

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Pada bagian ini penulis menyajikan beberapa hasil dari penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini. Penelitian terdahulu bertujuan untuk memperbanyak teori-teori yang akan digunakan untuk melakukan pengkajian juga sebagai acuan dalam melakukan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis. Selain menyertakan berbagai penelitian terdahulu, penulis juga akan membuat ringkasan hasil yang diperoleh dari penelitian-penelitian yang telah dilakukan. Berikut ini beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian yang akan diteliti oleh penulis.

Penelitian pertama ditulis oleh Eka Riyanti Yusuf pada tahun 2018 yang berjudul “Pengaruh Layanan Pajak Online Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Samarinda)”. Eka Riyanti sebagai penulis mengatakan bahwa dengan adanya sistem layanan *online* berpengaruh baik karena mempermudah proses dalam melakukan transaksi perpajakan sehingga meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Dengan adanya sistem layanan *online* juga memberikan rasa aman dan nyaman kepada wajib pajak. Selain itu diharapkan KPP Kota Samarinda dapat menyederhanakan prosedur juga melakukan sosialisasi kepada para masyarakat mengenai layanan *online* sehingga dapat lebih meningkatkan kepatuhan wajib pajak terutama bagi wajib pajak yang belum menggunakan sistem layanan *online* ini.

Penelitian kedua dilakukan oleh Muhammad Faizal Isnayni tahun 2020 dengan judul penelitian “Penerapan *online system* Dalam Pemungutan Pajak Restoran di Badan Pendapatan Daerah Kota Samarinda”. Hasil dari penelitian ini adalah dalam penerapan *online system* dalam layanan pajak yang dilakukan oleh Bapenda Kota Samarinda berjalan kurang maksimal. Hambatan yang dirasakan oleh Bapenda Kota Samarinda adalah berasal dari komponen sistem informasi yang ada, seperti perangkat yang sering mengalami kendala *error* pada sistem yang disebabkan meningkatnya tingkat transaksi, selain itu kurangnya SDM yang berkompoten akan hal perawatan perangkat yang digunakan. Di sisi lain, faktor penghambat yang dirasakan oleh wajib pajak restoran di Kota Samarinda adalah bagi para wajib pajak restoran berpenghasilan rendah merasa terbebani dengan harga perangkat keras yang dinilai terlalu tinggi, selain itu juga jaringan yang bermasalah kerap menghambat proses pelaporan kepada Bapenda Kota Samarinda.

Penelitian ketiga yang berjudul “Analisis Inovasi Pelayanan Pajak Daerah melalui EPPSON (Elektronik Pembayaran Pajak Daerah Aplikasi Solo Destination) di Kota Surakarta” yang dilakukan oleh Olivia Tyas Ardianti pada tahun 2020. Berdasarkan penelitian yang dilakukan Olivia diketahui bahwa melalui aplikasi EPPSON meningkatkan penerimaan pajak daerah di Kota Surakarta. Selain itu dari sisi wajib pajak juga merasa terbantu dengan adanya aplikasi EPPSON karena dapat melakukan proses pelayanan pajak melalui *smartphone* dimanapun dan kapanpun. Diharapkan kedepannya pemerintah Kota Surakarta dapat meningkatkan kualitas SDM yang ada agar dapat mengembangkan inovasi pelayanan pajak daerah menjadi lebih baik lagi.

Penelitian keempat ditulis oleh Anita Ilyas dan Bahagia B pada tahun 2021 dengan judul penelitian “Pengaruh Digitalisasi Pelayanan Publik terhadap Kinerja Pegawai pada Masa Pandemi di Lembaga Pendidikan dan Pelatihan”. Hasil dari penelitian diketahui bahwa dengan adanya proses digitalisasi sangat berpengaruh terhadap kinerja pegawai dalam melaksanakan pekerjaan dan memberikan pelayanan publik.

Penelitian yang terakhir dilakukan oleh Mutiara Anjelika tahun 2022 dengan judul “Pengaruh Digitalisasi Pajak (*Electronic System*) Terhadap Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak”. Hasil dalam penelitian ini adalah digitalisasi pajak yang telah direncanakan oleh Direktorat Jenderal Pajak dengan tujuan dapat meningkatkan pelayanan serta meningkatkan penerimaan pajak sudah berjalan dengan maksimal. Dengan digunakannya *E-Filling* membuat proses data perpajakan menjadi lebih cepat, tepat dan akurat, serta dapat lebih efisien. Selain itu wajib pajak dapat menyampaikan surat pemberitahuan pajak dimana pun dan kapan pun.


Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

Peneliti	Judul Penelitian	Hasil
Eka Riyanti Yusuf, 2018. (Jurnal) Sumber: dspace.umkt.ac.id	Pengaruh Layanan Pajak Online Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi (Studi Kasus Pada	Dengan adanya sistem layanan <i>online</i> dapat memberikan rasa aman dan nyaman kepada wajib pajak. Selain itu

	<p>Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Samarinda)</p>	<p>diharapkan KPP Kota Samarinda dapat menyederhanakan prosedur juga melakukan sosialisasi kepada para masyarakat mengenai layanan <i>online</i> sehingga dapat lebih meningkatkan kepatuhan wajib pajak terutama bagi wajib pajak yang belum menggunakan sistem layanan <i>online</i> ini.</p>
<p>Muhammad Faizal Isnayni, 2020. (Jurnal) Sumber: ejournal.ap.fisip-unmul.ac.id</p>	<p>Penerapan <i>Online System</i> Dalam Pemungutan Pajak Restoran di Badan Pendapatan Daerah Kota Samarinda.</p>	<p>Penerapan <i>online system</i> dalam layanan pajak yang dilakukan oleh Bapenda Kota Samarinda berjalan kurang maksimal. Hambatan yang dirasakan oleh</p>

		<p>Bapenda Kota Samarinda adalah berasal dari komponen sistem informasi yang ada, seperti perangkat yang sering mengalami kendala <i>error</i> pada sistem yang disebabkan meningkatnya tingkat transaksi, selain itu kurangnya SDM yang berkompeten akan hal perawatan perangkat yang digunakan.</p>
<p>Olivia Tyas Ardianti, 2020. (Jurnal) Sumber: ejournal3.undip.ac.id</p>	<p>Analisis Inovasi Pelayanan Pajak Daerah melalui Aplikasi EPPSON (Elektronik Pembayaran Pajak Daerah Aplikasi Solo</p>	<p>Melalui aplikasi EPPSON meningkatkan penerimaan pajak daerah di Kota Surakarta. Selain itu dari sisi wajib pajak juga merasa terbantu</p>

	<p>Destination) di Kota Surakarta.</p>	<p>dengan adanya aplikasi EPPSON karena dapat melakukan proses pelayanan pajak melalui <i>smartphone</i> dimanapun dan kapanpun. Diharapkan kedepannya pemerintah Kota Surakarta dapat meningkatkan kualitas SDM yang ada agar dapat mengembangkan inovasi pelayanan pajak daerah menjadi lebih baik lagi.</p>
<p>Anita Ilyas, 2021. (Jurnal) Sumber: Edukatif: Jurnal Ilmu Pendidikan, edukatif.org</p>	<p>Pengaruh Digitalisasi Pelayanan Publik terhadap Kinerja Pegawai pada Masa Pandemi di Lembaga Pendidikan dan Pelatihan.</p>	<p>Diketahui bahwa dengan adanya proses digitalisasi sangat berpengaruh terhadap kinerja pegawai dalam melaksanakan pekerjaan dan</p>

		memberikan pelayanan publik.
<p>Mutiara Anjelika, 2022. (Jurnal). Sumber: journal.formosapublisher.org</p>	<p>Pengaruh Digitalisasi Pajak (<i>Electronic System</i>) Terhadap Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak.</p> 	<p>Digitalisasi pajak yang telah direncanakan oleh Direktorat Jenderal Pajak dengan tujuan dapat meningkatkan pelayanan serta meningkatkan penerimaan pajak sudah berjalan dengan maksimal. Dengan digunakannya <i>E-Filling</i> membuat proses data perpajakan menjadi lebih cepat, tepat dan akurat, serta dapat lebih efisien. Selain itu wajib pajak dapat menyampaikan surat pemberitahuan</p>

		pajak dimana pun dan kapan pun.
--	--	---------------------------------

2.2 Kerangka Teori

2.2.1 Digitalisasi Pajak

Digitalisasi pajak ialah sebuah inovasi pada layanan pajak yang memberikan fasilitas berupa aplikasi layanan perpajakan berbasis online kepada wajib pajak oleh pemerintah dengan kemudahan dalam penggunaannya seperti dalam pelaporan dan pembayaran pajak (Tambun, Sitorus & Atmojo, 2020). Menurut Aini dan Nurhayati (2022) digitalisasi pajak merupakan suatu program penerapan reformasi perpajakan agar lebih ekonomis dan meningkatnya efisiensi dalam hal pelaporan pajak. Digitalisasi pajak menurut Yusuf dan Saputra (2018), merupakan sistem elektronik yang dihadirkan oleh Direktorat Jenderal Pajak berupa aplikasi maupun website agar memudahkan proses transaksi pajak.

Dengan hadirnya layanan pajak secara *online* tentunya dapat memudahkan masyarakat atau wajib pajak dalam melakukan pelaporan serta pembayaran pajak di masa pandemi covid-19 saat ini. Selain itu digitalisasi pajak juga ditujukan agar terciptanya *good governance*, pelayanan prima kepada wajib pajak, serta agar tuntutan dalam melaksanakan pelayanan dengan lebih baik lagi dari para pemangku kepentingan perpajakan. Menurut Tambun, Sitorus dan Atmojo (2020) digitalisasi pajak merupakan suatu inovasi yang dihadirkan oleh pemerintah berupa

aplikasi/website layanan pajak secara online. Dalam mengukur keberhasilan dari digitalisasi pajak terdapat 4 indikator, yaitu:

1. Aplikasi layanan pajak berbasis digital yaitu sistem yang dihadirkan oleh pemerintah berupa aplikasi/website dalam proses pelayanan pajak.
2. Kemudahan akses informasi yaitu kemudahan wajib pajak dalam mengakses informasi mengenai pengurusan pajak yang akan dilakukan.
3. Kemudahan pengguna yaitu kemudahan dalam melaksanakan pendaftaran, pembayaran maupun proses pelaporan pajak secara *online*.
4. Inovasi layanan digital yaitu fitur-fitur yang dihadirkan di dalam aplikasi/website pajak *online* untuk mendukung proses pengurusan pajak.

2.2.2 Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan menurut Kasmir (2017) merupakan kegiatan yang dilakukan oleh perorangan maupun organisasi yang ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Parasuraman dalam Purwanti dan Wahdiniwaty (2017) memberikan definisi mengenai kualitas pelayanan sebagai tolak ukur dalam pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan dengan pelayanan yang diharapkan. Berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mendefinisikan pelayanan publik sebagai kegiatan dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan undang-undang yang berlaku bagi seluruh warga negara atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan definisi-definisi dari kualitas pelayanan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan tindakan pelayanan dalam bentuk barang maupun jasa yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Dalam lembaga pemerintahan yang berfokus pada kesejahteraan masyarakat, pelayanan publik menjadi salah satu bagian penting. Salah satu cara yang dilakukan oleh pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan dengan menghadirkan penyediaan layanan publik secara *online (E-Government)* melalui penggunaan teknologi dan informasi sehingga aktivitas pelayanan yang semula dilakukan secara manual menjadi sistem digital. *E-Government* mengadopsi pemanfaatan teknologi dan informasi bertujuan agar pelayanan publik yang dihasilkan pemerintah dapat meningkatkan transparansi, efektivitas, efisiensi serta akuntabilitas para penyelenggaraan pemerintah. Dalam terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik tentunya sebagai negara berkembang, Indonesia patut menerapkan pemanfaatan *e-government*.

2.2.2.1 E-Government Quality

Dalam rangka peningkatan kualitas layanan publik yang efektif dan efisien maka diperlukan upaya-upaya dalam mengembangkan pelaksanaan pemerintahan berbasis elektronik. Dalam Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government, Optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi dalam proses kerja pemerintahan mencakup dua aktivitas berikut:

1. Pengelolaan informasi, sistem manajemen dan proses kerja secara elektronik serta Pengolahan data.

2. Pemanfaatan kemajuan teknologi informasi supaya pelayanan publik dapat dilakukan secara murah dan mudah oleh seluruh masyarakat.

Salah satu cara dalam menilai tingkat kualitas pelayanan dalam *e-government* adalah melalui metode *e-government quality*. *E-Government Quality* dikembangkan pertama kali oleh Papadomichelaki dan Mentzas pada tahun 2009, dan didefinisikan sebagai suatu metode yang digunakan untuk menilai sistem layanan pemerintah berbasis elektronik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam penggunaan konsep ini pemerintah dapat meningkatkan layanan secara optimal dengan memanfaatkan teknologi informasi yang berkembang saat ini (Napitupulu, 2016).

Dalam mengukur kualitas layanan pemerintah berbasis digital, terdapat indikator-indikator menurut Papadomichelaki & Mentzas dalam Ari dan Hanum (2021) sebagai berikut:

1. Efisiensi, kemudahan penggunaan dalam aplikasi/website yang disediakan oleh pemerintah.
2. Kepercayaan, tingkat kepercayaan masyarakat bahwa informasi pribadi yang diberikan aman dalam menggunakan aplikasi/website pemerintah.
3. Keandalan, aplikasi/website pemerintah yang dihadirkan beroperasi sesuai dengan fungsinya tanpa ada hambatan.
4. Dukungan Masyarakat, kemampuan dari pelayanan yang diberikan melalui aplikasi/website yang disediakan oleh pemerintah dalam memecahkan masalah yang sedang dialami masyarakat

2.2.3 Pajak

Berdasarkan Undang-Undang No. 16 Tahun 2009 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang No. 5 Tahun 2008 Tentang Perubahan Keempat atas Undang-Undang No. 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Menjadi Undang-Undang, menjelaskan bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi terutang yang wajib dilakukan oleh orang pribadi atau badan terhadap negara yang tidak mendapatkan balasan serta sifatnya memaksa dilandaskan oleh undang-undang dan dipergunakan untuk kebutuhan negara demi kemakmuran rakyat. Sedangkan menurut Mardiasmo, pajak ialah sumbangan yang masuk ke dalam kas negara dari rakyat kepada negara dan bersifat memaksa berdasarkan undang-undang.²

Dalam buku Perpajakan Edisi Revisi 2013 definisi pajak menurut Prof. Dr. Rachmat Soemitro ialah iuran dari rakyat untuk negara yang dapat dipaksakan berdasarkan undang-undang dan tidak mengharapkan balas jasa.³ Menurut Siti Resmi (2016) dalam bukunya yang berjudul Perpajakan juga mengemukakan definisi dari pajak, yaitu bentuk keharusan dari rakyat untuk memberikan sebagian dari hartanya untuk negara dengan alasan adanya suatu kondisi namun bukan sebagai bentuk hukuman menurut undang-undang yang berlaku dan bersifat memaksa dan tidak ada balas jasa dari negara yang akan digunakan untuk mengupayakan kesejahteraan rakyat.

² Mardiasmo. 2016. Perpajakan Edisi Revisi 2016. Yogyakarta: Andi.

³ Soemitro, Rochmat. Perpajakan, Edisi Revisi 2013. Jakarta: Salemba Empat

Berdasarkan beberapa definisi mengenai pajak, maka dapat disimpulkan bahwa pajak merupakan bentuk kewajiban sebagai warga negara yang baik yang sifatnya memaksa dengan dilandasi oleh undang-undang dengan tujuan untuk memelihara kesejahteraan seluruh warga negara. Terdapat ciri-ciri dari pajak yang berdasarkan dari definisi-definisi yang telah disampaikan oleh beberapa ahli diatas, yaitu sebagai berikut:

1. Aturan pemungutan pajak dilandaskan dengan undang-undang yang berlaku.
2. Tidak adanya kontraprestasi yang diberikan oleh negara kepada orang pribadi/badan yang membayarkan pajaknya.
3. Pemungutan pajak dilakukan oleh pemerintah pusat ataupun pemerintah daerah.
4. Pajak yang telah diterima oleh negara dipergunakan sebaik-baiknya untuk pengeluaran-pengeluaran pemerintah yang apabila terdapat kelebihan akan digunakan untuk investasi maupun penanaman modal oleh pemerintah (*public investment*).

2.2.3.1 Fungsi Pajak

Dalam buku berjudul Perpajakan Indonesia yang ditulis oleh Mulyo Agung dijelaskan bahwa pajak memiliki dua fungsi, yaitu:⁴

⁴ Agung, Mulyo. 2014. Perpajakan Indonesia. Lentera Ilmu Cendekia.

1. Fungsi Mengatur

Pajak digunakan sebagai sarana dalam mengatur maupun menjalankan kebijakan di bidang sosial dan ekonomi. Contohnya adalah setiap pemasangan reklame usaha produk maupun jasa akan dikenakan pajak untuk penyelenggaraannya.

2. Fungsi Penerimaan

Pajak berfungsi untuk membiayai setiap pengeluaran yang dilakukan oleh pemerintah sebagai sumber dana yang dimiliki oleh negara. Contohnya adalah pajak reklame sebagai salah satu sumber dana yang dimiliki oleh daerah dan tertuang di dalam APBD.

Sedangkan menurut Ikatan Akuntan Indonesia, selain fungsi mengatur dan fungsi penerimaan juga terdapat fungsi-fungsi berikut:⁵

1. Fungsi Redistribusi

Dalam fungsi ini pajak difokuskan kepada kesetaraan serta keadilan dalam warga negara. Fungsi ini dapat dibuktikan melalui dasar dalam pengenaan pajak penghasilan yang nantinya akan disesuaikan dengan besarnya penghasilan masing-masing warga negara.

⁵ Ikatan Akuntan Indonesia. 2016. Susunan Dalam Satu Naskah Undang-Undang Perpajakan. Jakarta: Ikatan Akuntan Indonesia.

2. Fungsi Demokrasi

Dalam fungsi ini seluruh pajak yang telah diperoleh oleh negara merupakan bentuk dari sistem gotong royong yang dilakukan oleh warga negara. Fungsi ini juga erat kaitannya dengan kualitas pelayanan kepada wajib pajak.

2.2.3.2 Sumber Penerimaan Pajak

Berdasarkan undang-undang yang mengatur mengenai Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara yang disusun tiap tahunnya, dapat dijelaskan bahwa sumber-sumber penerimaan pajak meliputi:

1. Pajak Penghasilan
2. Pajak Pertambahan Nilai
3. Pajak Penjualan atas Barang Mewah
4. Pendapatan Pajak Bumi dan Bangunan
5. Pendapatan Cukai

2.2.3.3 Sistem Pemungutan Pajak

Sistem pemungutan pajak adalah salah satu cara yang digunakan oleh pemerintah untuk menghitung besar pengenaan pajak yang harus dibayarkan oleh wajib pajak. Di Indonesia sendiri sistem pemungutan pajak yang diterapkan menggunakan 3 jenis, yaitu:

1. *Official Assesment System*

Dalam sistem ini pemerintah diberikan kewenangan penuh dalam menetapkan besarnya pajak yang harus dibayarkan oleh wajib pajak. Ciri-ciri dari sistem ini adalah:

- a. Wajib pajak bersifat menerima/pasif.
- b. Besarnya pajak ditentukan oleh aparaturnya yang memiliki wewenang dalam menetapkan.
- c. Utang pajak akan muncul setelah aparaturnya mengeluarkan surat ketetapan pajak.

2. *Self Assessment System*

Dalam sistem ini wajib pajak diberikan wewenang untuk menentukan sendiri besarnya jumlah pajak terutang. Ciri-ciri dari sistem ini meliputi:

- a. Penentuan besarnya jumlah pajak terutang diberikan kepada wajib pajak sepenuhnya.
- b. Wajib pajak bersifat aktif dalam melakukan proses penetapan jumlah pajak terutang, menyetorkan pajak, dan melaporkan pajak.
- c. Pemerintah sifatnya hanya mengawasi.

3. *Withholding System*

Dalam sistem ini kewenangan dalam menentukan besarnya jumlah pajak terutang ditetapkan oleh pihak ketiga selain wajib pajak dan aparaturnya.

2.2.3.4 Subjek Pajak

Subjek pajak terdiri wajib pajak, badan, dan Bentuk Usaha Tetap (BUT). Berdasarkan Undang-Undang mengenai Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan dikatakan bahwa wajib pajak merupakan orang pribadi/badan yang telah ditentukan melalui peraturan perundang-undangan untuk melakukan kewajiban pajak. Badan merupakan perseroan komanditer, perseroan terbatas,

persekutuan, perseroan, firma, koperasi, Yayasan maupun Lembaga, bentuk usaha tetap, dan Badan Usaha Miliki Negara atau Daerah (BUMN/D).

Bentuk Usaha Tetap (BUT) merupakan suatu bentuk usaha yang digunakan oleh orang/pribadi yang tidak bermukim di Indonesia ataupun yang berada di Indonesia selama tidak lebih dari seratus delapan puluh tiga (183) hari dengan jangka waktu 12 bulan, bentuk usaha yang tidak dibangun di Indonesia, serta tidak menjalankan kegiatan usahanya di Indonesia yang berupa:

1. Gedung kantor
2. Lokasi manajemen
3. Kantor perwakilan
4. Cabang perusahaan
5. Pabrik
6. Gudang produksi
7. Bengkel produksi
8. Tempat untuk promosi maupun penjualan
9. Pertambangan maupun penggalian sumber daya alam
10. Area kerja pertambangan minyak maupun gas bumi
11. Kehutanan, pertanian, perkebunan, perikanan maupun peternakan.

2.2.4 Pajak Daerah

Pajak daerah merupakan salah satu sumber pendapatan suatu daerah yang diperuntukan guna membantu pelaksanaan pemerintah daerah. Berdasarkan Undang-Undang No. 28 Tahun 2009 yang mengatur tentang Pajak Daerah dan

Retribusi Daerah mendefinisikan pajak daerah sebagai bentuk pembayaran yang wajib dilakukan oleh orang pribadi atau badan kepada daerah tanpa balas jasa dan bersifat memaksa dengan dilandaskan undang-undang yang berlaku dan akan digunakan untuk melaksanakan penyelenggaraan pemerintah maupun pembangunan daerah nya. Menurut Mardiasmo (2016) pajak daerah diartikan sebagai bentuk partisipasi wajib oleh orang pribadi kepada daerah berdasarkan undang-undang yang bersifat dipaksakan tanpa adanya balasan dan akan dipergunakan untuk pembangunan daerah.

2.2.4.1 Sumber Penerimaan Pajak Daerah

Berdasarkan Undang-Undang No. 28 Tahun 2009 yang mengatur tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, yang termasuk kedalam sumber-sumber penerimaan pajak daerah antara lain adalah sebagai berikut:

1. Pajak Provinsi terdiri dari:
 - a. Pajak Air Permukaan
 - b. Pajak Kendaraan Bermotor
 - c. Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bemotor
 - d. Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor
 - e. Pajak Rokok
2. Pajak Kabupaten/Kota terdiri dari:
 - a. Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan
 - b. Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan
 - c. Pajak Reklame
 - d. Pajak Hiburan

- e. Pajak Restoran
- f. Pajak Hotel
- g. Pajak Parkir
- h. Pajak Air Tanah
- i. Pajak Penerangan jalan
- j. Pajak Mineral bukan Logam dan Batuan
- k. Pajak Sarang Burung Walet

2.2.4.2 Sistem Pemungutan Pajak Daerah

Di dalam Peraturan Daerah No. 6 Tahun 2010 tentang Ketentuan umum Pajak Daerah pada pasal 5 dijelaskan bahwasanya sistem pemungutan pajak daerah menggunakan dua jenis sistem, yaitu:

1. Official Assesment

Pada sistem ini besarnya jumlah pajak terutang ditetapkan oleh kepala daerah. Untuk jenis pajak daerah yang menggunakan sistem ini antara lain adalah pajak reklame, pajak air tanah, bea balik nama kendaraan bermotor, pajak kendaraan bermotor, dan pajak bumi dan bangunan pedesaan dan perkotaan. Pemungutan pajak berdasarkan sistem ini menggunakan:

- A. Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD), surat ketetapan pajak untuk menentukan besarnya jumlah pajak terutang.
- B. Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT), surat yang dikeluarkan sebagai pemberitahuan besarnya pajak bumi dan bangunan pedesaan dan perkotaan terutang.

2. Self Assesment

Dalam sistem ini besarnya jumlah pajak terutang ditetapkan oleh wajib pajak. Jenis pajak daerah yang menggunakan sistem ini ialah bea perolehan hak atas tanah dan bangunan, pajak bahan bakar kendaraan bermotor, pajak hiburan, pajak hotel, pajak restoran, pajak parkir, pajak rokok dan pajak penerangan jalan. Dalam sistem ini pemungutan pajak daerah terutang dibayar sendiri oleh wajib pajak dengan menggunakan:

- A. Surat Ketetapan Pajak Daerah Kurang bayar, surat penetapan untuk menentukan besarnya nilai pokok pajak, nilai kredit pajak, nilai kekurangan pembayaran pokok pajak, nilai pajak yang masih harus dibayarkan, serta nilai besarnya sanksi administratif yang diterima wajib pajak.
- B. Surat Ketetapan Pajak Daerah Kurang Bayar Tambahan, surat penetapan pajak daerah yang menetapkan tambahan terhadap nilai pajak yang telah ditetapkan.
- C. Surat Pemberitahuan Pajak Daerah (SPTPD), surat yang digunakan oleh wajib pajak untuk memberitahukan perhitungan atau pembayaran pajak terutang, objek pajak maupun bukan objek pajak, serta harta dan kewajiban yang sesuai dengan ketentuan undang-undang pajak daerah yang berlaku.

2.2.5 Pajak Online Jakarta

Website Pajak Online Jakarta yang dikembangkan oleh Badan Pendapatan Daerah DKI Jakarta sebagai upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan pengurusan pajak daerah. Pajak Online Jakarta melayani berbagai macam pembayaran pajak, yaitu sebagai berikut:

1. Pembayaran STPD (Surat Tagihan Pajak Daerah) / SKPD (Surat Ketetapan Pajak Daerah) dengan fasilitas kode bayar.
2. Pelaporan setoran masa yang meliputi pembayaran Pajak Restoran, Pajak Hotel, Pajak Hiburan, Pajak Parkir, Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor, dan Pajak Penerangan Jalan.
3. Pelayanan lainnya seperti pendaftaran dan perpanjangan objek pajak reklame, pendaftaran objek pajak restoran, pelayanan lapor jual kendaraan bermotor.

Proses dalam pengurusan pajak daerah secara *online* adalah sebagai berikut:

1. Wajib pajak mendaftar ke website pajakonline.jakarta.go.id
2. Pendaftaran dilakukan dengan menggunakan NIK (Nomor Induk Kependudukan) apabila wajib pajak pribadi dan menggunakan NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak) Pusat apabila wajib pajak berupa badan usaha.
3. Wajib pajak akan mendapatkan *email* aktivasi sesaat setelah berhasil melakukan pendaftaran untuk melakukan aktivasi.
4. Setelah wajib pajak melakukan aktivasi maka langkah selanjutnya adalah *login* untuk bisa memanfaatkan fasilitas layanan yang ada pada website pajak online.
5. Objek pajak yang akan muncul di website pajak online hanya objek pajak yang sudah terdaftar dengan NIK maupun NPWP wajib pajak dalam *database* Badan Pajak Retribusi Daerah (BPRD) Jakarta.
6. Apabila wajib pajak mengalami kendala yang muncul saat mengakses website pajak online dapat menghubungi melalui *telephone/email* ke Unit Pelayanan Pemungutan Pajak dan Retribusi Daerah (UPPRD) maupun Samsat terdekat.

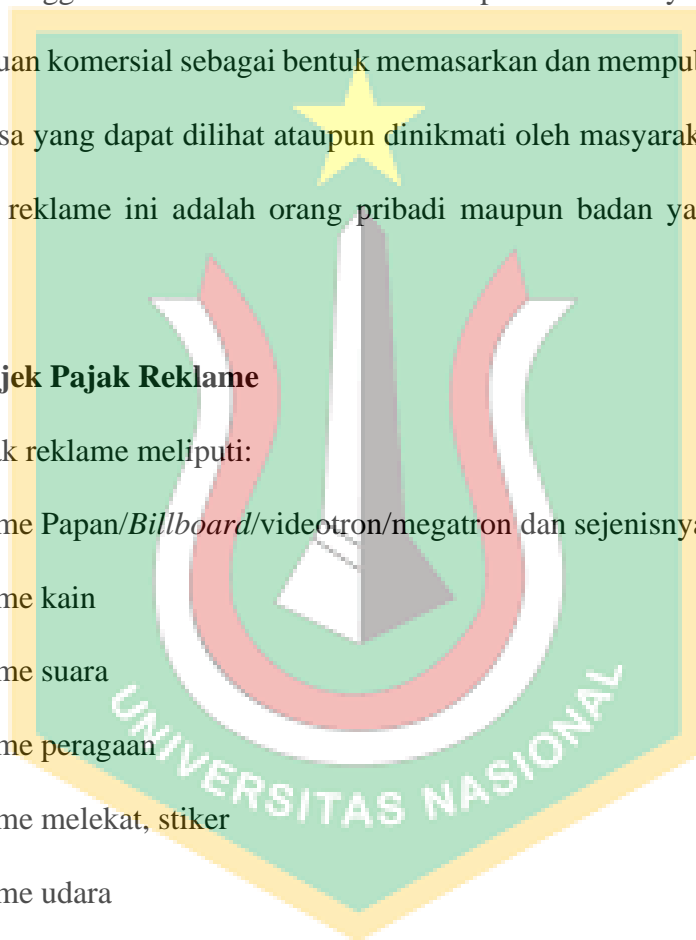
2.2.6 Pajak Reklame

Dalam penyelenggaraan pajak reklame di DKI Jakarta berlandaskan atas Peraturan Daerah Provinsi DKI Jakarta No. 12 Tahun 2011. Dalam peraturan daerah tersebut dijelaskan bahwa pajak reklame merupakan pajak yang dikenakan atas penyelenggaraan reklame. Reklame merupakan media yang di persiapkan dengan tujuan komersial sebagai bentuk memasarkan dan mempublikasikan produk maupun jasa yang dapat dilihat ataupun dinikmati oleh masyarakat umum. Subjek dari pajak reklame ini adalah orang pribadi maupun badan yang menggunakan reklame.

2.2.6.1 Objek Pajak Reklame

Objek pajak reklame meliputi:

1. Reklame Papan/*Billboard*/videotron/megatron dan sejenisnya
2. Reklame kain
3. Reklame suara
4. Reklame peragaan
5. Reklame melekat, stiker
6. Reklame udara
7. Reklame berjalan termasuk pada kendaraan
8. Reklame apung
9. Reklame selebaran
10. Reklame film/slide



Sedangkan yang bukan masuk kedalam objek reklame ialah:

1. Reklame yang dilakukan oleh pemerintah maupun pemerintah daerah
2. Reklame yang diselenggarakan melalui radio, televisi, warta harian, mingguan maupun bulanan dan sejenisnya
3. Reklame yang dibuat untuk menandai kepemilikan atau persediaan tanah dengan ketentuan luas tidak melebihi 1 m² (satu meter persegi)
4. Reklame yang dibuat untuk mencantumkan nama tempat ibadah maupun panti asuhan
5. Reklame label produk yang penempatannya melekat pada barang untuk diperdagangkan dan yang berfungsi sebagai perbandingan dari produk sejenis lainnya
6. Reklame nama pengenal usaha yang penempatannya dipasang pada bangunan tempat diselenggarakannya usaha yang luasnya tidak melebihi 1 m² ketinggian reklame tidak lebih dari 15 meter dengan jumlah reklame terpasang tidak lebih dari satu.
7. Reklame yang dibuat oleh perwakilan PBB, diplomatic maupun perwakilan konsulat serta lembaga organisasi internasional di lokasi lembaga-lembaga tersebut berada.

2.2.6.2 Dasar Pengenaan Pajak Reklame

Untuk menetapkan besarnya pengenaan pajak reklame menggunakan Nilai Sewa Reklame (NSR). Apabila reklame dipasang oleh pihak ketiga maka NSR ditetapkan berdasarkan Nilai Kontrak Reklame. Sedangkan apabila reklame yang dipasang oleh perorangan NSR ditetapkan berdasarkan jenis reklame, bahan yang

digunakan, lokasi pemasangan, waktu penyelenggaraan yang dihitung berdasarkan satuan hari dan detik untuk reklame videotron/megatron/film, jangka waktu penyelenggaraan, jumlah reklame yang dipasang, ukuran reklame dalam satuan luas/m². Pada bagian lokasi penempatan reklame dibagi menurut kelas jalan yang dijelaskan sebagai berikut:

1. Protokol A
2. Protokol B
3. Protokol C
4. Ekonomi Kelas I
5. Ekonomi Kelas II
6. Ekonomi Kelas III
7. Lingkungan

Untuk jumlah besarnya nilai kelas jalan yang berlaku saat ini diatur kedalam Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta No. 24 tahun 2022 tentang Penetapan Nilai Sewa Reklame Sebagai Dasar Pengenaan Pajak Reklame. Untuk tarif pajak reklame dikenakan sebesar 25%. Berikut merupakan cara perhitungan untuk pajak reklame:

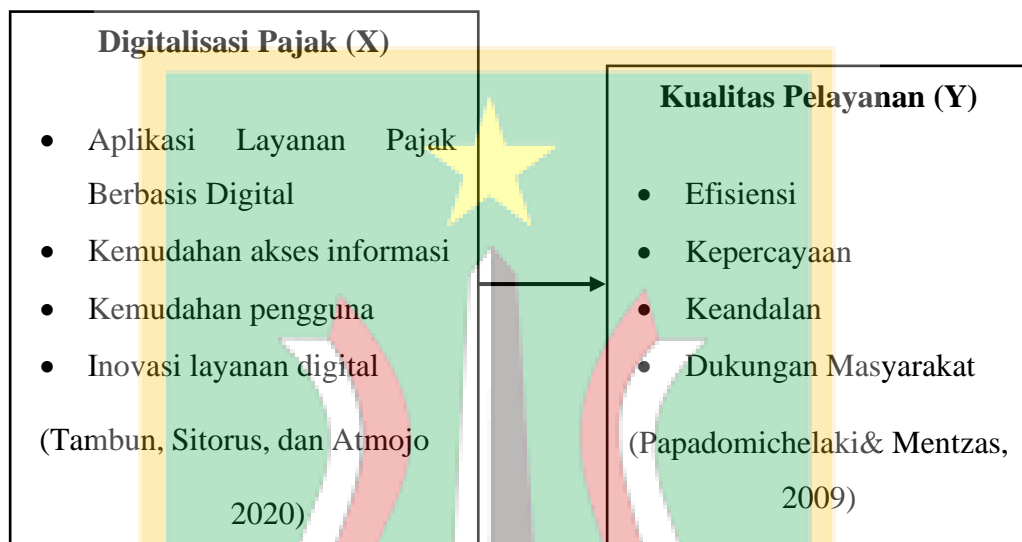
$$25\% \times P \times L \times \text{Muka} \times \text{Hari dalam Setahun} \times \text{Kelas Jalan}$$

2.3 Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir memuat gambaran penelitian yang akan dilakukan dengan tujuan untuk mempermudah proses penelitian. Dalam mengetahui pengaruh dari digitalisasi terhadap kualitas pelayanan pajak reklame guna meningkatkan kualitas

dari layanan pajak reklame secara *online* di wilayah Kebayoran Baru Jakarta Selatan, maka diperlukan suatu alur penelitian yang jelas. Berikut ini merupakan kerangka berpikir yang penulis susun:

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir



Sumber: Data diolah peneliti

2.4 Hipotesis Penelitian

Hipotesis dari penelitian ini merupakan suatu pernyataan sementara terhadap hubungan antar dua variabel atau lebih.⁶ Hipotesis juga merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah yang ada di dalam penelitian. Bersifat sementara yang artinya jawaban tersebut masih berdasarkan pada teori-teori yang digunakan, belum sampai pada tahap fakta yang didapatkan di lapangan. Hipotesis menurut Karlinger dalam Sinambela (2020) merupakan jawaban yang sifatnya tentatif atau sementara terhadap masalah yang telah dirumuskan dan akan diuji

⁶ V. Wiratna Sujarweni, Metodologi Penelitian Ekonomi Dan Bisnis, (Yogyakarta: Pustaka Baru Pers, 2015), h.68

kebenarannya berdasarkan data-data empirik yang telah didapatkan. Maka hipotesisdalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Ho: tidak terdapat hubungan yang signifikan antara digitalisasi pajak dengan kualitas pelayanan pajak reklame di Unit Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Wilayah Kebayoran Baru Jakarta Selatan.

H1: terdapat hubungan yang signifikan antara digitalisasi pajak dengan kualitas pelayanan pajak reklame di Unit Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Wilayah Kebayoran Baru Jakarta Selatan.

