

**SKRIPSI**  
**EFEKTIVITAS SISTEM PENERAPAN PEMUNGUTAN PAJAK**  
**BERBASIS *ONLINE* PADA PAJAK RUMAH MAKAN**  
**DI KABUPATEN ENREKANG**



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

**2021**

SKRIPSI

**EFEKTIVITAS SISTEM PENERAPAN PEMUNGUTAN PAJAK  
BERBASIS ONLINE PADA PAJAK RUMAH MAKAN DI KABUPATEN  
ENREKANG**

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Studi dan Memperoleh Gelar

Sarjana Ilmu Administrasi Negara



Disusun dan Diajukan Oleh:

NITA

Nomor Stambuk: 105611115916

Kepada

07/09/2021

l exp  
Smb. Alumni

R/0139/ADM/21 CD  
NIT

e'

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

**2021**

## HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Efektivitas sistem penerapan pemungutan pajak berbasis *online* pada pajak rumah makan di Kabupaten Enrekang

Nama Mahasiswa : NITA

Nomor Induk Mahasiwa : 105611115916

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyetujui:

Pembimbing I

Pembimbing II

  
Dr. H. Muhlis Madani, M. Si


  
Dr. Burhanuddin, S.Sos, M, Si

Mengetahui:

Dekan

Ketua program studi

  
Dr. Hj. Ihyani Malik., S.Sos., M.Si

  
Nasrul Haq, S.Sos., MPA

NBM: 730727

NBM: 1067463

## HALAMAN PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh TIM penguji skripsi Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, berdasarkan surat keputusan/undangan menguji ujian skripsi Dekan Fisipol Universitas Muhammadiyah Makassar, Nomor : 0203/FSP/A.4-II/VIII/42/2021 sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana (S.1) dalam program studi Ilmu Administrasi Negara di Universitas Muhammadiyah Makassar pada hari Jum'at tanggal 27 agustus 2021.



Ketua

Sekretaris

  
**Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si**  
NBM: 730727

  
**Dr. Burhanuddin, S.Sos., M.Si**  
NBM: 1084366

### PENGUJI:

1. Dr. Andi Rosdianti Razak, M.Si (Ketua)

  
(.....)

2. Dr. Burhanuddin, S.Sos., M.Si

  
(.....)

3. Nurbiah Tahir, S. Sos., M.AP

  
(.....)

4. Ahmad Taufik, S.IP., M.AP

  
(.....)

## HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama Mahasiswa : Nita

Nomor Induk Mahasiswa : 10561115916

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar penelitian skripsi ini adalah karya saya sendiri dan bukan hasil plagiat dari sumber lain. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 27 Agustus, 2021

Yang Menyatakan,



Nita

## KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, atas segala limpahan rahmat dan hidayah-Nya, shalawat dan salam tak lupa penulis kirimkan kepada Rasulullah SAW, beserta para keluarganya, sahabat dan para pengikutnya.

Skripsi ini merupakan salah satu nikmat yang tiada ternilai sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Efektivitas Sistem Penerapan Pungutan Pajak Berbasis Online Pada Pajak Rumah Makan Kabupaten Enrekang.

Teristimewa dan terutama penulis sampaikan ucapan terima kasih untuk kedua orangtua Bapak Ahmad dan Nurmin yang senantiasa memberi dukungan, perhatian, kasih sayang dan doa tulus tanpa pamrih. Kepada kakak dan Adik-adik ku tercinta yang senantiasa membantu dan mendoakan hingga akhir studi ini. Dan seluruh keluarga besar atas segala pengorbanan dan doa restu yang telah diberikan demi keberhasilan penulis dalam menuntut ilmu. Semoga apa yang telah diberikan kepada penulis menjadi ibadah dan cahaya penerang kehidupan dunia dan akhirat.

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

1. Bapak Prof. Dr. H. Ambo Asse, M. Ag selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar
2. Ibu Dr. Hj. Ihyani Malik., S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar

3. Bapak Nasrul Haq., S.Sos., M. PA selaku ketua program studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar
4. Ibu Dr. Hj. Budi Setiawati., M. Si selaku penasehat akademik yang senantiasa memberikan masukan- masukan selama proses perkuliahan penulis samapai selesai
5. Bapak Dr.Muhlis Madani M. Si selaku pembimbing 1 yang senantiasa membimbing dan mengarahkan penulis sehingga skripsi ini dapat selesai
6. Bapak Dr, Burhanuddin S,Sos., M.Si selaku pembimbing II yang senantiasa membimbing selama proses penulisan skripsi sampai selesai
7. Bapak dan Ibu Dosen Ilmu Administrasi Negara yang telah menyumbangkan ilmunya kepada penulis selama mengenyam pendidikan di bangku perkuliahan serta seluruh staf Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar yang telah banyak membantu penulis
8. Bapak dan Ibu dosen penguji seminar proposal, ujian hasil serta ujian tutup yang telah memberikan saran kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan
9. Pemerintah Kabupaten Enrekang , Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, badan Pendapatan Daerah Kabupaten Enrekang, terima kasih atas segala kerjasama dan bantuan yang telah diberikan selama penulis melaksanakan penelitian
10. Sahabat terbaikku juwita ,nurema, izna yang telah banyak membantu, memberi semangat dan mendengar keluh kesah penulis

11. Keluarga besar Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar Angkatan 2016 (Federasi), terkhusus teman-teman seperjuangan kelas IAN D terima kasih atas segala do'a baik dan kebersamaannya selama ini
12. Teman-teman Kuliah Kerja Profesi (KKP) terkhusus Rini , irma, Epi, Nisma, Rita, Lemang, dan Apri terima kasih atas kerja sama, kebersamaan dan pelajaran yang sangat berarti selama pengabdian di Desa Lalabata, Kecamatan Tanete Rilau, Kabupaten Barru selama kurang lebih 2 bulan. Diakhir tulisan ini penulis memohon maaf kepada semua pihak atas segala kekurangan dan kekhilafan, disadari maupun yang tidak disadari. Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Wassalamualaikum warahmarullahi wabarakatuh



## ABSTRAK

### **Nita, Muhlis Madani dan Burhanuddin Efektivitas Sistem Penerapan Pungutan Pajak Berbasis *Online* pada Pajak Rumah Makan di Kabupaten Enrekang.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Efektivitas sistem penerapan pungutan pajak berbasis *online*. Dengan melihat pemahaman program, ketepatan sasaran, ketepatan waktu dan pencapaian tujuan. Penerapan pungutan pajak berbasis *online* merupakan pembaharuan dari sistem pungutan pajak secara manual dan ini juga merupakan modernisasi dari perkembangan zaman agar tercapai suatu pelayanan pajak yang fleksibel.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif untuk menggambarkan keadaan atau fenomena yang terjadi dalam efektivitas sistem penerapan pungutan pajak berbasis *online* pada pajak rumah makan di Kabupaten Enrekang. Secara objektif dengan menggunakan logika serta teori-teori yang sesuai dengan kejadian dilapangan. Dalam teknis analisis data dengan menggunakan langkah, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) pemahaman program, menunjukan bahwa setelah diterapkan sistem pungutan pajak berbasis *online* baik pelaksana maupun pengguna, tentu wajib memahami mengenai prosedur pelaksanaan dan penggunaan dari mesin *payment online* system. (2) ketepatan waktu, menunjukkan bahwa pungutan pajak berbasis *online* sudah tepat waktu karena mesin wajib pajak langsung terhubung dengan perangkat yang ada di kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Enrekang. (3) ketepatan sasaran, menunjukan bahwa pungutan pajak berbasis *online* tepat sasaran diterapkan karena mampu meningkatkan tingkat penerimaan pajak dan memberikan manfaat bagi wajib pajak. (4) pencapaian tujuan, menunjukkan bahwa adanya perubahan yang terjadi yaitu memudahkan wajib pajak dalam melunasi pajaknya, memberikan pelayanan yang fleksibel. Setelah diberlakukan pungutan pajak berbasis *online* yang sebelumnya masih menggunakan sitem manual.

**Kata kunci:** Efektivitas, sistem *online*, pajak rumah makan

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

Tabel 3.1 Informan Penelitian

Tabel 4.1 Nama Wajib Pajak Warung Makan Yang Menggunakan Sistem *Online*

Table 4.2 Susunan Pengawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Table 4.3 Susunan Pegawai Berdasarkan Pangkat dan Golongan

Table 4.4 Realisasi Perneimaan Pajak Sebelum dan Setelah Penerapan Sistem

Pamungutan Pajak Berbasis *Online*



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENERIMAAN TIM.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat penelitian.....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>7</b>
A. Penelitian Terdahulu.....	7
B. Teori.....	11
C. Kerangka Pikir.....	24
D. Fokus penelitian .....	26

E. Deskripsi fokus .....	26
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>28</b>
A. Waktu Dan Lokasi Penelitian.....	28
B. Jenis Dan Tipe Penelitian .....	28
C. Sumber Data .....	29
D. Informan penelitian .....	29
E. Teknik Pengumpulan Data .....	30
F. Teknik Analisis Data.....	32
G. Teknik Pengabsahan Data.....	33
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>35</b>
A. Deskripsi lokasi penelitian .....	35
B. Proses pelaksanaan sistem transaksi <i>online</i> .....	43
C. Hasil Penelitian.....	44
D. Pembahasan hasil penelitian.....	59
<b>BAB V KESIMPULAN .....</b>	<b>66</b>
A. Kesimpulan.....	66
B. Saran .....	67
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>69</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>71</b>
<b>RIWAYAT HIDUP.....</b>	<b>85</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir

Gambar 4.1 Struktur Organisasi BAPENDA

Gambar 4.2 Proses Aliran Transaksi *Online*



## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Teknologi internet memberikan dampak yang cukup besar terhadap informasi dunia, dahulu untuk mendapatkan informasi memerlukan waktu yang cukup lama, namun sekarang ini informasi menyebar begitu cepat pengaruh perkembangan teknologi juga sampai kepada aspek pemerintahan salah satunya adalah aspek perpajakan. Dengan adanya relevansi atau hubungan antara pelaksana pajak dengan wajib pajak maka akan dicapai kepatuhan dalam membayar pajak. Khususnya pajak daerah karena hal tersebut tidak akan tercapai tanpa adanya kemudahan dalam pungutan pajak. Jika kita mengacu pada Undang-Undang No 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yang menyatakan bahwa semua penerimaan daerah ditentukan oleh kepala daerah harus melalui rekening. Maka hal ini tentu sejalan dengan upaya Pemerintah dalam merancang strategi sistem pemungutan pajak berbasis *online* dengan tujuan memberikan kemudahan dalam pelayanan perpajakan, karena dengan sistem *online* ini bisa melakukan pembayaran dimana saja, sistem *online* juga diharapkan mampu menekan keterlambatan bayar bagi wajib pajak yang dimana mengakibatkan denda. Maka perlu adanya pembauran antara administrasi perpajakan dengan teknologi agar dapat tercapai suatu pelayanan pajak yang modern dan fleksibel sesuai dengan perkembangan zaman. Jika sebelumnya pengelolaan pajak itu dilakukan secara manual yang dimana dengan cara itu sangat membutuhkan waktu yang lama maka dengan demikian pemerintah merancang strategi sistem

pemungutan pajak berbasis *online* yang sangat dibutuhkan untuk mengurangi proses kerja yang lama. Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Fifi Afiah (2016) yang relevan dan dijadikan sebagai perbandingan dalam penelitian ini yang menunjukkan bahwa aplikasi dalam pembayaran pajak *online* menggunakan Pelayanan SPTPD *online*. Hal tersebut sebagaimana dengan sistem administrasi perpajakan yang diberlakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Manfaat sistem *online* bagi wajib pajak adalah memudahkan dalam melaporkan dan membayar pajak, penyederhanaan proses serta mengefisienkan waktu, pembayaran pajak *online* memberikan kontribusi untuk meningkatkan pendapatan daerah, dengan adanya sistem *online* ini dalam pembayaran pajak daerah ini memudahkan wajib pajak dalam pelayanan perpajakan. Mengefektifkan proses administrasi perpajakan dengan demikian keterlambatan pembayaran pajak dapat berkurang.

Pemerintah Kabupaten Enrekang merancang strategi untuk pembangunan dengan mengoptimalkan pendapatan asli daerah. Khususnya dari penerimaan pembayaran pajak daerah. Sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Enrekang No. 5 tahun 2011 tentang pajak daerah. Karena kontribusi pajak daerah terhadap peningkatan pendapatan asli daerah diharapkan mampu mengoptimalkan pembangunan untuk kepentingan bersama di Kabupaten Enrekang. Pemungutan pajak rumah makan sesuai dengan otonomi daerah dalam UU Nomor 32 tahun 2004 dan UU No 12 tahun 2008 tentang pemerintahan daerah. Untuk mencapai otonomi tersebut maka diperlukan pembiayaan pemerintahan dan pembangunan daerah yang berasal dari Pendapatan Asli Daerah. PAD adalah indikator penting

dalam menilai tingkat kemandirian Pemerintah Daerah di bidang keuangan. Tugas dan fungsi dari pemerintah daerah tidak akan berjalan secara efektif dan efisien tanpa biaya yang cukup digunakan untuk memberikan pelayanan kepada publik dan untuk melaksanakan program pembangunan, dalam menjalankan program pembangunan maka hal ini juga harus didukung oleh masyarakat dalam artian ikut memenuhi kewajibannya membayar pajak. Dalam meningkatkan kemandirian suatu daerah hal ini sangat erat kaitan dengan kemampuan suatu daerah dalam mengelolah pendapatan asli daerah (PAD). Jika kemampuan suatu daerah dalam mengelolah pendapatan asli daerah tinggi maka akan semakin besar penggunaan yang dilakukan oleh direksi daerah, sesuai dengan kebutuhan dan memprioritaskan untuk pembangunan daerah.

Penerapan sistem pemungutan pajak berbasis *Online* baru pertama kali dilakukan di Kabupaten Enrekang. Pemungutan pajak rumah makan merupakan salah satu modernisasi sistem administrasi perpajakan. Bapenda Kabupaten Enrekang melakukan sosialisasi dan launching alat perekam transaksi pajak hotel dan restoran serta warung makan yang dilaksanakan di Ruang Pola Kantor Bupati Enrekang untuk memberikan pemahaman kepada wajib pajak khususnya pemilik hotel dan Rumah makan mengenai sistem pemungutan pajak berbasis *online*. Penerapan sistem *online* diberlakukan untuk menertibkan pembayaran pajak yang dimana selama ini masih banyak para wajib pajak yang tidak tepat waktu dalam membayar pajak. Dengan demikian sistem pemungutan pajak berbasis *online* sangat dibutuhkan untuk menertibkan para wajib pajak dalam membayar pajak, saat ini Bapenda Kabupaten Enrekang menggandeng Bank Sulselbar dalam merancang



pembayaran pajak dengan menghadirkan sistem pemungutan pajak berbasis *online* untuk memberi pengertian pada wajib pajak untuk sadar dalam melunasi pajaknya. Hal ini merupakan upaya yang dilakukan . Pemerintah Kabupaten Enrekang untuk mewujudkan kemudahan dalam membayar dan melaporkan guna untuk mengefektifkan penerimaan pajak hotel dan rumah makan Kota kabupaten Enrekang. Dengan hadirnya pungutan pajak berbasis *online* ini diharapkan dapat menggenjot pendapatan asli daerah Kabupaten Enrekang maka pemerintah menghadirkan pemungutan pajak berbasis *online* untuk memudahkan pelayanan dalam perpajakan dan mengefektifkan administrasi dalam perpajakan.

Berdasarkan latar belakang tersebut penulis mengangkat judul

**“EVEKTIVITAS SISTEM PENERAPAN PEMUNGUTAN PAJAK  
BERBASIS *ONLINE* PADA PAJAK RUMAH MAKAN DI KABUPATEN E  
NREKANG.**



## B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah di paparkan di atas maka penulis dapat merumuskan masalah dari penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana pemahaman wajib pajak mengenai sistem penerapan pungutan pajak berbasis *online* pada pajak rumah makan Kabupaten Enrekang?
2. Bagaimana ketepatan sasaran pemungutan pajak berbasis *online* pada pajak rumah makan Kabupaten Enrekang?
3. Bagaimana ketepatan waktu pungutan pajak berbasis *online* pada pajak rumah makan Kabupaten Enrekang?
4. Bagaimana pencapaian tujuan penerapan pungutan pajak berbasis *online* pada pajak rumah makan Kabupaten Enrekang?

## C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana pemahaman wajib pajak mengenai pemungutan pajak berbasis *online* pada pajak rumah makan di Kabupaten Enrekang.
2. Untuk mengetahui ketepatan sasaran pemungutan pajak berbasis *online* pada pajak rumah makan Kabupaten Enrekang.
3. Untuk mengetahui ketepatan waktu pungutan pajak berbasis *online* pada pajak rumah makan Kabupaten Enrekang.
4. Untuk mengetahui pencapaian tujuan penerapan pungutan pajak berbasis *online* pada pajak rumah makan Kabupaten Enrekang.

#### **D. Manfaat penelitian**

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi salah satu bahan acuan dan bermanfaat dari segi:

##### **1. Teoritis**

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan pengetahuan tentang efektivitas sistem pemungutan pajak berbasis *online* pada pajak rumah makan di Kabupaten Enrekang serta memberikan kontribusi kepada penulis, instansi terkait dan peneliti lainnya untuk dijadikan sebagai bahan referensi dalam mengkaji bagaimana tingkat efektivitas daripada pemungutan pajak berbasis *online*

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

Secara praktis hasil dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan kepada pihak terkait sebagai pembuat kebijakan yaitu pemerintah Kabupaten Enrekang dan bahan pertimbangan kepada Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Enrekang mengenai efektivitas sistem pungutan pajak berbasis *online* dalam pemungutan pajak rumah makan.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini dilakukan tidak lepas dari hasil-hasil penelitian terdahulu yang pernah dilakukan sebagai bahan perbandingan sekaligus dijadikan sebagai pedoman bagi peneliti. Berikut ini adalah hasil penelitian terdahulu yang dijadikan perbandingan sekaligus pedoman yang tidak lepas dari tema penelitian yaitu pemungutan pajak berbasis *online*.

##### 1. Fifi Afiyah ( 2016) **Efektivitas Sistem pembayaran Pajak Daerah *online* dalam Peningkatan Pendapatan Daerah Kota Cirebon**

Penelitian tersebut bertujuan untuk mengetahui bagaimana aplikasi sistem pembayaran pajak *online*, apakah pembayaran pajak berbasis *online* memberikan manfaat lebih bagi wajib pajak, apakah pembayaran pajak *online* dapat meningkatkan pendapatan asli Daerah Kota Cirebon. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian Kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui, wawancara, observasi, dokumentasi dan studi kepustakaan.

Hasil Penelitian tersebut menunjukkan bahwa. (1) Aplikasi dalam pembayaran pajak *online* menggunakan pelayanan SPTPD. Hal tersebut sebagaimana dengan sistem administrasi perpajakan yang diberlakukan Direktorat jenderal pajak. (2) Manfaat sistem *online* bagi wajib pajak adalah memudahkan melaporkan dan membayar pajak, penyederhanaan proses serta mengefisienkan waktu. (3) Pembayaran pajak *online* memberikan kontribusi untuk meningkatkan pendapatan daerah. Dengan adanya sistem *online* dalam pembayaran pajak daerah

ini memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam pelayanan perpajakan, mengefektifkan proses administrasi pajak dengan itu keterlambatan pembayaran pajak dapat berkurang.

**2. Inyoman Toni Artana Putra (2015). Dengan judul” Efektivitas Sistem dan prosedur pembayaran secara *Elektronik* (billing system ) bagi wajib Pajak”**

Penelitian tersebut bertujuan untuk mengetahui dan memahami bagaimana efektivitas sistem dan prosedur pembayaran pajak secara elektronik (*billing system*), bagi wajib pajak dengan menggunakan metode penelitian kualitatif. Pengumpulan data menggunakan teknik observasi, dokumentasi dan wawancara. Hasil penelitian ini menunjukkan efektivitas sistem dan prosedur pembayaran pajak secara elektronik yaitu secara sistem *online*, pembayaran pajak lebih efektif dalam hal pembuatan kode billing dan lebih akurat karena sistem membimbing wajib pajak dalam pengisian surat setoran elektronik yang dimiliki wajib pajak di kantor konsultan pajak kadek Sumadi & Rekan.

**3. Vashti Delvina Arman (2018). Analisis Pengelolaan Pajak Hotel Dan Restoran Berbasis *Online* System Dalam Upaya Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah Kota Batam.**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengelolaan pajak hotel dan restoran berbasis *online* sistem dalam upaya meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Serta untuk mengetahui faktor-faktor penghambat dalam pengelolaan pajak hotel dan restoran berbasis *online* system. Penelitian ini

merupakan penelitian kualitatif dengan tipe penelitian fenomenologi, dengan menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini diperoleh kesimpulan bahwa analisis pengelolaan pajak hotel dan restoran berbasis *online system* dalam upaya meningkatkan pendapatan asli daerah kota Batam secara umum dikatakan cukup baik. Namun masih ditemukan adanya hambatan dalam pelaksanaannya. Hambatannya yaitu wajib pajak hotel dan restoran yang menolak terbuka terhadap *online system*, terdapat wajib pajak yang tidak membayar pajak secara tepat waktu, dan dalam penerapan *online system* ini sering terjadi gangguan server yang dirasakan oleh wajib pajak.

Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti terletak pada tujuan penelitian, dimana penelitian yang dilakukan oleh Inyoman Toni Ariana Putra (2015). Dengan judul "Efektivitas Sistem dan prosedur pembayaran secara *Elektronik (billing system)* bagi wajib Pajak".

Penelitian tersebut bertujuan untuk mengetahui dan memahami bagaimana efektivitas sistem dan prosedur pembayaran pajak secara elektronik (*billing system*) bagi wajib pajak. Dengan menggunakan metode penelitian kualitatif, pengumpulan data menggunakan teknik observasi, dokumentasi dan wawancara.

Hasil penelitian ini menunjukkan efektivitas sistem dan prosedur pembayaran pajak secara elektronik yaitu secara sistem *online*, pembayaran pajak lebih efektif dalam hal pembuatan kode *billing* dan lebih akurat karena sistem membimbing wajib pajak dalam pengisian surat setoran elektronik yang dimiliki wajib pajak di kantor konsultan pajak kadek Sumadi & Rekan, sedangkan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti memiliki tujuan untuk mengetahui

bagaimana pemahaman wajib pajak mengenai pemungutan pajak berbasis *online*, di Kabupaten Enrekang, untuk mengetahui ketepatan sasaran pemungutan pajak berbasis *online* pada pajak rumah makan kabupaten Enrekang, untuk mengetahui bagaimana ketepatan waktu pemungutan pajak berbasis *online* pada pajak rumah makan Kabupaten Enrekang, untuk mengetahui dampak penerapan pungutan pajak berbasis *online* pada pajak rumah makan Kabupaten Enrekang

**Tabel penelitian terdahulu 2.1**

Nama	Judul	Persamaan	Perbedaan
Fifi Afiyah (2016)	Efektivitas Sistem pembayaran Pajak Daerah <i>online</i> dalam Peningkatan Pendapatan Daerah Kota Cirebon	Jenis penelitian Yang digunakan Metode penelitian kualitatif, pengumpulan data menggunakan teknik observasi, dokumentasi dan wawancara.	Bertujuan untuk mengetahui Bagaimana aplikasi System pembayaran pajak <i>online</i> , apakah pembayaran pajak berbasis <i>online</i> memberikan manfaat lebih bagi wajib pajak, apakah pembayaran pajak <i>online</i> dapat meningkatkan pendapatan asli Daerah Kota Cirebon. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian Kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dokumentasi dan studi kepustakaan.
Inyoman Toni Artana Putra (2015)	Efektivitas Sistem dan Prosedur pembayaran secara <i>Elektronik</i> ( <i>billing system</i> ) bagi wajib Pajak	menggunakan metode penelitian kualitatif, pengumpulan data menggunakan teknik observasi, dokumentasi dan wawancara,	Bertujuan untuk mengetahui dan memahami bagaimana efektivitas sistem dan prosedur pembayaran pajak secara elektronik ( <i>billing system</i> ) bagi wajib pajak

Vashti Delvina Arman (2018)	Analisis Pengelolaan Pajak Hotel Dan Restoran Berbasis Online System Dalam Upaya Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah Kota Batam	Penelitian ini merupakan penelitian Kualitatif dengan tipe penelitian fenomenologi, dengan menggunakan Teknik observasi, Wawancara dan dokumentasi,	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengelolaan pajak hotel dan restoran berbasis <i>online system</i> dalam upaya meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) serta untuk mengetahui faktor-faktor penghambat dalam pengelolaan pajak hotel dan restoran berbasis <i>online system</i> .
-----------------------------	---	---	--

## B. Teori

### 1. Teori efektivitas

Kata Efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang artinya berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Menurut Beni (2016:69) Efektivitas adalah hubungan antara *output* dan tujuan atau dapat juga dikatakan merupakan ukuran seberapa jauh tingkat *output*, kebijakan dan prosedur dari organisasi. Efektivitas juga berhubungan dengan derajat keberhasilan suatu organisasi pada sektor publik sehingga suatu kegiatan dikatakan efektif jika kegiatan tersebut mempunyai pengaruh besar terhadap kemampuan menyediakan pelayanan masyarakat yang merupakan sasaran yang telah ditentukan.

Menurut Mahmudi (2015:86) menjelaskan bahwa efektivitas terkait dengan hubungan antara hasil yang diharapkan dengan hasil yang sesungguhnya dicapai. Sedangkan menurut Agung Kurniawan dalam bukunya *Transpormasi Pelayanan Publik* “Efektivitas adalah kemampuan melaksanakan tugas atau fungsi (operasional kegiatan program atau misi) daripada suatu organisasi atau



sejenisnya yang tidak adanya tekanan atau ketegangan antara pelaksanaanya” (kuriawan 2015:109).

Menurut Mardiasmo (2014:32) pengertian efektivitas pada dasarnya berhubungan dengan pencapaian tujuan atau target kebijakan. Efektivitas merupakan hubungan antara keluaran dengan tujuan atau sasaran yang harus dicapai. Kegiatan operasional dikatakan efektif apabila proses kegiatan mencapai tujuan dan sasaran akhir kebijakan. Maka didalam proses penganggaran mulai diarahkan berorientasikan pada keluaran (*output*) dan dampak (*outcome*) melalui ukuran efektivitas.

Menurut Mardiasmo (2014:134) juga menambahkan efektivitas juga umumnya berkaitan dengan suatu ukuran kemampuan yang dimaksud dengan bermacam-macam tergantung dari pada sasaran atau tujuan yang diinginkan dicapai atau yang telah ditetapkan. Maka dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah sejauh mana suatu organisasi dapat melakukan tingkat keefektifannya untuk mencapai tujuan secara optimal dalam mengukur kemampuan efisiensi.

Efektivitas merupakan suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh tingkat atau target efektivitas sasaran atau tujuan telah tercapai. Efektivitas juga merupakan unsur pokok dalam mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan. Dimana suatu organisasi dikatakan efektif apabila tujuan ataupun sasaran tercapai sesuai dengan apa yang telah ditentukan sebelumnya. Menurut Ellya Floretin dalam Adam (2017) Efektivitas diartikan sebagai sejauh mana suatu tujuan tercapai yang terlebih dahulu telah ditentukan, suatu usaha atau suatu

kegiatan baru dapat dikatakan efektif apabila usaha atau kegiatan tersebut telah tercapai tujuannya.

Menurut Agung Kurniawan (2005) Dalam Bukunya Transformasi Pelayanan Publik mendefenisikan bahwa efektivitas adalah kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan program atau misi) daripada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak adanya tekanan atau ketegangan diantara pelaksanaanya. Menurut Sondang P. dalam fury (2012:5) efektivitas merupakan gambaran dari tingkat keberhasilan atau keunggulan dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan dan adanya keterkaitan antara nilai-nilai yang bervariasi. Menurut Ravianto (2014:11) efektivitas ialah seberapa baik pekerjaan yang dilakukan, sejauh mana orang menghasilkan keluaran sesuai dengan yang diharapkan. Menurut Mahmudi (2005) efektivitas adalah sejauh mana unit yang dikeluarkan mampu mencapai tujuan yang ditetapkan. Efektivitas digunakan untuk mengukur hubungan antara hasil pungutan suatu pajak dengan tujuan yang telah ditetapkan.

## **2. Ukuran efektivitas**

Dalam mengukur efektivitas bukanlah hal yang sederhana karena mengukur efektivitas itu perlu dikaji dari berbagai sudut pandang dan dalam mengukur efektivitas tergantung siapa yang menilai dan siapa yang mengaplikasikannya. Tingkat efektivitas dapat juga diukur dengan membandingkan antara rencana yang telah ditentukan sebelumnya dengan hasil yang telah dicapai. Apabila hasil yang dihasilkan berbanding terbalik dengan tujuan atau sasaran yang diharapkan, maka

hal tersebut dikatakan tidak efektif. Dalam mengukur tingkat efektivitas ada beberapa hal yang dikemukakan oleh Makmur (2011: 7-9)

1) Ketepatan waktu

Keberhasilan suatu kegiatan yang dilakukan dalam sebuah organisasi dan dapat juga berakibat gagal terhadap kegagalan suatu aktivitas organisasi ditentukan oleh waktu. Penggunaan waktu yang tepat akan menciptakan efektivitas pencapaian tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

2) Ketepatan perhitungan biaya

Tidak mengalami kekurangan biaya begitupun sebaliknya tidak mengalami kelebihan pembiayaan sampai suatu kegiatan dapat dilaksanakan dan diselesaikan dengan baik dalam artian ketepatan dalam pemanfaatan biaya. Ketepatan dalam menetapkan satuan-satuan biaya merupakan bagian daripada efektivitas.

3) Ketepatan dalam pengukuran

Gambaran daripada efektivitas yang menjadi tanggung jawab dalam sebuah organisasi sebenarnya adalah ketepatan dalam ukuran sebagaimana yang telah ditetapkan sebelumnya.

4) Ketepatan dalam menentukan pilihan

Menentukan yang terbaik di antara yang baik jujur atau keduanya bukanlah suatu persoalan yang gampang dan juga bukan hanya tebakan tapi melalui suatu proses.

5) Ketepatan berpikir

Kesuksesan yang senantiasa diharapkan itu dalam melakukan suatu bentuk kerja sama dalam memberikan hasil yang maksimal dibutuhkan ketepatan berfikir sehingga melahirkan pemikiran yang efektif.

6) Ketepatan dalam melakukan perintah

Kemampuan seorang pemimpin, merupakan salah satu kemampuan memberikan perintah yang jelas dan mudah dipahami oleh bawahannya dan sangat banyak mempengaruhi keberhasilan aktivitas suatu organisasi. Jika perintah yang diberikan tidak sapat dipahami maka akan mengalami kegagalan yang akan merugikan organisasi.

7) Ketepatan dalam menentukan tujuan

Ketepatan dalam menentukan tujuan merupakan aktivitas organisasi untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Tujuan yang ditetapkan secara tepat akan sangat menunjang efektivitas pelaksanaan kegiatan terutama yang berorientasi kepada jangka panjang.

8) Ketepatan sasaran

Penentuan sasaran yang ditetapkan kurang tepat, maka akan menghambat pelaksanaan berbagai kegiatan itu sendiri. Demikian pula sebaliknya, penentuan sasaran yang tepat baik yang ditetapkan secara individu maupun secara organisasi dapat menentukan keberhasilan aktivitas organisasi.

Berdasarkan uraian diatas yang dikemukakan oleh Makmur dapat disimpulkan bahwa efektivitas merupakan ukuran ketepatan efektivitas dimana suatu target atau sasaran dapat tercapai sesuai dengan apa yang telah direncanakan

yang merupakan suatu pengukuran dalam tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Sedangkan menurut Prihartono (2012:37) efektivitas diartikan sebagai tingkat keberhasilan dalam mencapai sasaran. Sasaran diartikan sebagai keadaan atau kondisi yang diinginkan, sedangkan efisiensi adalah perbandingan terbaik antara *input* dan *output*, atau sering disebut ratio *input* dan *output*, ada beberapa pendekatan dalam mengukur efektivitas yaitu:

1) Pendekatan sumber (*system redouser approach*)

Organisasi dapat memperoleh berbagai macam sumber yang dibutuhkan dan memelihara sistem organisasi dalam kondisi mampu dan sumber daya yang diperoleh dari lingkungan.

2) Pendekatan proses (*process approach*)

Hal ini merupakan efektivitas organisasi sebagai efisiensi dan kondisi dari organisasi secara internal.

3) Pendekatan sasaran (*goals approach*)

Pengukuran sasaran menjadi sulit karena ada bermacam sasaran, antara lain *operative goal* dan sasaran resmi, juga bermacam *output* yang di hasilkan.

4) Pendekatan gabungan

Pendekatan kontigensi mengandalkan pengukuran efektivitas secara menyeluruh, yaitu:

- a) Oleh kelompok birokrat organisasi
- b) Oleh kelompok saham
- c) Oleh kelompok bahan dan peralatan

d) Oleh kelompok pemilik atau *owner*

Dari pendekatan tersebut dapat disimpulkan bahwa efektivitas organisasi merupakan suatu konsep yang mampu memberikan gambaran tentang keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai sasarannya. Sedangkan menurut streers dan Sutrisno( 2010:133 ) mengemukakan bahwa hal terbaik dalam meneliti efektivitas adalah memperhatikan 3 konsep yang saling berkaitan yaitu:

1) Optimalisasi tujuan

Dengan rancangan optimalisasi tujuan memungkinkan dikenalnya bermacam-macam tujuan, meskipun saling bertentangan. Dalam kaitannya dengan optimalisasi tujuan efektivitas itu dinilai menurut ukuran seberapa jauh organisasi berhasil mencapai tujuan-tujuan yang layak dicapai yang satu sama lain saling berkaitan.

2) Perspektif sistem

Menggunakan sistem terbuka maka perhatian lebih diarahkan pada persoalan mengenal saling hubungan, struktur, dan saling ketergantungan satu sama lain. Dalam sistem ini mencakup 3 komponen utama yaitu *input*, *output*, *proses*. Sebagai sistem suatu organisasi menerima *input* dari lingkungannya kemudian memprosesnya dan kemudian memberikan *output* pada lingkungannya maka tidak akan ada *output* kepada lingkungannya dan otomatis maka suatu organisasi akan mati.

3) Tekanan pada segi perilaku manusia dalam susunan organisasi

Perilaku manusia dalam organisasi digunakan karena atas dasar realitanya bahwa tiap organisasi dalam mencapai tujuannya selalu menggunakan perilaku manusia sebagai alatnya, karena faktor manusia itulah suatu organisasi dapat efektif atau biasa menjadi tidak efektif.

Efektivitas adalah proses pencapaian tujuan atau sasaran yang telah ditentukan. Efektivitas adalah seberapa baik pekerjaan yang dilakukan dan sejauh mana perusahaan menghasilkan keluaran sesuai dengan yang diharapkan maka dapat diartikan bahwa apabila sesuatu pekerjaan dapat dilakukan dengan baik sesuai dengan yang direncanakan. Berdasarkan beberapa pendapat dan teori efektivitas yang telah diuraikan di atas dapat disimpulkan bahwa dalam mengukur efektivitas suatu kegiatan atau tingkat aktivitas perlu diperhatikan beberapa indikator menurut Sutrisno (2007) yaitu :

- 1) Pemahaman program, adalah dilihat dari sejauh mana program tersebut dapat dipahami
- 2) Tepat sasaran, adalah sejauh mana suatu lembaga atau suatu organisasi berhasil merealisasikan sasaran yang hendak dicapai.
- 3) Tepat waktu, mengukur apakah tujuan tercapai dengan waktu yang tepat, maka program tersebut dikatakan efektif
- 4) Tercapainya tujuan, mengukur melalui pencapaian tujuan yang telah dijalankan.
- 5) Perubahan nyata, diukur melalui sejauh mana program tersebut memberikan suatu efek atau dampak serta perubahan nyata bagi organisasi tersebut.

### 3. Pajak daerah

Menurut Peraturan Pemerintah No 91 Tahun 2010 pasal 1 pemungutan adalah suatu rangkaian kegiatan mulai dari penghimpunan data objek dan subjek pajak atau retribusi. Penentuan besarnya pajak atau retribusi kepada wajib pajak atau wajib retribusi serta pengawasan penyetorannya. Pemungutan pajak adalah kegiatan memungut sejumlah pajak yang terutang atas suatu transaksi, pemungutan pajak akan menambah besarnya jumlah pembayaran atas perolehan barang. Dalam Pasal 23A UUD 1945 tentang kewajiban membayar pajak, dimana pajak itu bersifat memaksa. Menurut Prof. Dr. Rocmat soemitro, SH (2016) pajak adalah iuran kepada kas negara berdasarkan Undang-Undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Sedangkan menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Pasal 1 ayat (1) Tahun 2007 menjelaskan bahwa pajak adalah kontribusi wajib kepada Negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang sifatnya memaksa berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapat timbal balik secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara untuk sebesar-besarnya kemakmuran masyarakat.

Menurut Resmi (2014:8) pajak daerah adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah baik tingkat I (pajak provinsi) maupun daerah tingkat II (pajak Kabupaten/kota) dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah masing-masing. Di Indonesia pemungutan pajak daerah diatur oleh pemerintah pusat. Dimana jika ditinjau dari lembangnya pemungutan pajak dibedakan menjadi dua,



yaitu pajak daerah dan pajak pusat ( dalam artian pajak Negara). Namun pemerintah pusat memberikan kebebasan untuk pemerintah daerah dalam memungut pajak yang berpotensi di daerahnya sesuai dengan kemampuan daerah tersebut. Agar bisa memaksimalkan penerimaan dari pajak. Ciri-ciri pajak daerah dikemukakan oleh Siahaan (2009) yaitu:

- a. Pajak dipungut oleh Negara, baik oleh pemerintah pusat maupun pemerintah daerah berdasarkan kekuatan undang-undang serta aturan pelaksanaannya.
- b. Pembayaran pajak harus masuk kepada kas Negara, yaitu kas pemerintah pusat atau pemerintah daerah (sesuai dengan jenis pajak yang dipungut).
- c. Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontra prestasi individu oleh pemerintah (tidak ada imbalan langsung yang diperoleh pembayar pajak). Dengan kata lain, tidak ada hubungan langsung antara jumlah pembayaran pajak dengan kontra prestasi secara individu.
- d. Penyelenggaraan pemerintah secara umum merupakan menifesa kontra prestasi dari Negara kepada pembayar pajak.
- e. Pajak dipungut karena adanya suatu keadaan, kejadian dan perbuatan yang menurut peraturan perundang-undangan pajak dikenakan pajak.
- f. Pajak memiliki sifat dapat dipaksakan, Artinya, wajib pajak tidak memenuhi kewajiban pembayaran pajak, dapat dikenakan sanksi, baik sanksi pidana maupun denda sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Dari ciri defenisi pajak daerah yang dikemukakan oleh Bird dapat disimpulkan bahwa semua pajak daerah adalah pajak yang dinilai oleh pemerintah daerah. Dengan demikian pajak daerah sepenuhnya dikuasai oleh pemerintah

daerah tersebut. Namun kebanyakan pajak daerah hanya memenuhi satu atau dua dari karakteristik tersebut. Dengan demikian pajak daerah itu bersifat pajak asli daerah yang dimana pemungutannya diatur dan didasarkan pada peraturan daerah akan tetapi tidak lepas dari pajak pusat karena pajak daerah merupakan bagian dari perpajakan nasional.

Ukuran keberhasilan suatu daerah dapat dilihat atau ditinjau dari bagaimana daerah tersebut memiliki kemampuan dalam mengelola keuangan daerahnya. Hal ini diukur dari bagaimana daerah tersebut dalam mengelola dan menggali sumber-sumber pendapatannya. Menurut Suandy (2011:12) pajak sendiri memiliki berbagai fungsi, yaitu:

a) Budgetair (fungsi anggaran)

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

b) Regulerend (fungsi mengatur)

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

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa fungsi pajak ialah sebagai fungsi pengatur dan pembiayaan dimana fungsi pajak tersebut tujuan dipungutnya pajak dari masyarakat. Yang selanjutnya pajak yang masuk ke kas Negara digunakan untuk memakmurkan dan mensejahterahkan rakyat.

#### 4. Sistem informasi Manajemen

Menurut Jogiyanto (2003:2) istilah sistem informasi manajemen atau *management information system* sebenarnya menunjukkan sistem-sistem fungsional yaitu sistem-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 manajemen ini mulai berkembang di Amerika Serikat awal tahun 1970 yang digunakan untuk memberikan informasi kepada manajer-manajer fungsional. Menurut Davis Dalam buku Gaol (2002:15) sistem informasi manajemen adalah sebuah kesatuan sistem mesin pengguna yang terintegrasi dalam memberikan informasi untuk mendukung operasi manajemen dan fungsi pembuatan keputusan dalam suatu organisasi.

Menurut Edward (2001:65) istilah sistem informasi berbasis Komputer mempunyai makna yang sama dengan sistem informasi manajemen, hanya ditambahkan istilah berbasis komputer untuk menekankan bahwa ada penggunaan teknologi komputer pada sistem tersebut, kenyataannya semua sistem informasi manajemen yang ada sekarang ini sudah berbasis teknologi komputer, dengan menyediakan informasi yang lebih efisien dan suatu kemampuan untuk berinteraksi dengan lebih cepat.

Menurut Cambel J.P, (1977) pengukuran eektivitas secara umum dan yang paling menonjol adalah:

- a. Keberhasilan program
- b. Keberhasilan sasaran

- c. Kepuasan terhadap program
- d. Tingkat input dan output
- e. Pencapaian tujuan menyeluruh

Sehingga efektivitas program dapat dijalankan sesuai dengan kemampuan operasional dalam melaksanakan program kerja yang sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya, secara komprehensif efektivitas dapat diartikan sebagai tingkat kemampuan suatu lembaga dalam melaksanakan tugas pokoknya untuk mencapai sasaran yang telah ditentukan sebelumnya.

#### **5. Pajak restoran**

Pajak restoran merupakan fasilitas penyedia makanan atau minuman dengan dipungut bayaran, yang mencakup ,rumah makan, kafetaria, kantin, warung bar dan sejenisnya termasuk jasa/boga atau catering. Sedangkan menurut Undang-Undang Nomor 28 tahun 2009 pasal 1 angka 22 dan 23 yang mengatakan bahwa pajak restoran adalah pajak atas pelayanan yang disediakan oleh restoran sedangkan menurut Phaureula Artha (2018: 67) mengatakan bahwa pajak restoran adalah pungutan daerah atas pelayanan yang disediakan oleh restoran yang meliputi penjualan makanan dan/ atau minuman yang dikonsumsi oleh pembeli, baik konsumsi ditempat pelayanan maupun di tempat lain

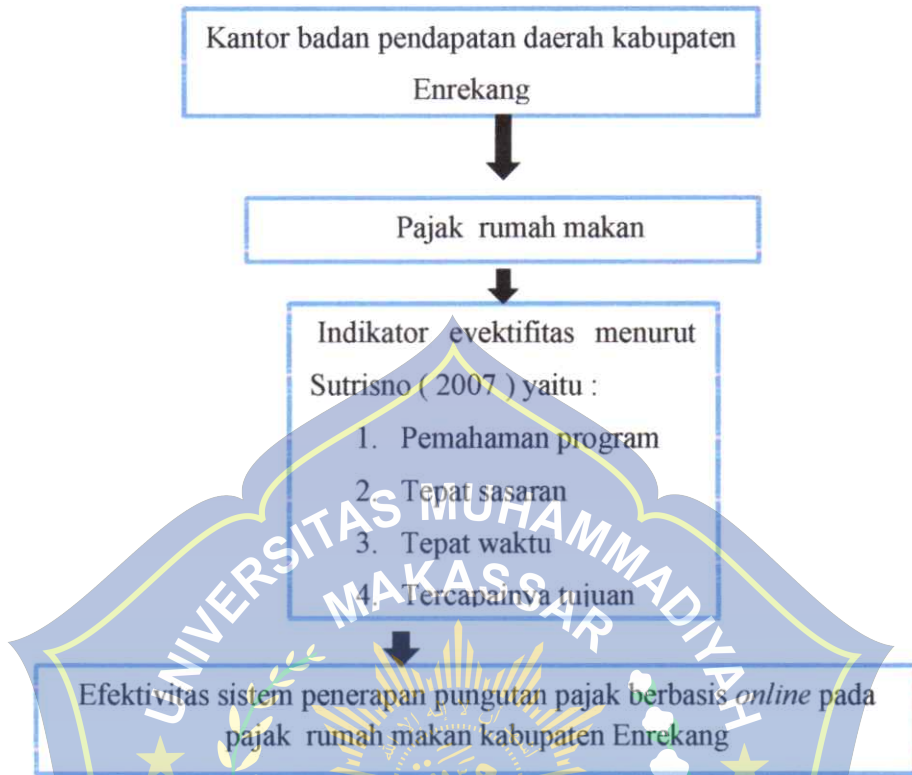
### C. Kerangka Pikir

Efektivitas pelayanan pungutan pajak berbasis *online* dapat terlaksana jika unsur yang terlibat dalam penerapan pelayanan dapat berperan dengan baik. Suatu program dikatakan efektif jika pelaksanaan dan implementasi dari program tersebut sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan untuk mencapai tujuan. Maka implementasi atau penerapan dari program pungutan pajak berbasis *online* merupakan suatu aspek yang perlu dikaji secara mendalam untuk melihat efektif tidaknya program tersebut. Dalam sistem pelayanan pungutan pajak berbasis *online* terdapat unsur-unsur yang saling terikat atau saling berhubungan antara satu dengan yang lainnya. Kepaduan unsur-unsur tersebut akan menentukan tingkat efektivitas pelayanan. Dalam mengukur tingkat efektivitas pungutan pajak berbasis *online* pada pajak hotel dan rumah makan di Kabupaten Enrekang.

Maka penulis merujuk pada pendapat yang dikemukakan oleh, Sutrisno bahwa dalam mengukur efektivitas suatu kegiatan atau tingkat aktivitas perlu diperhatikan beberapa indikator menurut Sutrisno (2007) yaitu :

1. Pemahaman program adalah dilihat dari sejauh mana program tersebut dapat dipahami.
2. Tepat sasaran, adalah sejauh mana suatu lembaga atau suatu organisasi berhasil merealisasikan sasaran yang hendak dicapai
3. Tepat waktu, adalah mengukur apakah tujuan tercapai dengan waktu yang tepat, maka program tersebut dikatakan efektif
4. Tercapainya tujuan, adalah mengukur tercapainya tujuan yang telah dijalankan

### Bagan kerangka pikir



**Gambar 2.1 kerangka pikir**

#### D. Fokus penelitian

Fokus penelitian dijadikan sebagai dasar atau acuan utama dalam pengumpulan data. Dalam penelitian ini yang menjadi fokus penelitian adalah Efektivitas Sistem Penerapan Pungutan Pajak Berbasis *Online* Pada Pajak Rumah Makan Kabupaten Enrekang dengan mempertimbangkan dan memperhatikan kendala-kendala yang ada sebelumnya sehingga menghadirkan sebuah rancangan yang strategi dalam pemungutan pajak untuk mencapai keefektivitasan dalam pelaksanaan pelayanan pungutan pajak berbasis *online*

## E. Deskripsi fokus

Deskripsi fokus dalam penelitian yaitu, sebagai berikut:

1. Pemahaman program yaitu kegiatan yang dilakukan untuk memberikan pemahaman kepada wajib pajak rumah makan terhadap penerapan Mesin Payment Online Sistem (MPOS) sehingga meminimalkan terjadinya kesalahan dalam penerapan pemungutan pajak berbasis *online* di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Enrekang.
  - a. Bimbingan teknis
  - b. Pemasangan poster
2. Tepat sasaran adalah keberhasilan dari program pungutan pajak berbasis *online* sebagai bentuk pembaharuan dari pungutan pajak secara manual yang diluncurkan Pemerintah untuk memberikan dampak perubahan dalam menertibkan wajib pajak dalam melunasi pajaknya.
  - a. Kemudahan dalam membayar pajak
  - b. Meminimalisir kebocoran data dan mengurangi penunggakan
3. Tepat waktu adalah secara konseptual yang dimaksud dengan tepat waktu adalah kualitas ketersediaan informasi atau kualitas informasi yang baik. wajib pajak langsung mengakses tarif pajak melalui mesin MPOS.
  - a. Bayar tepat waktu
  - b. Pengoperasian praktis dan sederhana
4. Ketercapaian tujuan adalah melalui pungutan pajak berbasis *online* target yang ditetapkan Pemerintah Daerah selaluh tercapai dalam satu tahun.

Pemerintah menarget sekian persen 10% dalam satu tahun dalam penerimaan pajak.

- a. Target penerimaan pajak tercapai
- b. Peningkatan penerimaan pajak





## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Waktu Dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan selama dua (2) bulan setelah seminar proposal. Penelitian ini akan dilakukan di kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Enrekang (Bapenda) yang terletak di jalan Jenderal Sudirman. Penelitian ini dilakukan bermaksud untuk mendapatkan data dan informasi tentang efektivitas sistem penerapan pungutan Pajak Berbasis Online Pada Pajak Rumah Makan Kabupaten Enrekang.

#### B. Jenis Dan Tipe Penelitian

##### 1. Jenis penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kualitatif untuk memberikan gambaran secara detail mengenai fenomena yang terjadi dilapangan dan memberikan penjelasan secara konkrit tentang bagaimana keadaan sebenarnya daripada objek yang diteliti.

##### 2. Tipe penelitian

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif, karena melakukan pengumpulan data dengan melalui wawancara disertai dengan data secara tertulis di kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Enrekang. Supaya tujuan dari peneliti bisa akurat apa yang terjadi dilapangan dengan dokumen-dokumen kemudian dilakukan observasi untuk mengetahui kejadian yang sebenarnya atau kejadian secara nyata yang terdadi di lapangan.

### C. Sumber Data

#### 1. Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh dengan cara melalui wawancara, pengamatan secara langsung untuk mencari data yang akurat dari pimpinan maupun staf di kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Enrekang.

#### 2. Data Skunder

Data skunder adalah data yang diperoleh dari artikel-artikel dan dokumen-dokumen yang terkait dengan permasalahan objek yang akan diteliti.

### D. Informan penelitian

Dalam penelitian ini mengenai tentang efektivitas penerapan sistem pungutan pajak berbasis *online* pada pajak rumah makan Kabupaten Enrekang memerlukan informasi yang akurat dan dapat dipercaya. Maka yang dijadikan informan atau narasumber dalam penelitian ini adalah informan terpercaya yang telah mengetahui dan paham mengenai permasalahan yang akan diteliti yaitu sebagai berikut:

NO	Nama Informan	Inisial	Jabatan
1	Ilham Ibrahim, S.STP	IL	Kepala bidang perencanaan pendaftaran dan pendataan
2	H.Hamzah, S.Pd, M.Si	HA	Kepala sub bagian perencanaan program
3	Muhammad Hidjaz Gaffar, S,STP, M.SI	MU	Kepala badan pendapatan daerah
4	Suharni	SU	Berkah mulia 99
5	Suhartini Udin	SU	Pemilik rumah makan dewi
6	Novita	No	Pemilik warung makan jawa mas eko kemakmuran

## E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang digunakan dalam penelitian ini untuk memperoleh data adalah sebagai berikut:

### 1. Observasi

Yaitu pengamatan langsung yang dilakukan peneliti di lokasi penelitian untuk memperoleh data yang lebih akurat mengenai hal yang akan diteliti. Observasi atau pengamatan langsung dilakukan di kantor Bapenda Kabupaten Enrekang dengan melakukan pencatatan hasil observasi secara sistematis

### 2. Wawancara

Wawancara yang dilakukan oleh peneliti ialah dengan wawancara secara langsung dengan beberapa narasumber yang memang mengerti dan paham mengenai persoalan yang akan diteliti. Wawancara dengan informan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Enrekang, bersama dengan kepala Bapenda, dan penanggung jawab program penerapan pungutan pajak berbasis *online* serta kepala sub bidang perencanaan, pendaftaran, dan pendataan. Kemudian, peneliti melakukan wawancara dengan beberapa pengguna layanan pungutan pajak berbasis *online*. Teknik wawancara yang digunakan adalah wawancara secara mendalam melalui pendekatan semi terstruktur untuk menemukan permasalahan atau persoalan yang lebih terbuka terkait dengan pemahaman wajib pajak, ketepatan sasaran, ketepatan waktu dan pencapaian tujuan. Penerapan sistem *online* merupakan penerapan sesuai dengan undang-undang Nomor 11 tahun

2008 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan, yang memberikan aturan bahwa pemungutan pajak harus se-efisien mungkin dengan sifat pemungutan pajak yang sederhana.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan bukti yang mendukung penelitian. Dokumentasi adalah data fisik berupa bentuk foto yang digunakan penulis untuk membuktikan bahwa penulis telah melakukan wawancara. Alat perekam digunakan untuk merekam wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan narasumber. Sedangkan dokumen untuk memudahkan peneliti dalam mengumpulkan data yang terkait dengan efektivitas sistem pungutan pajak berbasis *online* pada pajak hotel dan rumah makan Kabupaten Enrekang.

### F. Teknik Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari tiga yaitu sebagai berikut:

#### 1. Reduksi data (*Data reduction*)

Kegiatan ini dilakukan peneliti dengan proses penelitian, penyederhanaan, pemusatan data-data yang diperoleh dari hasil wawancara di lapangan, yang bertujuan untuk lebih memudahkan dalam melihat hasil wawancara dari berbagai narasumber dan memudahkan pembaca melihat hasil wawancara dengan hasil yang akurat dan lebih sederhana.

#### 2. Penyajian data (*Data display*)

Kegiatan ini dilakukan oleh peneliti dengan memperhatikan informasi dari hasil wawancara dengan beberapa narasumber yang memiliki kesimpulan

dalam setiap pembahasan. Sehingga mempermudah peneliti melihat hal yang akan dilakukan selanjutnya.

### 3. Penarikan kesimpulan (*conclusion*)

Kegiatan selanjutnya adalah penarikan kesimpulan yang dilakukan oleh peneliti berdasarkan hasil data- data yang diperoleh di lapangan dari hasil wawancara dengan berbagai informan yang diwawancarai, untuk kemudian disimpulkan dan dilihat bahwa data tersebut akurat dan dapat dipercaya hasilnya sesuai dengan kondisi yang terjadi dilapangan.

## G. Teknik Pengabsahan Data

Salah satu cara yang digunakan dalam proses pengabsahan data hasil penelitian adalah triangulasi. Triangulasi merupakan teknik yang paling umum digunakan bagi peningkatan validitas dalam penelitian kualitatif.

### 1. Triangulasi sumber

Peneliti dalam hal ini melakukan triangulasi sumber dengan cara membandingkan data hasil pengamatan dengan hasil data wawancara. Membandingkan informasi dari sumber lain dengan informasi yang didapat dari informasi sebelumnya.

### 2. Triangulasi teknik

Triangulasi metode yang digunakan untuk menguji akuratnya sebuah data maka peneliti menggunakan triangulasi metode untuk pengumpulan teknik yang berbeda dengan teknik yang sudah ada sebelumnya atau yang digunakan sebelumnya.

### 3. Triangulasi waktu

Triangulasi waktu adalah waktu yang digunakan dalam pengambilan data penelitian, dimana triangulasi waktu juga sering mempengaruhi kredibilitas data. Maka dari itu dalam rangka pengujian kredibilitas data dapat dilakukan dengan cara pengecekan melalui wawancara, observasi ,atau menggunakan teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda.



## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Deskripsi lokasi penelitian

##### 1. Sejarah singkat Badan Pendapatan Daerah

Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Enrekang yang terletak di JL.jend. Sudirman No 83. Kabupaten Enrekang Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Enrekang sebagai salah satu perangkat Daerah yang bertanggung jawab untuk urusan pendapatan daerah berdasarkan asas otonomi dan pembantuan. Badan Pendapatan Daerah atau dikenal juga dengan singkatan BAPENDA memiliki tugas utama yaitu sebagai penyelenggara untuk pemungutan pendapatan daerah wilayah kerjanya dan sebagai koordinasi instansi lain dalam perencanaan, pelaksanaan, pengendalian hingga evaluasi pemungutan pendapatan daerah.

Sedangkan fungsi dari badan pendapatan daerah adalah merumuskan kebijakan bidang pendapatan daerah, pelaporan atas pekerjaan penagihan pajak daerah, retribusi dan penerimaan lainnya. Pemungutan pendapatan daerah, penyuluhan pajak, pemberian izin bidang pendapatan daerah, penyusunan rencana pendapatan daerah, hingga evaluasi pendapatan daerahnya.

##### 2. Keadaan Pegawai Berdasarkan Pendidikan

Tingkat pendidikan merupakan salah satu indikator didalam suatu organisasi dalam menentukan tercapainya hasil kerja. Kualitas sumber daya tidak terlepas dari penempatan posisi tenaga kerja agar sesuai dengan keahlian dan

pendidikan agar tujuan organisasi tercapai dengan optimal. Dengan pendidikan dapat diperoleh gambaran tentang bagaimana pengetahuan dan keterampilan yang di miliki pegawai hal tersebut sebagaimana dengan tabel 4.1 jumlah pegawai berdasarkan tingkat pendidikan

**Tabel 4.1 jumlah pegawai BAPENDA berdasarkan tingkat pendidikan**

NO	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase
	Diploma	1	5%
	S1	10	45 %
	S2	11	50%
	Jumlah	22	100%

Sumber : Bapenda Kabupaten Enrekang Tahun 2019-2021

Berdasarkan tabel diatas terdapat 22 orang pegawai yang melaksanakan fungsi organisasi BAPENDA Kabupaten Enrekang dimana jumlah pegawai S1 dan S2 berjumlah 20 orang dan jenjang pendidikan DIII yang terendah yaitu sebanyak 1 orang .

### 3. Keadaan Pegawai Berdasarkan Golongan

Agar dapat terwujud pegawai negeri yang penuh tanggung jawab , kesetiaan dan ketaatan terhadap Pancasila dan Undang- undang dasar 1945 , Negara dan pemerintah berwibawa dan berdaya guna dalam menyelenggarakan tugas pemerintah dan pembangunan, maka masalah kenaikan pangkat merupakan



hal yang sangat penting bagi pegawai Negeri Sipil sehingga harus diperhatikan.

Hal ini juga berlaku di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Enrekang.

**Table 4.2 keadaan pegawai berdasarkan golongan**

NO	Golongan	Jumlah	Presentase
	Golongan IV	7	31,82%
	Golongan III	10	45%
	Golongan II	5	22,73%
	Jumlah	22 orang	100%

Sumber: BAPENDA Kabupaten Enrekang Tahun 2019-2021

Berdasarkan table 4.2 dengan melihat keadaan pegawai BAPENDA Kabupaten Enrekang berdasarkan golongan yang terdiri dari 22 orang dimana pegawai golongan III berjumlah 10 orang dan pegawai golongan II paling sedikit dengan jumlah 5 orang

#### **4. Visi dan Misi**

##### **1) Visi**

Terwujudnya optimalisasi penerimaan daerah menuju Enrekang maju aman dan sejahtera.

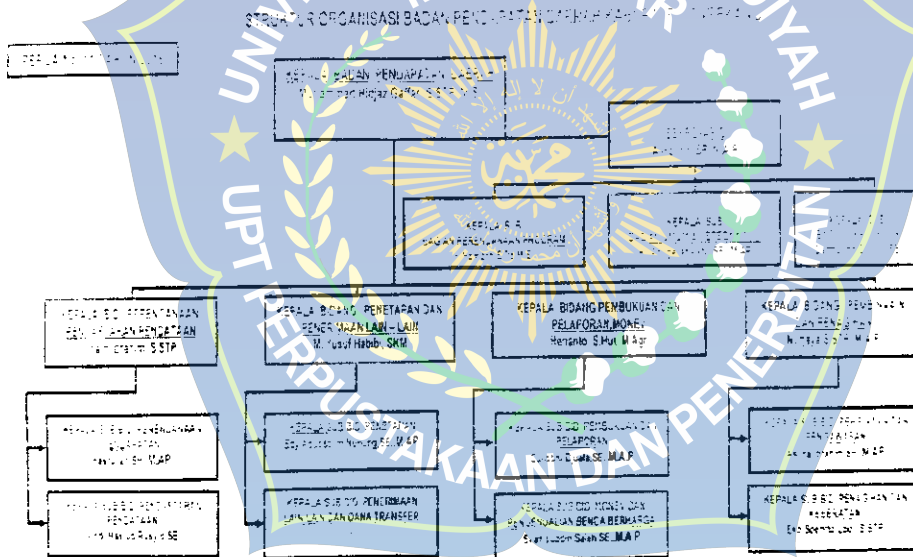
##### **2) Misi**

1. Mengoptimalkan seluruh pendapatan daerah berdasarkan potensi yang dimiliki
2. Meningkatkan pengendalian pengelolaan keuangan daerah sesuai ketentuan yang berlaku

3. Meningkatkan sumber daya aparatur agar penatausahaan pengelolaan penerimaan keuangan daerah berjalan dengan efektif transparan dan akuntabel.

## 5. Struktur Organisasi

Dalam melaksanakan tugas dan fungsi Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Enrekang No 6 Tahun 2008 Tentang pembentukan susunan organisasi dan Tata kerja dinas-dinas daerah Kabupaten Enrekang. Maka dibentuklah susunan organisasi Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Enrekang dengan memiliki sumber daya aparatur berjumlah 23 orang sebagai berikut:



**Gambar 4.1** struktur organisasi

## **5. Tugas dan Tanggung jawab**

### **1. Kepala Badan Pendapatan Daerah**

Badan Pendapatan Daerah dipimpin oleh seorang kepala Badan yang berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah yang mempunyai tugas membantu Bupati dalam melaksanakan urusan pemerintahan dibidang pendapatan daerah serta tugas-tugas lainnya yang diberikan oleh Bupati.

### **2. Sekretaris**

Sekretaris dipimpin oleh seorang sekretaris, berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada kepala Badan dan mempunyai tugas membantu kepala Dinas melaksanakan urusan umum dan ketatalaksanaan bidang kepegawaian, keuangan serta perencanaan Badan Pendapatan Daerah

### **3. Sub bagian perencanaan**

Sub bagian perencanaan dipimpin oleh seorang Kepala sub bagian yang berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Sekretaris, mempunyai tugas melaksanakan pengkajian, pengumpulan dan penyiapan bahan sesuai kebutuhan perencanaan Badan

### **4. Sub Bagian Keuangan**

Sub bagian keuangan dipimpin oleh seorang Kepala Sub Bagian, mempunyai tugas melaksanakan urusan penatausahaan administrasi keuangan serta merumuskan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) Badan.

### **5. Sub bagian umum dan kepegawaian**

Sub bagian umum dan kepegawaian dipimpin oleh seorang Kepala sub bagian yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada sekretaris dalam menyelenggarakan ketatausahaan, rumah tangga dan perlengkapan serta pengelolaan administrasi kepegawaian.

#### 6. Bidang perencanaan, pendaftaran dan pendataan

Bidang perencanaan, pendaftaran dan pendataan dipimpin oleh seorang kepala bidang, mempunyai tugas membantu kepala badan melaksanakan tugas-tugas pendapatan daerah dalam urusan perencanaan pendapatan daerah, pengelolaan dan wajib pajak daerah dan retribusi daerah, objek pajak daerah, dan retribusi daerah serta pemeriksaan terhadap laporan data wajib pajak daerah dan retribusi daerah.

#### 7. Sub bidang perencanaan pendapatan

Sub bidang perencanaan pendapatan dipimpin oleh seorang kepala sub bidang, mempunyai tugas pokok melaksanakan tugas bidang perencanaan, pendaftaran dan pendataan dalam urusan perencanaan pendapatan daerah, pendaftaran dan pendataan pajak dan retribusi daerah.

#### 8. Sub bidang pendaftaran dan pendataan

Sub bidang pendaftaran dan pendataan dipimpin oleh seorang kepala sub bidang, mempunyai tugas pokok melaksanakan tugas bidang pendaftaran dan pendataan dalam urusan pengelolaan pendaftaran dan pendataan.

#### 9. Bidang penetapan dan penerimaan lain-lain

Bidang penetapan dan penerimaan lain-lain dipimpin oleh seorang kepala bidang, mempunyai tugas pokok melaksanakan tugas kepala bidang pendapatan

daerah di bidang penetapan pajak daerah dan retribusi daerah serta penerimaan lain-lain yang sah dan pendapatan daerah yang bersumber dari dana transfer

#### 10. Sub bidang penetapan

Sub bidang penetapan dipimpin oleh seorang kepala sub bidang, mempunyai tugas pokok membantu kepala bidang penetapan dan penerimaan lain-lain dibidang urusan penetapan pajak daerah dan retribusi daerah yang meliputi perhitungan, penetapan dan penerbitan objek dan subjek pajak daerah dan retribusi daerah.

#### 11. Sub bidang penerimaan lain-lain dan dana transfer

Sub bidang penerimaan lain-lain dan dana transfer dipimpin oleh seorang kepala sub bidang, mempunyai tugas pokok membantu kepala bidang penetapan dan penerimaan lain-lain dibidang urusan penerimaan lain-lain dan dana transfer dalam rangka peningkatan pendapatan daerah.

#### 12. Bidang pembukuan dan pelaporan

Bidang pembukuan dan pelaporan dipimpin oleh seorang kepala bidang, yang mempunyai tugas pokok menyelenggarakan pembianan dan pengembangan kegiatan pembukuan pelaporan, monitoring dan evaluasi pendapatan daerah serta mengadakan legalisasi dan pengadministrasian surat-surat berharga.

#### 13. Sub bidang pembukuan dan pelaporan

Sub bidang pembukuan dan pelaporan dipimpin oleh seorang kepala sub bidang, mempunyai tugas pokok membantu kepala bidang pembukuan, pelaporan dalam urusan pembukuan, pelaporan penerimaan daerah

#### 14. Sub bidang monitoring, evaluasi dan pengendalian benda berharga

Sub bidang monitoring, evaluasi dan pengendalian benda berharga dipimpin oleh seorang kepala sub bidang, mempunyai tugas pokok membantu kepala bidang pembukuan dan pelaporan dalam urusan monitoring evaluasi pendapatan daerah dan pengendalian benda berharga.

15. Sub bidang pembinaan dan penagihan

Bidang penagihan dan pembinaan dipimpin oleh seorang kepala bidang yang mempunyai tugas pokok melaksanakan tugas-tugas kepala badan pendapatan daerah dalam bidang pembinaan, pengawasan, terhadap pendapatan daerah serta kegiatan penagihan dan keberatan wajib pajak daerah dan retribusi daerah.

16. Sub bidang pembinaan dan pengawasan

Sub bidang pembinaan dan pengawasan dipimpin oleh seorang kepala sub bidang, mempunyai tugas pokok membantu kepala bidang pembinaan dan penagihan dalam urusan penyelenggaraan pembinaan wajib pajak daerah dan retribusi daerah serta melakukan pengawasan terhadap pemungutan pendapatan daerah.

17. Sub bidang penagihan dan keberatan

Sub bidang penagihan dan keberatan dipimpin oleh seorang kepala sub bidang, mempunyai tugas pokok melaksanakan tugas-tugas bidang pembinaan dan penagihan dalam urusan penagihan pajak daerah dan retribusi daerah serta mengkoordinasikan seluruh laporan atau permohonan keberatan yang masuk.

## B. Proses pelaksanaan sistem transaksi *online*

- a. Identifikasis wajib pajak/ wajib pungut yang dilaksanakan oleh Tim BAPENDA Kabupaten Enrekang
- b. Pemasangan Alat Transaksi Elektronik oleh Tim IT PT. Bank Sulselbar bersama Tim IT BAPENDA Kabupaten Enrekang
- c. Pemantauan dan monitoring oleh Tim Koordinasi dan Supervisi Pencegahan Korupsi KORSUPGAH KPK RI, PT. Bank Sulselbar, dan tim Bapenda Kabupaten Enrekang dan tim penegakan Perda Kabupaten Enrekang.

**Table 4.1 Daftar wajib pajak rumah makan Kabupaten Enrekang yang menggunakan sistem *online***

No	Nama wajib pajak	Alamat
1	Aila swiss	Jl. Swis Enrekang
2	Warung jawa mas eko kemakmuran	Jl.Pancaitana Bungawalie
3	Café rini	Jl.Jend. Sudirman
4	Café broo	Jl. Juppandang
5	Rumah makan sidenreng	Jl.Kh.Ahmad. Dahlan
6	Rumah makan aromah ayam peyet	Jl. Emmy Saelan
7	Warung makan dewi	Jl.Jend .Sudirman
8	Warung makan sido mulyo	Jl.Gunung Lompobattang
9	Bielfiz	Jl. Emmy Saelan
10	Berkah mulia 99	Jl. Dr. Ratulangi Enrekang
11	Warung Kalimantan	Jl. Kemakmuran
12	Warung coto daeng nakku	Jl. Kemakmuran
	Nasi goreng Jakarta	Jl. KH . Ahmad Dahlan

13		
14	Warung bakso mas fuat	Jl . Kemakmuran
15	Kedai 77	Jl . jenderal. Sudirman
16	Bakso solo mas minto	Jl. Kemakmuran
17	Gracio café	Jl. Kemakmuran
18	Warung coto Dg bali	Jl. Pendidikan
19	Minang sayio	Jl. H. O. S. Cokroaminoto

Sumber: Badan pendapatan daerah Kabupaten Enrekang, Tahun 2019

### C. Hasil Penelitian

Setelah melakukan wawancara dan di analisis secara menyeluruh pada bagian hasil penelitian maka hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti mengemukakan bahwa:

#### 1. Pemahaman Program

Pemahaman program merupakan pemahaman para wajib pajak mengenai program sistem pungutan pajak berbasis *online* yang merupakan suatu terobosan terbaru dalam dunia perpajakan. Sistem *online* merupakan sistem baru yang digunakan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan memperkuat sistem pengawasan yang dilakukan oleh badan pendapatan daerah. Sistem *online* ini merupakan suatu terobosan digunakan untuk memudahkan dalam proses pelayanan dalam penerimaan pajak berbasis *online* tentu wajib pajak harus memahami mengenai prosedur pelaksanaan dan penggunaan mesin *payment oline* sistem dimana penerapan pungutan pajak berbasis *online* merupakan pembauran antara administrasi perpajakan dengan teknologi agar tercapainya suatu pelayanan



pajak yang modern dan fleksibel sesuai dengan perkembangan zaman. Didalam mengukur tingkat pemahaman wajib pajak mengenai penerapan pungutan pajak berbasis *online* terdapat dua indikator yaitu, bimbingan teknis mengenai prosedur Pemungutan pajak berbasis dan pemasangan poster-poster di rumah makan. Terkait dalam pencapaian efektivitas penerapan pemungutan pajak berbasis *online* dalam pemahaman program yaitu bagaimana dari pihak Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Enrekang melakukan sosialisasi dalam memberikan pemahaman kepada wajib pajak mengenai prosedur penggunaan sistem penerimaan pajak berbasis *online*, peneliti menemukan bahwa:

a. Bimbingan teknis

Sosialisasi merupakan suatu titik awal yang menentukan keberhasilan program dalam mencapai tujuannya. Oleh karena itu maka sosialisasi program harus dilakukan dengan terencana dan sistematis agar tujuan yang direncanakan tercapai dengan baik. Komunikasi Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Enrekang dalam meningkatkan penerimaan pajak tentunya tidak hanya terletak kepada para aparaturnya saja, namun diperlukan pula komunikasi sosialisasi terhadap para pengguna atau wajib pajak, hal itu perlu dilakukan karena wajib pajak merupakan objek utama dari peningkatan penerimaan pajak, agar pendapatan daerah dapat meningkat. Sosialisasi yang dilakukan oleh badan pendapatan daerah Kabupaten Enrekang melakukan sosialisasi melalui bimbingan teknis guna memberikan pemahaman kepada wajib pajak prosedur penggunaan mesin *payment online system* (MPOS) seperti yang diungkap oleh kepala Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Enrekang.

”Sebelum pemasangan mesin *payment online system* ( MPOS) maka kami dari pihak Bapenda terlebih dulu mensosialisasikan melalui bimbingan teknis ke pemilik hotel dan warung makan mengenai sistem ini, mulai dari alasan ditetapkan kemudian proses transaksinya, dan pengoperasian mesin tersebut, karena mereka harus memahami alat ini terlebih dahulu, harapan kita sebenarnya wajib pajak yang setengah patuh, maksudnya seperti ini kan suatu waktu mereka juga menunda pembayaran atau tidak melaporkan yang sesungguhnya. Namun dengan *online* seperti ini itu tidak bisa lagi na tunda karena akan terhubung langsung dengan sistem yang kami pasang, namun untuk pemasangan alat transaksi belum terealisasi untuk hotel karena tim kita sudah melakukan uji coba tapi pemasukan di hotel kurang makanya kita belum memasang alat transaksi di hotel tapi in shaa allah kedepannya akan kita usahakan”  
(wawancara,21 Januari 2021)

Berdasarkan pemaparan yang disampaikan oleh kepala Badan pendapatan daerah dapat diketahui bahwa pemasangan mesin MPOS dalam penerapan pungutan pajak berbasis *online* pada rumah makan tidak serta merta langsung dipasang namun terlebih dahulu dari pihak Bapenda melakukan sosialisasi melalui bimbingan teknis untuk memberikan pemahaman kepada wajib pajak mengenai prosedur penggunaan mesin *payment online system*. Selanjutnya kepala Bapenda Kabupaten Enrekang memaparkan argumennya bahwa:

“Program sistem *online* dalam hal ini mesin *payment online* sistem (MPOS) sejak awal perencanaan kan tidak serta merta langsung kami pasang ke semua warung makan yang saat ini menggunakan, namun dari pihak kami, melakukan terlebih dahulu pengecekan pemasukan setiap harinya dengan menggunakan jangka waktu mislanya 1 bulan setiap hari kita cek pemasukannya berapa, nah kalau besar pemasukannya maka kita sosialisasikan melalui bimbingan teknis tentang prosedur penggunaan MPOS dan pemasangan alat MPOS. Setelah oke dengan pihak wajib pajak mereka sudah iyaikan kita pasang mi alatnya toh. Maka dari itu pemasangan alat ini berangsur-angsur kami tingkatkan” (wawancara 21 Januari 2021)

Berdasarkan pemaparan kepala badan pendapatan daerah Kabupaten Enrekang. Dapat diketahui bahwa program pungutan pajak berbasis *online* diberlakukan untuk mempermudah dalam pelayanan pembayaran pajak. Pada

tahap awal pelaksanaan sistem *online*, Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Enrekang. Menarget menjaring pajak, hotel, rumah makan yang ada di Kabupaten Enrekang namun tidak lepas dari pengecekan pemasukan yang diterima oleh rumah makan dan hotel, sampai pada bulan September 2019 ternyata yang bisa terjaring dari hasil pengecekan hanyalah pajak rumah makan karena pemasukan pada pajak hotel sangat rendah, maka dari itu penerapan pungutan pajak berbasis *online* hanya diterapkan pada rumah makan. Hal yang senadapun di sampaikan oleh bapak Ilham Ismail selaku kepala bidang perencanaan, pendaftaran dan pendataan. “Kami disini suda sangat berusaha keras dalam menyampaikan informasi tentang adanya program pungutan pajak berbasis *online* baik secara langsung maupun lewat media cetak ataupun elektronik. (wawancara 19 februari 2021)

Berdasarkan penyampaian kepala bidang perencanaan, pendaftaran dan pendataan dapat diketahui bahwa pihak Bapenda berusaha keras agar penerapan pemungutan pajak berbasis *online* dapat dipahami dan diketahui oleh para wajib pajak karena pemahaman wajib pajak sangat berpengaruh signifikan terhadap peningkatan penerimaan pajak rumah makan di Kabupaten Enrekang

#### b. Pemasangan poster

Pemasangan poster juga merupakan suatu cara yang dilakukan oleh Bapenda Kabupaten Enrekang dalam mensosialisasikan mengenai sistem penerapan pungutan pajak berbasis *online*. Karena dengan adanya penyampaian melalui poster- poster maka tentu akan berpegaruh terhadap pemahaman wajib pajak mengenai sistem pemungutan pajak berbasis *online*. Pemahaman wajib

pajak dalam sistem pemungutan pajak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap penerimaan pajak, karena sebagai wajib pajak dituntut untuk memahami ketentuan dan peraturan perpajakan yang berlaku, sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melunasi pajaknya. Pemahaman akan pentingnya pembayaran pajak akan menggugah kesadaran wajib pajak untuk patuh dan aktif dalam membantu kemajuan suatu daerah sampai saat ini sudah tercatat ada 19 wajib pajak yang menggunakan sistem *online*.

Kebijakan sistem *online* tertuang dalam surat edaran Bupati Enrekang yang bekerja sama dengan PT. bank Sulselbar dan penandatanganan surat perjanjian kerjasama yang tentu sejalan dengan peraturan daerah Bupati No 111 Tahun 2019 tentang sistem penerimaan pajak daerah secara *online*, peraturan ini menjelaskan mengenai penggunaan dan mekanisme pelaksanaan sistem *online*.

Seperti yang dikatakan Kepala Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Enrekang.

“Dalam mensosialisasikan program pemungutan pajak berbasis *online*, kami dari Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Enrekang menyebarkan informasi melalui spanduk, poster yang kami tempelkan ke rumah-rumah makan yang memang telah kami lakukan pengecekan sebelumnya yang pendapatannya tinggi dalam meningkatkan penerimaan pajak daerah (Wawancara 19 februari 2021)

Mengomentari apa yang disampaikan oleh bapak kepala Bapenda bahwa dalam mensosialisasikan dengan melalui bimbingan teknis pihak bapenda juga menyampaikan penerapan pungutan pajak berbasis *online* melalui spanduk dan poster poster yang dipasang disetiap rumah makan yang memang telah dipasangkan mesin alat transaksi pemungutan pajak berbasis *online*. Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan pengguna sistem *online* mengenai proses penggunaan mesin *payment online system*.

“Awalnya agak ribet digunakan apalagi ini program baru dan baru sekali di pakai di Enrekang. Jadi kita harus mengerti tentang bagaimana penggunaannya, itu waktu pertama kali dipasang diberikan penjelasan oleh pegawai dari Badan Pendapatan Daerah, karena saya selaku pengguna belum tahu seperti apa itu mesinnya dan persoalan penggunaannya” (wawancara 20 Januari 2021)

Berdasarkan hasil wawancara dengan NO menunjukkan bahwa program pungutan pajak berbasis *online* di awal pemasangan masih susah dioperasikan oleh pengguna sistem *online* tersebut namun dengan adanya penjelasan yang diberikan oleh pihak Bapenda maka wajib pajak memahami dalam prosedur penggunaan mesin *payment online* sistem. Sementara itu pendapat ibu Suhartini selaku pengguna mesin MPOS

“Oh sistem *online* ya itu sangat baik karena mudah di akses dan sangat mudah sekali maki bayar pajak karena langsung ki bisa isi datanya lewat *online* tanpa perlu datang ke kantor tapi bisami di akses langsung dan selama ada ini program pungutan pajak berbasis *online* bagus dan memudahkan karena lebih transparansi dan langsung terhubung dengan petugas pajak. Karena mudah sekali mi di akses”(wawancara 21 januari 2021)

Berdasarkan hasil wawancara dengan SU menunjukkan bahwa program pungutan pajak berbasis *online* dapat memudahkan dalam pelayanan pembayaran pajak. Kemudahan yang dirasakan wajib pajak merupakan hasil dari tingkat pemahaman dan pengetahuan secara intensif mengenai prosedur penggunaan mesin *payment online system* karena tingkat pemahaman wajib pajak merupakan faktor potensial untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, jika tingkat pemahaman seseorang baik maka akan dapat pula melakukan sesuatu dengan baik pula. (MPOS)

## **2. Ketepatan sasaran sistem pungutan pajak berbasis *online***

Ketepatan sasaran adalah hal yang suatu lembaga atau suatu organisasi berhasil direalisasikan. Ketepatan sasaran yang hendak dicapai oleh Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Enrekang adalah keberhasilan dari program pungutan pajak berbasis *online* yang merupakan suatu bentuk pembaharuan dari pungutan pajak secara manual yang diluncurkan oleh pemerintah untuk memberikan sebuah perubahan dalam menertibkan wajib pajak dalam melunasi pajaknya. Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Enrekang telah memikirkan secara matang mengenai penerapan sistem pungutan pajak berbasis *online*. Indikator dalam mengukur ketepatan sasaran sistem pungutan pajak berbasis *online* maka diuraikan beberapa aspek berikut:

a. Kemudahan dalam pembayaran pajak

Peluncuran aplikasi penerimaan pajak berbasis *online* guna mempermudah, wajib pajak dalam memenuhi kewajiban terkait pelaporan, menghitung dan membayar pajak, dengan adanya aplikasi penerimaan pajak secara daring, sistem layanan perpajakan dapat menjadi lebih akurat, cepat, dan transparan seperti yang dijelaskan oleh penanggung jawab program sistem pungutan pajak berbasis *online*.

“Ya kami dari Bapenda meluncurkan sistem pungutan pajak berbasis *online* untuk memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak, karena mesin *payment online system* (MPOS) yang kami pasang di setiap warung makan yang menggunakan mesin tersebut langsung terhubung dengan servernya kami jadi itu sangat memberikan kemudahan dalam pelayanan penerimaan pajak yang akan memberikan dampak peningkatan penerimaan pajak di Kabupaten Enrekang” (wawancara 21 Januari 2021)

Sesuai dengan hasil wawancara dengan penanggung jawab sistem pungutan pajak berbasis *online*, dapat disimpulkan bahwa penerapan pungutan pajak

berbasis *online* diberlakukan guna untuk memberikan kemudahan dalam sistem pelayanan pajak sehingga dapat memberikan dampak dalam peningkatan penerimaan, kemudian penanggung jawab program pungutan pajak berbasis *online* juga mengatakan bahwa “ program sistem *online* ini mengefisienkan waktu dan tenaga, karena wajib pajak tidak perlu lagi repot- repot mengantri untuk melaporkan pajaknya. Pengoperasiannya juga cukup praktis dan sederhana dan meminimalisir human eror, serta keamanan data terjamin”( wawancara 21 januari 2021). Berdasarkan hasil wawancara dengan penanggung jawab program pungutan pajak berbasis *online* dapat disimpulkan bahwa kehadiran sistem *online* ini sangat memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam membayar pajaknya. Kemudian ia juga menambahkan bahwa penerapan sistem pelayanan pajak berbasis *online*. Seperti yang kita ketahui ya sistem *online* ini dihadirkan guna untuk mempermudah wajib pajak dalam menuntaskan perpajakannya dan sangat membantu dalam meningkatkan penerimaan pajak daerah, oleh karena itu dengan hadirnya MPOS ini banyak manfaat dari laporan pajak *online* , yang mudah, lebih tepat dan cepat akurat dan aman, (wawancara 21 januari 2021)

Berdasarkan pemaparan dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa dengan hadirnya pungutan pajak berbasis *online* sangat memberikan manfaat untuk wajib pajak dan pelaksana pajak. Karena sistem *online* memberikan kemudahan dalam pelayanan pajak.

b. Meminimalisir kebocoran data dan mengurangi penunggakan

Peluncuran aplikasi sitem pemungutan pajak berbasis *online* akan lebih terjamin keamanan data wajib pajak karena tanpa melalui perantara dengan

sistem *online* yang memberi kenyamanan bagi wajib pajak, maka wajib pajak dengan sadar dan sukarela membayar pajaknya tepat waktu. Tentunya peluncuran program tersebut memiliki tujuan dan manfaat bagi pelaksana pajak dan wajib pajak.

“ mengenai peluncuran program baru ini, apalagi inikan merupakan program baru yang diterapkan di Kabupaten Enrekang. Yang pada mulanya sistem pemungutan pajak itu berbasis manual kita berharap dengan adanya sistem pungutan pajak berbasis *online* ini memberikan manfaat kepada wajib pajak maka tentu wajib pajak akan sukarela dan tepat waktu dalam membayar pajaknya. Dengan terjaminnya data wajib pajak merupakan penunjang yang sangat membantu supaya wajib pajak mau menggunakan layanan berbasis *online*.”(wawancara 21 januari 2021)

Peluncuran program pemungutan pajak berbasis *online* memberikan manfaat dengan meminimalisir kebocoran data dibandingkan dengan sistem manual sehingga dengan sistem *online* ini wajib pajak nyaman dengan terjaminnya data wajib pajak dengan hal tersebut maka wajib pajak akan tepat waktu dalam membayar pajaknya selanjutnya Kepala Sub bidang perencanaan menyampaikan argumennya bahwa “Dalam mencapai sebuah sasaran maka diperlukan sebuah strategi dalam penerapan sistem *online* dengan tujuan jangka panjang. Dalam sistem *online* ini maka kami dari pihak Bapenda dengan menerapkan sistem *online* ini dengan menjamin bahwa data wajib pajak akan lebih aman karena tidak melalui perantara” (wawancara 21 januari 2021)

Sesuai dengan hasil wawancara dengan HA pemasangan alat MPOS telah direalisasikan dengan baik melalui sistem *online* ini pihak Bapenda lebih menjamin dapat meminimalisir terjadinya kebocoran data sehingga hal tersebut dapat mengurangi terjadinya penunggakan



### 3. Ketepatan Waktu

Istilah ketepatan waktu sebenarnya dapat diartikan sebagai suatu proses dalam mengukur tujuan dari program tercapai dengan waktu yang tepat dan tetap berlangsungnya program tersebut. Ketepatan waktu program MPOS ini dilihat beberapa aspek:

#### a. Bayar tepat waktu

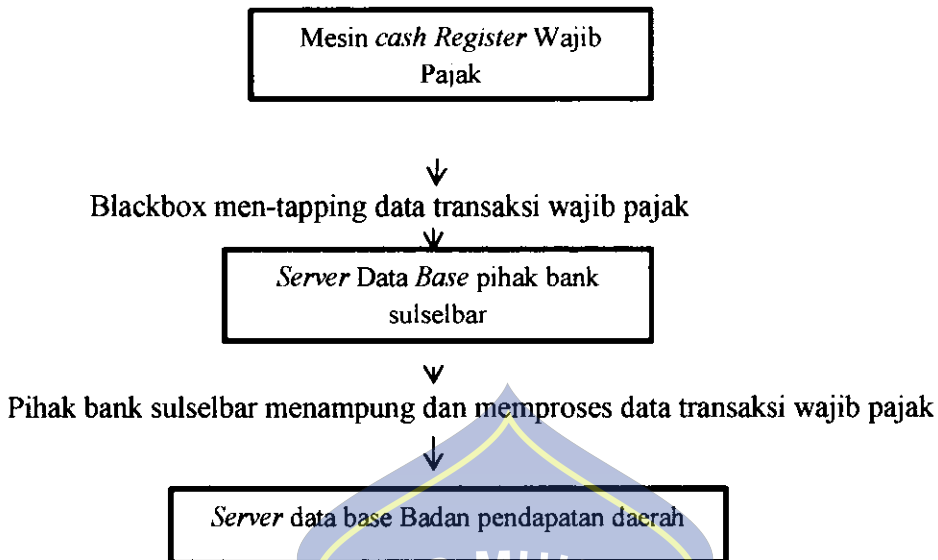
Tidak hanya mempermudah perhitungan pajak ,dengan menggunakan sistem *online* membantu untuk menyetor dan melaporkan pajak tepat waktu dengan mesin payment *online* system (MPOS ) secara otomatis kisaran pajak yang akan dibayar terhitung dengan sendirinya dan langsung terhubung dengan server yang ada di badan pendapatan daerah sehingga semua manu makanan yang terkena pajak akan tertera secara otomatis dengan kisaran pajak yang akan dibayarkan. Sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan penanggung jawab perencanaan program pungutan pajak berbasis *online* “ iya itu suda tepat waktu karena para pengguna mesin MPOS ini langsung terhubung dengan komputer yang ada disini jadi langsung terimput secara otomatis jadi tidak bisa lagi untuk di tunda pembayarannya.(wawancara 22 januari 2021)”

Hasil wawancara dengan penanggung jawab program pemungutan pajak berbasis *online* dapat disimpulkan bahwa pemungutan pajak berbasis *online* suda tepat waktu diberlakukan karena bayarnya suda tepat waktu yang dimana server pengguna langsung terhubung secara otomatis. Selanjutnya ia juga memaparkan mengenai ketepatan waktu penerapan pungutan pajak berbasis *online* ” jika dibandingkan dengan penerimaan pajak secara manual tentu penerimaan pajak

*online* ini lebih efektif dalam arti bahwa secara otomatis semua yang terkena pajak langsung dapat terinput melalui server yang terhubung sehingga terhitung secara otomatis berapa pajak yang akan dibayar. Maka penerimaan pajak *online* ini sangat memberikan kemudahan kepada para wajib pajak begitupun dengan kami selaku pelaksana. (wawancara 22 Januari 2021)

Hasil wawancara informan IL menunjukkan bahwa penerapan sistem pungutan pajak berbasis *online* sudah tepat waktu karena pelaporan dari pihak wajib pajak langsung terinput secara otomatis karena terhubung langsung dengan pelaksana penerimaan pajak. Selanjutnya peneliti kemudian melakukan wawancara dengan salah satu pengguna layanan program tersebut “ya memang ketika dibandingkan dengan secara manual, ketepatan waktu dari *online* ini lebih tepat karena kita disini langsung terhubung dengan pihak penerima pajak. Jadi tidak perlu lagi pergi ke kantor membayar, karena langsung terinput secara otomatis. (wawancara 22 Januari 2021)

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan pengguna mesin MPOS dapat disimpulkan bahwa dengan hadirnya sistem pemungutan wajib pajak berbasis *online* dapat memberikan kemudahan bagi wajib pajak, karena mesin *payment online* sistem terhubung langsung dengan server Bapenda sehingga secara otomatis besaran pajak yang dibayar terhitung dengan sendirinya.



Gambar 4.2 proses aliran transaksi data sistem *online*

b. Pengoperasian praktis dan sederhana

Peluncuran sistem pemungutan pajak berbasis *online* yang diterapkan oleh Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Enrekang guna untuk memudahkan dalam membayar dan melaporkan pajak dengan hadirnya sistem pemungutan pajak berbasis *online* juga diharapkan dapat menghemat waktu, sehingga para wajib pajak tidak perlu mengantri lagi di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Enrekang. Seperti yang di katakana oleh penanggung jawab bidang perencanaan, penerimaan dan pendaftaran bahwa

“Sebenarnya kita menerapkan sistem pemungutan secara *online* untuk memberikan kemudahan baik itu dari segi wajib pajak atau kami sebagai pelaksana ,dengan adanya sistem *online* ini kita berharap dalam penggunaannya itu pengoperasiannya muda dan sederhana sehingga tidak sulit untuk wajib pajak menggunakan layanan berbasis *online* ini , karena saat ini bisa kita lihat perkembangan teknologi memang begitu pesat banyak pelayanan yang mengoperasikan layanan *online* hanya saja masi banyak masyarakat awam yang belum memahami dalam penggunaannya maka dari itu kami dari bapenda berusaha bagaimana agar pemungutan pajak berbasis *online* ini muda untuk dioperasikan oleh wajib pajak (wawancara 22 pebruari 2021)

Berdasarkan dengan hasil wawancara peneliti dengan kepala perencanaan, dan penerimaan dan pendaftaran dapat disimpulkan bahwa, dalam pemungutan pajak berbasis *online* tentu pelayanan akan menjadi lebih praktis dan mudah di operasikan. Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan salah satu wajib pajak yang mengatakan bahwa. “Menurut saya memang ini lebih praktis karena kan disinikan ada alatnya jadi setiap menu yang dipesan oleh pelanggan langsung kita ketik tidak perlu lagi kita tulis dikertas namun langsung saja kita infut melalui mesin MPOS itu dan pajaknya akan tertera dengan sendirinya” ( wawancara 22 pebruari 2021)

Berdasarkan pemaparaan yang disampaikan dalam wawancara peneliti dengan salah satu wajib pajak, dapat dikatakan bahwa wajib pajak sangat terbantu dengan hadirnya pungutan pajak berbasis *online* dikarenakan pengoperasiannya praktis dan sederhana.

#### **4. Pencapaian tujuan pungutan pajak berbasis *online***

Pencapaian tujuan merupakan suatu kegiatan yang memiliki tujuan dengan menggunakan konsep perencanaan, pengarahan, pengorganisasian, dan pengontrolan sumber daya untuk mencapai sasaran secara efektif dan efisien, suatu program dikatakan efektif apabila tujuan dapat dicapai sesuai dengan perencanaan. Pencapaian tujuan dilihat dari adanya sebuah perubahan yang terjadi atau adanya dampak yang timbul setelah program ini diberlakukan.

**Table 4.4**  
**Target dan realisasi penerimaan pajak rumah makan selama menggunakan sistem penerimaan pajak berbasis online**

Tahun	Target	Realisasi	Persentase
2019	Rp 47,130,000,00	Rp 53,876,000,000	114%
2020	Rp 49,147,403,000	Rp 54,737,000,000	111%
2021	Rp 50,142,321,000	Rp 60,125,000,000	120%

Sumber: Badan pendapatan daerah kabupaten Enrekang tahun 2019-2021

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa ada dua tujuan yang ingin dicapai dalam pemungutan pajak rumah makan berbasis online sebagaimana yang diuraikan di bawah ini

a. Target penerimaan pajak tercapai

Berdasarkan data di atas dapat diketahui bahwa realisasi penerimaan pada tahun 2019 berhasil melampaui target yang ditetapkan oleh pemerintah sebesar 47,130,000,00 dengan teralisasi sebesar Rp 53,876,000,000 hal ini dapat dikatakan bahwa penerimaan pajak rumah makan di Kabupaten Enrekang dengan menerapkan sistem penerimaan pajak berbasis online pada tahun 2019 dikatakan efektif. Dan target penerimaan terus meningkat hingga tahun 2021 yaitu realisasi penerimaan sebesar Rp 60,125,000,000

Hal tersebut diperkuat dengan adanya hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan kepala sub bagian perencanaan, pendaftaran dan penerimaan yang mengatakan bahwa. Kalau dikatakan efektif memang dengan menggunakan pemungutan pajak berbasis online itu sudah efektif dilihat dengan tercapainya target yang sudah ditetapkan dan realisasinya dari penentuan target saja itu sudah melampaui dari yang kita targetkan” (wawancara 22 pebruari 2021)

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala bagian perencanaan, penerimaan dan pendataan dapat disimpulkan bahwa dengan menerapkan sistem pungutan pajak berbasis online sudah efektif karena target yang sebelumnya telah ditetapkan oleh pemerintah bisa terealisasi dengan melampaui dari capaian target yang telah ditetapkan. Selanjutnya ia juga mengatakan bahwa “ Dengan melihat pencapaian target yang begitu signifikan maka tingkat efektifitas dari sistem pemungutan pajak berbasis online berpengaruh terhadap program- program pemerintah kedepannya, karena kan seperti ini ketika capaian target terus meningkat otomatis program pemerintah akan bertambah begitu.” (wawancara 22 pebruari 2021). Mengomentari hasil wawancara peneliti dengan narasumber dapat disimpulkan bahwa melalui sistem pungutan pajak berbasis online dengan melihat pada tingkat efektivitas yang berdampak positif terhadap penerimaan pajak rumah makan yang mampu menggenjot pendapatan dengan tercapainya target yang telah ditentukan tentu akan mempengaruhi program yang telah diterapkan oleh pemerintah

b. Peningkatan penerimaan pajak

Sebuah perubahan yang nyata akan dilihat dari dampak perubahan langsung yaitu perubahan peningkatan penerimaan selama pungutan pajak berbasis online diberlakukan dalam kurun waktu tiga tahun terakhir selama penggunaan mesin MPOS yakni dari tahun 2019 sampai dengan tahun 2021, penerimaan pajak dari rumah makan mengalami kenaikan tiap tahunnya, kenaikan tersebut ditunjang dengan hadirnya penerimaan pajak berbasis online, hal ini dapat di lihat pada tabel 4.4 diatas yang mana pada tahun 2019 besarnya penerimaan mencapai

Rp. 50.142.321.000 dan terus meningkat hingga tahun 2021 menjadi 60.125.000.000 . Hal tersebut diperkuat dengan adanya hasil wawancara peneliti dengan kepala sub bagian perencanaan,

“Dampak perubahan yang terjadi jelas bahwa akan tercapai sebuah tujuan yang telah ditentukan. Kami dari pihak bapenda menginginkan sebuah peningkatan dalam penerimaan, nah selama ini MPOS berlaku penerimaan pajak rumah makan meningkat kisaran-kisaran sampai 45% dari pendapatan sebelumnya jadi memang sangat-sangat membantu sih untuk penerimaan pajak. (wawancara 23 Januari 2021)

Berdasarkan hasil wawancara dengan penanggung jawab program bahwa dengan menerapkan sistem pungutan pajak berbasis online maka terlihat sebuah perubahan yaitu terus meningkatnya penerimaan pajak rumah makan dibandingkan dengan penerimaan pajak secara manual. Hal tersebut juga didukung dari hasil wawancara pada salah satu pengguna mesin MPOS yang mengatakan bahwa

“Kalau saya sendiri itu memang memberikan dampak yang bagus karnakan tidak perlu maki lagi pergi ke kantor urus ini itu. karena ini mesin langsung terhubung secara otomatis berapa pajaknya karena yang nakenna pajak itu setiap menu yang dipesan oleh pelanggan dan tentu sangat memberi kemudahan begitu kalau dari pandangan saya selaku pengguna” (wawancara 23 Januari 2021)

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan wajib pajak selaku pengguna dapat dikatakan sangat memberikan kemudahan kepada wajib pajak karena mesin langsung terhubung secara otomatis ke server Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Enrekang.

#### D. Pembahasan hasil penelitian

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan mengenai Efektivitas Sistem Penerapan Pemungutan Pajak Berbasis *online* Pada Pajak Rumah makan di Kabupaten Enrekang. Dapat dikaitkan dengan teori yang menjadi rujukan yaitu teori Sutrisno (2007) dimana terdapat 4 indikator dalam mengukur efektivitas yaitu: pemahaman program, ketepatan sasaran, ketepatan waktu dan pencapaian tujuan, dalam hal ini aparatu pemerintahan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Enrekang adalah stakholder utama dalam penerapan sistem pemungutan pajak berbasis *online*

##### 1. Pemahaman program

Pemahaman program dalam penerapan sistem pemungutan pajak berbasis *online* pada pajak rumah makan dapat dikatakan suda efektif dalam penerapannya, karena sosialisasi program dilakukan dengan terencana dan sistematis agar tujuan yang direncanakan tercapai dengan baik. Komunikasi Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Enrekang dalam meningkatkan penerimaan pajak tentunya tidak hanya terletak kepada para aparaturnya saja, namun diperlukan pula komunikasi sosialisasi terhadap para pengguna atau wajib pajak, hal itu perlu dilakukan karena wajib pajak merupakan objek utama dari peningkatan penerimaan pajak, agar pendapatan daerah dapat meningkat. Sosialisasi yang dilakukan oleh badan pendapatan daerah Kabupaten Enrekang adalah sosialisasi melalui bimbingan teknis guna memberikan pemahaman kepada wajib pajak mengenai prosedur penggunaan mesin *payment online system* (MPOS).



Hal ini tentu sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Sutrisno (2007) yang mengatakan bahwa pemahaman program ialah sejauh mana program tersebut dapat dipahami . karena melalui sosialisasi dengan bimbingan teknis sudah sesuai dengan harapan Bapenda yang mengharapkan bahwa melalui sosialisasi ini maka pemahaman wajib pajak mengenai prosedur penggunaan mesin paytmen online sistem dapat meningkat dengan signifikan sehingga dalam mengoperasikan alat transaksi dapat dirasakan kemudahan dengan adanya pemahaman mengenai sistem online ini tentu wajib pajak tepat waktu dalam membayar pajak dikarenakan adanya kemudahan yang dirasakan .

Pemasangan poster juga merupakan suatu cara yang dilakukan oleh Bapenda Kabupaten Enrekang dalam mensosialisasikan mengenai sistem penerapan pungutan pajak berbasis *online*. Karena dengan adanya penyampaian melalui poster- poster maka tentu akan berpengaruh terhadap pemahaman wajib pajak mengenai sistem pemungutan pajak berbasis *online*. Pemahaman wajib pajak dalam sistem pemungutan pajak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap penerimaan pajak, karena sebagai wajib pajak dituntut untuk memahami ketentuan dan peraturan perpajakan yang berlaku, sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melunasi pajaknya. Pemahaman akan pentingnya pembayaran pajak akan menggugah kesadaran wajib pajak untuk patuh dan aktif dalam membantu kemajuan suatu daerah.

## 2. Ketepatan sasaran

Penerapan sistem pemungutan pajak berbasis online didalam penerapannya sudah dikatakan efektif , karena penerapan sistem pemungutan pajak

berbasis *online* diterapkan guna untuk memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam membayar pajaknya. sebagaimana yang diungkap oleh Sutrisno (2007) ketepatan adalah sejauh mana suatu lembaga atau suatu organisasi berhasil merealisasikan sasaran yang hendak dicapai hal ini tentu sejalan dengan apa yang diharapkan oleh Bapenda bahwa didalam penerapan pemungutan pajak berbasis *online* diharapkan adanya kemudahan yang dirasakan oleh wajib pajak , meminimalisasi terjadinya kebocoran data jika pada indikator ini dikaitkan dengan apa yang terjadi dilapangan serta ukuran dalam mengukur efektivitas menurut Makmur (2015) mengatakan bahwa ketepatan sasaran berorientasi pada hasil pekerjaan yang merupakan sesuatu yang diperoleh dari proses kegiatan. Didalam efektivitas keberhasilan ini dapat dilihat dari berbagai sudut pandang baik dilihat dari hasil pekerjaan yang sebelumnya telah direncanakan dan berhubungan juga dengan waktu penyelesaian , sehingga hasil pekerjaan sama dengan yang diharapkan

Hal ini tentu sejalan dengan langkah awal badan pendapapatan daerah Kabupaten Enrekang dalam menerapkan sistem pemungutan pajak berbasis *online* yang menerapkan agar adaanya kemudahan yang dirasakan oleh wajib pajak dan didalam penerapanya mampu meminimalisir terjadinya kebocoran data wajib pajak. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dikemukakan oleh Fifi Afyah (2016) yang mengatakan bahwa manfaat sistem pembayaran pajak *online* bagi wajib pajak adalah untuk memudahkan melaporkan pajak, kemudian kesalahan input data dapat dengan muda direvisi tanpa mengganti

lembar SPTPD karena sistem *online* dibuat untuk penyederhanaan proses serta mengefisienkan waktu.

Penulis dalam hal ini dapat menarik kesimpulan bahwa penerapan sistem pemungutan pajak berbasis *online* merupakan suatu terobosan terbaru yang dilakukan oleh Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Enrekang untuk memberikan kemudahan dalam pelayan perpajakan karena dengan sistem *online* ini bisa melakukan pembayaran dimana saja, sistem *online* juga diharapkan mampu menekan keterlambatan bayar bagi wajib pajak yang dimana mengakibatkan denda. Maka perlu adanya pembauran antara administrasi perpajakan dengan teknologi agar dapat tercapai suatu pelayanan pajak yang modern dan fleksibel sesuai dengan perkembangan zaman. Jika sebelumnya pengelolaan pajak itu dilakukan secara manual yang dimana dengan cara itu sangat membutuhkan waktu yang lama maka dengan demikian pemerintah merancang strategi sistem pemungutan pajak berbasis *online* yang sangat dibutuhkan untuk mengurangi proses kerja yang lama.

### 3. Ketepatan waktu

Ketepatan waktu dalam pemungutan pajak berbasis *online* yang diterapkan oleh Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Enrekang sudah dikatakan efektif, dimana didalam penerapannya sistem pemungutan pajak berbasis *online* dapat menghemat waktu sehingga tidak perlu mengantri di kantor Badan Pendapatan Daerah dengan wajib pajak lainnya dibandingkan dengan sebelumnya dimana didalam membayar pajak saja harus memakan waktu banyak untuk

mengantri pelayanan sekarang dengan sistem *online* dapat di akses secara langsung untuk memenuhi kewajibanya

jika dikaitkan dengan apa yang dikemukakan oleh Sutrisno (2007) yang mengatakan bahwa dalam mengukur ketepatan waktu adalah mengukur apakah tujuan tercapai dengan waktu yang tepat, maka program tersebut dikatakan efektif. Maka didalam penerapan pemungutan pajak menggunakan sistem *online* membantu untuk menyeter dan melaporkan pajak tepat waktu dengan mesin *payment online system* (MPOS ) karena secara otomatis kisaran pajak yang akan dibayar terhitung dengan sendirinya dan langsung terhubung dengan server yang ada di badan pendapatan daerah sehingga semua manu inakanan yang terkena pajak akan tertera secara otomatis dengan kisaran pajak yang akan dibayarkan

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan hasil penelitian yang dikemukakan oleh Fifi Afiyah (2016) yang menyimpulkan bahwa pembayaran pajak *online* bagi wajib pajak adalah untuk memudahkan melaporkan pajak, kemudian kesalahan input data dapat dengan muda direvisi tanpa mengganti lembar SPTPD karena sistem *online* dibuat untuk penyederhanaan proses serta mengefisienkan waktu. Dengan adanya sistem *online* ini memberikan kontribusi untuk meningkatkan pendapatan asli daerah, kemudian dengan adanya sistem *online* ini memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam pelayanan perpajakan dan mengefektifkan proses pendokumentasian pajak, dengan itu keterlambatan pembayaran pajak dapat berkurang.

#### 4. Pencapaian tujuan

Pemerintah daerah dituntut dalam mengoptimalkan potensi Pendapatan Asli Daerah masing-masing. Sektor pajak merupakan sumber penerimaan daerah yang sangat potensial. Karena sifatnya yang tidak akan pernah habis dalam rangka meningkatkan penerimaan dan pencapaian target maka pemerintah Kabupaten Enrekang meluncurkan aplikasi penerimaan pajak berbasis *online* yaitu dengan upaya intensifikasi penerimaan pajak rumah makan melalui penyederhanaan proses administrasi pemungutan dan penyempurnaan sistem pembayaran. Secara umum dengan diberlakukannya sistem pemungutan pajak berbasis *online* dari tahun 2019-2021 jumlah penerimaan pajak mengalami peningkatan yang signifikan setiap tahunnya. Dengan diterapkannya sistem pemungutan pajak berbasis *online* peningkatan penerimaan pajak dapat dilihat dengan tercapaian target. Pencapaian target sebagai pengukur tingkat efektivitas dari sistem pemungutan pajak berbasis *online*

Hal ini sejalan dengan apa yang dikemukakan oleh Sutrisno (2007) yang mengatakan bahwa dalam mengukur pencapaian tujuan pemungutan pajak berbasis *online* adalah mengukur tercapainya tujuan yang telah dijalankan sehingga terjadi sebuah Perubahan yang dimana melalui sistem pemungutan pajak berbasis *online* program tersebut memberikan suatu efek atau dampak serta perubahan nyata bagi organisasi tersebut, didalam meningkatkan penerimaan pajak, dikarenakan pemungutan pajak berbasis *online* sangat dibutuhkan untuk menertibkan dan mengefektifkan proses administrasi serta mengurangi keterlambatan pembayaran pajak

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Fifi Afiyah (2016) yang menyimpulkan bahwa dengan menerapkan pemungutan pajak berbasis online maka target dapat tercapai dan menunjukkan peningkatan setiap tahunnya. Hal ini merupakan langkah awal yang mendasari Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Enrekang menerapkan sistem pemungutan pajak berbasis online agar dalam pembayaran pajak ada kemudahan yang dirasakan oleh wajib pajak sehingga dapat meningkatkan penerimaan pajak. Selanjutnya hasil penelitian juga menunjukkan bahwa tingkat efektivitas dari sistem penerimaan pajak berbasis *online* dalam hal ini pajak rumah makan bervariasi namun secara keseluruhan sudah efektif.



## BAB V

### KESIMPULAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian melalui observasi dan wawancara dengan informan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Enrekang yang meliputi tentang efektivitas sistem penerapan pungutan pajak berbasis *online* di Kabupaten Enrekang, maka dapat disimpulkan bahwa:

##### 1. Pemahaman program

Pemahaman wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar dan melaporkan pajaknya, maka dari bapenda meningkatkan sosialisasi melalui bimbingan teknik mengenai sistem pungutan pajak berbasis *online*. Agar wajib pajak dapat memahami fungsi dan manfaat mesin MPOS dalam pelayanan pajak, dan memberikan pemahaman kepada wajib pajak mengenai fungsi dan manfaat pajak, karena meningkatnya pemahaman wajib pajak mengenai sistem perpajakan maka hal tersebut merupakan salah satu faktor yang berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

##### 2. Ketepatan sasaran

Penyelenggaraan pelayanan pajak berbasis *online* dengan menggunakan mesin *payment online* sistem (MPOS) dapat dikatakan baik karena terciptanya efektivitas pelayanan dengan meningkatnya pendapatan atau penerimaan dari sebelumnya. dan pelayanan pungutan pajak berbasis *online* memberikan manfaat dengan kemudahan yang dirasakan oleh wajib pajak dan melalui sistem pemungutan pajak berbasis *online* pengoperasian praktis dan sederhana

### 3. Ketepatan waktu

Ketepatan waktu dalam pelayanan pajak berbasis *online* dengan menggunakan MPOS dikatakan tepat waktu karena secara otomatis menu yang dikenakan pajak akan terinput kesistem dengan sendirinya jadi sangat efisien pemungutnya ketika menggunakan sistem *online* dengan mesin MPOS.

### 4. Pencapaian tujuan

Dengan menggunakan sistem pungutan pajak berbasis *online* dengan MPOS maka target pencapaian penerimaan meningkat menjadi 45% dari sebelumnya dan memberikan dampak yang baik karena memudahkan dalam pelayanan pembayaran pajak. Menjadikan pelayanan pajak seefektif dan efisien sehingga wajib pajak merasa puas terhadap pelayanan yang telah diberikan.

## B. Saran

Berdasarkan masalah-masalah yang ditemui peneliti saat melaksanakan penelitian mengenai observasi eektivitas penerapan sistem pemungutan pajak berbasis *online* pada pajak hotel dan rumah makan di Kabupaten Enrekang maka adapun beberapa masukan yang peneliti berikan untuk Badan pendapatan daerah kabupaten Enrekang. terkait mengenai sistem pungutan pajak berbasis *online* yaitu :

#### 1. Bagi pemerintah

Khususnya pemerintah khususnya pemerintah Kabupaten Enrekang diharapkan agar senantiasa memperhatikan keberlanjutan dari sistem pungutan pajak



berbasis *online*, agar mampu memberikan pelayanan secara efektif dan efisien untuk meningkatkan pendapatan daerah

## 2. Bapenda

Bagi pihak badan pendapatan daerah yang telah menerapkan sistem pungutan pajak berbasis *online* dengan alat perekam transaksi. diharapkan dapat meningkatkan pelayanan dan memberikan pelayanan yang memudahkan wajib pajak dan lebih mengontrol dan melihat peluang penerimaan pajak yang mampu menggenjot pendapatan asli daerah (PAD)

## 3. Bagi peneliti selanjutnya

Diharapkan dapat melakukan penelitian secara mendalam dengan menggunakan teori yang berbeda sehingga dapat menjadi bahan pertimbangan khususnya bagi Badan pendapatan daerah Kabupaten Enrekang.



## DAFTAR PUSTAKA

- Afiyah, L. F. (2016). Efektivitas Sistem Pembayaran Pajak Daerah Online Dalam Peningkatan Pendapatan Asli Kota Batam. *Al- Mustafha*.
- Arman, V. D. (2018). Analisis Pengelolaan Pajak Hotel dan Restoran Berbasis Online System Dalam Upaya Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah Kota Batam.
- Atmosoeparto, K. (2000). *Menuju SDM Berdaya*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Beni, P. (2016). *Konsep dan Analisis Efektivitas Pengelolaan Keuangan Daerah di Era Otonomi*. Jakarta Pusat.
- Ellya, F. L. (2012). *Memahami Amnesti Pajak Dengan Cerdas dan Lengkap*. Jakarta: Buku Pintar Indonesia.
- Gaol, C. (2008). *Sistem Informasi Manajemen Pemahaman dan Aplikasi*.
- Gibson, I. (1985). *Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Jogiyanto. (2003). *Konsep Dasar Teknologi, Pengembangan dan Pengelolaan*. Jakarta: PT. Grasindo.
- Johnson, A. (2014). *Practical Communication Skill*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Kurniawan, A. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Penerbit Pembaharu.
- Mahmudi. (2015). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Makmur. (2011). *Efektivitas Kebijakan Kelembagaan Pengawasan*. Jakarta: PT. Refika Aditama.
- Mardiasmo. (2016). *Efektivitas dan Efisiensi*. Jakarta: Andy.
- Mckinsey and Company. (2002). *Praktik Good Corporate Governance di Tujuh Negara Asia*.
- Putra, I. N. (2015). Efektivitas Sistem Dan Prosedur Pembayaran Pajak Secara Elektronik (Billing System) Bagi Wajib Pajak.
- Putra, I. T. (2015). Efektivitas Sistem Dan Prosedur Pembayaran Secara Elektronik (Billing System) Bagi Wajib Pajak.
- Samudra, D. (2012). Analisis Efektivitas Sistem Penerimaan Pajak Online Dalam Pemungutan Pajak Hiburan Di Provinsi DKI Jakarta.

- Siahaan, M. P. (2005). *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*. Jakarta: PT. Raja Grafindo.
- Siahaan, M. P. (2010). *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*. Raja Grafindo.
- Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta Yogyakarta: Andi Offset.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono, P. D. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sutrisno, E. (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana Prenada.

