

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

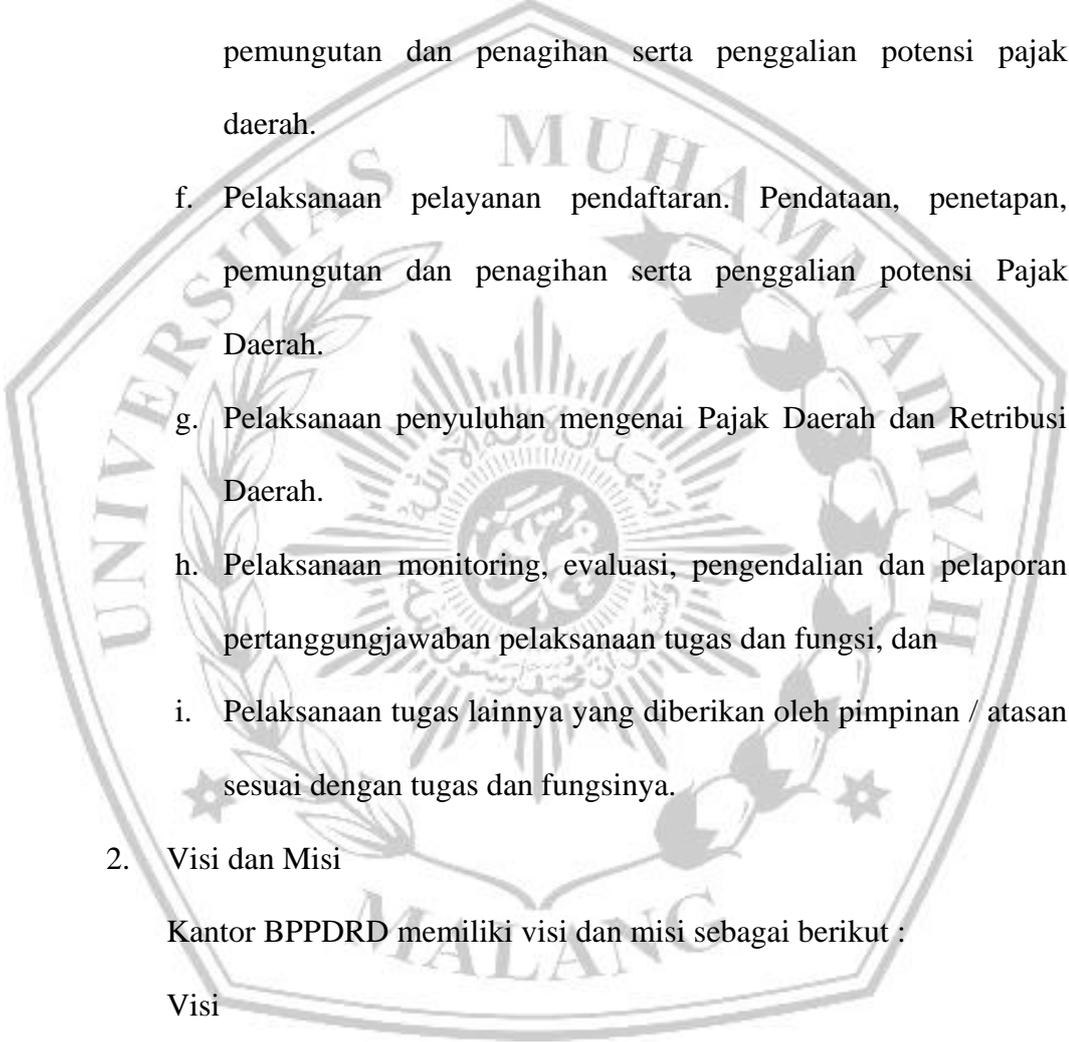
A. Deskripsi Umum Kantor Badan Pengelola Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Kota Balikpapan

Kantor BPPDRD Kota Balikpapan terletak di Jl. Jend.Sudirman No.2 Rt.12 Klandasan Ulu Balikpapan Kota. Berdasarkan Peraturan Walikota Balikpapan tentang Susunan Organisasi, Uraian tugas dan Fungsi Badan Pengelola Pajak Daerah dan Retribusi Daerah yang selanjutnya disebut BPPDRD merupakan unsur pelaksana otonomi Daerah di Bidang Pendapatan Daerah Kota Balikpapan yang memiliki tugas melaksanakan pengendalian pengelolaan Pajak Daerah dan Retribusi Daerah yang menjadi kewenangan Pemerintah Daerah.

1. Fungsi

Kantor BPPDRD Kota Balikpapan memiliki fungsi sebagai berikut :

- a. Penyusunan program dan kegiatan di bidang pengelolaan Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
- b. Penyusunan kebijakan teknis pelaksanaan pengelolaan Pajak Daerah, Retribusi Daerah dan lain – lain Pendapatan Asli Daerah yang Sah sesuai kewenangannya.
- c. Pelaksanaan pendaftaran, pendataan, penetapan, pemungutan, dan penagihan serta penggalian potensi Pajak Daerah.

- 
- d. Pelaksanaan pembukuan dan pelaporan hasil pemungutan dan Setoran Pajak Daerah, Retribusi Daerah dan lain – lain Pendapatan Asli yang Sah sesuai kewenangannya.
 - e. Pelaksanaan perencanaan, pengawasan dan pengendalian operasional di bidang pendaftaran, pendataan, penetapan, pemungutan dan penagihan serta penggalian potensi pajak daerah.
 - f. Pelaksanaan pelayanan pendaftaran. Pendataan, penetapan, pemungutan dan penagihan serta penggalian potensi Pajak Daerah.
 - g. Pelaksanaan penyuluhan mengenai Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
 - h. Pelaksanaan monitoring, evaluasi, pengendalian dan pelaporan pertanggungjawaban pelaksanaan tugas dan fungsi, dan
 - i. Pelaksanaan tugas lainnya yang diberikan oleh pimpinan / atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

2. Visi dan Misi

Kantor BPPDRD memiliki visi dan misi sebagai berikut :

Visi

- a. Menjadi Perangkat Daerah yang profesional dalam rangka mengelola pajak daerah dan retribusi daerah

Misi

- a. Meningkatkan Pengelolaan Pajak Daerah dan Retribusi Daerah

- b. Meningkatnya Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
- c. Meningkatkan Profesionalisme Aparatur
- d. Meningkatkan pelayanan Pajak Daerah kepada Masyarakat

3. Tujuan

Kantor BPPDRD memiliki tujuan sebagai berikut :

- a. Mewujudkan Akuntabilitas Pengelolaan Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
- b. Meningkatnya Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
- c. Mewujudkan Aparatur yang berkompeten dibidangnya
- d. Mewujudkan Pelayanan Pajak Daerah dan Retribusi Daerah yang Prima

4. Sasaran

Kantor BPPDRD memiliki sasaran sebagai berikut :

- a. Meningkatnya Akuntabilitas Pengelolaan Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
- b. Meningkatnya Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
- c. Meningkatkan kemampuan Aparatur
- d. Terciptanya Pelayanan Pajak Daerah dan Retribusi Daerah yang Prima

3. Bidang Pendukung

Tabel 2. Bidang Pendukung di dalam struktur BPPDRD

Bagian Bidang	Tugas / Fungsi
Bidang Pendataan dan	Bidang Pajak Daerah mempunyai

Pendaftaran	tugas membantu Kepala Dinas dalam Melaksanakan Pemungutan pajak daerah.
Bidang Penagihan dan Pembukuan	Seksi Penagihan dan Keberatan mempunyai tugas membantu kepala bidang PBB dalam melaksanakan penagihan dan pelayanan keberatan PBB.
Bidang Perencanaan dan Pengendalian	Bidang Pengendalian Operasional mempunyai tugas, melaksanakan koordinasi kegiatan pengendalian operasional pajak daerah.
Bidang PBB-P2 dan BPHTB	Bidang Pajak Bumi dan Bangunan mempunyai tugas membantu Kepala Badan dalam melaksanakan pengelolaan pendapatan daerah dari sektor PBB.

Sumber : BPPDRD KOTA BALIKPAPAN. Bppdrd.balikpapan.go.id

4. Pelayanan Pajak Hiburan

A. Tarif Pajak untuk Setiap Jenis Hiburan ditetapkan sebagai berikut :

1. Tontonan Film (Bioskop) : 20 % x HTM
2. Karaoke : 45 % x Omzet
3. Permainan Ketangkasan : 20 % x Omzet
4. Bilyard : 35 % x HTM
5. Panti Kebugaran : 35 % x HTM
6. Pub / Bar / Diskotik : 60 % x HTM

B. Insidentil

1. Pagelaran kesenian rakyat / tradisional : 5 % x HTM
 2. Pameran, pertunjukan sirkus, akrobat, sulap, wahana wisata air (waterpark), seluncur (ice skating), komidi putar, pasar malam, hiburan insidental dan pertandingan olahraga : 15 % x HTM
 3. Pagelaran musik tari : 25 % x HTM
 4. Pacuan kuda dan kendaraan bermoto : 30 % x HTM
- C. Presentase Penerimaan Pajak Hiburan 5 Tahun Terakhir

Tabel 3. Presentase Penerimaan Pajak

No	Tahun	Target	Penerimaan
1.	2016	Rp. 18.000.000.000,-	Rp. 19.877.989.518,-
2.	2017	Rp. 22.000.000.000	Rp. 21.255.244.544,-
3.	2018	Rp. 20.000.000.000	Rp. 24.237.334.052,-
4.	2019	Rp. 24.000.000.000,-	Rp. 25.849.329.228,-
5.	2020	Rp. 7.400.000.000,-	Rp. 8.328.298.128,-

Sumber : BPPDRD KOTA BALIKPAPAN. Bppdrd.balikpapan.go.id

B. Implementasi Pasal 5 Jo. Pasal 13 Peraturan Daerah Kota Balikpapan Nomor 1 Tahun 2020 Tentang Sistem Online Pajak Daerah di Badan Pengelola Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Kota Balikpapan

Dalam Pasal 5 dan Pasal 13 Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2020 Tentang Sistem Online Pajak Daerah disebutkan bahwa wajib pajak melakukan pembayaran dan penyetoran pajak dengan sistem online. Dan pada pasal 13 disebutkan pajak hiburan terdiri atas pembayaran room charge, harga tanda masuk / karcis / tiket masuk / minimum charge / cover charge/ first drink charge dan sejenisnya, food and beverage dan service charge untuk objek pajak hiburan :

1. Tontonan Film
2. Pagelaran Kesenian, Musik, Tari, dan / atau Busana
3. Kontes Kecantikan, Binaraga, dan Sejenisnya
4. Pameran
5. Diskotik, Karaoke, Klub Malam, dan Sejenisnya
6. Sirkus, Akrobat, dan Sulap
7. Permainan Bilyar dan Boling
8. Pacuan Kuda, Kendaraan Bermotor, dan Permainan Ketangkasan
9. Panti Pijat, Refleksi, Mandi uap / spa, Pusat Kebugaran (fitness centre),
dan

10. Pertandingan Olahraga.²⁵

Secara umum sumber utama bagi Indonesia untuk mendanai Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) adalah pajak. Lebih dari 70 % sumber pendapatan negara adalah dari pajak, sisanya dari kepabeanan dan cukai, penerimaan bukan pajak dan hibah, dengan kata lain pajak merupakan primadona sumber penerimaan negara Indonesia. Negara menggunakan penerimaan pajak untuk menopang pembiayaan pembangunan. Penerimaan pajak diharapkan terus meningkat agar pembangunan negara dapat berjalan dengan sebagaimana mestinya. Peningkatkan penerimaan pajak tercapai jika peningkatan jumlah wajib pajak terjadi. Usaha memaksimalkan penerimaan pajak tidak dapat hanya mengandalkan peran dari direktorat jenderal pajak maupun petugas pajak saja, tetapi dibutuhkan juga peran aktif dari wajib pajak itu sendiri.

Faktor Penegak Hukum adalah aparat penegak hukum yang mampu memberikan kepastian, keadilan, dan kemanfaatan hukum secara proposional. Mengingat begitu pentingnya peranan pajak, maka pemerintah dalam hal ini telah melakukan berbagai upaya untuk memaksimalkan penerimaan pajak. Salah satu upaya yang dilakukan adalah melalui reformasi peraturan perundang – undangan di bidang perpajakan dengan diberlakukannya *self assessment system*. *Self*

²⁵ Pasal 5 dan Pasal 13 Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2020 Tentang Sistem Online Pajak Daerah

assessment system mengharuskan wajib pajak untuk mendaftar, menghitung, membayar, serta melaporkan sendiri jumlah pajak terutang yang menjadi kewajiban mereka.

Tabel 4. Daftar Pertanyaan Wawancara dengan Ibu Indri Eliani

No	Pertanyaan
1.	Nama Narasumber beserta Jabatan ?
2.	Sebelumnya, boleh jelaskan apa definisi dari sistem online pajak daerah ini dan lalu apa saja fungsi serta tujuannya bagi masyarakat ?
3.	Dan sejauh ini apakah sistem pajak online menjadi sebuah solusi untuk mempermudah pelayanan ?
4.	Apakah DISPENDA membentuk sebuah unit khusus untuk mengawasi sistem pajak secara online ?
5.	Apakah wajib pajak ini, khususnya pajak hiburan sudah menerapkan sistem online pajak sesuai dengan kebijakan ?
6.	Bagaimana untuk pelaksanaan sistem online pajak daerah ini dilakukan ?
7.	Dan lalu dampak apa yang terlihat di masyarakat atas berlakunya sistem pembayaran pajak secara online ?
8.	Apa saja kelebihan dari penerapan sistem online pajak ?
9.	Kendala apa saja yang dihadapi oleh DISPENDA terkait penerapan sistem online pajak ?
10.	Lalu bagaimana cara DISPENDA mengatasi kendala tersebut ?

Dalam sistem online pajak daerah terdapat sistem online untuk pembayaran pajak, sistem online pelaporan transaksi, sistem online untuk SPTPD , dan sistem online yang berkaitan dengan dokumen perpajakan. Terkait dengan pajak hiburan sistem online yang dilakukan ada tiga, yaitu pendaftaran pajak online, pelaporan pajak online, dan pembayaran pajak

online. Untuk pendaftaran hanya dilakukan sekali saja guna mendapatkan NPWPD (nomor administrasi terkait dengan perpajakan) yang dimana wajib pajak / orang yang membayar pajak sudah memiliki usaha hiburan di Kota Balikpapan. Kewajiban yang harus dipenuhi oleh wajib pajak ketika mereka sudah memulai operasional usahanya ialah berkewajiban melakukan pelaporan setiap bulannya atas omzet usahanya. Omzet usaha sendiri adalah diambil dari harga tanda masuk ke tempat hiburan tersebut, contohnya seperti karcis masuk bioskop atau karcis masuk tempat wahana air (waterpark).

Pelaporan setiap bulan oleh wajib pajak dilakukan maksimal tanggal 15 (lima belas) setiap bulannya. Tidak hanya pajak hiburan, untuk semua pajak yang sifatnya *self assessment* pelaporan maksimal tanggal 15 (lima belas) dan jika lewat maka akan dikeluarkan surat teguran dan denda jatuh tempo. Pelaku wajib pajak bisa melakukan pelaporan secara online dengan mengajukan *user* dan *password* di akun mereka masing – masing, yang setiap bulannya mereka menggunakan akunnya untuk melakukan pelaporan serta pembayaran secara online. Ketika pelaporan, pelaku wajib pajak melampirkan dokumen pendukung terkait dengan rincian omzet harian, setelah terkirim mereka bisa langsung mendapatkan kode untuk membayar pajakknya. Dasar kode bayar tersebut adalah untuk melakukan pembayaran secara online. Pembayaran secara onlinenya pun terbilang sangat dipermudah, hanya dengan mencari atm yang memiliki fitur *QRIS* atau *virtual account* (sistem transfer) maka

mereka sudah bisa membayar pajak, benar – benar memudahkan wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya.

Ibu Indri Eliani selaku Kasubbid Pendaftaran Bidang Pendataan & Penetapan menjelaskan, Di kota Balikpapan khususnya pajak hiburan sudah menerapkan sistem online pajak, bahkan BPPDRD sudah melakukan pemasangan alat transaksi usaha berupa aplikasi tersendiri yang dipasang di tempat usaha untuk melakukan perekaman data agar ketika melakukan transaksi bisa langsung terdeteksi atau terverifikasi oleh unit khusus pengawasan dibawah naungan BPPDRD. Hal ini sesuai dengan Faktor Sarana atau Fasilitas yang Mendukung Penegakan Hukum. Kantor Dinas Pendapatan Daerah Pemerintah Kota Balikpapan telah menerapkan fasilitas berupa aplikasi untuk memudahkan masyarakat membayar pajak secara online.²⁶ Biasanya para pekerja di tempat usaha tersebut bukan kepemilikan asli. Para pemilik usaha yang asli tinggal di luar kota, dan yang mengelola tempat usaha di Kota Balikpapan tersebut adalah para pekerja yang diperkerjakan. Nantinya, para pemilik bisa memantau langsung jalannya pembayaran secara online yang dilakukan oleh para pekerja mereka melalui aplikasi yang telah terpasang di akun masing – masing *user*.

²⁶ Wawancara dengan Ibu Indri Eliani, jabatan Kasubbid Pendaftaran Bidang Pendataan & Penetapan BPPDRD Kota Balikpapan, pada Hari Rabu tanggal 7 Juni 2023.

Berikut lampiran data realisasi pembayaran pajak hiburan setelah ditetapkannya peraturan daerah yang mengatur tentang pembayaran pajak secara online.



Tabel 5. Presentase Penerimaan Pajak

No	Tahun	Target	Penerimaan
1.	2018	Rp. 20.000.000.000,-	Rp. 24.237.334.052,-
2.	2019	Rp. 24.000.000.000,-	Rp. 25.849.329.228,-
3.	2020	Rp. 7.400.000.000,-	Rp. 8.374.206.060,-
4.	2021	Rp. 4.800.000.000,-	Rp. 6.107.146.108,-
5.	2022	Rp. 16.000.000.000,-	Rp. 18.135.342.867,-
6.	2023	Rp. 25.000.000.000,-	Rp. 11.341.899.402,-

Realisasi target pajak hiburan pada tahun 2020 menurun dikarenakan pandemi covid-19

Faktor Masyarakat bertujuan untuk mencapai kedamaian didalam masyarakat. Di Kota Balikpapan terdapat banyak sekali pengusaha dari

luar kota yang melakukan invest dan membuka peluang kerja / lapangan pekerjaan untuk masyarakat balikpapan, sedangkan mereka berada atau berdomisili di kota lain. Jadi, dengan adanya pelaporan pajak secara online sangat memudahkan mereka dalam melakukan pengawasan terhadap pembayaran pajak yang dilakukan oleh orang yang mengelola usaha mereka.

Wawancara yang dilakukan kepada sepuluh narasumber pada dasarnya untuk mengetahui apa sajakah dampak positif serta hambatan dari diberlakukannya sistem pembayaran pajak secara online ini terhadap masyarakat atau pelaku usaha tempat hiburan yang ada di Kota Balikpapan. Narasumber Ibu Desi Ratnasari mengatakan, keuntungan dari adanya pembayaran online ini yaitu lebih menghemat waktu karena tidak perlu mengantri dan juga lebih efektif serta efisien.²⁷

Di Kota Balikpapan usaha hiburan yang telah disebutkan diatas rata – rata sudah menerapkan pelaporan dan pembayaran pajak secara online. Salah satu dampak positif dari penerapan sistem online pajak adalah kurangnya antrian, yang dimana ketika akan melakukan pendaftaran dan pembayaran pajak, harus mengantri panjang dengan fasilitas pelayanan yang terbatas. Apalagi ketika waktu pandemi, sistem online ini sangat membantu. Sistem online ini disahkan pada Juni 2020,

²⁷ wawancara dengan Ibu Desi Ratnasari, Pekerjaan Wirausaha, Hari Sabtu Tanggal 8 Juli 2023, dilakukan secara online

namun perencanaannya sudah dimulai sejak 2018. Jadi ketika pandemi dan Peraturan Daerah ini disahkan, sangat membantu sekali untuk BPPDRD maupun masyarakat Kota Balikpapan. Sistem pajak online membuat dampak yang efektif pada ekonomi karena meningkatkan pendapatan negara serta meningkatnya kepatuhan pajak oleh wajib pajak. Hal ini karena kenyamanan, penghematan waktu, serta efektivitas biaya dari para petugas pajak atau fiskus.²⁸

Tabel 6. Hasil Wawancara Online

No	Apakah bersedia identitasnya disebutkan?	Nama Narasumber?	Pekerjaan?	Apa keuntungan dengan adanya pembayaran pajak secara online?	Apa hambatan yang dialami ketika membayar pajak secara online?
1.	Tidak	W.J	Wirausaha	Sangat dipermudah sekali. Yang biasanya saya harus mengantri panjang, sekarang cukup lewat HP saja saya sudah bisa membayar pajak.	Hambatan sebenarnya tidak ada, hanya saja terkadang masih ada beberapa fitur dalam mengisi pembayaran pajak yang tidak saya pahami.
2.	Bersedia	M. Khaerul Umam	Wirausaha	Lebih praktis dan cepat pastinya.	Terkadang suka lupa waktu membayar dan jatuh temponya.
3.	Tidak	D.A.P	Wirausaha	Lebih cepat dan tidak perlu ke kantor pajak.	Terkadang masih belum mengerti caranya.
4.	Bersedia	Desi Ratnasari	Wirausaha	Lebih menghemat waktu karena tidak perlu antri dan lebih efektif serta efisien.	Sejauh ini belum ada hambatan yang saya alami.

²⁸ Wawancara dengan Ibu Indri Eliani, jabatan Kasubbid Pendaftaran Bidang Pendataan & Penetapan BPPDRD Kota Balikpapan, pada Hari Rabu tanggal 7 Juni 2023.

5.	Tidak	E.K	Wirausaha	Lebih mudah tanpa menyita waktu.	Sulit mengakses sistem dari situs web ataupun aplikasi mitra resminya.
6.	Tidak	D.W	Wirausaha	Lebih mudah dijangkau, bisa dilakukan kapan dan dimana saja, efektif dan efisien dalam hal waktu dan tenaga.	Sampai dengan saat ini belum ada hambatan dan kendala.
7.	Tidak	S.A.S	Wirausaha	Mudah untuk dijangkau, tidak membuang waktu, tidak membuang tenaga.	Proses pendaftarannya terlalu ribet, sehingga akan sulit jika diakses oleh para orang tua yang sudah lanjut usia.
8.	Tidak	W.O	Wirausaha	Tidak sulit dan terbilang cukup aman.	Sejauh ini belum pernah ada kendala.
9.	Bersedia	Yusin	Pengusaha	Cukup efektif karna menhemat waktu.	Kurang mengerti cara mengisi form pembayaran pajak online.
10.	Tidak	A.R.N	Pengusaha	Tidak perlu mengantri.	Sering terjadi masalah koneksi dan aplikasi yang sedikit error.

Sumber : wawancara secara online dengan sepuluh narasumber

C. Hambatan Dalam Implementasi Pasal 5 Jo. Pasal 13 Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2020 Tentang Sistem Online Pajak Daerah oleh Masyarakat di Kota Balikpapan

Kendala yang dapat menghambat keefektifan pengumpulan pajak adalah kepatuhan wajib pajak (tax compliance). Kepatuhan wajib pajak yaitu bagaimana sikap dari seorang wajib pajak yang mau dan melaksanakan

kewajiban perpajakan yang ada. Kepatuhan wajib pajak diketahui dapat meningkatkan pendapatan negara. Wajib pajak sebagai *user* memiliki hambatan seperti kurangnya pemahaman wajib pajak terkait *e – system* dan adanya anggapan bahwa kantor pajak masih sepenuhnya menggunakan cara manual. Narasumber M. Khaerul Umam mengatakan, untuk hambatan sebenarnya hampir tidak ada, hanya saja terkadang beberapa wajib pajak lupa ketika waktu membayar dan terkadang kelewat tanggal jatuh temponya. Hal ini sesuai dengan Faktor Hukumnya Sendiri. Dalam praktik penyelenggaraan hukum di lapangan ada kalanya terjadi pertentangan antara kepastian hukum dan keadilan.²⁹

Sosialisasi yang kurang intens dari kantor pajak perihal penggunaan layanan online kepada setiap wajib pajaknya. Informasi atau pengarahan yang disampaikan oleh kantor pajak kurang, sehingga menyebabkan terjadinya miskomunikasi atau anggapan bahwa sampai pada tahun 2020 tidak timbul kewajiban perpajakan. Narasumber Ibu Yusin mengatakan, beliau kurang memahami cara mengisi form pembayaran yang disediakan untuk membayar pajaknya.³⁰ Kendala lainnya yang dihadapi tidak terlalu banyak, hanya saja mungkin masalah jaringan. Tidak mumpuni sistem online biasanya mengalami *error* di beberapa waktu. Ketika ingin membayar lalu jaringan mengalami *error* sehingga terlambat melakukan pembayaran pajak,

²⁹ Wawancara dengan M. Khaerul Umam, Pekerjaan Wirausaha, Hari Sabtu Tanggal 8 Juli 2023, dilakukan secara online

³⁰ Wawancara dengan Yusin, Pekerjaan Pengusaha, Hari Sabtu Tanggal 8 Juli 2023, dilakukan secara online

pelaku wajib pajak tetap akan dikenakan denda karena BPPDRD pun sudah menghimbau agar pembayaran pajak dilakukan di awal – awal bulan agar meminimalisir terjadinya hal – hal seperti kendala jaringan ini terjadi.³¹ Hal ini sesuai dengan Faktor Sarana atau Fasilitas yang Mendukung Penegakan Hukum. Jika fasilitas pendukung tidak terpenuhi maka mustahil penegak hukum akan mencapai tujuannya.

Tidak semua masyarakat, terutama masyarakat yang sudah berumur atau lanjut usia bisa menggunakan alat komunikasi elektronik seperti handphone atau laptop. Mereka biasanya memilih untuk datang langsung ke kantor pajak atau justru tidak membayar pajak sama sekali sampai akhirnya mendapatkan surat teguran. Hal ini sesuai dengan Faktor Masyarakat. Masyarakat mempunyai pendapat – pendapat tertentu mengenai hukum.³² Pengawasan yang belum efektif dilakukan kepada wajib pajak dikarenakan keterbatasan sumber daya manusia. Dalam hal ini, tidak serta merta semua petugas pajak selalu bisa meng-*handle* atau mengawasi para pelaku wajib pajak dalam melakukan transaksi pembayaran pajak secara online. Dikarenakan kurangnya sumber daya manusia, mereka hanya bisa mengandalkan sistem yang ada dan yang ditunjukkan. Keterbatasan sarana dan prasarana dalam menunjang penyelenggaraan pajak daerah. Seperti yang disebutkan sebelumnya, salah satu hambatan yang mempengaruhi sistem

³¹ Wawancara dengan Ibu Indri Eliani, jabatan Kasubbid Pendaftaran Bidang Pendataan & Penetapan BPPDRD Kota Balikpapan, pada Hari Rabu tanggal 7 Juni 2023

³² Wawancara dengan Ibu Indri Eliani, jabatan Kasubbid Pendaftaran Bidang Pendataan & Penetapan BPPDRD Kota Balikpapan, pada Hari Rabu tanggal 7 Juni 2023

perpajakan online selain karena terbatasnya sumber daya manusia, juga kurangnya sarana dan prasarana.

