



Sistem Manajemen Pajak Perhotelan untuk Wajib Pajak dan Dinas Pendapatan Daerah

**Yusi Tyroni Mursityo¹, Satrio Agung Wicaksono²,
Admaja Herlambang³, Zulkarnaen⁴**

Fakultas Ilmu Komputer, Jurusan Sistem Informasi, Universitas Brawijaya
Email: yusi_tyro@ub.ac.id¹, satrio@ub.ac.id², herlambang@ub.ac.id³,
zulkarnaen@gmail.com⁴

Abstrak

Pengelolaan pajak daerah perhotelan merupakan permasalahan besar karena sangat riskan dan mempengaruhi pendapatan pajak daerah. Proses bisnis yang kurang efisien karena proses rekapitulasi dan perhitungan pajak serta budaya dan perilaku pegawai yang konvensional perlu diperbaiki dengan adanya perbaikan proses bisnis dan implementasi sistem manajemen pelaporan pajak hotel. Dengan memperbaiki proses bisnis dan pengembangan sistem berbasis web dengan SDLC diharapkan dapat mengelola kegiatan pelaporan secara cepat dan kegiatan kalkulasi menjadi singkat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pihak hotel dan DISPENDA sangat menyetujui implementasi sistem ini supaya pekerjaan mereka dalam menghitung dan melaporkan pajak dapat diproses secara cepat dan efisien.

Kata kunci: pajak hotel; sistem manajemen pajak; otomasi laporan; e-government; DISPENDA

Abstract

Tax hotel management is a big problem because it is very risky and affects local tax revenues. Business processes that are less efficient because of the process of tax recapitulation and calculation as well as culture and behavior that need to be corrected with taxes. By improving the web-based business system, SDLC is expected to be able to

manage various activities quickly and the calculation activities become short. The results show that the hotel and DISPENDA are very appropriate to implement this system with them in the calculation and taxes that can be processed quickly and efficiently.

Keywords: *hotel tax; tax management system; report automation; e-government; DISPENDA*

A. PENDAHULUAN

Pajak Daerah merupakan bagian dari sumber penerimaan dana yang memiliki kontribusi bagi Pemerintah Daerah yang digunakan untuk mendukung kemajuan dan pembangunan sebuah daerah. Pendapatan daerah ini digunakan untuk menjalankan kegiatan operasional pemerintahan supaya tetap dapat berjalan serta mewujudkan pembangunan daerah yang lebih baik untuk kepentingan dan kesejahteraan warga. Untuk meningkatkan akuntabilitas dan keeluasaan pemerintah daerah dalam pembelanjaan Anggaran pendapatan dan Belanja Daerahnya (APBD) mereka berusaha menggali sumber-sumber penerimaan daerah yang potensial secara maksimal sesuai dengan koridor peraturan perundangan-undangan yang berlaku, termasuk diantaranya adalah Pajak Daerah dan retribusi daerah yang sudah lama menjadi salah satu unsur Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang utama (Novalita, 2012). Pajak daerah sendiri merupakan pajak-pajak yang dikelola oleh pemerintah daerah baik di tingkat Propinsi maupun ditingkat Kabupaten atau Kota (Forum Pajak, 2017).

Pajak hotel merupakan salah satu pajak daerah yang memberikan kontribusi besar bagi pemerintahan daerah terutama untuk daerah dengan banyak perhotelan yang dekat dengan lokasi wisata atau hiburan. Seiring dengan banyaknya hotel yang tersebar di suatu daerah tidak dapat

dipungkiri bahwa masih sering terjadi ketidakakuratan data wajib pajak dalam Dinas Pendapatan Daerah (DISPENDA) serta adanya duplikasi laporan pembukuan pajak dari pihak hotel yang cukup menyulitkan. Pihak DISPENDA menerima laporan Surat Pemberitahuan Pajak Daerah (SPTPD) dari pihak hotel, kemudian akan dikalkulasikan pajak hotel yang harus dibayarkan dan menetapkan Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD). Wajib pajak kemudian melakukan pembayaran dan menerima Surat Setoran Pajak Daerah (SSPD), kemudian dilakukan pengarsipan oleh pihak DISPENDA (Pertiwi, Mursityo, & Suprpto, 2014).

Dalam pelaksanaannya adalah pihak hotel melakukan rekapitulasi bulanan dari pendapatan mereka dan kemudian diserahkan kepada DISPENDA yang membutuhkan waktu yang lama sehingga kurang efektif dan efisien dalam pengoptimalan penerimaan hasil pendapatan daerah. Rekapitulasi dari pihak hotel dalam bentuk pembukuan secara manual masih memungkinkan terjadinya faktor *human error* yang mengakibatkan perhitungan pajak menjadi kurang akurat. Kecurangan dari pihak hotel dicuragi dapat muncul karena adanya duplikasi pembukuan sehingga pihak hotel membayar lebih rendah dari jumlah semestinya yang harus dibayar. Kondisi ini jika terus berlanjut akan merugikan pemerintah daerah karena pendapatan daerah yang tidak maksimal (Pertiwi, Mursityo, & Suprpto, 2014).

Dengan adanya permasalahan sebelumnya maka DISPENDA memerlukan sebuah manajemen pajak hotel yang baik agar pembayaran pajak sesuai dengan penghasilan dari hotel dan sesuai dengan ketentuan perpajakan yang ada. Sesuai dengan keinginan pihak DISPENDA yaitu untuk mencapai laba dan likuiditas yang diharapkan untuk memaksimalkan pendapatan daerah dari pajak hotel. Hal ini mengarah

kepada perancangan dan implementasi sebuah sistem manajemen berdasarkan perbaikan proses bisnis yang telah dilakukan sebelumnya oleh Pertiwi (Pertiwi, Mursityo, & Suprpto, 2014) dengan mengatasi pembukuan pajak dari pihak hotel secara otomatis serta menghindari terjadinya duplikasi laporan. Sistem ini dikembangkan dengan harapan membantu pihak Sumber Daya Manusia (SDM) DISPENDA serta menekan biaya serendah mungkin serta peningkatan keakuratan data laporan pajak serta untuk memaksimalkan pendapatan daerah dan mengatasi ketidakakuratan data wajib pajak.

Penelitian ini bertujuan merancang sebuah sistem informasi manajemen pengolahan pajak perhotelan sesuai dengan kebutuhan DISPENDA, serta melakukan pengujian kesesuaian system untuk pendapatan daerah. Fokus utama adalah untuk memproses transparansi laporan pajak dari pihak hotel dan melakukan kalkulasi pajak secara cepat, dan tidak membahas mengenai proses pembayaran pajak.

B. METODE

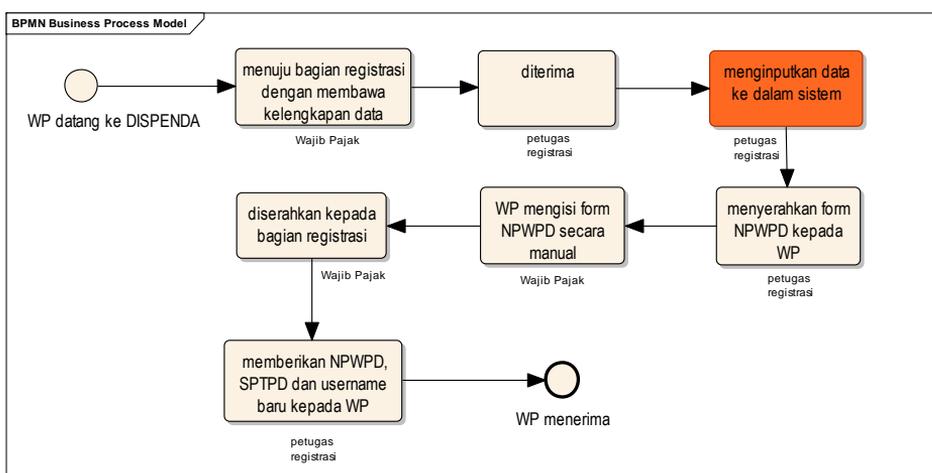
Metodologi pengerjaan penelitian ini menggunakan metode *Systems Development Life Cycle (SDLC) waterfall* atau klasik sekuensial linear dengan dimulai dari perbaikan proses bisnis sehingga dapat menutupi kekurangan proses bisnis sebelumnya untuk menyelesaikan permasalahan yang dihadapi (Adesola & Baines, 2005), kemudian membuat sistem informasi untuk membantu aktifitas pada proses bisnis dengan bantuan sistem sehingga menjadi otomatis (O'Brien & Marakas, 2011). Proses bisnis dipilih menggunakan BPMN untuk menggantikan UML karena lebih mudah dan sesuai untuk memahami kebutuhan diagram aktivitas pengguna sistem (Weske, 2012). Pengembangan

waterfall dipilih karena mudah untuk dipahami, dengan lingkup pengembangan yang sudah terdefinisi dan lengkap, yang dikerjakan secara linear dan tidak ada *overlap* antar fasenya (Sommerville, 2016). Pengujian juga dilakukan untuk mengetahui kelayakan kualitas sistem, agar sistem yang dihasilkan sesuai dengan standar yang diinginkan (Naik & Tripathy, 2015).

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

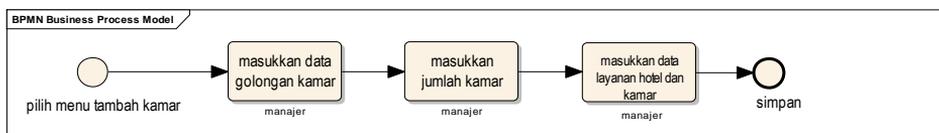
Proses Bisnis

Proses yang sebelumnya berjalan manual atau tanpa adanya sistem informasi, sehingga perlu dibuat rancangan proses bisnis untuk penggunaan sistem yang ditunjukkan dalam Gambar 1, dimana proses wajib pajak mendaftarkan usaha hotelnya ke DISPENDA untuk mendapatkan hak akses ke dalam sistem. Disini pemilik hak akses bisa membuat akun baru untuk pengelola sistem dalam hotel.



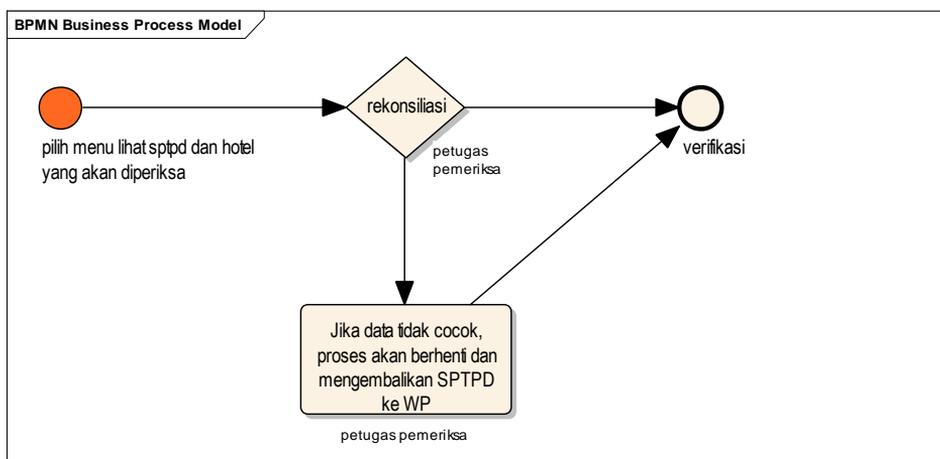
Gambar 1. Alur Proses Baru Tambah Hotel

Akun baru ini selanjutnya mulai bisa mengisi layanan yang dimiliki oleh pihak hotel, seperti layanan kamar, maupun fasilitas-fasilitas tambahan seperti spa, restoran, *laundry*, mini bar, dan lain-lain. Berikut proses ketika menambahkan data kategori/golongan kamar beserta jumlah kamar yang tersedia yang ditunjukkan dalam Gambar 2.



Gambar 2. Alur Proses Baru Input Data Kamar

Untuk proses selanjutnya dimana *customer* hotel akan melakukan check-in dan check-out akan disimpan ke dalam sistem beserta besar pembayaran yang harus dilakukan. Pada akhir bulan pemilik akses ke sistem akan melakukan rekapitulasi pelaporan secara otomatis dan akan mengirim SPTPD sesuai data yang ada dalam sistem kepada pihak DISPENDA. Proses pelaporan dari pihak hotel sudah selesai sehingga proses selanjutnya ada pada DISPENDA yaitu memeriksa SPTPD yang ditunjukkan dalam Gambar 3.



Gambar 3. Alur Proses Baru Pemeriksaan SPTPD

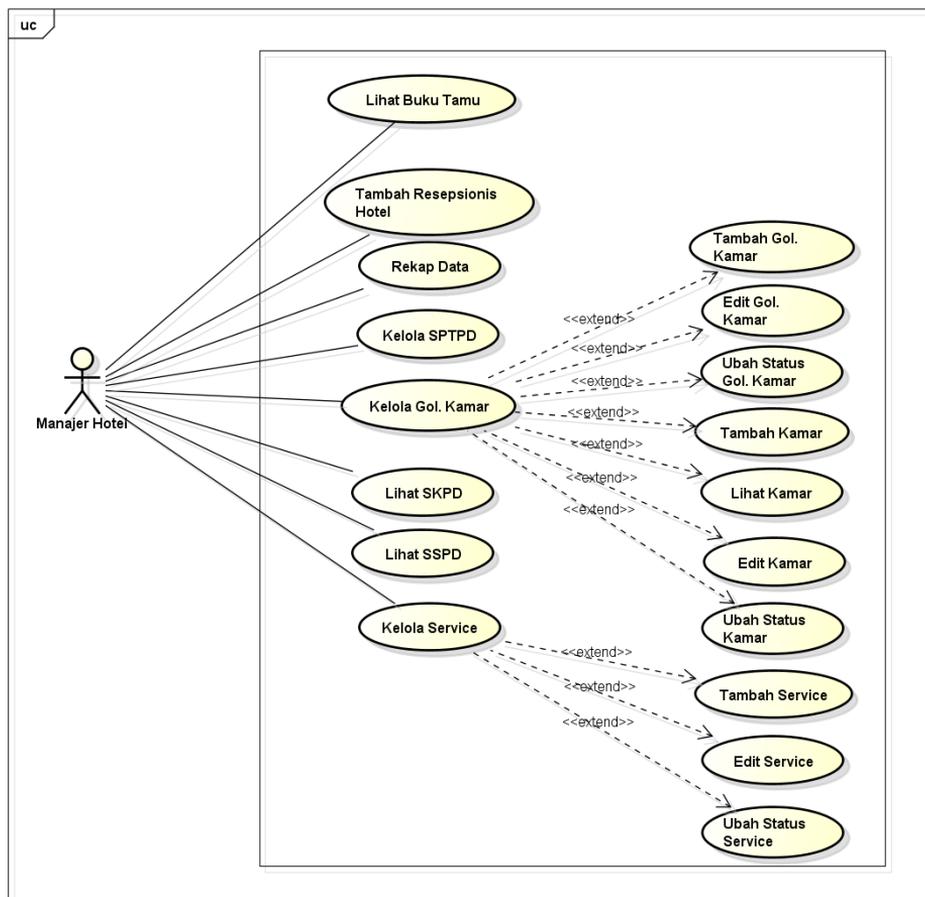
Setelah proses diatas selesai maka dilanjutkan dengan penetapan SKPD yang sudah melalui proses penghitungan pajak sesuai dengan aturan perpajakan daerah yang telah ditentukan dan dilanjutkan dengan pengiriman SKPD yang dikirim ke wajib pajak. Dari sini kemudian wajib pajak atau pihak hotel mendapatkan besaran tagihan pajak yang bisa dilihat di dalam sistem, dan melakukan pembayaran pajak di DISPENDA, dan kasir DISPENDA juga secara langsung dapat memeriksa pajak yang harus dibayar dan melakukan perubahan status pembayaran wajib pajak, dan melakukan pengarsipan secara otomatis. SSPD digital sebagai tanda bukti pembayaran akan bisa dilihat wajib pajak secara langsung pada sistem informasi.

Kebutuhan Sistem

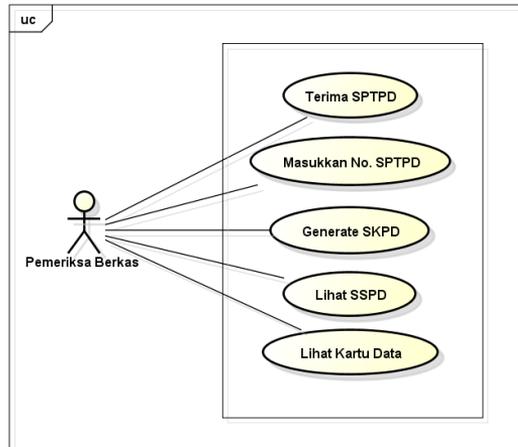
Dari proses bisnis yang telah didefinisikan maka terdapat dua kebutuhan sistem yaitu: (1) Sistem dapat mengelola penerimaan pendapatan dan pelaporan pajak oleh wajib pajak/hotel; dan (2) Sistem dapat mengelola laporan pajak dan status pembayaran wajib pajak untuk DISPENDA. Identifikasi actor yang terlibat dalam sistem ini antara lain adalah: Manajer Hotel, Resepsionis Hotel dari pihak hotel dan Petugas Registrasi, Petugas Berkas, Kepala Seksi, Kepala Bidang, dan Bendahara dari pihak DISPENDA. Kebutuhan fungsional yang pertama terkait proses bisnis pengelolaan informasi untuk pihak hotel yaitu: Pendaftaran baru, Input data hotel, Tambah Layanan, Tambah Akun, *Check-in*, *Check-out* dan Pengiriman SPTPD serta Pengecekan SSPD.

Lebih lanjut, kebutuhan fungsional kedua terkait dengan proses pengolahan data dari wajib pajak oleh DISPENDA yaitu: Pengisian Kartu Data, Pemeriksaan SPTPD, dan Pembayaran, SSPD, serta pengisian kartu

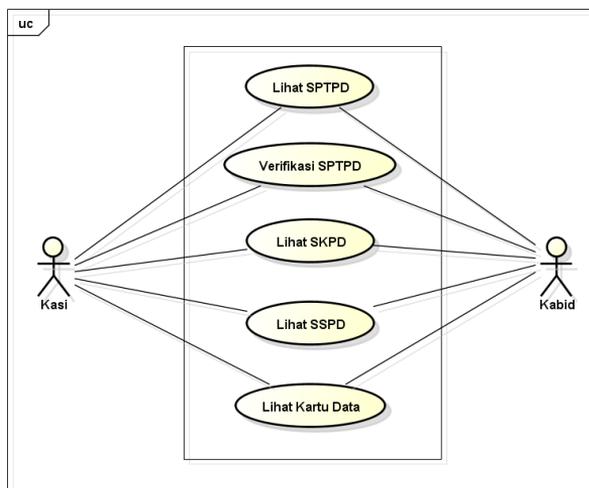
data. Untuk kebutuhan non fungsional difokuskan kepada *security* dari sistem informasi. Berdasarkan kebutuhan fungsional sebelumnya maka dapat diturunkan aktifitas *use case* sebanyak 27 fungsi. Dari 27 fungsi tersebut, salah satu *use case* untuk pihak manajer hotel ditunjukkan dalam Gambar 4. Gambar 4 menunjukkan dan menjelaskan apa yang bisa dilakukan oleh manajer hotel ke dalam sistem informasi. *Use case* DISPENDA untuk pemeriksa berkas pada Gambar 5. Gambar 6 menunjukkan *use case* untuk KASI dan KABID.



Gambar 4. Use Case Manajer Hotel



Gambar 5. Use Case Pemeriksa Berkas

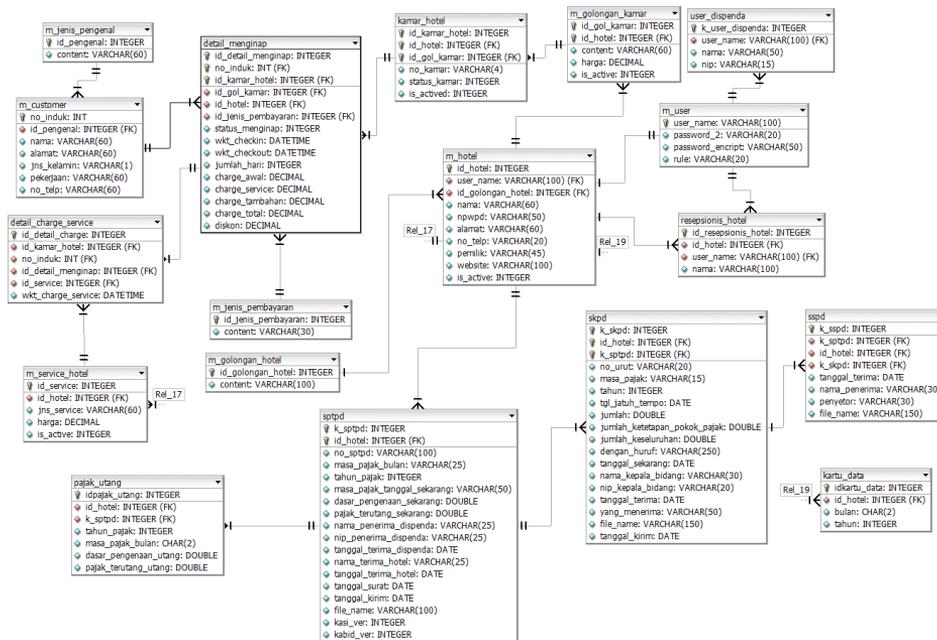


Gambar 6. Use Case Kasi dan KaBid

Dalam Gambar 5 dan Gambar 6 menunjukkan dan menjelaskan fungsi yang bisa dilakukan oleh Pemeriksa Berkas, dan KaSi dan KaBid di sistem informasi.

Relational Diagram

Hasil normalisasi skema database relasional yang digunakan untuk sistem informasi pelaporan hotel ditunjukkan dalam Gambar 7.



Gambar 7. Diagram Relasional Sistem

Implementasi Interface

Dari hasil analisis dan desain sebelumnya, maka dapat diimplementasikan desain rancangan untuk sistem manajemen pelaporan pajak hotel yang menggambarkan interaksi yang akan terjadi antara pengguna dan sistem sebagaimana tertuang dalam *use case* dan diagram relasional. Sistem ini dikembangkan berbasis online sehingga dapat diakses melalui jaringan internet dengan autentifikasi terpusat pada server web. Berikut beberapa tampilan *user interface* dari system pelaporan hotel yang ditunjukkan dalam Gambar 8 sampai dengan Gambar 11.

Dalam Gambar 8 ditampilkan pihal hotel untuk dapat mengisikan mengenai tamu baru dan diregistrasi ke dalam system dan disimpan dalam *database*. Proses selanjutnya dapat mengecek detail dari tamu setelah melakukan *check-in* dan setelah melakukan *check-out* maka data akan tersimpan yang kemudian pada akhir bulan dapat melakukan rekapitulasi data yang ditunjukkan dalam Gambar 9. Data rekapitulasi inilah yang akan dikirim dan akan diterima oleh pihak DISPENDA. Bagi pihak DISPENDA dapat melihat informasi mengenai daftar hotel yang belum dan sudah melunasi pajak hotel seperti tertuang dalam Gambar 10. Gambar 11 menunjukkan tampilan verifikasi yang dilakukan oleh KaSi dan KaBid sesuai data yang telah dikirim oleh wajib pajak atau hotel.

The screenshot shows a web interface for 'Sistem Pelaporan Pajak Online'. The main heading is 'Tambah Buku Tamu'. The form contains the following fields and options:

- No. Induk:** Text input field.
- Nama:** Text input field.
- Alamat:** Text input field.
- Jenis Kelamin:** Radio buttons for 'Laki - Laki' and 'Perempuan'.
- Pekerjaan:** Text input field.
- No. Telp:** Text input field.
- Jenis Pengenal:** Dropdown menu with '-- Pilih Pengenal --'.
- Waktu Check In:** Date and time picker.
- Waktu Check Out:** Date and time picker.
- Deluxe room - non-smoking:** A grid of 14 room numbers (001-014). Numbers 011 and 014 are highlighted in red.
- Junior suite room:** A grid of 15 room numbers (015-039).

At the bottom of the form is a blue button labeled 'Input Data Buku Tamu'.

Gambar 8. Implementasi Menambah Tamu/Pelanggan

Rekap Data Buku Tamu Bulan Januari Tahun 2013

Nama	Waktu Check In	Waktu Check Out	Gol. Kamar	No. Kamar	Biaya
Andi Pangerang	2013-01-17 12:00:00	2013-01-19 12:00:00	Junior suite room	024	Rp 1,012,560.00
Andin Cholid	2013-01-25 12:00:00	2013-01-25 12:00:00	Junior suite room	033	Rp 506,280.00
Arief Widodo	2013-01-26 12:00:00	2013-01-27 12:00:00	Junior suite room	034	Rp 506,280.00
Arwan	2013-01-02 12:00:00	2013-01-06 12:00:00	Deluxe room - non-smoking	006	Rp 1,012,560.00
Atik MIPA	2013-01-16 12:00:00	2013-01-18 12:00:00	Junior suite room	021	Rp 1,012,560.00
Atik MIPA	2013-01-16 12:00:00	2013-01-18 12:00:00	Junior suite room	022	Rp 1,012,560.00
Atik MIPA	2013-01-16 12:00:00	2013-01-18 12:00:00	Junior suite room	023	Rp 1,012,560.00
Daud Yusuf	2013-01-23 12:00:00	2013-01-25 12:00:00	Junior suite room	031	Rp 1,012,560.00
Diana Puspita Sari	2013-01-09 12:00:00	2013-01-13 12:00:00	Deluxe room - non-smoking	015	Rp 2,025,120.00
DINKOP	2013-01-28 12:00:00	2013-01-30 12:00:00	Junior suite room	021	Rp 1,012,560.00

Gambar 9. Implementasi Perekapan Data

Daftar SKPD

No. SKPD	Hotel	Bulan	Detail	SSPD
121212	Tugu Malang Hotel	Januari 2013	Detail	Lunas
123456	UB Hotel	Januari 2013	Detail	Lunas
123456	UB Hotel	Februari 2013	Detail	Lunas
123456	UB Hotel	Maret 2013	Detail	Lunas
132313	Best Western OJ Hotel	Januari 2013	Detail	Lunas
342343	UB Hotel	September 2014	Detail	Lunas
435345	Tugu Malang Hotel	Februari 2013	Detail	Lunas
767564	HARRIS Hotel & Conventions Malang	Januari 2013	Detail	Lunas

Gambar 10. Implementasi Lihat Daftar SKPD

Daftar SPTPD

No. SPTPD	Bulan	Detail	Verifikasi
123456	Juli	Detail	Verifikasi

Gambar 11. Implementasi Verifikasi SPTPD

Pengujian

Dari hasil pengujian untuk fungsional dan non fungsional secara *blackbox testing* didapatkan bahwa semua fungsi berjalan sesuai dengan harapan pngembang. Dari Pengujian *User Acceptance* lebih dari 45% pengguna setuju dan lebih dari 52% sangat setuju untuk persepsi penggunaan. Sedangkan dari pihak DISPENDA hanya ada sekitar 5%v yang memilih netral terhadap penggunaan sistem, dan sisanya menyatakan bahwa sistem mudah untuk digunakan.

Sistem informasi ini menjadi tawaran yang menarik bagi DISPENDA karena menawarkan integrasi pengelolaan informasi untuk pihak hotel dan DISPENDA secara cepat dan mengurangi aktifitas perhitungan manual yang dilakukan petugas hotel dan DISPENDA. Tentunya masih bisa dikembangkan lebih lanjut supaya sistem benar-benar dapat diimplementasikan dan digunakan oleh pihak pemerintah daerah.

D. PENUTUP

Simpulan dan Saran

Dalam pengembangan sistem manajemen pajak perhotelan ini penentuan kebutuhan sistem dan rancangan memiliki peranan penting dalam menentukan bagaimana sistem akan berjalan. Secara fungsional sistem ini dapat mempermudah pekerjaan operator hotel untuk pelaporan pendapatan mereka, dan bagi DISPENDA dapat mengelola dan mendapat informasi secara cepat dan efisien dari pendapatan daerah yang mereka kelola dari industri perhotelan. Selanjutnya apabila sistem ini dilengkapi dengan seluruh fungsi menyeluruh dari layanan perhotelan dan penerapan

sistem pembayaran pastinya akan lebih menarik dan mempermudah proses pembayaran pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- Adesola, S. & Baines, T. 2005. Developing And Evaluating A Methodology For Business Process Improvement. *Business Process Management Journal*, 11(1), p. 37-46.
- Forum Pajak. 2017. *Forumpajak*, (Online), (<http://forumpajak.org/pajak-daerah-dan-retribusi-daerah/>), diakses 11 Juni 2017.
- Naik, K. & Tripathy, P. 2015. *Software Testing and Quality Assurance: Theory and Practice*. USA: Wiley.
- Novalita, B.S. 2012. Peranan Pajak Daerah dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Bogor. *Jurnal Moneter*, IV(1), p. 64-72.
- O'Brien, J. & Marakas, G. 2011. *Management Information Systems: 10th Edition*. New York: McGraw-Hill Education.
- Pertiwi, S.A., Mursityo, Y.T., & Suprpto. 2014. Analisis Dan Perancangan Proses Bisnis Pajak Perhotelan Online Menggunakan “Zachman Framework” (Studi Kasus: Dispenda Kota Malang). *Repositori Jurnal Mahasiswa PTIIK UB*, (Online), (<http://filkom.ub.ac.id/doro/archives/detail/DR00081201412>), diakses 18 September 2018.
- Sommerville, I. 2016. *Software Engineering*. England: Pearson.
- Weske, M. 2012. *Business Process Management: Concepts, Languages, Architectures: 2nd edition*. Berlin: Springer.