

Efektivitas *Self Assessment System* Pada Wajib Pajak Restoran oleh Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Pekanbaru

Junita Silitonga¹, Mimin Sundari Nasution²

^{1,2} Adminisatrasi Publik, Universitas Riau

e-mail: junitasilitonga50@gmail.com¹, mimin.sundari@lecturer.unri.ac.id²

Abstrak

Self assessment system merupakan sistem pembayaran pajak yang dimana setiap wajib pajaknya dipercayakan untuk menghitung dan melaporkan wajib pajaknya sendiri. Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) sebagai tempat memberikan layanan kepada setiap wajib pajak. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat efektivitas dari *self assessment system* dan tantangan yang dihadapi dalam penerapan sistem ini. Teori Delone And Mclean (dalam andiekaputra, 2022) digunakan dalam penelitian ini, dan ada enam aspek pengukuran efektivitas, antara lain: *system quality* indikator pengukurannya *adaptability*, *ease of use*, *timeless*, dan *security*. *Information quality* indikator pengukurannya *completeness*, *understandability*, dan *relevance*. *Service quality* indikator pengukurannya *assurance*, *empathy*, dan *responsiveness*. *Use*. *User satisfaction* indikator pengukurannya *effeciency*, *effectiveness*, dan *repeat satisfaction*. *Net benefits* indikator pengukurannya *ease of job*, *speed of accomplishing task job*, dan *time savings*. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yang menggunakan teknik pengumpulan data seperti observasi dan wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *self assessment system* merupakan sistem yang sudah cukup baik untuk diterapkan dalam pemungutan pajak. Perlunya sosialisasi mendalam, pemantauan dan pengawasan yang optimal oleh BAPENDA terhadap wajib pajak.

Kata kunci: *Self Assessment System, Pajak Restoran.*

Abstract

Self-assessment system is a tax payment system where each taxpayer is entrusted to calculate and report their own tax obligations. The Regional Revenue Agency (BAPENDA) as a place to provide services to each taxpayer. The purpose of this research is to see the effectiveness of the self-assessment system and the challenges faced in implementing this system. Delone and Mclean's theory (in andiekaputra, 2022) is used in this study, and there are six aspects of measuring effectiveness, including: system quality measurement indicators adaptability, ease of use, timeless, and security. Information quality measurement indicators are completeness, understandability, and relevance. Service quality measurement indicators are assurance, empathy, and responsiveness. Use. User satisfaction indicators measure efficiency, effectiveness, and repeat satisfaction. Net benefits measurement indicators are ease of job, speed of accomplishing job tasks, and time savings. This research uses qualitative research methods that use data collection techniques such as observation and interviews. The results showed that the self-assessment system is a system that is good enough to be applied in tax collection. The need for in-depth socialization, optimal monitoring and supervision by BAPENDA of taxpayers.

Keywords: *Self Assessment System, Restaurant Tax*

PENDAHULUAN

Pekanbaru adalah kota yang semakin berkembang dan mengalami kemajuan signifikan setiap tahun. Letak strategis kota Pekanbaru mendorong adanya potensi yang baik dalam mewujudkan pertumbuhan ekonomi. Kota Pekanbaru juga memiliki potensi dalam perkembangan pembangunan, berkembangnya pembangunan di kota Pekanbaru berdampak pada laju pertumbuhan restoran di kota Pekanbaru. Hal ini dapat terlihat dari banyaknya restoran yang

berdiri di kota Pekanbaru, mulai dari restoran cepat saji, restoran masakan padang, dan lain-lain. Banyaknya jumlah restoran yang ada di kota Pekanbaru menjadikan restoran sebagai sektor yang memiliki potensi besar dalam menyumbang Pendapatan Asli Daerah (PAD) kota Pekanbaru.

Tabel 1 Pertumbuhan Pajak Restoran di Kota Pekanbaru Tahun 2020-2023

No.	Tahun	Total WP	Tutup	WP Aktif
1	2020	1493 Restoran	292 Restoran	1201 Restoran
2	2021	1417 Restoran	144 Restoran	1273 Restoran
3	2022	1499 Restoran	135 Restoran	1364 Restoran
4	2023	1623 Restoran	192 Restoran	1431 Restoran

Sumber: Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Pekanbaru 2023

Tabel 1 menunjukkan bahwa jumlah wajib pajak restoran dan jumlah wajib pajak aktif mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Melalui hal ini, tentunya pajak restoran dapat memberi sumbangsih yang besar terhadap pendapatan daerah kota Pekanbaru dan pendapatan asli daerah pun dapat diwujudkan. Hal ini dapat dibuktikan melalui data target dan realisasi pajak restoran di kota Pekanbaru.

Tabel 2 Target dan Realisasi Pajak Restoran Tahun 2018-2022

No.	Tahun	Target	Realisasi	Persentase (%)
1	2018	90,440,898,825.00	92,603,226,069.00	102.39
2	2019	117,035,537,059.00	118,586,072,181.00	101.32
3	2020	164,141,248,298.00	80,931,621,224.00	49.31
4	2021	82,700,000,000.00	90,009,049,131.00	108.84
3	2022	119,050,000,000.00	122,685,684,331.80	103.05

Sumber: Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Pekanbaru 2023

Berdasarkan tabel 2, dapat dilihat bahwa di tahun 2018-2019 realisasi penerimaan pajak restoran mengalami peningkatan. Namun, dari tahun 2019-2020 mengalami penurunan disebabkan pandemi covid-19 dan mengalami peningkatan kembali di tahun 2021-2022. Namun di tahun yang sama persentasenya mengalami penurunan dari 108.84% menjadi 103.05% tetapi meskipun demikian, realisasinya telah melebihi target. Melihat target dan realisasi yang mampu melebihi target seperti ini tentunya dapat mendukung perwujudan upaya peningkatan PAD di kota Pekanbaru.

Perwujudan upaya peningkatan PAD ini dapat mendorong laju pertumbuhan kota Pekanbaru hal ini sesuai dengan isi Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah. Dalam undang-undang ini dikatakan bahwa pajak daerah dan retribusi daerah merupakan salah satu sumber pendapatan daerah yang penting, guna membiayai pelaksanaan pemerintahan daerah. Adapun sumber PAD ini diperoleh melalui penerimaan pajak. Penerimaan pajak di Indonesia merupakan sumber pendapatan yang penting. Sampai saat ini pajak menjadi sumber utama pemasukan negara, salah satu sumbernya diperoleh melalui pajak restoran.

Pemerintah daerah Kota Pekanbaru juga telah membuat Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 6 Tahun 2011 tentang Pajak Restoran. Hal ini dilakukan pemerintah Kota Pekanbaru untuk membuat pedoman dalam mengelola pajak daerah khususnya pajak restoran.

Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Pekanbaru mendefinisikan pajak restoran sebagai pajak atas pelayanan yang disediakan oleh restoran. Pelayanan yang disediakan restoran meliputi pelayanan penjualan makanan dan/atau minuman yang dikonsumsi oleh pembeli, baik dikonsumsi di tempat pelayanan maupun di tempat lain. Yang tidak termasuk objek pajak restoran adalah pelayanan yang disediakan oleh restoran yang nilai penjualannya tidak melebihi Rp15.000.000 (lima belas juta rupiah) per bulan. Tarif pajak restoran ditetapkan sebesar 10% (sepuluh persen) sementara tarif pajak kantin ditetapkan sebesar 5% (lima persen). Restoran-

restoran yang dipungut pajak restoran adalah restoran yang sudah masuk dalam daftar restoran wajib pajak.

Dalam sistem pemungutan pajak Indonesia menganut *Self assessment system*. *Self assessment system* merupakan sistem pemungutan pajak yang memberikan kepercayaan kepada wajib pajak (WP) untuk menghitung/memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri jumlah pajak yang seharusnya terutang berdasarkan penjelasan pasal 2 ayat 1 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.

Penerapan *Self assessment system* ini diterapkan guna sebagai salah satu cara untuk melatih sistem penilaian diri. Namun hal ini justru menjadi tantangan dalam penerapan sistem ini. Dengan adanya *self assessment system* ini, wajib pajak memiliki potensi untuk melakukan kecurangan dalam hal penghitungan dan pelaporan pajak.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan pihak Bapenda Kota Pekanbaru dikatakan bahwa dalam pelaksanaan *self assessment system* masih terdapat beberapa wajib pajak yang tidak patuh dalam membayarkannya. Misalnya, masih ada restoran yang menghindari membayar pajak dengan tidak mendaftarkan diri sebagai wajib pajak dan masih adanya wajib pajak yang terutang ataupun yang masih dalam pemeriksaan terkait pelaporan pajaknya. Selain itu, beberapa berita yang peneliti temukan melalui media *online* terkait fenomena ketidakpatuhan objek pajak restoran, ketidakpatuhan wajib pajak dalam membayar pajak serta upaya yang dilakukan Bapenda untuk meningkatkan pengawasan terhadap wajib pajak.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif, yang dipilih karena peneliti ingin menggali informasi melalui teknik seperti observasi dan wawancara mendalam. Penelitian deskriptif menurut Dantes (2012:51) didefinisikan sebagai penelitian yang berusaha mendeskripsikan atau menggambarkan suatu fenomena atau peristiwa secara sistematis dan sesuai dengan apa adanya. Penelitian ini dilaksanakan di kantor Badan Pendapatan (Bapenda) Kota Pekanbaru Jl. Teratai No.81, Pulau Karam, Kec. Sukajadi, Kota Pekanbaru. Adapun alasan peneliti memilih lokasi ini karena penerapan *self assessment system* ini merupakan program pemungutan wajib pajak restoran yang dilaksanakan oleh Bapenda Kota Pekanbaru. Adapun Informan pada penelitian ini yaitu Kepala Sub Bidang Pendataan dan Pendaftaran Pajak Daerah lainnya (PD II), Sub Koordinator Bidang Penagihan, Penindakan, dan Penyidikan (PD III), Manajer Rumah Makan Baresolok, Manajer Rumah Makan & Restoran Sederhana, Wakil Manajer Pagi Sore, Wakil Manajer Waroeng Steak dan Kasir Rumah makan & Restoran Kota Buana. Data primer adalah data yang diperoleh melalui wawancara langsung dengan informan dan dianggap sebagai hasil info yang paling penting ketika diperoleh dan dimiliki oleh orang yang dapat bertanggung jawab atas hasil temuannya. Data sekunder yaitu berupa dokumen-dokumen, laporan-laporan dan arsip-arsip lain yang ada relevansinya dengan penelitian ini yang berupa berkas tertulis dan sah keberadaannya. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan dengan cara wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik Analisa Data menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2012: 92-99) yaitu Reduksi data, penyajian data dan Kesimpulan/ Verifikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Efektivitas *self assesment system* pada wajib pajak restoran oleh Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Pekanbaru

1. Kualitas sistem (*system quality*)

Untuk melihat kualitas sistem (*system quality*) pada *self assesment system* diukur dengan beberapa indikator seperti : kemampuan beradaptasi (*adaptability*), kemudahan untuk digunakan (*ease of use*), ketepatan waktu (*timeless*), dan keamanan (*security*). Berikut ini peneliti akan bahas setiap indikator kualitas sistem:

a. Kemampuan Beradaptasi (*Adaptability*)

Peneliti menganalisis kemampuan adaptasi dalam penggunaan *self-assessment system* dibandingkan dengan *official assessment* di Kota Pekanbaru. Secara umum, sistem

self-assessment dianggap lebih efisien dan produktif oleh pihak BAPENDA serta sebagian besar wajib pajak restoran. Sistem ini mempermudah proses pelaporan dan pembayaran pajak, terutama bagi wajib pajak yang sudah terbiasa menggunakan teknologi digital. Namun, ada beberapa pihak yang merasa perubahan sistem ini tidak memberikan dampak signifikan terhadap proses pembayaran pajak. Meskipun demikian, sistem *self-assessment* tetap diterapkan dan digunakan dengan baik oleh wajib pajak restoran.

b. Kemudahan Untuk Digunakan (*Ease Of Use*)

Penelitian ini menganalisis kemudahan penggunaan (*ease of use*) *self-assessment system* dalam pemungutan dan pelaporan pajak restoran di Kota Pekanbaru. Dari sisi BAPENDA, sistem ini mempermudah tugas pemungutan pajak dengan mendelegasikan tanggung jawab pelaporan kepada wajib pajak. Hal ini memungkinkan BAPENDA fokus pada pemantauan dan penegakan aturan tanpa terlibat dalam proses administratif yang rumit.

Sementara itu, dari sisi wajib pajak, sistem ini memberikan pengalaman yang lebih praktis, cepat, dan sederhana. Wajib pajak hanya perlu memasukkan NPWPD untuk mengetahui jumlah pajak yang harus dibayarkan, sehingga proses pelaporan menjadi lebih efisien tanpa kerumitan pengisian data manual. Baik BAPENDA maupun wajib pajak tidak menghadapi kendala berarti dalam menggunakan sistem ini.

Secara keseluruhan, *self-assessment system* terbukti meningkatkan efisiensi dalam pemungutan dan pelaporan pajak restoran. Sistem ini memberikan kemudahan bagi semua pihak yang terlibat, menjadikannya solusi yang efektif dalam pengelolaan pajak di Kota Pekanbaru.

c. Ketepatan Waktu (*Timeless*)

Penelitian ini menganalisis ketepatan waktu dalam pembayaran pajak restoran di Kota Pekanbaru dengan meninjau ketaatan wajib pajak dan upaya BAPENDA. Meskipun ada restoran yang disiplin membayar pajak tepat waktu, seperti Rumah Makan Pagi Sore yang menerima penghargaan *tax award*, masih terdapat wajib pajak yang menunggak. Banyaknya jumlah restoran menjadi tantangan dalam memastikan kepatuhan secara menyeluruh.

BAPENDA menerapkan sanksi secara bertahap untuk menangani pelanggaran, mulai dari teguran hingga penyitaan. Strategi ini dianggap efektif dalam meningkatkan disiplin wajib pajak. Selain itu, penghargaan *tax award* diberikan kepada restoran yang taat membayar pajak sebagai bentuk motivasi positif.

Pendekatan kombinasi antara insentif berupa penghargaan dan penegakan sanksi menjadi strategi yang efektif untuk memastikan ketepatan waktu dalam pembayaran pajak. Sistem *self-assessment* turut berkontribusi dengan mendelegasikan tanggung jawab kepada wajib pajak, sehingga mendukung efisiensi dan kepatuhan dalam pengelolaan pajak restoran di Kota Pekanbaru.

d. Keamanan (*Security*)

Penelitian ini meninjau aspek keamanan dalam sistem perpajakan restoran di Kota Pekanbaru, dengan fokus pada kemungkinan terjadinya penghindaran pajak (*tax evasion*). Penggunaan teknologi seperti *tapping box* pada mesin kasir menjadi alat pengawasan yang efektif, memastikan setiap transaksi terdata dengan baik dan meminimalkan peluang kecurangan. Selain itu, pengawasan langsung dan inspeksi berkala oleh BAPENDA juga dilakukan untuk mendeteksi ketidaksesuaian data pajak.

Jika terjadi pelanggaran, sanksi tegas diterapkan, mulai dari denda hingga penyitaan dan pencabutan izin usaha, bergantung pada tingkat ketidakpatuhan. Hubungan yang baik antara BAPENDA dan wajib pajak restoran memperkuat efektivitas kebijakan ini. Sistem *self-assessment* secara keseluruhan dinilai efektif dalam meningkatkan efisiensi dan kepatuhan, dengan indikator kemampuan beradaptasi, kemudahan penggunaan, ketepatan waktu, dan keamanan menunjukkan hasil yang positif.

Pada indikator keamanan, teknologi dan pengawasan langsung menjadi pilar utama dalam menjaga integritas sistem. Sementara itu, penguatan teknologi secara berkelanjutan direkomendasikan sebagai langkah strategis untuk meningkatkan efisiensi jangka panjang.

2. Kualitas informasi (*information quality*)

Untuk melihat kualitas informasi (*information quality*) pada *self assesment system* diukur dengan beberapa indikator seperti: kelengkapan informasi (*Completeness*), mudah untuk dimengerti (*Understandability*), dan kesesuaian (*Relevance*). Peneliti akan paparkan dalam uraian berikut ini:

a. Kelengkapan Informasi (*Completeness*)

Penelitian ini menganalisis kelengkapan informasi mengenai penerapan *self-assessment system* yang disampaikan oleh BAPENDA kepada wajib pajak restoran di Kota Pekanbaru. Berdasarkan wawancara, BAPENDA telah melaksanakan sosialisasi dengan mengundang manajer dan wakil manajer restoran untuk menyampaikan ketentuan, tata cara pembayaran pajak, dan tarif yang berlaku. Namun, sosialisasi tersebut hanya dilakukan satu kali dan terbatas pada informasi dasar.

Penelitian juga mencatat bahwa pajak restoran terdiri dari lima kategori, yaitu restoran, rumah makan, kafetaria, kantin, dan jasa boga/*catering*. Dari kelima kategori tersebut, restoran dan rumah makan memberikan kontribusi terbesar terhadap pendapatan daerah Kota Pekanbaru. Meskipun sosialisasi dianggap cukup untuk memenuhi kebutuhan dasar informasi, keberlanjutan dan pendalaman materi masih perlu ditingkatkan untuk memperkuat hubungan antara BAPENDA dan wajib pajak serta mendukung optimalisasi pendapatan asli daerah (PAD).

b. Mudah untuk dimengerti (*Understandability*)

Penelitian ini menganalisis indikator kemudahan pemahaman (*understandability*) dalam penerapan *self-assessment system* bagi wajib pajak restoran dan pihak BAPENDA. Hasil wawancara menunjukkan bahwa sistem ini mudah dimengerti oleh beberapa pengguna yang melek teknologi, seperti kasir restoran, yang menganggapnya transparan dan memudahkan proses pelaporan pajak. Namun, beberapa manajer restoran merasa kesulitan dalam memahami penggunaannya dan harus mengandalkan bantuan dari pihak lain yang lebih paham teknologi.

Pihak BAPENDA menyatakan bahwa sistem ini umumnya dapat digunakan dengan baik oleh wajib pajak, didukung oleh sosialisasi sebelumnya. Namun, keberhasilan penerapan sistem ini memerlukan pendekatan inklusif yang mencakup pelatihan tambahan, pendampingan, dan komunikasi yang berkelanjutan. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa semua pihak memahami dan menerima sistem ini dengan baik, sehingga dapat mendukung pelaksanaan perpajakan yang lebih efektif.

c. Kesesuaian (*Relevance*)

Penelitian ini menganalisis kesesuaian penerapan *self-assessment system* pajak restoran dengan Perda No. 6 Tahun 2018 dan Perwako No. 129 Tahun 2018. Hasil menunjukkan bahwa sistem ini telah sesuai dengan peraturan yang berlaku, sebagaimana diakui oleh pihak BAPENDA dan wajib pajak restoran. Kepatuhan wajib pajak terhadap sistem ini mencerminkan efektivitas harmonisasi antara kebijakan dan aturan.

Namun, untuk memastikan keberlanjutan kesesuaian tersebut, diperlukan sosialisasi yang berkelanjutan, audit kepatuhan, dan pengawasan rutin. Hal ini penting untuk menjaga integritas sistem dan meningkatkan kontribusi pajak terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD).

Secara keseluruhan, kualitas informasi dalam *self-assessment system* dianalisis melalui tiga indikator utama: kelengkapan informasi, kemudahan pemahaman, dan kesesuaian dengan peraturan. Dalam indikator kelengkapan informasi, sosialisasi awal telah dilakukan, tetapi keberlanjutan dan pendalaman informasi perlu ditingkatkan. Pada indikator kemudahan pemahaman, sebagian besar wajib pajak yang melek teknologi memahami sistem dengan baik, meskipun beberapa wajib pajak masih mengalami kesulitan. Dalam indikator kesesuaian, sistem dinilai telah memenuhi standar peraturan, mencerminkan adanya sinergi antara kebijakan dan implementasi di lapangan.

3. Kualitas layanan (*service quality*)

Untuk melihat kualitas layanan (*service quality*) pada *self assesment system* di ukur dengan beberapa indikator seperti : jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan daya tanggap (*responsiveness*). Peneliti akan paparkan dalam uraian berikut ini:

a. Jaminan (*Assurance*)

Penelitian ini menganalisis efek jera yang dihasilkan dari penerapan sanksi terhadap pelanggaran wajib pajak restoran di Kota Pekanbaru. Hasil wawancara menunjukkan bahwa sanksi berupa penempelan spanduk di restoran yang melanggar dinilai cukup efektif, terutama karena tekanan sosial yang diakibatkan. Wajib pajak umumnya merasa malu jika restoran mereka diberi label tersebut, sehingga terdorong untuk segera melunasi tunggakan pajaknya.

Namun, efektivitas sanksi ini terbatas pada pelaku usaha yang sangat peduli terhadap reputasi bisnis. Beberapa pihak yang belum pernah terkena sanksi tidak dapat memberikan gambaran mengenai dampaknya. Untuk meningkatkan kepatuhan secara menyeluruh, perlu dilakukan diversifikasi sanksi, pemberian penghargaan bagi wajib pajak yang taat, serta sosialisasi yang lebih intensif dan berkesinambungan. Strategi ini diharapkan dapat menciptakan kesadaran yang lebih merata di kalangan wajib pajak.

b. Empati (*Empathy*)

Penelitian ini menganalisis empati pihak BAPENDA terhadap wajib pajak yang melanggar aturan. Hasil wawancara menunjukkan bahwa empati BAPENDA lebih bersifat prosedural, terlihat dari penerapan tahapan penindakan seperti pemberian teguran hingga penempelan spanduk sesuai aturan. Namun, empati personal yang memperhatikan kondisi spesifik wajib pajak belum tampak secara signifikan.

Untuk memperkuat hubungan dengan wajib pajak dan mendorong kepatuhan jangka panjang, BAPENDA disarankan mengembangkan pendekatan yang lebih fleksibel dan humanis. Hal ini perlu dilakukan tanpa mengabaikan prinsip keadilan dan kepatuhan terhadap aturan yang berlaku.

c. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Penelitian ini menganalisis daya tanggap BAPENDA Kota Pekanbaru dalam menangani pelanggaran pajak restoran. Hasil wawancara menunjukkan bahwa BAPENDA memiliki *responsivitas* yang baik melalui prosedur cepat dan pendekatan langsung ke lapangan. *Responsivitas* ini dirasakan baik oleh wajib pajak yang melanggar maupun yang patuh, menciptakan kesan positif terhadap kinerja BAPENDA.

Namun, untuk meningkatkan efisiensi, BAPENDA disarankan memanfaatkan teknologi dan pendekatan yang lebih terintegrasi dalam sistem pemantauan dan penegakan aturan.

Secara keseluruhan, kualitas layanan *self-assessment system* pajak restoran di Kota Pekanbaru dinilai berdasarkan tiga indikator: jaminan, empati, dan daya tanggap. Dalam indikator jaminan, sanksi penempelan spanduk dianggap efektif memberikan efek jera, meski efektivitasnya terbatas pada pelaku usaha yang peduli reputasi. Pada indikator empati, prosedur pemberian sanksi telah diterapkan dengan baik, namun empati personal yang mempertimbangkan kondisi spesifik wajib pajak masih kurang. Sementara itu, dalam indikator daya tanggap, respons BAPENDA dalam menangani pelanggaran dinilai memadai dengan tindakan cepat dan pengawasan langsung.

4. Penggunaan (*use*)

Penelitian ini menganalisis indikator penggunaan (*use*) pada *self-assessment system* pajak restoran di Kota Pekanbaru, yang menunjukkan kenyamanan dan kemudahan bagi pengguna, baik pihak BAPENDA maupun wajib pajak restoran. Sistem ini mempermudah proses pelaporan dan pembayaran pajak, dengan fitur-fitur seperti pembayaran *online* yang meningkatkan efisiensi. Wajib pajak dan BAPENDA menilai sistem ini lebih baik dibandingkan sistem manual sebelumnya. Keberhasilan sistem ini dalam meningkatkan efisiensi juga berpotensi mendukung peningkatan kepatuhan pajak, karena wajib pajak tidak perlu lagi melalui prosedur yang rumit dan memakan waktu.

Untuk memastikan keberlanjutan manfaatnya, BAPENDA perlu terus menyempurnakan sistem dan memberikan dukungan kepada pengguna melalui pelatihan dan pengembangan teknologi.

5. Kepuasan pengguna (*user satisfaction*)

Penelitian ini mengukur kepuasan pengguna (*user satisfaction*) terhadap *self-assessment system* pajak restoran di Kota Pekanbaru dengan mempertimbangkan tiga indikator: efisiensi, efektivitas, dan kepuasan secara keseluruhan. Berdasarkan wawancara dengan BAPENDA dan wajib pajak restoran, dapat disimpulkan bahwa sistem ini telah meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam proses pelaporan dan pembayaran pajak. Sistem yang lebih cepat dan mudah dibandingkan dengan sistem manual sebelumnya memberikan manfaat signifikan bagi kedua belah pihak. Selain itu, sistem ini meningkatkan transparansi dan kemudahan dalam pengelolaan pajak, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan secara keseluruhan. Penerapan teknologi ini terbukti efektif dalam meningkatkan kepatuhan pajak dan mempercepat proses administrasi.

Dan dalam indikator kepuasan secara menyeluruh, secara keseluruhan baik BAPENDA maupun wajib pajak merasa puas dengan penerapan *self assessment system*. Sistem ini dinilai telah memberikan banyak manfaat, seperti peningkatan transparansi dan kemudahan dalam mengelola pajak.

6. Manfaat bersih (*Net benefits*)

Penelitian ini mengukur manfaat (*net benefits*) yang dirasakan oleh objek dan penerima wajib pajak restoran di Kota Pekanbaru, dengan fokus pada kemudahan pekerjaan, kecepatan menyelesaikan tugas, dan penghematan waktu. Hasilnya menunjukkan bahwa penerapan *self-assessment system* memberikan manfaat signifikan, terutama dalam hal efisiensi waktu dan kemudahan proses pelaporan serta pembayaran pajak. Sistem ini menyederhanakan pekerjaan yang sebelumnya rumit dan mengurangi waktu yang dihabiskan untuk antrian panjang di BAPENDA. Pihak BAPENDA dan wajib pajak sama-sama merasakan peningkatan kecepatan dan penghematan waktu yang substansial. Secara keseluruhan, sistem ini mempercepat proses pajak, meningkatkan efisiensi operasional, dan berpotensi meningkatkan kepatuhan pajak di masa depan.

Tantangan dalam Penerapan *Self Assessment System* Pada Wajib Pajak Restoran di Kota Pekanbaru

1. Masih adanya Wajib Pajak yang Terutang

Salah satu tantangan yang dihadapi Bapenda dalam pengawasan penerapan sistem ini pada wajib pajak ialah masih adanya wajib pajak yang masih terutang atau dalam pemeriksaan terkait pelaporan wajib pajaknya. Dikarenakan wajib pajak menghitung pendapatan wajib pajaknya sendiri, ada potensi untuk melakukan kecurangan dengan melaporkan pendapatan yang tidak sesuai.

Sampai saat ini Bapenda sendiri masih melakukan pemeriksaan terkait wajib pajak yang terutang dan dalam pemeriksaan ini.

Tabel 3 Data Wajib Pajak Terutang/dalam Pemeriksaan Tahun 2019-2023

No.	Tahun	Jumlah Wajib Pajak
1	2019	5
2	2020	4
3	2021	8
4	2022	1
5	2023	4

Sumber : Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Pekanbaru 2024

Berdasarkan data tabel 3 peneliti menilai bahwa masih ada beberapa restoran di Kota Pekanbaru yang belum melunasi kewajibannya, meskipun Bapenda secara aktif melakukan pemeriksaan. Meskipun jumlah kasus relatif sedikit, tantangan dalam pengawasan

pajak restoran tetap ada. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan efektivitas pemeriksaan dan pengawasan, serta sosialisasi yang lebih intensif kepada para pelaku usaha restoran mengenai pentingnya kepatuhan pajak.

Dengan demikian, diharapkan masalah tunggakan pajak dapat diatasi dan potensi pendapatan daerah dari sektor pajak restoran dapat ditingkatkan. Kepatuhan pajak yang tinggi sangat penting untuk menunjang pembangunan daerah, dan Bapenda memiliki peran krusial dalam mencapainya. Untuk itu, kerja sama yang baik antara Bapenda dengan wajib pajak restoran sangat diperlukan.

2. Penghindaran Pajak

Tantangan kedua yang akan peneliti bahas ialah penghindaran pajak dengan melakukan penunggakan ataupun telat bayar pajak. Dengan diterapkannya pembayaran pajak menggunakan *self assessment system* wajib pajak memiliki wewenang untuk menghitung dan melaporkan wajib pajaknya sendiri, tetapi akan sangat disayangkan apabila disalahgunakan dengan tidak bertanggungjawab dan melalaikan kewajibannya membayarkan pajak.

Ketidakpatuhan ini dapat terjadi karena kurangnya kesadaran akan kewajiban pajak, banyaknya jumlah restoran yang mencapai ribuan, menjadikan pengawasan kurang optimal dan tidak semua restoran memiliki kesadaran untuk membayar pajak tepat waktu.

Ketidakpatuhan ini berpotensi mengurangi pendapatan asli daerah (PAD) dan membebani otoritas pajak. Upaya yang dilakukan pemerintah, seperti meningkatkan pengawasan dan pemantauan, menunjukkan komitmen untuk meminimalisir pelanggaran. Namun, diperlukan langkah konkret seperti digitalisasi sistem pajak, edukasi wajib pajak, serta penerapan sanksi tegas dan insentif, untuk menciptakan sistem perpajakan yang lebih efektif dan adil.

SIMPULAN

Berikut ini merupakan kesimpulan dari hasil penelitian di lapangan :

1. Berdasarkan uraian penelitian tentang Efektivitas *Self Assesment System* Pada Wajib Pajak Restoran Oleh Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Pekanbaru dengan menggunakan enam elemen pengukuran efektivitas oleh Delone and Mclean dalam (Andikaputra et al., 2022) maka peneliti menyimpulkan bahwa penerapan *self assesment system* secara keseluruhan pada wajib pajak restoran sudah efektif dan dapat dikatakan baik.
2. Tantangan dalam penerapan *self assessment system* Pada Wajib Pajak Restoran Oleh Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Pekanbaru antara lain: Masih adanya wajib pajak yang terutang dan masih adanya rumah makan dan restoran yang tidak patuh dan taat dalam membayar pajak. Dengan dipercayakannya sistem ini secara keseluruhan kepada wajib pajak untuk melaporkan dan membayarkan wajib pajaknya sendiri, tentunya menjadi tantangan bagi BAPENDA untuk memperketat pengawasan dan pemantauan yang lebih optimal agar ketaatan dan kepatuhan wajib pajak dapat diwujudkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Andikaputra, F. A. T., Yulandary, W., Zulvia, P., & Nugroho, A. B. (2022). Meninjau Efektivitas Sistem Rely-On Dalam Menunjang Pengelolaan Pelanggan Pada Pt. Perusahaan Gas Negara (Pgn) Area Batam. *Jurnal Manajemen dan Profesional*, 3(2), 143–162. <https://doi.org/10.32815/jpro.v3i2.1445>
- Ardiani, N. L. G. D. (2022). Kepatuhan Wajib Pajak Umkm di Kabupaten Badung Berdasarkan Persepsi Kepercayaan Wajib Pajak dan Kekuasaan Otoritas Pajak. *Jurnal Informasi, Perpajakan, Akuntansi, dan Keuangan Publik*, 17(2), 219-240. <http://dx.doi.org/10.25105/jipak.v17i2.12509>
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Basri, M., & Arsal, R. (2022). Pengaruh Efektivitas dan Efisiensi Kerja Pegawai terhadap Kinerja Organisasi. *Journal Publicuho*.
- Chairil, P. (2017). *Pembahasan Komprehensif Pengantar Perpajakan Teori dan Konsep Hukum Pajak*. Jakarta : Mitra Wancana Media.
- Dantes, N. (2012). *Metode penelitian*. Yogyakarta: ANDI.

- Drucker, P. (2020). *Manajemen Efektif: Teori dan Praktik*.
- Halim, A., & Kusufi, M. S. (2021). Rasio Efektivitas Keuangan Daerah dalam Pembangunan. *Jurnal Akuntansi Pemerintahan*.
- Jennie Marcella Chandra, Desitama Anggraini, L., & Meiriasari, V. (2023). Pengaruh Self Assessment System, Pemeriksaan Pajak, dan Penagihan Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Pertambahan Nilai (PPN) pada KPP Pratama Palembang Ilir Timur. *JAE (JURNAL AKUNTANSI DAN EKONOMI)*, 8(2), 34–47. <https://doi.org/10.29407/jae.v8i2.20020>
- Mardiasmo. (2019). *PERPAJAKAN* - Edisi 2019. Percetakan: CV ANDI OFFSET.
- Moleong, & Lexy J. (2013). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Prasetyo Budi Saksono. (2020). Efektivitas dalam Manajemen Organisasi. *Jurnal Manajemen*, 5(2).
- Purnamawati, D., & Anadza, H. (2022). Efektivitas Program Aplikasi Sistem Informasi Mojokerto Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Mojokerto). 16(6).
- Rahayu, S. K., & Devano, S. (2010). *Perpajakan: Konsep, Teori, dan Isu*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Rosmala, M., Hasan, A., & Basri, Y. M. (2020). Analisis Efektivitas Pemungutan, Kontribusi Dan Potensi Penerimaan Pajak Daerah Kota Pekanbaru. *Jurnal Akuntansi*, 9(1), 49-60.
- Sambodo, A. 2015. *Pajak dalam Entitas Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Schemerhon, J. R. (2020). *Introduction to Management*. 12th ed. New York: Wiley.
- Sondang P. Siagian. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sotarduga, S., & Susy Alestriani, S. (2020). *PERPAJAKAN (Teori dan Aplikasi)* (Cetakan Pertama). Widina Bhakti Persada Bandung.
- Sugiyono. (2010). *Metodologi Penelitian Administrasi*. Jakarta :9 CV. Alfabeta.
- . (2012). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sururama, R., Weku, J., & Syahbana, A. (2023). Pengelolaan Pajak Restoran Dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) di Kota Medan. *JEKP (Jurnal Ekonomi dan Keuangan Publik)*, 10(1), 1-20.
- Sutrisno, E. (2018). *Budaya Organisasi*. Edisi cetakan ke-5. Prananda Media Group, Jakarta.
- Swadesi, U., & Sadad, A. (2017). Efektivitas Pengadaan Barang dan Jasa Secara Elektronik (e-procurement) pada LPSE Kota Pekanbaru (Doctoral dissertation, Riau University).
- Yulia, H. (2021). *Efektivitas dan Pelayanan Publik*. Jurnal Eksekutif.
- Widodo, A. A., & Sriwidodo, J. (2023). Efektivitas Self Assessment System Pada Pelaporan Pajak.