

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pajak merupakan tulang punggung penerimaan negara. Kinerja sektor ini akan mempengaruhi kemampuan negara dalam meningkatkan perekonomian dan melaksanakan pembangunan berkelanjutan atau SDGs sebagai dasar kerja negara sesuai Perpres (Peraturan Presiden) Nomor 59 Tahun 2017 sebagai arah dan tujuan pembangunan. SDGs merupakan sebuah rencana global yang bertujuan untuk mengakhiri kemiskinan, mengurangi kesenjangan, dan melindungi lingkungan. Dalam mencapai tujuan SDGs, tentunya pemerintah memerlukan modal yang besar dan salah satu modalnya berasal dari pajak, tertuang didalam pilar ke 4 SDGs mengenai perekonomian dengan tujuan agenda ke 7, 8, 9, 10 dan 17.

Diperlukan kebijakan pajak yang stabil dan partisipatif untuk mencapai penerimaan yang berkelanjutan, kepatuhan wajib pajak masyarakat menjadi modal utama untuk mencapai penerimaan pajak yang optimal. Maka dari itu, peran serta masyarakat dalam keberhasilan SDGs akan sangat mempengaruhi. Masyarakat harus menanamkan pemahaman bahwa pajak itu wajib dibayarkan untuk keberlangsungan pembangunan Indonesia.

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 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 Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dalam merancang strategi sistem pemungutan pajak berbasis *online* dengan tujuan memberikan kemudahan dalam pelayanan perpajakan.

Kota Semarang memiliki peran penting bagi pertumbuhan serta perkembangan perekonomian. Pertumbuhan dari sektor ekonomi yang ikut meningkat, seperti banyaknya pusat perbelanjaan, hotel, restoran, tempat wisata dan ruang publik lainnya yang kemudian menjadikan pemasukan sumber pendapatan daerah meningkat. Apabila diperinci, sektor pajak restoran ialah kontributor paling besar ke dua setelah PBB untuk pendapatan asli daerah yang dimiliki oleh Kota Semarang.

Pemerintah daerah Kota Semarang memiliki kewenangan dalam mengatur urusan daerahnya sendiri untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan pemerintahannya. Salah satu kewenangannya adalah dengan mengambil pungutan kepada masyarakat. Pemerintah mengambil pungutan kepada masyarakat sebagaimana diatur oleh perundang-undangan tentang perpajakan, dijelaskan masyarakat menanggung beban untuk membayar pajak dan pungutan lain yang sifatnya memaksa yang diatur oleh Undang- Undang No. 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah mewajibkan pemungutan pajak restoran

menggunakan *self assessment* yaitu suatu sistem yang memberikan kepercayaan dan tanggung jawab kepada wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan dan membayar sendiri jumlah pajak yang terutang sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku. Selain itu, untuk pengalokasiannya pemerintah dituntut agar transparan dalam penerimaan pajak daerah untuk mencapai masyarakat yang adil dan makmur sejahtera.

Penerapan *self assessment system* dalam pemungutan pajak restoran mengakibatkan wajib pajak dituntut untuk jujur dan bertanggung jawab dalam menghitung, menyetor, melaporkan, dan menentukan kewajiban pajaknya sendiri kepada petugas pajak. Akibat dalam penerapan ini banyak wajib pajak kurang patuh dan jujur dalam menyetorkan pajaknya, bahkan terjadi kecurangan dalam pelaporan pajaknya. Contohnya tidak melaporkan seluruh penghasilan ke kas daerah, telat membayar pajak, dan masih banyak lagi akibat dari penerapan *self assement system*. Mengingat kepatuhan merupakan faktor penting penerapan *self assessment system* dalam peningkatan penerimaan pajak yang salah satunya adalah lemahnya sistem administrasi. Maka dari itu, Bapenda Kota Semarang mengadakan penerapan sistem *monitoring* pelaporan pembayaran pajak secara *online* menggunakan perangkat *e-tax* di kota Semarang.

Badan Pendapatan Daerah merupakan suatu instansi yang bertujuan untuk mengumpulkan penerimaan Pendapatan Asli Daerah yang bersumber dari pajak daerah dan retribusi daerah serta pajak lainnya untuk pembangunan daerah. Untuk mewujudkan keinginan tersebut, supaya pengelolaan pajak daerah dapat dilaksanakan dengan baik maka diatur dengan keputusan Walikota Semarang

Nomor 12 tahun 2018 tentang Tata Cara Pelaporan Pembayaran dan Pengawasan Pajak Daerah Melalui Sistem Elektronik. Peraturan Walikota Semarang Nomor 12 Tahun 2018 menjelaskan mengenai penerapan sistem *online* dimaksud sebagai upaya meningkatkan pengawasan atas pembayaran dan pelaporan data transaksi usaha wajib pajak serta meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Terdapat banyak jumlah seluruh Wajib Pajak di setiap Kelurahan yang ada di Kota Semarang pada tahun 2020.

Tabel 1.1 Data Wajib Pajak Tahun 2020

NO	KECAMATAN	JUMLAH KELURAHAN	JUMLAH WAJIB PAJAK
1	Pedurungan	12	61.170
2	Tembalang	12	65.774
3	Banyumanik	11	46.785
4	Semarang Selatan	10	16.179
5	Ngaliyan	10	50.575
6	Semarang Timur	10	18.851
7	Semarang Utara	9	28.225
8	Gajahmungkur	8	16.101
9	Candisari	7	16.083
10	Gayamsari	7	15.901
11	Tugu	7	10.724
12	Semarang Barat	16	38.891
13	Gunungpati	16	44.606
14	Semarang Tengah	15	18.510
15	Mijen	14	34.753
16	Genuk	13	35.913
	JUMLAH	177	519.041

Sumber: Data Badan Pendapatan Kota Semarang

Dapat dilihat dalam Tabel 1.1 mengenai Jumlah Wajib Pajak di Kota Semarang pada Tahun 2020 bahwa di Kota Semarang terdapat 177 kelurahan dengan jumlah Wajib Pajak yaitu 519.041.

Berdasarkan hasil informasi yang di dapat dari Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang, jumlah restoran di Kota Semarang dalam 3 tahun terakhir cenderung mengalami peningkatan. Hal ini dapat disimpulkan dari tabel 1.2

Tabel 1.2 Jumlah Objek Pajak Restoran di Kota Semarang pada Tahun 2020-2022

NO	TAHUN	JUMLAH OBJEK PAJAK RESTORAN
1	2020	2.035
2	2021	2.398
3	2022	2.737

Sumber: Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang.

Merujuk pada tabel tersebut, diketahui bahwa jumlah objek pajak restoran dari tahun 2020 hingga 2022 terus mengalami peningkatan. Semakin banyaknya objek pajak restoran menjadikan semakin tinggi juga pendapatan asli daerah yang didapat pemerintah Kota Semarang terkait dengan penerimaan pajak restoran. Pelaksanaan sistem pajak *online* pada pemungutan pajak daerah merupakan suatu terobosan baru, meskipun sistem serta metode penerimaan *online* sektor pajak bukan hal yang baru dirancang di daerah lain, namun untuk Kota Semarang mulai menerapkannya di tahun 2017.

Kepatuhan Wajib Pajak dapat diartikan sebagai suatu keadaan Wajib Pajak memenuhi suatu kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakan (Nurmanto,2003:148). Tingkat kepatuhan Wajib Pajak yang tinggi dalam membayar pajak diharapkan dapat membantu negara dalam menopang perekonomian negara. Kepatuhan Wajib Pajak tidak terlepas dari peran negara dalam menyikapi Wajib Pajak terhadap pelaksanaan kewajiban perpajakan.

E-Monitoring yaitu sistem *monitoring* yang dilakukan secara *online* dengan menggunakan perangkat bernama *e-tax*. Pelaksanaan *monitoring* pajak restoran menggunakan *e-tax* sebagai alat yang memproses data transaksi restoran secara *real time*. *E-Monitoring* dengan perangkat *e-tax* ini dilakukan untuk pajak daerah yakni pajak hotel, pajak restoran, pajak parkir, dan pajak hiburan.

E-tax merupakan perangkat yang mirip seperti *Electronic Data Capture* (EDC) dan akan mengirimkan data transaksi atau omzet penjualan secara *online* ke server yang terpasang di *handphone* atau komputer petugas yang berwenang di badan pendapatan daerah sehingga pihak badan pendapatan daerah akan secara langsung mengetahui transaksi dan omzet setiap harinya di restoran tersebut.

Pemasangan alat *e-tax* berfungsi sebagai *Transaction Monitoring Device* (TMD) bagi seluruh usaha yang ada di kota Semarang. *E-tax* bekerja dengan cara merekam transaksi pembayaran di tempat *e-tax* telah terpasang. Rekaman transaksi ini membuat nilai pajak yang dibayarkan sesuai dengan nilai transaksi yang sebenarnya. Dengan pemasangan alat ini, jumlah transaksi dan besaran pajak yang harus disetorkan akan lebih transparan. Setoran pajak hasil penghitungan antara Wajib Pajak yang dipantau dengan perekaman *e-tax* dapat langsung disetorkan kepada bank.

Terkait pelaksanaan kebijakan sistem pajak *online* Pemerintah Kota Semarang bermitra dengan Bank Jateng. Bank Jateng membantu memfasilitasi peralatan, sistem dan hal teknis terkait sistem *online* dalam pembayaran pajak restoran seperti dalam penyedia alat *e-tax* sebagai alat pencatatan transaksi secara *online*. Pemasangan alat perekam ini ditempel di komputer para pemilik usaha

parkir. Melalui alat ini, semua data transaksi menjadi lebih transparan sehingga Bapenda Kota Semarang dan wajib pajak restoran dapat mengetahui pendapatan yang diperoleh secara *realtime* dan setiap transaksi akan masuk ke *server* Bapenda Kota Semarang. Dengan demikian, Bapenda Kota Semarang dapat melihat potensi pajak restoran yang telah dipungut pada tempat usaha.

Sebagai penyedia alat *e-tax*, Bank Jateng juga bekerjasama dengan PT. Subaga sebagai mitra penyedia alat perekam transaksi data usaha. Selain itu, Bank Jateng juga sebagai penampung pembayaran pajak restoran yang telah ditunjuk oleh Pemerintah Kota Semarang.

Walikota Semarang mengaku selama ini pihaknya kesulitan untuk memperkirakan besaran pajak yang disetor pemilik restoran atau rumah makan. Pasalnya, omzet yang pelaku usaha dapatkan sekarang dengan *e-tax*, setiap Transaksi ditempat itu dapat terukur. Penerimaan pajak restoran yang efektif tergantung dari keberhasilan pencapaian wajib pajak yang membayar pajak restoran. Seperti halnya tingkat kepatuhan wajib pajak yang relatif rendah.

Bagi tempat-tempat yang sudah dipasang, maka semua transaksi harus dilakukan melalui alat *e-tax*. Alat tersebut akan merekam semua transaksi sehingga nilai pajak yang dibayarkan bisa sesuai dengan transaksi pembayaran.

Adanya *e-tax* ini, ke depan objek pajak yang proses transaksinya masih manual, akan menggunakan alat elektronik yang juga berfungsi sebagai kasir lengkap dengan alat printernya. Selain sebagai pembukuan Wajib Pajak, alat ini juga merekam per-transaksi, sehingga Bapenda dapat memiliki data valid per-hari

hingga per-bulannya dan nominal pajaknya asli, maka tidak ada lagi oknum petugas pajak yang dapat bermain.

Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang menerapkan penggunaan *e-tax* di bulan juli 2020. Sebelum penggunaan alat ini terjadi kebocoran pajak restoran. Kebocoran pajak yang dimaksud yaitu beberapa restoran yang memiliki tidak membayar pajak sesuai dengan penghasilannya.

Badan Pendapatan Kota Semarang sejauh ini telah memasang sekitar 619 unit *e-tax* dari target sebanyak 700 lebih unit, diantaranya sebanyak 486 unit terpasang di Objek Pajak Restoran.

Tabel 1.3 Jumlah Penggunaan alat E-Tax di Kota Semarang pada Tahun 2020-2022

NO	TAHUN	JUMLAH E-TAX
1	2020	340
2	2021	488
3	2022	619

Sumber: Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang.

Dapat dilihat bahwa tabel 1.3 mengenai Jumlah Penggunaan alat *E-Tax* di Kota Semarang pada Tahun 2020-2022 menjelaskan bahwa pada tahun 2020 terdapat 340 alat *e-tax* yang terpasang, pada tahun 2021 terdapat 488 alat *e-tax* yang terpasang, dan pada tahun 2022 terdapat 619 alat *e-tax* yang terpasang, dengan target tahun 2022 ini akan ditarget dengan jumlah 700 lebih alat *e-tax* yang harus sudah terpasang di Kota Semarang. Jumlah alat *e-tax* yang terpasang untuk restoran sebanyak 486 unit masih sangat berbanding jauh dari jumlah objek pajak restoran pada tahun 2022 sebanyak 2.737 objek pajak dengan selisih 2.118 perangkat yang belum terpasang karena terbatasnya ketersediaan *e-tax*.

Alat *e-tax* terpasang, pihak Bapenda akan melakukan pengawasan untuk memantau apakah alat *e-tax* tersebut benar-benar digunakan atau tidak. Wajib Pajak yang sengaja tidak menggunakan alat *e-tax* akan diketahui oleh petugas Badan Pendapatan Daerah dan akan diberikan sanksi berupa Surat Peringatan (SP) dan penyegehan.

Tidak hanya untuk memantau, petugas Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang juga akan membantu dan menjelaskan jika karyawan kasir mengalami kendala. Pengecekan juga dilakukan guna memastikan alat yang sudah dipasang tetap digunakan.

Pelaku usaha yang sudah mendapatkan SP akan diberikan tenggang waktu guna memasang alat *e-tax*, misalnya SP 1 dan SP 2 akan diberi waktu selama tujuh hari. Sedangkan SP 3, akan diberi waktu selama tiga hari. Setelah SP 3 tidak diindahkan, maka akan dikordinasikan bersama dengan Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) guna memberikan tindakan sanksi hukum dan atau penyegehan.

Berbagai alasan pemilik restoran maupun cafe tidak mau menerapkan pajak restoran. Salah satunya karena pihak pemerintah kota Semarang dalam hal ini Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang, sudah mensosialisasikan rencana perubahan pemungutan yang semula secara manual menjadi digital dengan *e-tax* namun belum disosialisasikan secara merata. Pada tahun 2022 ini, Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang telah berusaha untuk melakukan sosialisasi terhadap seluruh wajib pajak restoran untuk melakukan pemasangan *alat e-tax* melalui pegawai pajak Bapenda.

Pemasangan *e-tax* sesuai dengan amanat Peraturan Daerah (Perda) Kota Semarang Nomor 12 Tahun 2018 tentang Tata Cara Pembayaran dan Pelaporan Transaksi Usaha Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Hiburan dan Pajak Parkir Melalui Sistem *Online*. Pemasangan *e-tax* diperuntukkan bagi usaha besar seperti restoran, hotel dan tempat hiburan yang memiliki pendapatan Rp10 juta ke atas perbulannya. Pajak Restoran yang dikenakan bagi masyarakat yang makan di tempat, dibungkus atau *take away* maka dikenakan pajak 10%. Atas dasar ini, Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang akan bertindak tegas terhadap rumah makan dan restoran yang menolak pemasangan *e-tax*.

Indriyasari, S.E, M.A.P selaku Kepala Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang mengatakan pajak akan dikenakan pada pengusaha yang sudah memenuhi kriteria, misalnya menyediakan tempat dan omzet perharinya di atas Rp. 2 Juta / hari. Pihaknya akan menghitung apakah usaha sudah layak dikenakan pajak atau tidak, dan tidak mungkin menerapkan pajak jika omzetnya belum masuk persyaratan.

Usaha dalam meningkatkan Pajak Daerah memiliki banyak kendala, salah satunya adalah tingkat Kepatuhan Wajib Pajak yang masih rendah. Berbagai cara telah dilakukan oleh pemerintah agar dapat meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak yang masih terlalu rendah, seperti dilaksanakannya berbagai sosialisasi dan memberikan Sanksi Perpajakan. Salah satu cara yang kini dilakukan adalah penerapan alat *e-tax*. Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Semarang kini tengah gencar memasang alat *e-tax*. Pemasangan alat *e-tax* ini adalah rekomendasi dari Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK), alat *e-tax* dipasang kepada sejumlah

restoran, hotel dan tempat hiburan. Rekomendasi ini muncul setelah KPK melihat adanya potensi kebocoran Pajak Restoran, Hotel dan Tempat Hiburan di seluruh Indonesia, termasuk juga di Semarang. Dengan pemasangan alat tersebut, diharapkan potensi kebocoran pajak dari para Wajib Pajak dapat diminimalisir.

Sehingga penulis tertarik memilih pajak restoran untuk diteliti di banding pajak lain yang terpasang alat *e-tax*, selain karena data pemasangan alat *e-tax* lebih banyak di bidang restoran. Di ketahui juga bahwa pemerintah pusat telah memberikan tanggung jawab kepada pemerintah daerah untuk melakukan penagihan pajak restoran sesuai amanat dari instruksi Kementrian Dalam Negeri dan imbauan KPK (Komisi Pemberantasan Korupsi) untuk melaksanakan reformasi tata kelola pajak dan optimalisasi penerimaan negara dalam Intruksi Presiden Nomor 10 Tahun 2016 dan Tahun 2017, implementasi optimalisasi penerimaan negara dari penerimaan pajak dan non pajak yang termuat dalam Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2018 tentang Strategi Nasional Pencegahan Korupsi. Masih banyak restoran yang enggan memasang *e-tax* tersebut contohnya adalah dalam dunia perpajakan. Inovasi program pemerintah di bidang pajak tersebut memfasilitasi wajib pajak untuk dapat melakukan pembayaran pajak secara *online*. Wajib pajak yang memiliki usaha dengan sistem digital, salah satunya adalah restoran. Dengan adanya *e-tax* diharapkan tujuan pemerintah dalam meningkatkan sistem pengawasan dan pemantauan pembayaran wajib pajak atas usaha-usaha tersebut dapat tercapai.

Berdasarkan latar belakang di atas, muncul rasa keingin tahuan penulis yang dituangkan melalui pertanyaan penelitian yaitu bagaimana Bapenda Kota Semarang

dapat mengatasi (memanajemen) permasalahan kedisiplinan wajib pajak melalui penerapan *e-tax* dalam *monitoring* pajak restoran di kota semarang. Sehingga penulis tertarik mengambil judul “**Efektivitas Penerapan *E-Tax* Dalam *Monitoring* Pajak Restoran Di Kota Semarang**”.

1.2 Identifikasi Masalah

- 1) Adanya potensi kebocoran pajak restoran yaitu wajib pajak tidak membayar pajak sesuai dengan pendapatan.
- 2) Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang kesulitan untuk memperkirakan besaran pajak yang disetor pemilik restoran.
- 3) Masih banyak restoran yang tidak mau untuk dipasang alat *e-tax*
- 4) Adanya kebohongan penggunaan alat *e-tax* yang disembunyikan / dimatikan guna menghindari pembayaran pajak yang dikenakan kepada objek penjualannya

1.3 Perumusan Masalah

Menurut Sugiyono (2009:52) Masalah dapat diartikan sebagai penyimpangan antara yang seharusnya dengan apa yang benar-benar terjadi, antara teori dengan praktik, antara aturan dan pelaksanaan, antara rencana dengan pelaksana. Berdasarkan latar belakang masalah di atas yang berhubungan dengan Efektivitas Penerapan *E-Tax* Dalam *Monitoring* Pajak Restoran Di Kota Semarang sebagai berikut:

- 1) Bagaimana Efektivitas Penerapan *E-Tax* Dalam *Monitoring* Pajak Restoran Di Kota Semarang?
- 2) Apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam Penerapan *E-Tax* Dalam *Monitoring* Pajak Restoran Di Kota Semarang?

1.4 Tujuan Penelitian

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

- 1) Menganalisis Efektivitas Penerapan *E-Tax* Dalam *Monitoring* Pajak Restoran Di Kota Semarang.
- 2) Mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat Penerapan *E-Tax* Dalam *Monitoring* Pajak Restoran Di Kota Semarang.

1.5 Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini sangat diharapkan dapat memberikan beberapa manfaat bagi:

- 1) Bagi Peneliti, diharapkan Penelitian ini dapat digunakan sebagai sarana untuk menuangkan ide, gagasan, dan pikiran menambah wawasan tentang Penerapan *E-Tax* Dalam *Monitoring* Pajak Restoran di Kota Semarang.
- 2) Bagi Pemerintah, diharapkan Penelitian ini dapat menjadi tambahan informasi bagi Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang agar lebih maksimal dalam mengelola dan menerapkan *e-tax* dalam *monitoring* pajak restoran di Kota Semarang tersebut.
- 3) Bagi Pembaca, penelitian ini dapat memberikan tambahan pengetahuan dan informasi secara tertulis maupun sebagai rujukan referensi mengenai upaya

pemerintah daerah dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak (WP) di sektor Pajak Restoran di Kota Semarang.

1.6 Kajian Teori

1.6.1 Penelitian Terdahulu

Teori-teori yang merupakan dasar atau acuan-acuan yang ditemukan dari berbagai penelitian sebelumnya yang digunakan sebagai data pendukung. Penelitian terdahulu merupakan salah satu data pendukung yang berkaitan dengan permasalahan yang tengah dibahas dalam penelitian ini . Maka dari itu, fokus dari penelitian terdahulu yang dijadikan acuan atau dasar adalah yang terkait dengan Efektivitas Penerapan *E-Tax* Dalam *Monitoring* Pajak Restoran Di Kota Semarang Terdapat beberapa hasil penelitian sebelumnya yang relevan, mengkaji mengenai penerapan *e-tax* dalam *monitoring* pajak restoran khususnya di Kota Semarang yang dapat penulis uraikan sebagai berikut. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Ni Putu Mitha Pratiwi dan Ni Ketut Lely Aryani pada tahun 2019 dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral, Sanksi Pajak dan *tapping box* pada Kepatuhan Wajib Pajak Hotel.” menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan, kewajiban moral, sanksi pajak, dan penerapan alat perekam transaksi (*tapping box*) berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak hotel di Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Gianyar. Artinya, semakin baik kualitas pelayanan, kewajiban moral, sanksi pajak, dan penerapan alat *E-tax* akan mendorong wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

Penelitian yang dilakukan oleh Nufal Lathif pada tahun 2015 dengan judul “Pengawasan Pajak Restoran Sebagai Upaya Peningkatan Penerimaan Pajak Di Kabupaten Banyumas” menyimpulkan bahwa Pengawasan Pajak Restoran sebagai Upaya Peningkatan Penerimaan Pajak di Kabupaten Banyumas dilakukan oleh Badan Pendapatan Daerah berdasarkan Perda Banyumas nomor 1 Tahun 2011. Badan Pendapatan Daerah dalam melakukan pengawasan menggunakan 5 tahap yaitu uji petik, kemudian bila dalam melakukan uji petik terdapat kendala maka dilakukan dengan cara penungguan di mana pihak dari Bapenda membentuk tim dan mereka memantau langsung di dalam restonya serta menghitung jumlah pembeli dalam sehari. Langkah selanjutnya yaitu pembinaan yang dilakukan agar wajib pajak bersikap jujur, kemudian langkah selanjutnya yaitu pemantauan bilamana ada yang tidak beres dengan laporan pajak restonya maka restoran tersebut dipantau. Terakhir saat ini sedang diuji coba menggunakan alat digital yaitu AMP atau alat monitoring pajak yang diletakan di kasir sehingga laporan pajak bisa sesuai dan terhindar dari wajib pajak yang nakal. Kendala internal yaitu terbatasnya sumber daya manusia sehingga menyebabkan tingkat pengawasannya menjadi tidak maksimal, sedangkan kendala eksternal yaitu tingkat kesadaran masyarakat yang masih rendah untuk melaporkan penerimaan pajak, hal ini dibuktikan dengan masih banyaknya pelanggaran dalam pemenuhan kewajiban perpajakan.

Penelitian yang dilakukan oleh I Putu Arya Dirghayusa tahun 2020 dengan judul “Pengaruh Penggunaan Tapping Box dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan dengan Pemahaman Penggunaan Sistem Online Sebagai Variabel

Pemoderasi (Studi Pada Wajib Pajak Hotel Yang Terdaftar di BPKAD Kabupaten Karangasem)” Penelitian ini menggunakan metode penentuan sampel yang digunakan yaitu teknik simple random sampling menyimpulkan bahwa variabel penggunaan *tapping box* secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak hotel, variabel kesadaran wajib pajak berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, serta pemahaman penggunaan sistem online memperlemah hubungan antara penggunaan *tapping box* dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak hotel.

Penelitian yang dilakukan Satrio Luhur pada tahun 2018 mengenai “Analisis Penerimaan Pajak Restoran Kota Surakarta Setelah Adanya Teknologi *Go - Food* Dan *E-tax*” menjelaskan bahwa penerimaan pajak restoran di Kota Surakarta dalam 5 tahun terakhir tergolong sangat baik dari segi pertumbuhan, namun efektivitasnya justru menurun setelah pemerintah mulai memasang *E-tax*.

Sedangkan penelitian yang dilakukan Adityo R Dimas tahun 2015 mengenai “Sistem Informasi Pelaporan Pajak Hotel Secara *Online* Pada Dinas Pendapatan Kota Pasuruan (Jawa Timur)” menjelaskan bahwa Teknologi yang diterapkan oleh Masing masing hotel di wilayah Kota Pasuruan sebagai salah satu sumber pendapatan daerah di sektor pariwisata, sampai saat ini masih sulit untuk dikontrol dalam hal penyampaian sistem. Pelaporan pajak hotel dan pajak pendapatan lainnya. Tujuan Pembuatan Sistem Pelaporan Pajak Hotel secara *online* ialah untuk memperoleh capaian peningkatan pendapatan dari setoran pajak. Dari implementasi sistem online diperoleh peningkatan pendapatan sejumlah 94,33% jika dibandingkan dengan metode pelaporan secara manual.

Persamaan penelitian penulis dengan penelitian terdahulu sebagian besar yaitu membahas tentang pengawasan pajak restoran, hotel dan hiburan berbasis *online* menggunakan *e-tax* dengan tujuan untuk memberikan layanan kemudahan pembayaran pajak dan pengawasan pajak restoran, hotel dan hiburan di seluruh Indonesia. Persamaan kedua terdapat pada metode penelitian yang digunakan yaitu deskriptif kualitatif. Persamaan ketiga terdapat pada bentuk atau jenis sistem pengawasan pajak secara online yang memiliki nama sistem yang berbeda tetapi memiliki tujuan yang sama. Selain itu, perbedaan antara penelitian penulis dengan penelitian terdahulu yaitu tempat atau lokus yang dilakukannya penelitian. Perbedaan yang kedua terdapat pada konsep pengukuran efektivitas serta teori yang digunakan untuk penelitian.

1.6.2 Administrasi

Menurut Heri Setiawan (2013:01) Administrasi merupakan orang yang mendapatkan kepercayaan untuk melaksanakan tugas dari seorang pemilik harta kekayaan untuk mengelola seluruh harta kekayaan berikut karyawan yang ada dalam suatu organisasi, keseluruhan harta kekayaan dan karyawan merupakan unit organisasi dan dikelola serta dilaksanakan seefektif mungkin sehingga setiap unit merupakan suatu administration atau unit organisasi yang dipimpin oleh administrator yang bertanggung jawab kepada pemilik yang memberikan tugas, kewajiban dan tanggung jawab kepadanya.

Pandangan yang sama tentang pengertian administrasi juga dikemukakan oleh Atmosudirjo (1980):

1. Administrasi sebagai proses Administrasi adalah keseluruhan proses terdiri atas kegiatan-kegiatan, pemikiran-pemikiran, pengaturan-pengaturan, mulai dari menentukan tujuan, penyelenggaraan hingga tercapai tujuan.
2. Administrasi sebagai fungsi Administrasi adalah kegiatan dan tindakan yang secara sadar dilakukan untuk mencapai tujuan, dan termasuk penentuan tujuan itu sendiri
3. Administrasi sebagai institusi Administrasi adalah keseluruhan orang-orang dalam satu kesatuan menjalankan kegiatan-kegiatan kearah tercapainya tujuan.

Dapat disimpulkan, Administrasi merupakan seluruh proses rangkaian pelaksanaan kegiatan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih yang terlibat dalam suatu bentuk usaha bersama demi tercapainya tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

1.6.3 Administrasi Publik

Henry dalam Harbani Pasolong (2008:8), mengemukakan bahwa Administrasi Publik adalah suatu kombinasi yang kompleks antara teori dan praktik, dengan tujuan mempromosikan pemahaman terhadap pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat yang diperintah, dan juga mendorong kebijakan publik agar lebih responsif terhadap kebutuhan sosial.

Menurut Felix A. Nigroidan L. Loyd G.Nigro dalam (Chasanah, 2008) mengungkapkan bahwa administrasi publik adalah (1) kerja sama kelompok dalam pemerintahan, (2) terdiri dari tiga fungsi pemerintah eksekutif, legislatif, dan yudikatif, (3) memainkan peran penting dalam merinci pendekatan pemerintah, dan

karenanya penting untuk interaksi politik, (4) secara tegas diidentifikasi dengan pertemuan pribadi yang berbeda dan orang-orang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, (5) dalam beberapa hal berbanding terbalik pada penempatan pengertian dengan administrasi perorangan.

Berdasarkan pernyataan beberapa ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa administrasi publik adalah seluruh proses penyelenggaraan pemerintah yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga dalam menyajikan pelayanan kepada masyarakat dengan tujuan untuk melayani masyarakat secara tepat waktu dan tepat guna. Namun, administrasi publik termasuk sebagai ilmu yang dinamis dan telah mengalami perubahan dan pembaharuan dari waktu ke waktu sesuai dengan hambatan yang ada. Paradigma yang muncul merupakan sudut pandang ahli tentang peranan dan tantangan bagi administrasi publik dalam menjawab berbagai masalah yang muncul.

1.6.4 Paradigma Administrasi Publik

Nicholas Henry dalam Keban (Anwaruddin, 2004) menyatakan tentang keberadaan Ilmu Administrasi Publik, ada 6 (enam) gaya berpikir antara lain:

a. Paradigma 1 Dikotomi Politik dan Administrasi (1900)

Tokoh-tokoh di dalam paradigma tersebut yaitu Frank J Goodnow dan Leonard D White Goodnow dalam tulisannya “*Politic and Administration*” mengatakan bahwa politik berfokus pada prosedur atau ekspresi yang diinginkan rakyat, sementara dari pemerintah perlu memperhatikan implementasi atau penegakan kebijakan. Pemisahan antara politik maupun administrasi ditunjukkan dengan memisahkan antara badan legislatif yang harus bertanggung jawab untuk menyatakan usulan rakyat, dan badan eksekutif yang bertanggung jawab dalam pemenuhan usulan rakyat. Legislator mencapai tujuan mereka dan merumuskan kebijakan dengan dukungan peradilan. Implementasi model ini dapat dikatakan bahwa secara administratif dianggap tidak berguna, namun masih dapat dijalankan untuk mencapai efisiensi dan ekonomi “*government bureaucracy*”, selain itu tujuannya pun tidak jelas pembahasannya. Definisi administrasi dalam model ini tidak dijelaskan secara jelas.

b. Paradigma 2 Prinsip-Prinsip Administrasi (1927-1937)

Tokoh yang menganut paradigma ini yaitu Willoughby, Gullick & Urwick ditentukan oleh tokoh manajemen klasik yaitu Fayol dan Taylor yang mengambil prinsip-prinsip administrasi sebagai dasar dalam administrasi publik yang dinyatakan dalam POSDCORB (*Planning, Organizing, Stafin,*

Directing, Coordinating, Reporting, dan Budgeting) yang menekankan fokus ketimbang lokusnya.

c. Paradigma 3 Administrasi Negara sebagai Ilmu Politik (1950-1970)

Tokoh dalam paradigma ini yaitu Morstein-Marx yang mempertanyakan tentang pemisahan antara politik serta administrasi yang tidak praktis. Herbert Simon menyatakan kritiknya terhadap inkonsistensi dalam prinsip-prinsip administrasi, dan mengeklaim bahwa prinsip-prinsip tersebut tidak berlaku. Administrasi publik bukannya tidak berharga atau diterapkan dimanapun, akan tetapi selalu dipengaruhi oleh nilai-nilai tertentu. Oleh sebab itu, adanya kontradiksi antara nilai pemerintahan liberal dan asumsi bahwa politik di sisi lain penuh nilai. Pada parakteknya angapan kedua yang berlaku, karena itu John Gausi mengatakan dengan yakin bahwa teori administrasi publik sebenarnya merupakan teori politik. Hal ini mengakibatkan munculnya model ilmu politik baru dimana titik fokusnya yaitu birokrasi pemerintah, sedangkan fokusnya kabur dikarenakan prinsip administrasi publik lemah. Mereka yang melontarkan kritik seperti itu hanya akan melebih-lebihkan kritik dan tidak memunculkan solusi terhadap arah yang dipakai pada pengelolaan negara. Pada saat itu, administrasi publik sedang mengalami pengikisan identitas karena ilmu politik dianggap sebagai ilmu yang dominan dalam administrasi publik.

d. Paradigma 4 Administrasi Publik sebagai Ilmu Administrasi (1956-1970)

Model ini memiliki prinsip-prinsip manajemen yang sebelumnya dikembangkan secara alami dan intensif. Perilaku organisasi, analisis

manajemen, penerapan teknologi modern seperti metode kuantitatif, analisis sistem, penelitian, operasi dan lainnya adalah hal penting dari model ini. Beberapa hal tersebut bisa diasumsikan serta diterapkan pada dunia administrasi publik, sehingga lokusnya masih diragukan.

- e. Paradigma 5 Administrasi Publik sebagai Administrasi Publik (1970-sekarang)

Pada paradigma ini mempunyai fokus serta lokus, yang jelas. Fokusnya terdiri dari teori organisasi, teori manajemen, dan kebijakan publik. Lokusnya adalah permasalahan dan kepentingan publik.

- f. Paradigma 6 Administrasi Terbaru

Paradigma yang terakhir ini merupakan paradigma terbaru dalam penataan pengelolaan pemerintahan dalam ilmu administrasi publik. Pandji Santosa dalam bukunya yang berjudul “Administrasi Publik: Teori dan Aplikasi *Good Governance*” menyatakan bahwa paradigma terbaru tersebut memiliki tiga tiang dalam governance meliputi pemerintah, sektor swasta dan masyarakat.

Berdasarkan penjelasan di atas terdapat beberapa elemen penting dalam ilmu administrasi publik terkait dengan pemerintah dan masyarakat, sehingga administrasi publik tidak berfokus pada pemerintahan saja tetapi juga berfokus pada masyarakat. Penelitian efektivitas penerapan *e-tax* dalam *monitoring* pajak restoran di Kota Semarang termasuk dalam paradigma keenam dimana pelaksanaan *e-tax* tersebut terjalin kerjasama yang efektif antara pemerintah, swasta dan masyarakat

sehingga dapat melaksanakan pembangunan berkelanjutan serta mewujudkan kegiatan iklim investasi yang bersahabat.

1.6.5 Manajemen Publik

1.6.5.1 Pengertian Manajemen Publik

Menurut Ratminto (2005), Manajemen publik atau dapat juga disebut manajemen pemerintah secara umum merupakan suatu upaya pemerintah dalam pemenuhan kebutuhan publik dengan menggunakan sarana dan prasarana yang tersedia. Unsur manajemen saat ini menjadi suatu unsur penting dalam penyelenggaraan organisasi, baik organisasi pada sektor swasta maupun dalam sektor publik seperti organisasi pemerintahan. Manajemen pada sektor publik yang diangkat dari manajemen sektor swasta tidak menjadikan orientasi tujuan dan pelaksanaan pada organisasi sektor publik menjadi sama dengan sektor swasta.

Mahmudi (2010:38-40) mengungkapkan ada setidaknya tujuh karakteristik manajemen sektor publik yang membedakannya dengan sektor swasta:

- 1) Sektor publik tidak mendasarkan keputusan pada pilihan individual dalam pasar, akan tetapi pilihan kolektif dalam pemerintahan dimana tuntutan masyarakat yang sifatnya kolektif (masa) akan disampaikan melalui perwakilannya yang dalam hal ini adalah partai politik atau DPR.
- 2) Penggerak sektor publik adalah karena adanya kebutuhan sumber daya, seperti air bersih, listrik, keamanan, kesehatan, pendidikan, transportasi, dan sebagainya yang menjadi alasan utama sektor publik untuk menyediakannya.

- 3) Dalam organisasi sektor publik, informasi harus diberikan kepada publik seluas mungkin untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas publik, yang artinya sektor publik sifatnya terbuka kepada masyarakat dibandingkan dengan sektor swasta.
- 4) Organisasi sektor publik berkepentingan untuk menciptakan adanya kesempatan yang sama bagi masyarakat untuk memenuhi kebutuhan utama hidupnya, misalnya kebutuhan terhadap kesehatan, pendidikan, transportasi dan sarana-sarana umum lainnya.
- 5) Sektor publik dihadapkan pada permasalahan keadilan distribusi kesejahteraan sosial, sedangkan sektor swasta tidak dibebani tanggung jawab untuk melakukan keadilan seperti itu.
- 6) Dalam organisasi sektor publik, kekuasaan tertinggi adalah masyarakat. Dalam hal tertentu masyarakat adalah pelanggan, akan tetapi dalam keadaan tertentu juga masyarakat bukan menjadi pelanggan.
- 7) Dalam sektor swasta persaingan (kompetisi) merupakan instrument pasar, sedangkan dalam sektor publik tindakan kolektif menjadi instrument pemerintahan. Sangat sulit bagi pemerintah untuk memenuhi keinginan dan kepuasan tiap-tiap orang dan yang mungkin dilakukan adalah pemenuhan keinginan kolektif.

Menurut George R. Terry dan Leslie W. Rue manajemen merupakan proses kerja yang membutuhkan pengarahan kelompok orang-orang kearah tujuan-tujuan organisasional atau maksud yang nyata (Terry, Rue, & Ticoalu, 1992). Menurut Waldo dalam (Ardani, 2018) manajemen adalah serangkaian tindakan untuk

mencapai hubungan kerja sama yang rasional dalam sistem administrasi. Sedangkan manajemen dikemukakan oleh Stoner adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan pengguna sumber daya-sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi. Perencanaan berarti bahwa para manajer memikirkan kegiatan-kegiatan mereka sebelum dilaksanakan. Berbagai kegiatan ini biasanya didasarkan pada berbagai metode, rencana atau logika, bukan hanya atas dasar dugaan atau firasat. Pengorganisasian berarti bahwa para manajer mengkoordinasikan sumber daya-sumber daya manusia dan material organisasi. Kekuatan suatu organisasi terletak pada kemampuannya untuk menyusun berbagai sumber dayanya dalam mencapai suatu tujuan. Pengarahan berarti bahwa para manajer mengarahkan, memimpin dan mempengaruhi para bawahan. Manajer tidak melakukan semua kegiatan sendiri, tetapi menyelesaikan tugas-tugas esensial melalui orang-orang lain. Pengawasan berarti para manajer berupaya untuk menjamin bahwa organisasi bergerak ke arah tujuan-tujuannya, jika beberapa bagian organisasi ada pada jalur yang salah, manajer harus membenarkannya.

Luther Gulick (dalam Handoko, 2014:11), mendefinisikan manajemen sebagai suatu bidang ilmu pengetahuan (*science*) yang berusaha secara sistematis untuk memahami mengapa dan bagaimana manusia bekerja bersama untuk mencapai tujuan dan membuat sistem kerjasama ini lebih bermanfaat bagi kemanusiaan. Menurut Gulick manajemen telah memenuhi persyaratan untuk disebut bidang ilmu pengetahuan, karena telah dipelajari untuk waktu yang lama dan telah diorganisasi menjadi suatu rangkaian teori. Teori-teori ini masih terlalu

umum dan subyektif, tetapi teori manajemen selalu diuji dalam praktek, sehingga manajemen sebagai ilmu akan terus berkembang.

Menurut pendapat para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa manajemen publik adalah proses kerja yang dibantu oleh kelompok orang-orang meliputi proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan dan pengendalian serta penggunaan seluruh sumber daya organisasi lainnya untuk mencapai tujuan yang nyata serta hubungan kerja sama yang rasional. Manajemen publik tersebut mengajarkan bahwa manajemen sendiri berarti proses kegiatan kerja sama untuk mencapai suatu tujuan. Pada saat menjalankan suatu manajemen publik dengan baik dan optimal dibutuhkan pendukung salah satunya adalah pelayanan publik yang efektif. Suatu pelayanan publik dikatakan efektif jika pelaksanaannya tepat sasaran dan tepat mengenai tujuan pelaksanaan pelayanan publik yaitu tingkat puas atau tidaknya masyarakat. Apabila tujuannya terpenuhi serta tepat sasaran, maka pelaksanaan pelayanan publik dapat efektif.

1.6.7 Efektivitas

1.6.7.1 Konsep Efektivitas

Kata efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu efektif yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kata efektif berarti dapat membuahkan hasil, mulai berlaku, ada pengaruh/akibat/efeknya. Efektivitas bisa juga diartikan sebagai pengukuran keberhasilan dalam pencapaian tujuan-tujuan.

Menurut Pasolong (2007:4), efektivitas pada dasarnya berasal dari kata “efek” dan istilah ini digunakan sebagai hubungan sebab akibat. Efektivitas dapat

dipandang sebagai suatu sebab dari variabel lain. Efektivitas berarti bahwa tujuan yang telah direncanakan sebelumnya dapat tercapai atau sasaran tercapai karena adanya proses kegiatan.

Selanjutnya, Menurut H. Emerson seperti yang dikutip Handayanigrat (1994:16) efektivitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Apabila sasaran atau tujuan telah tercapai sesuai dengan yang direncanakan sebelumnya maka dikatakan efektif, sedangkan kalau tujuan atau sasaran itu tidak selesai sesuai dengan waktu yang telah ditentukan maka pekerjaan itu tidak efektif.

Dari beberapa pendapat di atas mengenai efektivitas, dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas, dan waktu) yang telah dicapai oleh manajemen, yang mana target tersebut sudah ditentukan terlebih dahulu. Hal ini sesuai dengan pendapat Hidayat (1986: 30) yang menjelaskan bahwa efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas, dan waktu) telah tercapai, dimana makin besar persentase target yang dicapai, makin tinggi efektivitasnya.

1.6.7.2 Ukuran Efektivitas

Efektivitas juga merupakan pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya merupakan sebuah pengukuran dimana suatu target telah tercapai sesuai dengan apa yang telah direncanakan. Adapun ukuran efektivitas menurut Sedarmayanti (2009:60) antara lain yaitu:

1. *Input* adalah segala sesuatu yang masuk kedalam sistem (Susanto, 2007).

Input dapat diartikan sebagai dasar dari sesuatu yang akan diwujudkan atau dilaksanakan berdasarkan apa yang direncanakan yang berpengaruh pada hasil. *Input* yang ada dapat dilihat dari sarana dan prasarana yang dibutuhkan oleh instansi terkait seperti ruang server, material (bahan buku) berupa data - data yang diperlukan yang akan diolah menjadi sebuah informasi.

2. Proses produksi dapat dilihat dari adanya komunikasi sebagai suatu proses yang memfokuskan pada interaksi antara pemerintah dan masyarakat, seperti pengambilan keputusan. Pengambilan keputusan merupakan pemilihan sasaran yang tepat dan mengidentifikasikan cara untuk mencapai tujuan.
3. Hasil (*output*) adalah komponen sistem yang berupa berbagai macam bentuk keluaran yang dihasilkan oleh komponen pengolahan. Hasil yang dimaksud merupakan perbandingan antara masukan (*input*) dan keluaran (*output*), hasil dapat dilihat dari produk yang dihasilkan dan jasa yang dihasilkan berupa pelayanan prima yang diberikan oleh instansi terkait.
4. Produktivitas adalah suatu ukuran atas penggunaan sumber daya dalam suatu organisasi yang biasanya dinyatakan sebagai rasio dari keluaran yang dicapai dengan sumber daya yang digunakan (Sedarmayanti, 2009:58). Produktivitas dapat dilihat dari pendidikan dianggap penting karena untuk membentuk dan mengembangkan sumber daya manusia dalam hal ini diperlukan suatu motivasi sebagai pendorong aktivitas untuk mencapai

kebutuhan masyarakat dan perlu adanya teknologi serta sarana produksi yang tepat dan maju sehingga dapat meningkatkan produktivitas

Hari Lubis dan Martani Huseini (1987:55) menyatakan bahwa efektivitas merupakan unsur pokok aktivitas untuk mencapai tujuan atau sasaran yang ditentukan sebelumnya. Adapun indikator mengenai efektivitas yaitu

1. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan merupakan rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangkaian penyelesaian suatu pelayanan. Prosedur Pelaksanaan Program merupakan rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangkaian penyelesaian suatu pelayanan.

2. Sarana dan Prasarana.

Sarana dan prasarana merupakan salah satu faktor pendukung yang sangat berpengaruh dalam rangka upaya peningkatan pelayanan kepada masyarakat.

3. Semangat kerjasama dan loyalitas kelompok kerja.

Upaya memberikan pelayanan yang prima bagi masyarakat semangat kerjasama dan loyalitas kelompok kerja sangat diperlukan untuk itu kerjasama yang terjalin antar pegawai sangat baik sehingga menciptakan

suasana yang kondusif dalam melayani masyarakat. Kerjasama yang baik, sifat saling terbuka antara pimpinan dan bawahan meningkatkan loyalitas kelompok kerja.

Zulkaidi, efektivitas dapat digunakan suatu alat evaluasi efektif atau tidaknya suatu tindakan (Wahyuningsi D. 2005:22) yang dapat dilihat dari:

1. Kemampuan memecahkan masalah, keefektifan tindakan dapat diukur dari kemampuannya dalam memecahkan persoalan dan hal ini dapat dilihat dari berbagai permasalahan yang dihadapi sebelum dan sesudah tindakan tersebut dilaksanakan dan seberapa besar kemampuan dalam mengatasi persoalan.
2. Pencapaian tujuan, efektivitas suatu tindakan dapat dilihat dari tercapainya suatu tujuan dalam hal ini dapat dilihat dari hasil yang dapat dilihat secara nyata.

Sedangkan Budiani (2007:53) menyatakan bahwa untuk mengukur efektivitas suatu program dapat dilakukan dengan menggunakan variabel-variabel sebagai berikut:

1. Ketepatan Sasaran Program Yaitu sejauhmana peserta program tepat atau sesuai dengan sasaran program yang telah ditentukan.
2. Sosialisasi Program Yaitu kemampuan penyelenggara program dalam melakukan sosialisasi program sehingga informasi mengenai program

dapat diketahui oleh masyarakat pada umumnya dan khususnya kepada sasaran program.

3. Pencapaian Tujuan Program Yaitu sejauhmana kesesuaian antara hasil pelaksanaan program dengan tujuan program yang telah ditetapkan.
4. Pemantauan Program Yaitu kegiatan yang dilakukan setelah dilaksanakannya kegiatan program sebagai bentuk perhatian kepada peserta program.

1.6.8 Sistem Informasi Manajemen

1.6.8.1 Definisi 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.

Berdasarkan teori para ahli yang sudah dijelaskan di atas, dapat disimpulkan bahwa Sistem Informasi Manajemen adalah sebuah sistem yang terpadu untuk menyajikan informasi guna mendukung fungsi operasi, manajemen dan pengambilan keputusan dalam sebuah organisasi.

Contoh aplikasi penerapan manajemen sistem informasi di sektor publik antara lain adalah *E-Government* adalah contoh aplikasi teknologi informasi dan komunikasi dalam administrasi publik, sebagai upaya untuk merevitalisasi organisasi dan manajemen pemerintahan agar dapat melaksanakan tugas dan fungsinya secara prima, baik dalam pengelolaan kebijakan, pelayanan informasi, maupun dalam pengelolaan pelayanan publik. Sedangkan *e-tax* merupakan sebuah bentuk penerapan manajemen informasi pemerintah dalam mengelola perpajakan.

1.6.8.2 Jenis – Jenis Sistem Informasi Perpajakan

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi yang berdampak pada perubahan sistem manual menjadi sistem *online* maka Direktorat Jenderal Pajak selaku pihak yang berwenang dalam membuat kebijakan atau aturan baru mulai melakukan reformasi dalam bidang perpajakan sehingga muncul beberapa pelayanan perpajakan yang sudah menggunakan sistem informasi secara elektronik atau *online*. Berikut adalah jenis layanan pajak yang menggunakan sistem *online*

menurut Leliya dan Afiyah (2016: 38):

1. *E-Registration*. Yaitu sistem pendaftaran WP dengan pengukuhan PKP melalui internet yang terhubung langsung secara *online* dengan sistem DJP.
2. *E-NPWP*. Yaitu aplikasi untuk mendaftarkan karyawan secara massal.
3. *E-Filling*. Yaitu aplikasi penyampaian surat pemberitahuan yang dilakukan melalui sistem *online* dan *real time*
4. *E-SPT*. Yaitu aplikasi yang dibuat untuk digunakan oleh Wajib Pajak dalam menyampaikan SPT secara *online*.
5. *E-Payment*. Yaitu sistem pembayaran pajak yang dilakukan WP secara *online* yang terhubung dengan tempat pembayaran pajak Hingga saat ini penerapan *e-payment* masih terbatas untuk pembayaran PBB dan PPh Final.
6. *E-Monitoring*. Yaitu sistem *monitoring* yang dilakukan secara *online* dengan menggunakan perangkat bernama *Electronic Tax*. *E-Monitoring* dengan perangkat *e-tax* ini dilakukan untuk Pajak Daerah yakni Pajak Hotel, Pajak Restoran dan Pajak Hiburan.

1.6.9 Sistem *Monitoring*

1.6.9.1 Definisi *Monitoring*

Monitoring didefinisikan sebagai siklus kegiatan yang mencakup pengumpulan, peninjauan ulang, pelaporan, dan tindakan atas informasi suatu proses yang sedang diimplementasikan (Mercy, 2016:28). Umumnya, *monitoring* digunakan dalam *checking* antara kinerja dan target yang telah ditentukan.

Monitoring adalah pengawasan yang berarti proses pengamatan, pemeriksaan, pengendalian dan pengoreksian dari seluruh kegiatan organisasi. Pengawasan adalah mendeterminasi apa yang telah dilaksanakan, maksudnya mengevaluasi prestasi kerja dan apabila perlu, menerapkan tindakan-tindakan korektif sehingga hasil pekerjaan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan.

Umumnya, pelaku *monitoring* merupakan pihak-pihak yang berkepentingan dalam proses, baik pelaku proses (*self monitoring*) maupun atasan atau *supervisor* pekerja. Berbagai macam alat bantu yang digunakan dalam penerapan sistem monitoring, baik observasi / interview secara langsung, dokumentasi maupun aplikasi visual.

Pada dasarnya, *monitoring* memiliki dua fungsi dasar yang berhubungan, yaitu *compliance monitoring* dan *performance e-monitoring* (Mercy,2016:32). *Compliance monitoring* berfungsi untuk memastikan proses sesuai dengan rencana. Sedangkan, *performance monitoring* berfungsi untuk mengetahui perkembangan organisasi dalam pencapaian target yang diharapkan.

1.6.9.2 Jenis *Monitoring*

Jenis *monitoring* atau pengawasan menurut Daly (2010:23) adalah sebagai berikut:

1. Pengawasan Intern dan Ekstern

- a. Pengawasan Intern yaitu pengawasan yang dilakukan oleh orang dari badan atau unit di dalam lingkungan unit tersebut.

- b. Pengawasan Ekstern, yaitu pengawasan yang dilakukan di luar bada atau unit tersebut.

2. Pengawasan Preventif dan Represif

- a. Pengawasan Preventif, yaitu pengawasan yang dilakukan sebelum pelaksanaan suatu kegiatan, yakni pengawasan yang dilakukan terhadap sesuatu yang bersifat rencana.
- b. Pengawasan Represif, yaitu pengawasan yang dilakukan setelah pekerjaan atau kegiatan dilaksanakan.

3. Pengawasan Langsung dan Tidak Langsung

- a. Pengawasan Langsung, yaitu pengawasan yang dilakukan dengan cara mendatangi dan dan melakukan pengawasan di tempat terhadap objek yang diawasi.
- b. Pengawasan Tidak Langsung, yaitu pengawasan yang dilakukan tanpa mendatangi tempat pelaksanaan pekerjaan.

1.6.9.3 Tujuan Sistem *Monitoring*

Terdapat beberapa tujuan sistem *monitoring*. Adapun beberapa tujuan dari sistem *monitoring* yang dikemukakan oleh (Amsler,2011:21) yaitu sebagai berikut:

- 1. Memastikan suatu proses dilakukan sesuai prosedur yang berlaku. Sehingga, proses berjalan sesuai jalur yang disediakan (on the track).
- 2. Menumbuh kembangkan motivasi dan kebiasaan positif pekerja.
- 3. Menyediakan probabilitas tinggi akan keakuratan data bagi pelaku *monitoring*.

4. Mengidentifikasi hasil yang tidak diinginkan pada suatu proses dengan cepat (tanpa menunggu proses selesai).

1.6.10 Pajak

1.6.10.1 Pengertian Pajak.

Adisasmita (2014:97) menggambarkan bahwa Pajak adalah suatu iuran atau kewajiban yang bersifat wajib, tidak mendapat imbal balik yang dapat ditunjukkan guna pengeluaran pemerintah yang berguna untuk masyarakat. Berdasarkan Undang-Undang No. 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, menyebutkan bahwa pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapat imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Sedangkan pengertian pajak lainnya, yang dikemukakan oleh para ahli dengan memberikan batasan tentang pajak, diantaranya adalah:

Menurut Andriani dalam Waluyo (2011:1) “Pajak adalah iuran kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturamperaturan, dengan tidak mendapatkan prestasi kembali, yang langsung dapat ditunjuk, dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubungan dengan tugas negara yang menyelenggarakan pemerintah”

Menurut Soemitro dalam Mardiasmo (2009:1) “Pajak adalah iuran rakyat 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”

Berdasarkan definisi di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa pajak adalah kontribusi wajib masyarakat untuk pemerintah yang digunakan untuk pengeluaran umum.

1.6.10.2 Fungsi Pajak

Menurut Mardiasmo (2009:1) Pajak memiliki dua fungsi yaitu fungsi budgetair dan fungsi mengatur (*regulerend*) yaitu :

1) Fungsi *budgetair*

Pajak sebagai sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluarannya

2) Fungsi mengatur (*regulerend*)

Pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijaksanaan pemerintah dalam bidang social dan ekonomi.

Dari pengertian-pengertian pajak di atas dapat disimpulkan bahwa pajak memiliki unsur dan fungsi yang melekat yaitu :

1. Pajak merupakan iuran wajib rakyat kepada negara.
2. Pajak dipungut berdasarkan undang-undang dan sifatnya dapat dipaksakan.
3. Pajak tidak mendapat imbalan atau kontraprestasi secara langsung, dan
4. Pajak dapat digunakan atau berfungsi untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran negara.

1.6.10.3 Pajak Daerah

Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, yang selanjutnya disebut dengan Pajak adalah kontribusi wajib kepada Daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

1.6.10.4 Jenis-Jenis Pajak Daerah

Pajak daerah yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 18 Tahun 1997 sebagaimana yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 18 Tahun 1997 sebagaimana yang telah diubah dengan Undang-Undang dengan Nomor 34 Tahun 2000 dan terakhir dengan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, terdiri atas lima jenis pajak daerah provinsi dan sebelas jenis pajak daerah kabupaten atau kota.

Menurut Pasal 2 ayat (2) Undang-Undang Nomor 28 tahun 2009 Pajak Daerah Kabupaten atau Kota, meliputi:

- 1) Pajak Hotel
- 2) Pajak Restoran
- 3) Pajak Hiburan
- 4) Pajak Reklame
- 5) Pajak Penerangan Jalan
- 6) Pajak Mineral Bukan Logan dan Batuan
- 7) Pajak Parkir
- 8) Pajak Air Tanah

9) Pajak Sarang Burung Walet

10) Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan

11) Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan

1.6.10.4 Pajak Dibayar Sendiri (*self assessment*)

Pajak Daerah dan Retribusi Daerah menggunakan *self assessment* yaitu suatu sistem yang memberikan kepercayaan dan tanggung jawab kepada wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan dan membayar sendiri jumlah pajak yang terutang sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku.

1.6.10.5 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 atau minuman yang dikonsumsi oleh pembeli, baik konsumsi ditempat pelayanan maupun di tempat lain. Tarif pajak restoran ditetapkan sebesar 10%, Besaran pokok pajak yang terutang dihitung dengan cara mengalikan tarif dengan dasar pengenaan.

1.6.10.6 Wajib Pajak

A. Wajib Pajak

Wajib Pajak adalah orang pribadi atau Badan meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan perpajakan daerah.

B. Wajib Pajak Restoran

Wajib Pajak Restoran adalah pengusaha restoran yaitu orang pribadi atau badan dalam bentuk apapun yang dalam lingkungan perusahaan atau pekerjaannya melakukan usaha dibidang kuliner. Apabila disimpulkan, subjek pajak dan wajib pajak restoran tidak sama. Konsumen yang menikmati pelayanan restoran merupakan subjek pajak yang membayar (menanggung) pajak sedangkan pengusaha restoran bertindak sebagai wajib pajak yang diberi kewenangan untuk memungut pajak dari konsumen (subjek pajak) dan melaksanakan kewajiban perpajakan lainnya.

1.6.11 *E-Tax (Electronic Tax)*

1.6.11.1 Pengertian *E-Tax (Electronic Tax)*

E-Tax adalah merupakan alat perekam transaksi usaha yang digunakan dalam sistem administrasi pajak. Kegiatan ini disebut monitoring dimana adanya pengawasan pelaporan pembayaran pajak terhadap wajib pajak daerah khususnya wajib pajak hotel, wajib pajak restoran dan juga wajib pajak hiburan (Riskasuardani, 2017: 11).

1.6.11.2 Fungsi, Manfaat dan Tujuan *E-Tax*

A. Fungsi alat ini adalah menangkap dan merekam data hasil dari cetak struk/*bill*/tanda terima pembelian yang dilakukan oleh subjek pajak, dimana

hasil dari perekaman data akan dikirimkan ke server Dinas Pendapatan Daerah dan dapat dilihat hasilnya pada *Webiste Monitoring Pajak Online* Kota Semarang.

B. Manfaat dari *E-Tax* ini diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Bagi Wajib Pajak agar terhindar dari laporan internal fiktif karena dapat mengetahui pendapatannya secara riil
2. Bagi Pemerintah adalah untuk meningkatkan transparansi, akuntabilitas, efektivitas dan efisiensi dalam pemungutan pajak
3. Bagi Masyarakat manfaatnya adalah memberikan keyakinan informasi bahwa pajak yang dibayarkan benar masuk ke kas negara sehingga berdampak positif bagi wajib pajak.

C. Tujuan *E-Tax*

1. Meningkatkan sistem pengawasan dan pemantauan atas kepatuhan Wajib Pajak dalam pemenuhan kewajiban pajak daerah, terutama pajak hotel, pajak 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 tata kelola pemerintah yang baik.

1.6.11.3 Tata Cara Pemungutan Pajak Daerah Melalui *E-Tax*

Dalam rangka pelaporan dan transaksi usaha Wajib Pajak, Walikota atau pejabat yang ditunjuk dalam hal ini Kepala Bapenda berwenang menghubungkan sistem informasi data transaksi yang dimiliki Wajib Pajak dengan sistem informasi

yang dimiliki Bapenda secara *online system*. *Online system* pelaporan data transaksi usaha meliputi data transaksi pembayaran yang dilakukan oleh subjek pajak atau masyarakat kepada wajib pajak atas pelayanan yang diberikan.

Online system, dilakukan dengan menggunakan alat atau sistem perekaman data transaksi. Alat perekam data akan merekam setiap transaksi pembayaran pada sistem yang dimiliki Wajib Pajak secara harian dan akan merekam setiap transaksi yang terjadi baik transaksi hasil penerimaan jumlah pembayaran usaha sebelum pajak dan memilah jumlah pajak yang terutang berdasarkan jenis pajak atau merekam data hasil penerimaan jumlah pembayaran termasuk pajak dan penghitungan jumlah pajak yang terutang dari pembayaran termasuk pajak tersebut.

Gambar 1.1 Alur Penggunaan Sistem E-Tax



1. *Capturing*, dimana alat *E-Tax* mencatat setiap transaksi yang dikeluarkan oleh mesin kasir lalu mengirimkan ke *server* melalui jaringan GSM dalam bentuk RAW data.
2. *Profiling & Parsing*, proses RAW data berdasarkan profil struk dan menghasilkan data *text* (id *device*, nomor wp, nomor struk, waktu transaksi, dan nilai transaksi), lalu data disimpan kedalam database transaksi.
3. *Monitoring*, proses data dari hasil *parsing* dan *profiling* dipersentasikan dalam bentuk *interface dashboard*, *report* dan *alarm*.

1.7 Fenomena Penelitian

Fenomena Penelitian dapat diartikan dengan suatu hal yang adalah gejala atau suatu hal yang timbul yang bisa menjadi daya magnet (ketertarikan) untuk dapat diteliti fenomena berawal dari data yang kemudian dijelaskan oleh teori - teori yang relevan untuk mengasillkan suatu teori yang menguatkan teori yang sudah ada (Freddy Rangkuti : 2011). Biasanya fenomena penelitian adalah suatu hal yang pasti terjadi, perbandingan antara teori dengan prakteknya, antara aturan dengan pelaksanaan, antara rencana dengan pelaksanaannya.

Berdasarkan uraian yang telah diuraikan dalam latar belakang, serta rumusan masalah yang hendak dicari, maka teori yang menjadi acuan utama dalam menjelaskan hubungan antar fenomena yang muncul pada penelitian ialah teori Efektivitas (Budiani 2007). Fenomena yang diamati meliputi:

- 1) Efektivitas Penerapan *E-Tax* Dalam *Monitoring* Pajak Restoran di Kota Semarang
 1. Ketepatan Sasaran Program. Yaitu sejauh mana peserta program tepat atau sesuai dengan sasaran program yang telah ditentukan.
 2. Sosialisasi Program. Yaitu kemampuan penyelenggara program dalam melakukan sosialisasi program sehingga informasi mengenai program dapat diketahui oleh masyarakat pada umumnya dan khususnya kepada sasaran program.
 3. Pencapaian Tujuan Program. Yaitu sejauh mana kesesuaian antara hasil pelaksanaan program dengan tujuan program yang telah ditetapkan. Sejahteramana organisasi melaksanakan tugasnya untuk mencapai tujuan.

Dalam hal ini merupakan penilaian umum dengan sebanyak mungkin kriteria tunggal dan menghasilkan penilaian umum efektifitas organisasi

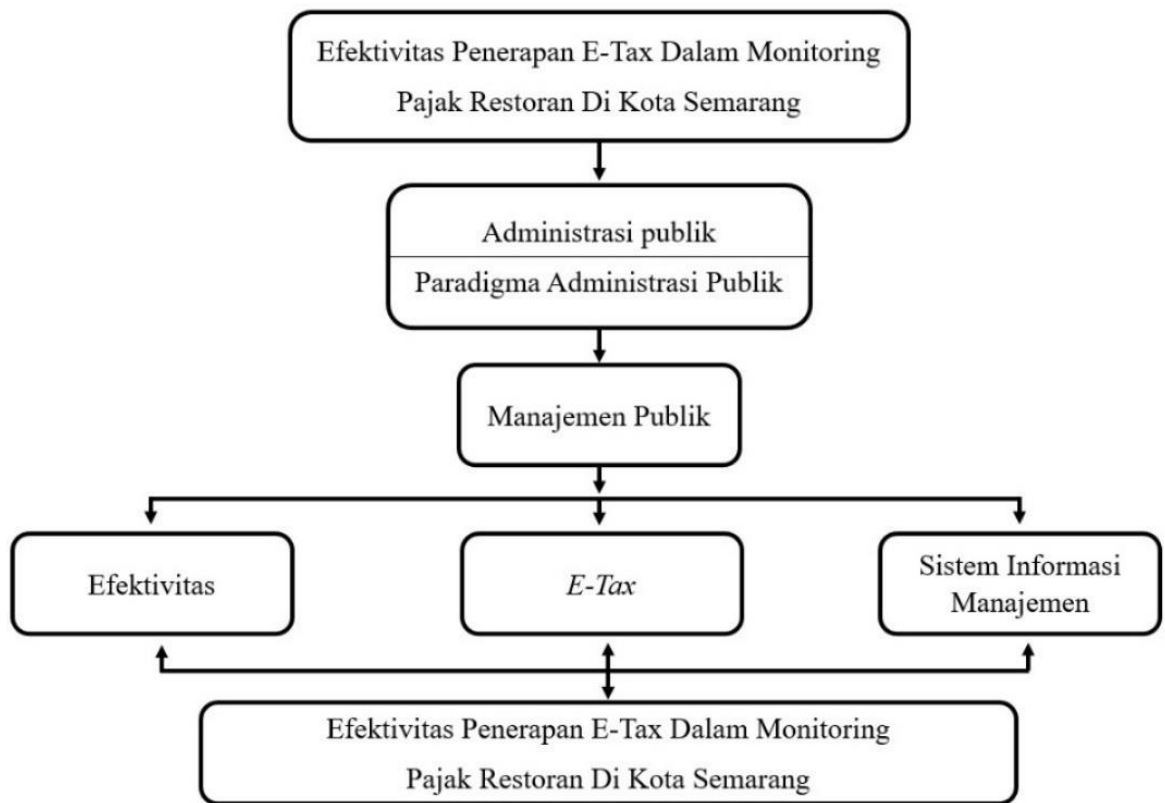
4. Pemantauan Program. Yaitu kegiatan yang dilakukan setelah dilaksanakannya kegiatan program sebagai bentuk perhatian kepada peserta program.

2) Kendala dalam Efektivitas Penerapan *E-Tax* Dalam *Monitoring* Pajak Restoran di Kota Semarang

- Kendala Internal. Adalah hambatan yang timbul berasal dari dalam organisasi atau instansi itu sendiri
- Kendala Eskternal. Adalah hambatan yang timbul berasal dari luar organisasi atau instansi itu sendiri.

1.8 Kerangka Berpikir

Kerangka berfikir dalam suatu penelitian adalah model konseptual tentang bagaimana teori hubungan dengan berbagai Kendala yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting (Sugiyono 2011). Kerangka berfikir yang baik akan menjelaskan secara teoritis pertatutan antar variabel yang akan diteliti. Berikut adalah kerangka berpikir dalam penelitian ini.

Gambar 1.2 Kerangka Berpikir

1.9 Metodologi

1.9.1 Metode Penelitian

Metode Penelitian adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian berdasarkan pada ciri-ciri keilmuan yaitu rasional, empiris dan sistematis. Melalui penelitian manusia dapat menggunakan hasilnya. Secara umum data yang telah diperoleh dapat digunakan untuk memahami, memecahkan dan mengantisipasi masalah (Sugiyono 2009:2) Oleh karena itu, tujuan umum dari penelitian ini untuk memecahkan masalah maka langkah-langkah yang ditempuh harus relevan dengan masalah yang telah dirumuskan. Maka penelitian ini menggunakan langkah-langkah yang merupakan rangkaian-rangkaian kegiatan sebagai berikut melalui wawancara, observasi dan dokumentasi.

1.9.2 Desain Penelitian

Studi penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian secara holistic dan dengan bentuk kata-kata dan bahasa pada konteks khusus yang alamiah dengan berbagai metode. Kirk dan Miller (dalam Meoloeng 2010:3) mendefinisikan bahwa Penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada

generalisasi. Penelitian pada umumnya dapat digolongkan dalam tiga tipe (Singarimbun dan Effendi 2006:4) yaitu:

a. Penelitian penjajagan (eksploratif)

Penelitian yang bersifat terbuka dan masih mencari-cari dan belum mempunyai hipotesis. Sering dilakukan sebagai langkah pertama dalam penelitian deskriptif

b. Penelitian penjelasan (eksplanatori)

Penelitian ini menyoroti hubungan antara variabel penelitian dan menguji hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya.

c. Penelitian deskriptif

Penelitian ini mempunyai tujuan untuk mengetahui perkembangan sarana fisik tertentu atau frekuensi terjadinya aspek fenomena sosial tertentu dan untuk mendeskripsikannya secara tertentu.

Berdasarkan jenis penelitian tersebut, maka peneliti memilih menggunakan metode penelitian kualitatif bersifat deskriptif. Penelitian kualitatif ini sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati menggunakan tipe penelitian deskriptif.

Penelitian deskriptif memiliki tujuan untuk memperoleh gambaran secara detail terhadap objek dan subyek yang diamati. Di dalam Penelitian Deskriptif ini terdapat upaya untuk menjelaskan, mencatat, analisis dan menginterpretasikan kondisi-kondisi yang sekarang sering terjadi. Penelitian ini tidak bisa menguji

hipotesa, melainkan hanya mendeskripsikan informasi apa adanya sesuai dengan variabel yang diteliti.

1.9.3 Situs Penelitian

Penelitian ini merupakan penetapan dari tempat ataupun wilayah yang dimana akan dilakukan penelitian. Fokus penelitian ini Efektivitas Penerapan Alat *E-Tax* Dalam *Monitoring* Pajak Restoran sehingga lokus atau bertempat yang diambil berdasarkan fokus pada penelitian di atas adalah Dinas Badan Pendapatan Kota Semarang.

1.9.4 Subyek Penelitian

Subyek penelitian dalam hal ini adalah individu atau kelompok yang diharapkan peneliti dapat menceritakan apa yang ia ketahui tentang sesuatu yang berkaitan dengan fenomena atau kasus yang diteliti, atau dengan kata lain dapat disebut sebagai informan. Informan adalah orang yang bisa dimanfaatkan untuk menunjang penelitian kualitatif sehingga informan diharapkan dapat memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian.

Teknik pemilihan informan menggunakan teknik purposive sampling. Teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan orang tersebut dianggap paling memahami tentang apa yang diharapkan sehingga memudahkan peneliti menjelajahi subjek/instansi sosial yang diteliti (Sugiyono, 2012: 218-219). Informan yang dipilih harus merupakan informan yang jujur dan dapat dipercaya serta yang benar-benar memahami terkait dengan *monitoring e-tax*.

Penulis memilih informan yang akan diminta keterangan dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut :

- Kepala Bagian Bidang Pajak 2 (Bapak Yoga)
- Staf Bapenda Bidang Pajak 2 (Bapak Wasis)
- Staf Bapenda Bidang Pajak 2 (Bapak Wido)
- Owner Restoran 1
- Owner Restoran 2
- Owner Restoran 3

1.9.5 Sumber Data

Data adalah suatu fakta atau keterangan dari objek yang diteliti. Data yang diperlukan dalam penelitian adalah data yang relevan dan menunjang maksud dan tujuan dari penelitian yang peneliti lakukan. Lofland dalam Moleong (2007 : 157) sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata, dan tindakan, selebihnya adalah tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Berdasarkan sumber data yang diperoleh dalam penelitian ini dapat dikelompokkan sebagai berikut:

1. Data Primer

Merupakan data yang diperoleh secara langsung dari sumber, diamat dan dicatat melalui pertanyaan-pertanyaan dari responden dalam wawancara dan observasi. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari beberapa informan yang ada.

2. Data Sekunder

Merupakan data yang diperoleh dari bahan kepustakaan yang relevan dengan permasalahan yang diteliti. Bentuk dari data sekunder adalah sumber yang tidak langsung, seperti melalui buku, jurnal, literatur, koran, brosur dan dokumen yang berhubungan dengan penelitian. Beberapa data yang masuk dalam kategori ini adalah:

- Data dalam bentuk teks: dokumen, surat-surat
- Data dalam bentuk gambar: foto
- Dalam bentuk suara: hasil rekaman.

1.9.6 Jenis Data

Poerwandi dalam Afifuddin dan Ahmad (209 : 130), penelitian kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan dan mengolah data yang sifatnya deskriptif, seperti transkrip wawancara, catatan lapangan, gambar, foto, rekaman, video, dan lain-lain. Berkaitan dengan hal ini jenis data yang digunakan dalam penelitian ini antara lain:

1. Kata-kata dan tindakan

Kata-kata dan tindakan orang-orang yang diamati atau diwawancarai merupakan sumber data utama. Sumber data utama dicatat melalui catatan tertulis atau melalui perekaman video/ audio, pengambilan foto, atau film.

2. Sumber data tertulis

Sumber data tertulis disini dimaksudkan adalah dengan sumber buku dan jurnal ilmiah, arsip dan dokumen pribadi yang dapat berupa surat, buku harian, anggaran penerimaan atau pengeluaran diri atau rumah tangga.

3. Foto

Foto menghasilkan data deskriptif yang cukup berharga dan sering digunakan untuk menelaah segi-segi subjektif dan hasilnya sering dianalisis secara induktif. Ada dua kategori foto yang dapat dimanfaatkan dalam penelitian kualitatif, yaitu foto yang dihasilkan orang lain dan foto yang dihasilkan oleh peneliti sendiri.

4. Statistik dan data angka.

Penelitian kualitatif sering juga menggambarkan data statistik yang telah tersedia sebagai sumber data tambahan bagi keperluannya. Statistik misalnya dapat membantu memberi gambaran tentang kecenderungan subyek pada latar penelitian.

1.9.7 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data untuk penelitian dilakukan melalui beberapa tahap mulai dari memasuki lokasi penelitian, berada di lapangan untuk berusaha menjalin kepercayaan dengan informan dan proses pengumpulan data. Menurut Sugiyono (2009:224) proses pengumpulan data ada beberapa cara yaitu:

a. Wawancara mendalam (*depth interview*)

Wawancara adalah teknik mengumpulkan data yang digunakan peneliti untuk mendapatkan keterangan lisan melalui bercakap-cakap dan berhadapan muka dengan orang yang dapat memberikan keterangan pada si peneliti.

b. Dokumentasi

Mencari dokumen berupa artikel di koran, foto, dan laporan yang sesuai dengan permasalahan.

c. Observasi

Merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan jalan mengadakan pengamatan secara langsung kepada obyek penelitian agar data yang diperoleh lebih valid.

d. Penelitian Kepustakaan (*library research*)

Merupakan teknik pengumpulan data dengan cara membaca buku literatur, gambar yang ada kaitannya dengan penelitian, dengan maksud untuk mendapatkan teori atau bahan-bahan yang berkaitan dengan penelitian.

1.9.8 Analisis Data

Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2016:246-252) mengemukakan bahwa analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus hingga tuntas dan interaktif, sehingga datanya sudah jenuh.

- a. *Data Reduction* (Reduksi Data).
- b. *Data Display* (Penyajian Data).
- c. *Conclusion Drawing/Verification* (Penarikan Kesimpulan atau Verifikasi).

1.9.9 Kualitas Data

Penelitian kualitatif harus memiliki standard kredibilitasnya, standard kredibilitas ini digunakan untuk agar hasil dari penelitian yang sudah dilakukan memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi sesuai fakta di lapangan. Untuk menguji kredibilitas data diperlukan teknik pengumpulan data dengan menggunakan triangulasi. Triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Peneliti menggunakan observasi partisipatif dan wawancara mendalam untuk sumber data yang secara serentak. Triangulasi data sumber berarti, untuk mendapatkan data dari sumber yang berbeda-beda dengan teknik yang sama. Sugiyono (2009 : 241)

Meolong (2010 : 330) membedakan empat macam triangulasi:

- Triangulasi dengan sumber
Dilakukan dengan membandingkan dan mengecek baik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan cara yang berbeda.
- Triangulasi dengan metode
Pengecekan terhadap penguasaan metode pengumpulan data, apakah informasi yang didapat dengan metode interview sama dengan metode observasi, atau apakah hasil observasi sesuai dengan informasi yang diberikan ketika di interview.
- Triangulasi dengan teori

Dilakukan dengan menguraikan pola, hubungan dan menyetarakan penjelasan yang muncul dari analisis untuk mencari tema atau penjelasan pembandingan.

- Triangulasi dengan membandingkan dengan sumber, metode dan teori

Penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber data. Triangulasi sumber data artinya membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda. Alasan penulis menggunakan triangulasi sumber data disebabkan metode tersebut dapat menggunakan lebih dari satu teknik pengumpulan data untuk mendapatkan data.