

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

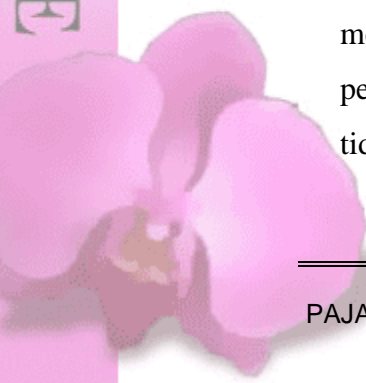
#### ***2.1 Penelitian Terdahulu***

Kajian terhadap penelitian terdahulu dilakukan sebagai upaya memperjelas tentang permasalahan dalam penelitian ini dengan penelitian sebelumnya. Penelitian terdahulu mengenai pajak *online* (*E-Tax*) pernah dilakukan antara lain:

Santi., Mochammad., Heru. (2015). Melakukan penelitian berjudul “Pengaruh Kualitas E-Tax Terhadap Kualitas Pelayanan Dan Kepatuhan Wajib Pajak”. Penelitian ini diadakan pada wajib pajak Dinas Pendapatan Asli Daerah Kota Malang. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pertama, variabel kualitas *E-Tax* berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kualitas pelayanan Dinas Pendapatan Daerah.

Winata., Abdul., Alfi. (2015). Melakukan penelitian berjudul “Pelaksanaan Pemungutan Pajak Hiburan Secara *Online* Sebagai Upaya Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah”. Penelitian ini diadakan di Dinas Pendapatan Kota Malang. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa dalam pelaksanaan pemungutan pajak hiburan secara *online* masih baru sehingga pihak Dinas Pendapatan daerah Kota Malang perlu mengawasi dan mendampingi wajib pajak baik dalam pemasangan perangkat *E-Tax* serta membantu wajib pajak hiburan dalam pelaporan dan pembayaran secara online pada awal bulan berjalan.

Rachdianti., Endang., Heru. (2016). Melakukan penelitian berjudul “Pengaruh Penggunaan *E-Tax* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”. Penelitian ini melakukan penelitian bertempat di Dinas Pendapatan Kota Malang. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat adanya pengaruh positif namun tidak signifikan dari penggunaan *E-Tax* terhadap kepatuhan wajib pajak.



Slamet. (2016). Melakukan penelitian berjudul “Reformasi Dan Inovasi Manajemen Perpajakan Secara *Online (E-Tax)* di Daerah Kota Malang”. Dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa Pengelolaan pajak di Negara kita berkembang dengan dinamis melalui perubahan seperti organisasi, system, sarana, dan prasarana kerja, peraturan maupun aparat yang mengelola pajak, telah memberikan kontribusi yang meningkat bagi penerimaan Negara.

No	Pemilik (tahun)	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	Novita., Mochamad A M., Heru (2015)	PENGARUH KUALITAS E-TAX TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK (Studi atas Wajib Pajak Pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang)	penelitian kuantitatif sumber data diperoleh dari data primer dan data sekunder dengan metode menyebarkan kuesioner serta mencatat dokumentasi. Analisis yang digunakan adalah analisis Deskriptif dan Analisis Inferensial.	variabel Kualitas e-Tax berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kualitas Pelayanan Dinas Pendapatan, Variabel Kualitas e-Tax terhadap Kepatuhan Wajib Pajak juga berpengaruh secara signifikan, variabel kualitas Pelayanan Dinas Pendapatan juga berpengaruh
2	Doni., Abdul., Alfi H (2015)	PELAKSANAAN PEMUNGUTAN PAJAK HIBURAN SECARA ONLINE SEBAGAI UPAYA MENINGKATKAN PENDAPATAN ASLI DAERAH (Studi di Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang)	metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif	pelaksanaan pemungutan pajak hiburan secara online masih baru sehingga pihak dinas pendapatan daerah Kota Malang perlu mengawasi dan mendampingi wajib pajak baik dalam pemasangan perangkat E-Tax serta membantu

“PENGARUH PENERAPAN PAJAK *ONLINE (E-TAX)* TERHADAP PENINGKATAN PAJAK DAERAH KOTA MALANG PADA BADAN PELAYANAN PAJAK DAERAH (BP2D) KOTA MALANG”

Author: Bagus Krisna Rangga NPK: A.2013.1.32248

				wajib pajak hiburan dalam pelaporan dan pembayaran secara online pada awal bulan berjalan
3	Finny T., Endang S., Heru (2016)	PENGARUH PENGGUNAAN E-TAX TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK (Studi pada Wajib Pajak Terdaftar di Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang)	menggunakan jenis penelitian penjelasan dengan pendekatan kuantitatif	terdapat adanya pengaruh dari penggunaan e-Tax terhadap kepatuhan wajib pajak, namun pengaruh yang diberikan tidak signifikan.
4	Slamet (2016)	REFORMASI DAN INOVASI MANAJEMEN PERPAJAKAN SECARA ONLINE (E-Tax) DI DAERAH KOTA MALANG	deskriptif kualitatif	Pengelolaan pajak di negara kita berkembang dengan dinamis melalui perubahan seperti organisasi, sistem, sarana dan prasarana kerja, peraturan maupun aparat yang mengelola pajak, telah memberikan kontribusi yang meningkat bagi penerimaan negara.

Dari isu-isu permasalahan yang muncul dalam penelitian terdahulu dapat dijadikan acuan oleh peneliti dalam penelitian “Pengaruh Penerapan Pajak *Online (E-Tax)* Terhadap Peningkatan Pajak Daerah Kota Malang pada BP2D Kota Malang”. Dalam perbedaannya penelitian ini dengan penelitian terdahulu, peneliti dalam penelitian terdahulu berkesimpulan bahwa penggunaan *E-Tax* ini apakah mampu meningkatkan kualitas pelayanan, kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak memanfaatkan pajak online ini dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) yaitu pajak daerah, retribusi daerah, hasil

pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan dan lain-lain yang sah. Sedangkan dalam penelitian ini, mengacu pada permasalahan penelitian terdahulu yang timbul peneliti mengambil masalah yang sering dialami oleh wajib pajak dalam menerapkan pajak *online* yaitu kualitas program *E-Tax* ini dengan indikator-indikatornya dan pembayaran melalui *E-Tax* ini dengan indikator-indikatornya, dan penelitian ini cukup terbatas untuk mempengaruhi pajak daerah saja, karena seperti yang kita ketahui dari berbagai sumber di Kota Malang untuk pajak daerah menyumbang kurang lebih 70% terhadap Pendapatan Asli Daerah itu sendiri.

## **2.2 Kajian Teori**

### **2.2.1 Pajak**

#### **2.2.1.1 Pengertian**

Menurut Waluyo (2017:2), pajak adalah iuran kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan, dengan tidak mendapat prestasi-kembali, yang langsung dapat ditunjuk, dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung dengan tugas negara yang menyelenggarakan pemerintahan. Menurut Undang-Undang Nomor 28 tahun 2007, pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Menurut Prof. Dr. Rochmat Soemitro dalam Perpajakan Indonesia (2017:3), disebutkan bahwa pajak adalah peralihan kekayaan dari pihak rakyat kepada kas negara untuk membiayai pengeluaran rutin dan surplusnya digunakan untuk *public saving* yang merupakan sumber utama untuk membiayai *public investment*. Dari defenisi tersebut dapat disimpulkan bahwa pajak memiliki unsur -unsur sebagai berikut :

1. Iuran rakyat kepada Negara.  
Yang berhak memungut pajak adalah Negara, iuran tersebut adalah uang bukan barang.
  2. Berdasarkan Undang-Undang  
Pajak dipungut berdasarkan atau dengan kekuatan undang – undang serta aturan pelaksanaannya.
  3. Tanpa jasa timbal balik atau kontraprestasi dari Negara yang secara langsung dapat ditunjuk.
- Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi individual oleh pemerintah.

#### 2.2.1.2 Jenis pajak

Menurut Resmi (2017:7), jenis perpajakan dikelompokkan menjadi 3, yaitu pengelompokan menurut golongan, sifat, lembaga pemungutnya.

##### 1. Menurut Golongan

Pajak dikelompokkan menjadi dua, yaitu:

##### a. Pajak Langsung

Pajak yang harus dipikul atau ditanggung sendiri oleh Wajib Pajak dan tidak dapat dilimpahkan atau dibebankan kepada orang lain atau pihak lain. Pajak harus menjadi beban Wajib Pajak yang bersangkutan. Contoh : Pajak Penghasilan ( PPh ). PPh dibayar atau ditanggung oleh pihak – pihak tertentu yang memperoleh penghasilan tersebut.

##### b. Pajak Tidak Langsung

Pajak yang pada akhirnya dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain atau pihak ketiga. Pajak tidak langsung terjadi jika terdapat suatu kegiatan, peristiwa, atau perbuatan yang menyebabkan terutang pajak, misalnya terjadi penyerahan barang atau jasa. Contoh : Pajak Pertambahan Nilai ( PPN ). PPN terjadi karena terdapat pertambahan nilai terhadap barang atau jasa. Pajak ini dibayarkan oleh produsen atau pihak yang menjual barang, tetapi dapat dibebankan

kepada konsumen baik secara *eksplisit* maupun *implicit* ( dimasukkan dalam harga jual barang atau jasa ).

## 2. Menurut Sifat

Pajak dikelompokkan menjadi dua, yaitu:

### a. Pajak Subjektif

Pajak yang pengenaannya memerhatikan keadaan pribadi Wajib Pajak atau pengenaan pajak yang memerhatikan keadaan subjeknya.

Contoh : Pajak Penghasilan ( PPh ). Dalam PPh terdapat Subjek Pajak ( Wajib Pajak ) orang pribadi. Pengenaan PPh untuk orang pribadi tersebut memerhatikan keadaan pribadi Wajib pajak ( status perkawinan, banyaknya anak, dan tanggungan lainnya ). Keadaan pribadi Wajib Pajak tersebut selanjutnya digunakan untuk menentukan besarnya penghasilan tidak kena pajak.

### b. Pajak Objektif

Pajak yang pengenaannya memerhatikan objeknya baik benda, keadaan, perbuatan, atau peristiwa yang mengakibatkan timbulnya kewajiban membayar pajak, tanpa memerhatikan keadaan Subjek Pajak ( Wajib Pajak ) maupun tempat tinggal. Contoh : Pajak Pertambahan Nilai ( PPN ), Penjualan atas Barang Mewah ( PPnBM ), serta Pajak Bumi dan Bangunan ( PBB ).

## 3. Menurut Lembaga Pemungutannya

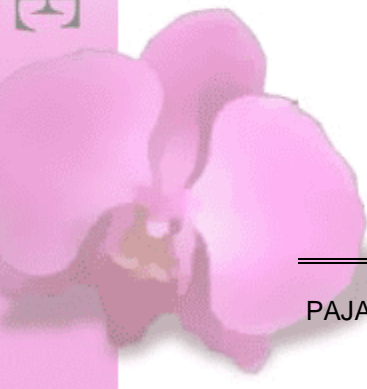
Pajak dikelompokkan menjadi dua, yaitu :

### a. Pajak Negara ( Pajak Pusat )

Pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan membiayai rumah tangga Negara pada umumnya. Contoh : PPh, PPN, dan PPnBM.

### b. Pajak Daerah

Pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah baik daerah tingkat I ( pajak provinsi ) maupun daerah tingkat II ( pajak kabupaten/kota ) dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah masing – masing.



Contoh : Pajak Kendaraan Bermotor, Pajak Hotel, Pajak Reklame, Pajak Restoran dan masih banyak lagi.

### 2.2.1.3 Pemungutan pajak

Menurut Resmi (2017:8), tata cara pemungutan pajak terdiri dari stelsel pajak, asas pemungutan pajak, dan sistem pemungutan pajak.

1. Stelsel Pajak
  - a. Stelsel Nyata menyatakan bahwa pengenaan pajak didasarkan pada objek yang sesungguhnya terjadi. Contoh: Pph pasal 21
  - b. Stelsel Anggapan menyatakan bahwa pengenaan pajak yang didasarkan pada suatu anggapan yang diatur UU. Contoh: Pph pasal 25
  - c. Stelsel Campuran menyatakan bahwa pengenaan pajak kombinasi antara stelsel nyata dan anggapan.
2. Asas pemungutan pajak
  - a. Asas Domisili menyatakan bahwa Negara berhak mengenakan pajak atas seluruh penghasilan wajib pajak yang bertempat tinggal di wilayahnya, baik penghasilan dalam maupun luar negeri.
  - b. Asas Sumber menyatakan bahwa Negara berhak mengenakan pajak atas penghasilan yang bersumber dari wilayahnya tanpa memperhatikan tempat tinggal wajib pajak.
  - c. Asas Kebangsaan menyatakan bahwa pengenaan pajak dihubungkan dengan kebangsaan suatu negara.
3. Sistem pemungutan pajak
  - a. *Official Assessment System*  
Sistem pemungutan pajak yang member kewenangan aparatur perpajakan untuk menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan peraturan perundang – undangan perpajakan yang berlaku. Dalam system ini, inisiatif serta kegiatan menghitung dan memungut pajak sepenuhnya berada di tangan para aparatur perpajakan. Dengan demikian berhasil atau tidaknya pelaksanaan pemungut pajak

banyak tergantung pada aparaturnya perpajakan ( peranan dominan ada pada aparaturnya perpajakan ).

*b. Self Assessment System*

Sistem pemungutan pajak yang member wewenang Wajib Pajak dalam menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan peraturan perundang – undangan perpajakan yang berlaku. Dalam system ini, inisiatif serta kegiatan menghitung dan memungut pajak sepenuhnya berada di tangan Wajib Pajak. Wajib Pajak dianggap mampu menghitung pajak, mampu memahami undang – undang perpajakan yang sedang berlaku, dan mempunyai kejujuran yang tinggi, serta menyadari akan arti pentingnya membayar pajak. Oleh karena itu, wajib pajak diberi kepercayaan untuk :

1. Menghitung sendiri pajak yang terutang;
2. Memperhitungkan sendiri pajak yang terutang;
3. Membayar sendiri jumlah pajak yang terutang;
4. Melaporkan sendiri jumlah pajak yang terutang;
5. Mempertanggungjawabkan pajak yang terutang.

Dengan demikian, berhasil atau tidaknya pelaksanaan pemungutan pajak banyak tergantung pada Wajib Pajak sendiri.

*c. With Holding System*

Sistem pemungutan pajak yang member wewenang kepada pihak ketiga yang ditunjuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak sesuai dengan peraturan perundang – undangan perpajakan yang berlaku. Penunjukan pihak ketiga ini dilakukan sesuai dengan peraturan perundang–undangan perpajakan, keputusan presiden, dan peraturan lainnya untuk memotong serta memungut pajak, menyetor, dan mempertanggungjawabkan melalui sarana perpajakan yang tersedia. Berhasil atau tidaknya pelaksanaan pemungutan pajak banyak tergantung pada pihak ketiga yang ditunjuk.





## 2.2.2 Pajak daerah

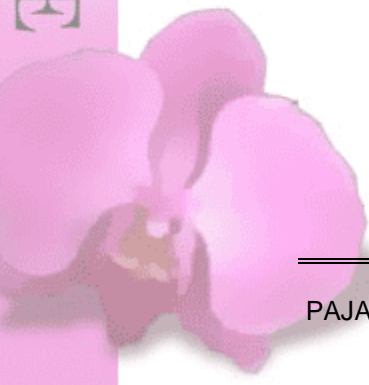
### 2.2.2.1 Pengertian

Menurut Erly (2016:223), Pajak daerah adalah iuran yang wajib dilakukan oleh orang pribadi atau badan kepala daerah tanpa imbalan langsung yang seimbang, dapat dipaksakan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku, dan digunakan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintahan daerah dan pembangunan daerah.

### 2.2.2.2 Sumber peningkatan

Menurut Erly (2016:233), menerangkan bahwa pajak daerah yang selanjutnya disebut pajak berasal dari:

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



Besarnya tarif, untuk pajak provinsi ditetapkan secara seragam di seluruh Indonesia sebagaimana diatur dalam PP No. 65 Tahun 2001.

Menurut BP2D Program Pajak Online (2013), jenis pajak online yang disetor ke daerah Kota Malang berupa:

1. Pajak restoran
2. Pajak parkir
3. Pajak hiburan
4. Pajak hotel.

Besarnya tarif definitif untuk pajak kabupaten/kota ditetapkan dengan Peraturan Daerah (Perda), namun tidak boleh lebih tinggi dari tarif maksimum yang telah ditentukan dalam UU.

#### 2.2.2.3 *Dasar hukum*

Sebagai salah satu wujud dari pelaksanaan desentralisasi fiskal adalah pemberian sumber-sumber penerimaan bagi daerah yang dapat digali dan digunakan sendiri sesuai dengan potensinya masing-masing. Sumber-sumber penerimaan tersebut dapat berupa pajak atau retribusi. Sesuai dengan amanat Undang-Undang Dasar 1945, setiap pungutan yang membebani masyarakat baik berupa pajak atau retribusi harus diatur dengan Undang-Undang (UU).

Menurut Erly (2016:229), menyatakan bahwa aturan dasar hukum pajak diatur pada:

1. UU No. 34 Tahun 2000 dan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
2. PP No. 65 Tahun 2001 tentang Pajak Daerah.

#### 2.2.2.4. *Macam-macam*

Menurut Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, ada beberapa jenis pajak diantaranya :

- a. Pajak Restoran



Pajak restoran adalah pajak yang dikenakan atas pelayanan yang disediakan oleh pihak restoran, pelayanan restoran meliputi pelayanan penjualan makanan dan/atau minuman yang dikonsumsi oleh pembeli, baik dikonsumsi ditempat pelayanan maupun ditempat lain. Tarif pajak restoran ditetapkan oleh pemerintah daerah sebesar 10%.

b. Pajak Hotel

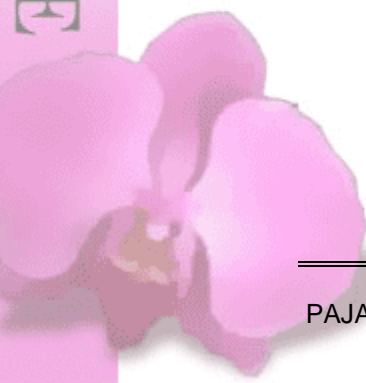
Pajak hotel adalah pajak yang dikenakan atas pelayanan yang disediakan oleh hotel. Hotel adalah fasilitas penyedia jasa penginapan/peristirahatan termasuk jasa terkait lainnya dengan dipungut bayaran, yang juga mencakup motel, losmen, rumah penginapan dan sejenisnya, serta rumah kos dengan jumlah kamar lebih dari 10 (sepuluh). Tarif pajak hotel ditetapkan oleh pemerintah daerah setingg-tingginya sebesar 10%.

c. Pajak Hiburan

Pajak hiburan adalah pajak atas penyelenggaraan hiburan. Hiburan sendiri memiliki arti semua jenis tontonan, pertunjukan, permainan, dan/atau keramaian yang dinikmati dengan dipungut bayaran.

Menurut Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang (2017), pajak hiburan adalah pajak yang dipungut atas penyelenggaraan hiburan. Pengertian hiburan adalah semua jenis tontonan, pertunjukkan, permainan, dan atau keramaian yang dinikmati dengan dipungut bayaran. Dengan besaran paling tinggi 75% sebagai berikut:

1. Tontonan film sebesar 10%;
2. Pagelaran music, seni, tari dan busana sebesar 15%;
3. Kontes kecantikan, binaraga, dan sejenisnya sebesar 15%;
4. Pameran sebesar 15%;
5. Diskotik, klub malam, dan sejenisnya sebesar 50%;
6. Karaoke keluarga sebesar 25%;
7. Karaoke sebesar 20%;
8. Sirkus,akrobat dan sulap sebesar 15%;
9. Bilyar sebesar 15%;



10. Bowling sebesar 15%;
11. Pacuan kuda, kendaraan bermotor, dan permainan ketangkasan sebesar 15%;
12. Panti pijat, refleksi, mandi uap/spa, dan pusat kebugaran (fitness center), dan sejenisnya sebesar 25%;
13. Pertandingan olahraga sebesar 15%;
14. Hiburan kesenian rakyat/tradisional sebesar 0%.

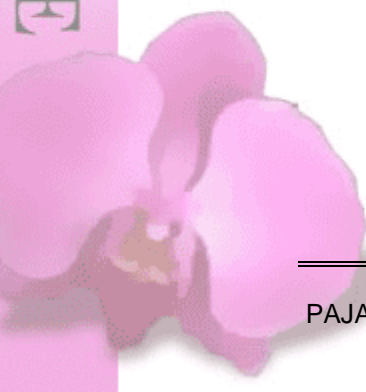
d. Pajak Parkir

Pajak Parkir adalah pajak atas penyelenggaraan tempat parkir di luar badan jalan, baik yang disediakan berkaitan dengan pokok usaha maupun yang disediakan sebagai suatu usaha, termasuk penyediaan tempat penitipan kendaraan bermotor.

Menurut Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang (2017), pajak parkir adalah pajak atas penyelenggaraan tempat parkir di luar badan jalan. parkir adalah keadaan tidak bergerak suatu kendaraan bermotor yang bersifat sementara. Obyek pajak parkir yaitu penyelenggaraan tempat parkir diluar badan jalan, baik yang disediakan sebagai suatu usaha, termasuk tempat penitipan kendaraan bermotor dan penyedia parkir gratis sebagai bentuk layanan kepada pelanggannya;

1. Penyelenggara tempat parkir oleh pemerintah, pemerintah provinsi, dan pemerintah daerah;
2. Penyelenggaraan tempat parkir oleh perkantoran yang hanya dilakukan oleh karyawannya sendiri dasar pengenaan pajak parkir yaitu jumlah pembayaran atau yang seharusnya dibayar kepada penyelenggaratempat parkir.

Tarif pajak parkir ditetapkan oleh pemerintah daerah setinggi-tingginya sebesar 30%.



### 2.2.3 Pajak Online (E-Tax)

#### 2.2.3.1 Pengertian

Menurut Santi, Mochammad, Heru (2015) pajak *online* adalah layanan *cash management* yang memudahkan pengguna dalam melakukan pembayaran dan pengiriman data setoran pajak melalui media *online* ke sistem pajak (kas daerah/negara). Pajak *Online (E-Tax)* yakni untuk meningkatkan secara efisien administrasi pajak baik dari manajemen pencatatan pajak di belakang dan konsultasi pajak di depan dan dua keuntungan baik pihak internal maupun pihak eksternal.

#### 2.2.1.2 Maksud dan tujuan

Menurut BP2D Program Pajak *Online* (2013), mengungkapkan bahwa maksud dan tujuan program online sistem pajak daerah Kota Malang adalah:

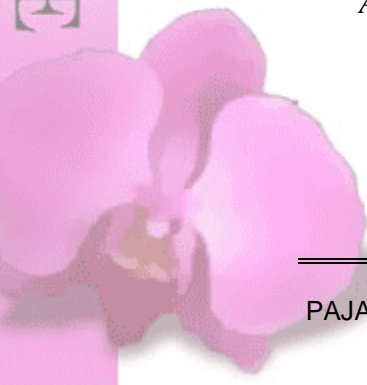
1. Meningkatkan sistem pengawasan dan pemantauan atas kepatuhan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban pajak daerah yang terhutang, terutama pajak hotel, restoran, hiburan dan parkir.
2. Untuk menerapkan sistem pelayanan perpajakan daerah, khususnya pelaporan dan pembayaran pajak yang transparan, akuntabel dan akurat dengan berbasis teknologi informasi dan komunikasi.
3. Mewujudkan *good corporate governance* (tata kelola pemerintahan yang baik).

#### 2.2.1.3 Manfaat diterapkannya pajak online (E-Tax)

Menurut BP2D Program Pajak *Online* (2013), terdapat 2 manfaat yaitu manfaat bagi pemerintah dan manfaat bagi masyarakat.

##### A. Manfaat bagi pemerintah:

1. Terbangunnya prinsip transparansi, fair dan akuntabel dalam mekanisme perpajakan daerah;



2. Perubahan paradigma pelayanan dari pola by person ke by sistem, efektif untuk meminimalisir dan bahkan menghapus potensi terjadinya manipulasi pelaporan serta pembayaran pajak daerah;
3. Terwujudnya efektifitas dan efisiensi pelayanan pajak daerah;
4. Wajib Pajak akan lebih patuh dalam pemenuhan kewajiban pajak daerah yang terutang, terutama pajak hotel, restoran, hiburan dan parkir;
5. Pelaporan dan pembayaran pajak yang transparan, akuntabel dan akurat dengan berbasis teknologi informasi dan komunikasi;
6. Mendorong terwujudnya *good corporate governance* (Tata Kelola Pemerintahan yang Baik);
7. Memungkinkan peningkatan pendapatan pajak daerah khususnya dari pajak hotel, restoran, hiburan dan parkir.

*B. Manfaat bagi masyarakat:*

1. Memudahkan mekanisme pelaporan dan pembayaran pajak ( WP tidak perlu hadir ke Dispenda dengan membawa uang tunai dan seluruh bon bill, tidak perlu melakukan rekapitulasi transaksi, dan bisa mencetak langsung bukti pembayaran pajak);
2. Meminimalisir keluhan / komplain dari wajib pajak atas pengenaan pajak yang selama ini dianggap tidak tepat perhitungan;
3. Menginformasikan transaksi dan besaran kewajiban pajak secara transparan, akurat dan fair;
4. Efektifitas dan efisiensi rentang pembayaran;
5. Kepastian dan kenyamanan wajib pajak dalam membayar pajak.

*2.2.1.4 Kualitas pelayanan*

Kualitas pelayanan adalah penilaian konsumen tentang kehandalan dan superioritas pelayanan secara keseluruhan. Konsumen akan membuat perbandingan antara yang mereka berikan dengan apa yang didapat (Bloemer et al, 1998 dalam Karsono : 2007).

Menurut BP2D Program Pajak *Online* (2013), adapun kapasitas pendukung kualitas pelayanan untuk pajak *online* (*E-Tax*) di Kota Malang adalah:

*1. Dasar Hukum pajak online (E-Tax)*

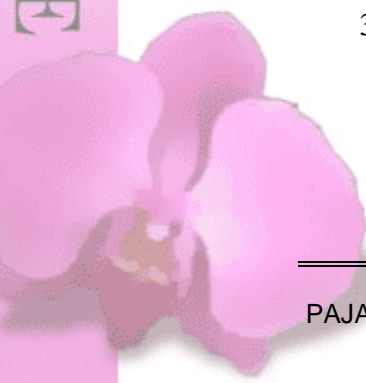
- a. UU RI Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;
- b. Perda Kota Malang Nomor 16 Tahun 2013 tentang Pajak Daerah;
- c. Perwali Malang Nomor 20 Tahun 2013 tentang Tata Cara Pembayaran, Penyetoran, Tempat Pembayaran, Angsuran dan Penundaan Pembayaran Pajak Daerah;
- d. Perwali Malang Nomor 32 Tahun 2013 tentang Perubahan Peraturan Walikota Malang Nomor 20 Tahun 2013;
- e. Nota Kesepahaman antara Pemerintah Kota Malang dengan PT. Bank Rakyat Indonesia tentang Layanan Jasa Perbankan secara Online;
- f. Perjanjian Kerja Sama antara Pemerintah Kota Malang dengan PT. Bank Rakyat Indonesia tentang Pelaksanaan *Online System* Pajak Daerah untuk Jenis Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Hiburan dan Pajak Parkir.

*2. Tugas Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang antara lain:*

1. Monitor perkiraan Penerimaan Pajak;
2. Monitor penerimaan pajak (Auto Debit);
3. Monitor rekapitulasi transaksi harian;
4. Monitor rincian transaksi per wajib pajak;
5. Analisa data penerimaan pajak.

*3. Tugas Wajib Pajak adalah:*

1. Monitor transaksi penerimaan pembayaran;
2. Monitor perkiraan tagihan pajak;



3. Melaporkan SSPD & SPTPD *paperless*;
4. Mengelola saldo rekening.

#### 4. Penganggaran

Anggaran program pajak *online* untuk pengadaan perangkat hardware dan software sertamaintenance disiapkan pihak perbankan sebagai bagian dari bentuk kerja sama dengan Pemerintah Kota Malang. Sedangkan anggaran operasional pelaksanaan dialokasikan dalam bentuk kegiatan Dinas Pendapatan Daerah pada APBD Kota Malang Tahun 2014.

#### 5. Sarana dan prasarana

1. Perangkat Hardware dan Software pajak *online*, baik sebagai server induk pengelola maupun yang dipasang di masing-masing wajib pajak.
2. Sumber Daya Manusia, antara lain Tim Regulasi dan Kebijakan, Tim Sosialisasi dan Kerjasama, Tim Teknis IT dan Maintenance.
3. Koneksi jaringan online yang stabil dan aman.

**Gambar 2.1 Bentuk perangkat online yang dipasang di system transaksi usaha wajib pajak**



Sumber: BP2D Kota Malang (2013)



**Tabel 2.1 Perbandingan sebelum dan sesudah pajak *online* (E-Tax)**

<b>SEBELUM PAJAK ONLINE</b>	<b>DENGAN PAJAK ONLINE</b>
WP melakukan rekapitulasi transaksi selama 1 bulan dan mengumpulkan bukti transaksinya (bon bill, nota, dsb)	WP tidak perlu melakukan secara manual. Cukup dengan aplikasi website
WP mengisi Surat Pemberitahuan Pajak Daerah (SPTPD) secara manual	WP tidak perlu melakukan secara manual. Cukup dengan aplikasi website
WP menghitung sendiri ketetapan pajaknya	WP tidak perlu melakukan secara manual. Cukup dengan aplikasi website
WP menyerahkan Laporan Pajak ke kantor Dispenda	WP tidak perlu melakukan secara manual. Cukup dengan aplikasi website
WP membayar pajak daerah di loket pembayaran secara tunai dan hanya ada di kantor Dispenda	WP tidak perlu melakukan secara manual. Cukup dengan autodebet saldo
WP tidak bisa mengecek ketetapan pajak sewaktu-waktu	WP bisa mengecek ketetapan pajak dimanapun dan kapanpun berada
Memungkinkan celah tidak melaporkan transaksi secara real time	Keseluruhan transaksi usaha akan dilaporkan, tidak bisa disembunyikan, hanya bisa diklarifikasi
Memungkinkan terjadi komunikasi dan kesepakatan tertentu antara petugas dan WP	Tidak ada pertemuan secara fisik antara WP dengan petugas
Memungkinkan terjadi human error atau penyelewengan	Kemungkinan kecil terjadi penyelewengan, kecuali system error
Membutuhkan banyak SDM, petugas loket, pengadministrasi, pemeriksa bon bill, bendahara pembantu, dsb	Hanya membutuhkan operator / admin server

Sumber: BP2D Kota Malang (2013)

### 2.2.1.5 Alur pemikiran pembayaran Pajak Online (E-Tax)

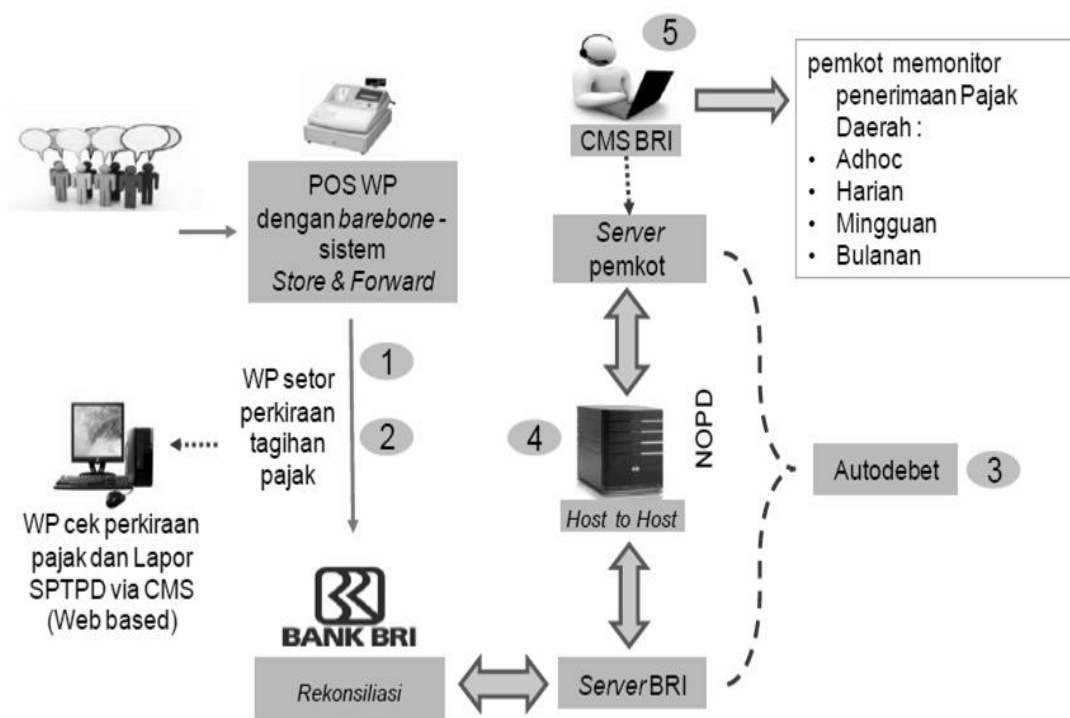
Menurut Slamet (2016), Mengutarakan bahwa alur pemikiran tentang pajak *online* (E-Tax) yaitu:

1. Lebih dari 70% pendapatan asli daerah Kota Malang disumbang dari sektor pajak daerah.
2. Pajak daerah Kota Malang terdiri dari 9 jenis pajak, yakni pajak hotel, restoran, hiburan, parkir, reklame, air tanah, penerangan jalan, PBB dan BPHTB.
3. Upaya peningkatan potensi pajak atau optimalisasi pajak adalah dengan langkahekestensifikasi (mencari potensi baru) maupun intensifikasi (meningkatkan pajak dari potensi yang ada)

4. *E-Tax* merupakan salah satu inovasi dalam upaya intensifikasi pajak. Dan untuk saat ini diterapkan kepada 4 jenis pajak daerah yakni, pajak hotel, restoran, hiburan dan parkir.
5. Dengan adanya *E-Tax*, diharapkan 4 jenis pajak bisa meningkat, dan akan memicu akselerasi peningkatan jenis pajak yang lain, serta pada akhirnya bisa mendukung peningkatan pendapatan asli daerah.
6. Asumsinya, selain *E-Tax* tetap harus ada inovasi lain, baik dalam potensi pajak maupun retribusi dan pendapatan lain-lain.

Menurut BP2D Program Pajak *Online* (2013), alur pajak *online* dapat digambarkan sebagai berikut:

**Gambar 2.2 Alur Pemikiran pembayaran pajak *online* (*E-Tax*)**



Sumber: BP2D Kota Malang (2013)

Keterangan:

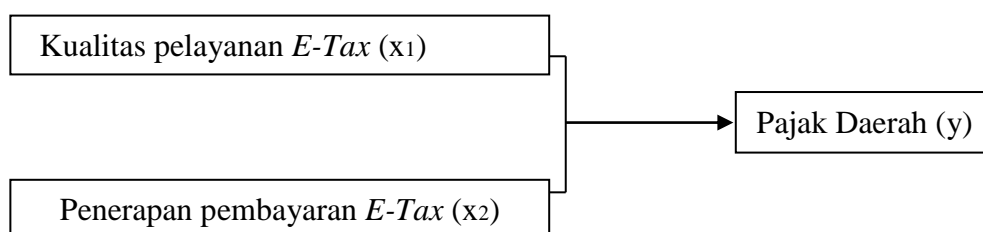
1. Setiap data transaksi di POS atau loket direkam dan dikirim ke server BRI.
2. Server BRI akan memproses data transaksi dan nominalnya. DPP pemkot dapat meng-*access* data dan menerima data (*host to host*).

3. DPP Pemkot Malang dapat memonitor rekening beserta transaksinya setiap saat dengan menggunakan CMS BRI.
4. Selanjutnya WP dapat melakukan pembayaran Pajak Daerah (*closed srffcedx DX payment*) melalui cara memberikan kuasa kepada BRI untuk melakukan pendebitan rekening BRI (*autodebit*) milik WP tiap tanggal 1-15 untuk tagihan pajak daerah bulan sebelumnya. SSPD ter-create otomatis setelah proses *autodebit* selesai.
5. WP melaporkan SPTPD bulanan, *paperless*, menggunakan CMS BRI tiap tanggal 16-20.

### 2.3 Model Hipotesis

Berdasarkan teori-teori yang sudah dikemukakan, maka disusunlah model hipotesis penelitian ini yang sesuai dengan rumusan masalah yang ada yakni sebagai berikut:

**Gambar 2.3 Model Hipotesis**



Ket :  $\longrightarrow$  : Pengaruh

### 2.4 Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, rumusan masalah biasanya disusun dalam bentuk kalimat. Maka hipotesis dalam penelitian ini dapat dijabarkan sehingga masing-masing variabel penelitian dapat diamati dan diukur. Berikut ini peneliti sajikan dalam bentuk hipotesis:

- H1 : Diduga kualitas *E-Tax* dan penerapan pembayaran melalui pajak *online (E-Tax)* secara simultan berpengaruh terhadap peningkatan pajak daerah Kota Malang.
- H2 : Diduga variabel kualitas *E-Tax* merupakan variabel yang dominan berpengaruh terhadap peningkatan pajak daerah Kota Malang.

