

## Kajian Perubahan Sistem Pembayaran Pajak Online Terhadap Wajib Pajak (Studi Kasus di Restoran CV. X Kota Surabaya)

**Risda Vera Fitria, Heri Toni Hendro P, Diana Zuhroh, Tjandra Wasesa, Wiratna**  
Universitas 45 Surabaya, Indonesia

Alamat : Jl. Mayjen Sungkono No.106, Pakis, Kec. Sawahan, Surabaya, Jawa Timur 60256

Korespondensi email : [frisdavera@gmail.com](mailto:frisdavera@gmail.com)

**Abstract.** *This research is about the analysis of changes in the online tax payment system for CV restaurant taxpayers. X City of Surabaya. It aims to find out the negative and positive impacts for taxpayers by using the theory of online tax payment in the characteristics of tax surveillance applications to the advantages and disadvantages. This study uses a qualitative research method with the results of the study showing that changes in the payment system using the tax surveillance application still experience technological obstacles that result in inefficiencies in the implementation of online restaurant tax payments.*

**Keywords:** *online tax payment system, restaurant tax.*

**Abstrak.** Penelitian ini mengenai analisis perubahan sistem pembayaran pajak online terhadap Wajib Pajak restoran CV. X Kota Surabaya. Memiliki tujuan untuk mengetahui dampak negatif dan positif bagi Wajib Pajak dengan menggunakan teori pembayaran pajak secara online dalam karakteristik aplikasi *tax surveillance* hingga kelebihan dan kekurangan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan hasil penelitian yang memperlihatkan bahwa perubahan sistem pembayaran menggunakan aplikasi *tax surveillance* masih mengalami hambatan teknologi yang mengakibatkan tidak efisien dalam pelaksanaan pembayaran pajak restoran secara online.

**Kata Kunci :** sistem pembayaran pajak online, pajak restoran.

### 1. PENDAHULUAN

#### Latar Belakang

Pemasukan negara diperoleh dari pajak yang di dapat secara langsung maupun tidak langsung sangat berguna untuk pembiayaan serta pengeluaran rutin dalam pelaksanaan baik kegiatan pemerintah atau kepentingan umum daerah untuk pembangunan fasilitas masyarakat. Pembangunan daerah memerlukan penerimaan berupa pajak daerah sebagai sumber anggaran pendapatan dan belanja daerah (APBD) untuk menjalankan program-program kerja pemerintah lainnya.

Perhitungan APBD memerlukan identifikasi selisih antara anggaran pendapatan dengan realisasi anggaran belanja serta menjelaskan perbedaanya baik dari faktor yang dapat dikendalikan dan tidak dapat dikendalikan.

Pemerintah daerah membutuhkan sumber penerimaan berupa uang yang bersifat tetap sebagai suatu jenis pendapatan keuangan daerah tertentu dalam masa periode keuangan yang merupakan hak daerah melalui penerimaan menurut daerah dari berbagai kelompok pendapatan yang berbeda-beda, antara lain Pendapatan Asli Daerah (PAD), dana retribusi dan pendapatan

sah lainnya. Penerimaan daerah juga terdapat berbagai jenis seperti, dana alokasi, retribusi daerah, serta pajak daerah. Suatu daerah yang memiliki pendapatan daerah tinggi diharapkan menjadi daerah yang semakin berkembang.

Sebaliknya jika pendapatan suatu daerah rendah maka pembangunan daerah terhambat dan diperlukan upaya peningkatan luas asli daerah sehingga mengakibatkan kurang berkembangnya suatu daerah tersebut. Pemerintah daerah memerlukan pendapatan yang dapat diandalkan dan bersifat tetap sebagai sumber penerimaan seperti pajak pada daerah.

Pajak daerah sebagai pembayaran wajib oleh perorangan maupun badan yang memiliki kekuatan hukum tetap berdasarkan undang-undang tanpa imbalan langsung yang digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat sesuai dengan Pasal 1 ayat 10 Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009. Demi memberi layanan kepada masyarakat, pemerintah telah meningkatkan target pajak daerah serta retribusi daerah dan keleluasaan dalam menetapkan pada tarifnya.

Pajak restoran menjadi pilihan topik yang dipilih sehingga menarik untuk diteliti karena saat ini restoran banyak ditemui di kota surabaya dengan berbagai jenis mulai dari rumah makan, warung, katering, kantin, kafetaria, dan sejenisnya.

Bisnis kuliner dapat dikatakan bisnis yang menjanjikan, dikarena setiap manusia membutuhkan makanan sebagai kebutuhan utama yang harus terpenuhi dan membuat keuntungan bagi para pengusaha melalui pelanggan yang selalu ada. Membuka bisnis kuliner memang membutuhkan banyak modal.

Namun dibandingkan dengan bisnis fashion dan properti, bisnis kuliner dapat dimulai dengan modal seminim mungkin seperti membuka warung atau pun katering, bahkan saat ini bisnis kuliner juga dapat dijalankan secara online dengan keuntungan diatas modal sebesar 50% bahkan bisa sampai 100% apabila pemilik usaha dapat melakukan inovasi-inovasi terhadap menu makanan yang dijual maupun tempat bisnis tersebut di buka. Seperti contoh restoran yang banyak dijumpai di kota surabaya dengan berbagai bintang mulai dari bintang 1 (satu) sampai bintang 5 (lima).

Meskipun harga makanan restoran berbintang terbilang mahal, pelanggan selalu berdatangan silih berganti dengan berbagai sebab seperti makanan atau minuman yang di jual memiliki cita rasa yang enak dan tempat tersebut memiliki suasana nyaman, tempat yang bersih

dengan penataan estetik bagi kalangan muda saat ini atau bisa di katakan dengan sebutan instagramable, serta *view* yang indah.

Dengan adanya perkembangan teknologi membuat bisnis restoran semakin meningkat dan semakin banyak persaingan dalam bidang F&B. Terhitung dalam website resmi Badan Pendapatan Daerah sudah tercatat 4.079 data wajib pajak restoran yang terdapat di Kota Surabaya terdiri dari Unit Pelaksana Teknis Badan atau dapat disebut dengan 5 wilayah UPTB. Perkembangan tersebut patut untuk diperhatikan dari segi perpajakan, karena dapat menambah sumber pendapatan pemerintah daerah yang cukup menjanjikan.

Pajak restoran merupakan pajak atas jasa atau objek pajak yang telah dibayar oleh restoran dari jasa yang berkaitan dengan penjualan makanan atau minuman yang dikonsumsi langsung atau *take away* oleh pembeli. Sedangkan untuk subjek pajak restoran adalah pengenaan pembayaran pajak restoran yang diterima dengan cara diambil dari pembeli dan disetorkan ke kas pajak restoran, penetapan pajak paling tinggi sebesar 10% sesuai Pasal 40 ayat (1) UU PDRD. Perhitungan PB1 menggunakan dasar pengenaan pajak (DPP) selama masa pajak satu bulan penuh dikalikan dengan tarif pajak.

Pembayaran pajak dilakukan oleh orang pribadi atau badan pemilik restoran maupun seorang perwakilan yang ikut menjalankan kegiatan dari usaha restoran yang bersangkutan. Maka pemilik restoran tidak akan menanggung beban PB1, namun sebagai perantara untuk penyetoran pajak yang telah dibayarkan oleh konsumen. Pembayaran pajak awalnya melalui sistem manual yang mengharuskan wajib pajak restoran datang di UPTB wilayah terdaftar dengan mengisi Surat Pemberitahuan Pajak Daerah (SPTPD) dan membawa uang cash untuk pembayaran di loket.

Pada tahun 2017 walikota surabaya menerapkan pembayaran pajak daerah secara online dengan pembayaran menggunakan surat pemberitahuan (e-SPTPD) juga berfungsi menjadi sarana pelaporan perhitungan dan pembayaran pajak semenjak ditetapkan dalam peraturan daerah (PERDA) kota Surabaya nomor 1 tahun 2017 dengan menjelaskan perihal diterapkannya sistem online terhadap pajak daerah di kota Surabaya. Pada Bab II Ruang Lingkup dan Kewenangan Pasal 2 ayat 1 dan 2 memberikan informasi mengenai penerapan sistem online terhadap pajak daerah meliputi pajak parkir, pajak hotel, pajak restoran, dan pajak hiburan.

Penggunaan sistem online atau elektronik dilaksanakan atas dasar kepentingan umum, ketertiban akan hukum yang berlaku, proporsionalitas, profesionalitas, akuntabilitas, dan

keterbukaan. Memiliki tujuan mewujudkan penyelenggaraan administrasi pemerintahan dalam perpajakan baik secara efektif dan efisien. Dalam penggunaan e-SPTPD wajib pajak daerah terutama restoran dapat menetapkan *Self Assessment System* merupakan hak yang telah diberikan kepada wajib pajak dalam menentukan perhitungan pajak sendiri yang terutang selama masa pajak satu bulan penuh.

Penerapan sistem online dipandang sebagai suatu keperluan dalam perpajakan di kota Surabaya, penerapan sistem elektronik hanya mengatur pada empat (4) pajak daerah, yaitu tentang pajak hotel, restoran, parkir, dan tempat hiburan. Dalam suatu perda sistem berbasis elektronik mampu dilaksanakan secara baik hingga tertib, efisien, efektif dan berdasarkan ketentuan dalam peraturan undang-undangan.

SPTPD elektronik adalah surat pemberitahuan pajak daerah yang dirancang secara elektronik guna mempunyai fungsi sebagai sarana pelaporan penghitungan atau pembayaran pajak. Sistem online merupakan perangkat dan prosedur berbasis elektronik dengan fungsi untuk mengumpulkan data, menampilkan data, mengelola serta menganalisis, hingga mengumumkan dengan mengirimkan atau menyebarkan informasi data dengan menggunakan alat elektronik untuk merekam data akuntansi usaha melalui *hardware* dan *software* adalah *Cash Management System* (CSM) untuk perekaman data, mengelola, dan mengirimkan data ke server yang dimiliki oleh Pemerintah Daerah.

*Cash Management System* (CMS) sebagai pelayanan pada bidang perbankan berbasis online dalam penyampaian informasi yang telah diberikan oleh pihak bank/perusahaan kepada nasabah untuk mempermudah penagihan, pembayaran, pengelolaan, serta kemampuan manajemen dalam mengelola data keuangan nasabah lebih efektif dan efisien. Perintah untuk transaksi debit merupakan aturan yang tidak bersyarat dari perorangan kepada bank dalam proses pembayaran dana dengan nilai tertentu. Merupakan upaya pencegahan kebocoran data wajib pajak dan memberi kemudahan dalam melakukan pelaporan pajak secara lebih mudah, dan akurat.

Badan Pengelolaan Keuangan dan Pajak Daerah sejak tahun 2021 telah berubah menjadi Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) sesuai dengan Peraturan Daerah (PERDA) nomor 3 tahun 2021 dan terpisah dengan badan keuangan, serta merubah sistem pembayaran pajak restoran yang semula menggunakan website dengan nama BPKPD kemudian beralih melalui

website yang digabungkan dengan aplikasi dengan nama pajak online *tax surveillance* dalam proses pembayaran pajak restoran.

Namun pada saat berdirinya CV X di kota surabaya, pembayaran pajak restoran masih berlangsung secara manual mulai dari awal operasional restoran sampai bulan april tahun 2022 yang mengharuskan wajib pajak restoran untuk datang ke UPTB terdaftar yaitu UPTB 5 Kota Surabaya. Perubahan online menggunakan website BPKPD baru saja dilakukan pada bulan mei tahun 2022 setelah mendapat surat edaran perihal penerapan online dengan perbantuan tim IT dari UPTB terdaftar. Namun pada bulan oktober tahun 2023 mengalami perubahan pembayaran pajak menggunakan aplikasi *tax surveillance* dan menggunakan website perekaman bpkpd serta website pada bapenda.

Oleh sebab itu, penulis tertarik dalam pembahasan perubahan pembayaran pajak secara online untuk dapat dikaji lebih lanjut dengan menganalisis CV X yang merupakan salah satu usaha di Kota Surabaya dalam bidang *Food and Beverages*. Berdasarkan dengan latar belakang yang sudah dijelaskan, penulis akan melakukan penelitian dengan judul “Analisis Perubahan Sistem Pembayaran Pajak Online Terhadap Wajib Pajak Restoran CV. “X” Di Kota Surabaya.

## 2. KAJIAN PUSTAKA

### Pengertian pajak

Undang-undang nomor 06 tahun 1983 telah berubah menjadi undang-undang nomor 16 tahun 2009, perubahan telah dilakukan sebanyak empat kali dengan pembahasan ketentuan pajak secara umum sesuai pada pasal 1 ayat 1 dengan bunyi pajak merupakan kontribusi wajib pajak terutang kepada negara oleh perorangan atau suatu badan dengan sifat memaksa sesuai undang-undang tanpa adanya imbalan langsung yang digunakan sebagai keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Menurut Mr. Dr N. J. Feldmann dalam Resmi (2003:1), “Pajak merupakan prestasi yang dipaksakan oleh dan terutang (wajib pajak) secara sepihak kepada penguasa (menurut norma-norma yang ditetapkan secara umum), tanpa adanya *kontraprestasi* (timbal), dan hanya semata-mata digunakan untuk menutup pengeluaran-pengeluaran umum”.

Menurut Adisasmita “bahwa gambaran pajak merupakan iuran atau suatu kewajiban yang berisifat tetap, dan tidak mendapatkan timbal untuk ditunjukkan dalam keperluan pemerintah dengan hasil yang kembali untuk masyarakat sendiri”. (Adisasmita, 2014)

Menurut Prof. Dr. Rochmat Soemitro, S.H., dalam Mardiasmo (2019:3), “Pajak merupakan andil rakyat dalam pertambahan kas negara yang sesuai dengan UU (yang dapat dipaksakan) tanpa mendapatkan jasa timbal (*kontraprestasi*) secara langsung dapat ditunjukkan dan digunakan dalam pembayaran pengeluaran umum”. Pajak memiliki dua fungsi sebagai *budgetair* dan *regularend* (mengatur) dengan syarat pemungutan pajak harus adil berdasarkan dengan undang-undang yang tidak mengganggu perekonomian sehingga pemungutan pajak harus efisien dan sederhana. Sistem pemungutan pajak terdapat tiga, yaitu : *Official Assessment System*, *Self Assessment*, dan *Withholding System*. Pajak mempunyai teori tersendiri dalam pemungutan pajak berupa teori asuransi, teori kepentingan, teori gaya pikul, teori bakti, dan teori asas daya beli.

Terdapat pengelompokan dalam pajak berdasarkan golongan pembayarannya yaitu pajak langsung dan pajak tidak langsung, berdasarkan sifat terdapat pajak subjektif dan pajak objektif, serta berdasarkan atas wewenang pemungutannya yaitu pajak pusat/negara dan pajak daerah (Mardiasmo, 2019). Menurut (Mardiasmo, 2019) tarif pajak mempunyai empat macam, yaitu :

1. Tarif sebanding, merupakan tarif proporsional dengan bentuk presentase besarnya pajak terutang dalam nilai pengenaan pajak.
2. Tarif tetap, jumlah tarif terhadap pengenaan pajak akan tetap sama dengan besarnya pajak terutang.
3. Tarif progresif, tarif dalam bentuk presentase tinggi dalam penggunaan dengan jumlah pengenaan pajak yang besar.
4. Tarif regresif, tarif dalam bentuk presentase kecil dalam penggunaan dengan jumlah pengenaan pajak akan besar.

Prosedur dalam pengambilan pajak dilakukan dengan 3 stelsel menurut Mardiasmo (2019:9) stelsel nyata, stelsel anggapan, stelsel campuran. Resmi (2003:9) menjelaskan terdapat tiga asas pemungutan pajak yaitu : asas domisili, asas sumber, dan asas kebangsaan. Dengan pembagian hukum pajak terdapat hukum pajak materiil dan hukum pajak formil.

Pajak Daerah berdasarkan perundang-undangan RI pada Nomor 28 Tahun 2009 tentang pajak daerah dan retribusi daerah. Pajak daerah merupakan kontribusi wajib kepada daerah yang dilakukan oleh orang pribadi atau badan yang memiliki sifat paksa menurut peraturan perundangan tanpa menerima timbal secara langsung.

Menurut Munawir (2007:22), “Pajak Daerah adalah pajak yang wewenang pemungutannya berada pada Pemerintah Daerah provinsi maupun kabupaten dan kotapraja dengan hasil pemungutuan digunakan untuk pembiayaan rumah tangga daerahnya”.

Pajak daerah merupakan sumber pembiayaan dalam penyelenggaraan kegiatan pemerintah dan sebagai perbantuan dalam suatu daerah untuk peningkatan dan pemerataan terhadap kesejahteraan pembangunan untuk masyarakat daerah dalam pelaksanaan otonomi untuk menangani dan membenahi rumah tangga melalui kebijakan pembangunan oleh pemerintah.

Ciri-ciri pajak daerah secara garis besar dan menurut Siahaan (2009:7) :

1. Pajak dikenakan oleh pemerintah setempat baik pusat maupun daerah sesuai dengan kebijakan dan kebutuhan daerah.
2. Pembayaran yang masuk ke keuangan negara untuk memberikan sumber pendapatan sesuai dengan kewajiban dan kebijakan dalam ketaatan perpajakan.
3. Pembayaran pajak tidak dapat diperlihatkan karena adanya pelanggaran individu karena tanpa timbal langsung oleh pemerintah.
4. Kegiatan pemerintah pada umumnya memperlihatkan bentuk *manifestasi kontraprestasi* yang ada sebagai bukti beserta Tindakan dari suatu negara kepada warga.
5. Pengambilan pajak diperoleh karena suatu peristiwa dan aktivitas yang sesuai dengan hukum dalam undang-undang pajak.
6. Pajak memiliki sifat memaksa.

### **Tarif Pajak Restoran**

Tarif pajak restoran mengacu dalam bentuk persentase atau nominal jumlah yang ditetapkan oleh otoritas pajak yang bergantung pada yurisdiksi dan peraturan yang berlaku. Tarif pajak dibayarkan oleh pihak restoran sebagai kontribusi dalam kewajiban membayar pajak atas pendapatan yang didapatkan dari penjualan. Menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 pada bagian kedelapan tentang pajak restoran pasal 40 ayat 1 dan 2 adalah pengenaan tarif pajak restoran paling tinggi sebesar 10% (sepuluh persen) dan telah ditetapkan dalam peraturan daerah.

Menurut Siahaan (2005 : 276) besarnya pokok pajak restoran yang terhutang dihitung dengan cara mengalikan tarif pajak dengan dasar pengenaan pajak.

Rumus perhitungan pajak restoran :

|                                                          |
|----------------------------------------------------------|
| $\text{DPP} = \text{Total Harga} + \text{Biaya Layanan}$ |
| $\text{Pajak Restoran} = \text{DPP} \times 10\%$         |

### Dasar Hukum Pajak Restoran

Pada dasarnya peraturan pemerintah semua mempunyai hukum yang berlaku baik tertulis maupun lisan, pajak daerah terkait pajak restoran mempunyai beberapa hukum pajak tertulis, yaitu:

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
2. Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 4 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah.
3. Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 1 Tahun 2017 tentang Penerapan Sistem Online Terhadap Pajak Daerah Di Kota Surabaya.

Online sistem pajak daerah merupakan salah satu upaya yang dilakukan oleh pemerintah daerah di kota Surabaya dalam memaksimalkan pendapatan pajak pada daerah Surabaya yang kemudian mempengaruhi pada pendapatan asli daerah kota Surabaya. Perihal teori mengenai pembayaran pajak melalui sistem online masih belum terdapat yang eksplisit dari para ahli. Namun terdapat beberapa ahli dalam bidang perpajakan, teknologi, informasi, dan bisnis mungkin memberikan pandangan dan konsep yang relevan terkait dengan pembayaran pajak secara online, terutama dalam bidang food and beverages, terdapat beberapa teori yang dapat dipertimbangkan yaitu teori efisiensi, teori kepatuhan pajak, teori inovasi teknologi, teori kepuasan pelanggan, teori dampak sosial dan ekonomi, teori pengelolaan risiko, teori transformasi bisnis, teori kesetaraan dan keadilan pajak, dan teori penerapan kebijakan pajak,

Terdapat asas dan tujuan penerapan sistem online menurut perda 1 tahun 2017 tentang pajak online mengenai penerapan sistem pembayaran berbasis online terhadap pajak daerah dilaksanakan berdasarkan 6 (enam) asas dasar, yaitu : 1) Asas kepentingan umum, 2) Asas

ketertiban dan kepastian hukum, 3) Asas proporsionalitas, 4) Asas profesionalitas, 5) Asas keterbukaan, 6) Asas akuntabilitas. Sedangkan tujuan penerapan sistem online, yaitu :

- 1) Bertujuan untuk penyelenggaraan administrasi dalam perpajakan yang lebih efektif dan efisien.
- 2) Bertujuan untuk meningkatkan penerimaan daerah melalui sektor pajak daerah untuk meminimalisir adanya kehilangan potensi dalam pajak daerah.
- 3) Sebagai penompang PAD yang bertujuan untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pertanggung jawaban pajak daerah.
- 4) Bertujuan untuk mempermudah dalam pelaporan dan pembayaran pajak oleh wajib pajak.

The SERVQUAL model includes calculating the difference between the values given by customers for each pair of statements related to expectations and perceptions (Diana Zuhro et al. 2024 : 98) In addition, mortgage business also becomes a funding solution for the community, breaking the practice of debt bondage and avoid the moneylenders' circle. (Diana Zuhro et. Al 2018 : 397)

### 3. METODE PENELITIAN

Metode penelitian kualitatif deskriptif menurut Sugiyono (2021:18), “adalah penelitian berdasarkan filsafat postpositivisme digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah dengan peran peneliti sebagai instrument kunci pada sebuah penelitian dengan menggunakan teknik triangulasi (gabungan observasi, wawancara, dokumentasi) dalam teknik pengumpulan data, dan analisis data bersifat induktif/kualitatif dengan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari generalisasi”. Terdapat teknik analisis data dengan langkah-langkah yang digunakan dalam melakukan pelaksanaan sebagai berikut:

1. Melakukan pengamatan data pada penjualan menu makanan dan minuman pada setiap bulan.
2. Mengkoreksi nominal pajak restoran dan waktu pembayaran pada SPTPD CV. X sebelum menggunakan aplikasi *tax surveillance* dan sesudah menggunakan.
3. Mengikuti secara langsung prosedur pembayaran pajak restoran pada aplikasi *tax surveillance* untuk mengetahui jangkauan waktu yang dibutuhkan dalam pembayaran dan melakukan berbagai macam pertanyaan mengenai perubahan sistem termasuk kendala yang dialami oleh CV. X.

4. melakukan perbandingan pada sistem pembayaran pajak restoran secara online yang hanya menggunakan website <https://bpkpd.surabaya.go.id> dengan menggunakan aplikasi *tax surveillance* yang terdapat penggabungan website <https://perekamanbpkpd.surabaya.go.id> dan <https://bpkpd.surabaya.go.id>.
5. Dokumentasi dari internal perusahaan pada saat pengamatan penelitian terhadap perubahan sistem pembayaran pajak restoran secara online.
6. Kemudian membuat akan dampak yang terjadi pada CV. X.

#### 4. HASIL PEMBAHASAN

##### Hasil Analisis

Sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 1 Tahun 2017 pembayaran pajak dilakukan secara online yang memiliki tujuan untuk meningkatkan efisiensi Wajib Pajak dalam pelaporan pembayaran dan sebagai penompang PAD untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pertanggung jawaban pajak daerah. Awal perubahan sistem pembayaran pajak online CV. X menggunakan website pada <https://bpkpd.surabaya.go.id> tahun 2022 yang dikelola langsung oleh Badan Pengelolaan Keuangan dan Pajak Daerah Ketika masih menjadi satu badan.

Pada data penjualan dari tanggal 01 November 2023 sampai 30 November 2023 mempunyai rincian nilai jual yang berbeda pada setiap hari. Pada CV. X data *collected by* hanya menggunakan 1 (satu) nama server yang bertugas sebagai head server, pemilihan 1 (satu) nama karyawan oleh owner dikarenakan situasi kafe pada CV. X yang termasuk dalam kafe ramai konsumen sehingga karyawan bagian server hingga barista dapat membantu memasukkan menu pilihan yang dibeli oleh konsumen hingga membantu dalam pembayaran *bill* makanan dan minuman konsumen tanpa harus memasukan masing-masing nama karyawan yang membantu. Terdapat perhitungan tax 10% yang secara otomatis oleh mesin kasir kafe pada CV. X, manajer hanya perlu mengeksport data penjualan ke *microsoft excel* dan menjumlah semua nominal pada kolom *net sales* dan *tax*.

Terdapat perhitungan tax secara manual sebagai berikut :

Diketahui DPP pada bulan november 2023 senilai Rp43.923.400

Pajak restoran = DPP x 10%

$$= \text{Rp}43.923.400 \times 10\%$$

$$= \text{Rp}4.392.340$$

Diketahui pajak restoran pada bulan november 2023 senilai Rp4.392.340

Analisis setelah pembayaran pajak restoran, CV. X akan menunggu untuk penerbitan SSPD (Surat Setoran Pajak Daerah) pada website resmi BAPENDA yaitu <https://bpkpd.surabaya.go.id>. Penerbitan SSPD memakan waktu kurang lebih 5 – 7 hari kerja dari kantor pusat pendapatan daerah kota. Website BAPENDA adalah website kedua yang digunakan oleh BAPENDA dalam proses pembayaran pajak restoran secara online melalui aplikasi *tax surveillance* hingga selesai sampai tahap akhir.

### **Kelebihan Tax Surveillance**

1. Meningkatkan kepatuhan perpajakan dengan memantau aktivitas perpajakan secara real-time dan mendeteksi potensi penyimpangan atau terjadinya pelanggaran dalam membayar pajak.
2. Efisiensi dan efektivitas untuk memanfaatkan teknologi dalam menganalisis data secara otomatis dan mendeteksi pola perilaku yang mencurigakan.
3. Deteksi terhadap penipuan lebih cepat atau penghindaran pajak yang lebih cepat daripada metode konvensional.
4. Penghematan biaya pada pemeriksaan pajak secara manual oleh otoritas perpajakan.
5. Pencegahan penyimpangan pajak sebelum terjadi secara proaktif agar tidak menimbulkan potensi kerugian bagi pemerintahan.

### **Kekurangan Tax Surveillance**

1. Potensi pelanggaran privasi yang digunakan tanpa izinn yang cukup dan terdapat penyalahgunaan.
2. Ketergantungan pada teknologi dan analisis data yang bagus karena jika terdapat gangguan atau kegagalan dapat mengganggu efektivitas program.
3. Kesalahan identifikasi hingga interpretasi data yang mengakibatkan Tindakan tidak pantas terhadap Wajib Pajak yang sah.
4. Keterbatasan data yang tersedia dapat menghambat kemampuan program untuk mendeteksi pelanggaran atau penyimpangan pajak.
5. Kecurangan dalam manipulasi data yang dapat mengurangi efektivitas program.

### Interprestasi

Dari hasil analisis pembayaran pajak restoran menggunakan aplikasi *tax surveillance* dengan website tambahan <https://perekamanbpkpd.surabaya.go.id> dapat diambil perbedaan dengan metode pembayaran pajak restoran awal yang mulanya hanya menggunakan website dari BPKPD sebelum berubah menjadi nama BAPENDA <https://bpkpd.surabaya.go.id>, sebagai berikut:

**Tabel 1.1** Perbedaan Pembayaran Lama Dan Baru

| No. | Sebelum Tax Surveillance                                                                                              | Sesudah Tax Surveillance                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.  | Wajib Pajak melakukan perekaman manual pada website BAPENDA Surabaya                                                  | Wajib Pajak melakukan perekaman manual dari mesin kasir ke microsoft excel kemudian transfer pada aplikasi dan website perekaman BPKPD Surabaya                                                                                                                            |
| 2.  | Wajib Pajak melakukan perhitungan total tax secara otomatis pada website bapenda                                      | Wajib Pajak melakukan perhitungan total tax secara otomatis melalui ekspor mesin kasir                                                                                                                                                                                     |
| 3.  | Input penjualan tidak membutuhkan koneksi internet yang stabil                                                        | Input penjualan membutuhkan koneksi internet yang stabil                                                                                                                                                                                                                   |
| 4.  | Proses input penjualan berjalan secara lancar                                                                         | Proses input penjualan sering terjadi erorr                                                                                                                                                                                                                                |
| 5.  | Jika terjadi kekeliruhan dalam input data penjualan pada tanggal tertentu dapat diedit di tanggal yang salah saja     | Jika terjadi kekeliruhan dalam input data penjualan pada tanggal tertentu, Wajib Pajak harus mengulang dari awal transfer pada aplikasi                                                                                                                                    |
| 6.  | Hanya membutuhkan operator admin perusahaan                                                                           | Membutuhkan operator admin dan teknisi bapenda apabila aplikasi tidak dapat berjalan                                                                                                                                                                                       |
| 7.  | Wajib Pajak hanya menggunakan 1 website yaitu <a href="https://bpkpd.surabaya.go.id">https://bpkpd.surabaya.go.id</a> | Wajib Pajak harus mengoperasikan 2 website yaitu <a href="https://perekamanbpkpd.surabaya.go.id">https://perekamanbpkpd.surabaya.go.id</a> dan <a href="https://bpkpd.surabaya.go.id">https://bpkpd.surabaya.go.id</a> ketika menjalankan aplikasi <i>tax surveillance</i> |
| 8.  | Wajib Pajak hanya menunggu dalam hitungan detik untuk mendapatkan E-                                                  | Wajib Pajak menunggu 5-20 menit untuk mendapatkan E-SPTPD                                                                                                                                                                                                                  |

|     |                                                  |                                                   |
|-----|--------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
|     | SPTPD                                            |                                                   |
| 9.  | Proses pembayaran bank melalui rekening karyawan | Proses pembayaran bank melalui rekening karyawan  |
| 10. | SSPD dapat di unduh dalam 1 website              | SSPD dapat di unduh pada website BAPENDA Surabaya |

Pada tabel perbedaan dan persamaan pembayarana pajak online restoran secara lama dan baru yang menggunakan aplikasi *tax surveillance*, terdapat banyak perbedaan dalam tingkat ketidak efisiensi dalam pembayaran pajak secara online. Persamaan dalam pembayaran hanya terletak pada penginputan atau mentransfer data pada web maupun pada aplikasi.

## 5. KESIMPULAN

1. Keberhasilan dalam teori kepatuhan pajak karena CV. X menggunakan karakteristik aplikasi dan bekerja sama dengan pihak ketiga untuk memperoleh informasi tambahan tentang kepatuhan pajak, pihak ketiga yang dimaksud adalah admin operator bapenda dan admin ESB (Esensi Solusi Buana) yang merupakan perusahaan teknologi software berbasis *cloud* yang berguna dalam operasional bisnis F&B dengan arsitektur perangkat lunak yang mendukung pertukaran data waktu nyata antara aplikasi yang berbeda yaitu penginputan data penjualan dari mesin kasir dan expor data pada microsoft excel serta transfer data pada aplikasi sebagai pelaporan *real-time* yang mempermudah otoritas perpajakan dalam penerimaan secara cepat.
2. Kurang berhasil dalam teori inovasi teknologi dalam penggunaan aplikasi seperti keterbatasan pada teknologi. *Tax surveillance* mempunyai karakteristik dalam penggunaan sistem komputer perangkat lunak khusus dengan algoritma kecerdasan buatan dan sistem yang canggih. Sedangkan pada CV. X masih menggunakan komputer dengan algoritma kecerdasan buatan yang masih belum canggih yaitu megavison 19"2k LED Monitor. Sehingga mengakibatkan tranformasi bisnis digital dalam pembayaran pajak online pada CV. X terhambat, dan penerapan teknologi untuk meningkatkan operasional dan efisiensi mengalami kurang berhasil dikarenakan sistem pembayaran pajak dalam aplikasi dan CV. X masih kurang efisien.
3. Kurang berhasilnya teori pengelolaan risiko terkait kesalahan perhitungan pajak dikarenakan tidak dilakukan penerapan sesuai karakteristik analisis data yang terpadu secara lengkap

untuk kepatuhan dalam penggunaan dan kecerdasan buatan sebagai pengidentifikasi terhadap perilaku yang mencurigakan dalam penyimpangan pajak, sehingga Wajib Pajak dapat melakukan manipulasi data.

4. Keberhasilan teori dampak sosial dan ekonomi dari pembayaran pajak online terhadap inklusi keuangan, dan pertumbuhan ekonomi karena penerapan karakteristik edukasi dan penyuluhan yang berperan untuk meningkatkan pemahaman perihal hukum dan sanksi memberikan denda berupa pemotongan hak-hak tertentu dalam konsekuensi CV. X apabila melakukan pelanggaran serta audit elektrik data untuk menganalisis tanpa pemeriksaan secara fisik pada perusahaan pengguna aplikasi *tax surveillance*.
5. Ketidak berhasilan teori efisiensi yang merupakan kelebihan pada aplikasi tentang proses perpajakan, pengurangan biaya administrasi yang tidak dilakukan kerjasama dengan pihak bank, dan mempercepat penyelesaian pembayaran pajak yang masih tidak efisien karena setiap Wajib Pajak melakukan pembayaran dengan bank yang berbeda. Sehingga kepuasan Wajib Pajak dalam melakukan pembayaran pajak online masih kurang pada analisis CV. X yang merupakan salah satu dari Wajib Pajak yang mengikuti kepatuhan perpajakan untuk mendukung teori kesetaraan dan keadilan pajak dalam penerapan kebijakan pajak. Namun tidak adanya pelaporan dan evaluasi periodik secara berkala mengenai efektivitas aplikasi *tax surveillance* untuk mendeteksi ketidakpatuhan serta penyesuaian strategi surveilans pada Wajib Pajak yang belum menggunakan aplikasi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adisasmita, R. 2014. *Pengelolaan Pendapatan dan Anggaran Daerah* (R. Adisasmita, Ed.). Graha Ilmu.
- Anggoro, Dwi, & Dimas. 2017. *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*. UB Press.
- Ardi Rodhita Setiawan, M. L. A.-F. dan A. P. 2020. *Implementasi E-SPTPD (Surat Pemberitahuan Pajak Daerah Berbasis Elektronik)*. <https://ombudsman.go.id/>
- Hadari, & Nawawi. 2003. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Gajah Mada University Press.
- Hidayat, R. H. 2013. *Strategi Peningkatan Penerimaan Pajak Restoran Di Kabupaten Kuantan Singingi*.
- Lisa, N. 2020. *Pengaruh Pajak Hotel Dan Pajak Restoran Terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kota Banda Aceh*.
- Mahmudi. 2014. *Manajemen Keuangan Daerah*. Erlangga.
- Mardiasmo. 2019. *Perpajakan - Edisi 2019* (D. Arum, Ed.; 2019th ed.). ANDI.

- Munawir, S. 2007. *Analisa Laporan Keuangan* (Edisi Keempat). Liberty.
- Nadhila, A. 2017. *Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas Implementasi E-SPTPD Pada Badan Pengelolaan Keuangan Dan Pajak Daerah Kota Surabaya*.
- Nurrahmah, A. S. 2019. *Implementasi Pemungutan Pajak Restoran Berdasarkan Peraturan Daerah No.6 Tahun 2011 Tentang Pajak Restoran Dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah Di Kota Pekanbaru (Studi Kasus Katering)*.
- PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA. 2009. *Undang-undang Republik Indonesi Nomor 28 Thun 2009 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah*.
- Putri, A. Y. 2018. *Analisis Penerapan Pembayaran Pajak Restoran Berbasis Elektronik (Studi Kasus Pada Penerapan e-Tax Di Kota Malang)*.
- Rawadani, A. R., & Fidiana, D. 2018. *Rawadani dan Fidiana: Pendapatan Asli Daerah Kota Surabaya Sebelum dan Sesudah ... Pendapatan Asli Daerah Kota Surabaya Sebelum Dan Sesudah Sistem Pajak Online*.
- Resmi, S. 2003. *Perpajakan : Teori dan Kasus*. Salemba Empat.
- Siahaan, M. P. 2005. *Pajak Pajak Daerah & Retribusi Daerah*. PT. Raja Grafindo Persada.
- Sri Bintang Annisa'ul Choiriyah. 2017. *Inovasi Pelayanan e-SPTPD (Surat Pemberitahuan Pajak Daerah Berbasis Elektronik) Di Badan Pengelolaan Keuangan Dan Pajak Daerah Kota Surabaya*.
- Sugiyono. 2017. *Metodelogi Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Alfabeta.
- WALIKOTA SURABAYA PROVINSI JAWA TIMUR. 2017. *Peraturan Dearah Kota Surabaya Nomor 1 Thun 2017 Tentang Penerapan Sistem Online Terhadap Pajak Daerah Di Kota Surabaya*.
- WALIKOTA SURABAYA. 2011. *Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 4 Tahun 2011 Tentang Pajak Daerah*.
- Waluyo. 2011. *Perpajakan Indonesia*. Salemba Empat.
- Widyastuti, N. M. M. 2022. *Kntribusi Penerimaan Pajak Hotel Dan Pajak Restoran Dalam Kabupaten Bandung*.
- Zuhro Diana et al. 2018. Performance of Active Customers Number PT Pegadaian Indonesia Period 2011 - 2016, Jurnal MIMBAR, Universitas Islam Bandung, Vol. 34 No. 2 Desember 2018, 397 - 405
- Zuhro Diana et al. 2024. Impact Of Measurement Of Service Quality Using The Servqual Method, Digital Innovation : International Journal of Management Vol. 1 No. 3 July 2024, Page 94-114