



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 4 Nomor 1 Tahun 2024 Page 7358-7369

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Dampak Penerapan Pembayaran Pajak Online Pada Sektor Pajak Barang dan Jasa Tertentu (PBJT) Di Kota Gorontalo

Andi Yusuf Katili^{1✉}, Gafar Tomutu², Ivana Novarianti Gagulu³, Rivani Datau⁴, Ahmad Nurmasyah Sumaga⁵, Siti Fadila Bete⁶, Bayu Bakhtiar Liputo⁷

Universitas Bina Taruna Gorontalo

Email: yusuf2801@gmail.com^{1✉}

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi dampak penerapan pembayaran pajak online pada sektor Pajak Barang dan Jasa Tertentu (PBJT) di Kota Gorontalo. Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif dengan metode kualitatif untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam. Teknik pengumpulan data melibatkan observasi dan wawancara, sementara sumber data mencakup data primer, sekunder, dan tersier. Hasil penelitian menunjukkan bahwa skema administrasi perpajakan dari perspektif penerapan tarif PBJT tidak hanya menciptakan dasar hukum yang terstruktur dan transparan, tetapi juga memberikan kejelasan dalam dasar pengenaan PBJT. Selain itu, hasil penelitian menunjukkan kontribusi positif pada penerimaan pajak daerah, khususnya dari sektor hotel dan restoran. Selanjutnya, faktor yang menjadi hambatan pelaksanaan pembayaran pajak online PBJT di pengaruhi oleh minimnya pengetahuan masyarakat terkait akses website pembayaran pajak serta kurang optimalnya sarana dan prasarana, serta rendahnya literasi digital dan ketersediaan infrastruktur teknologi. Oleh karena itu, peningkatan pemahaman, keterampilan, dan infrastruktur teknologi menjadi kunci untuk mengatasi kendala tersebut, sehingga pembayaran pajak online dapat berjalan lebih efektif dan mendukung kelancaran administrasi perpajakan di Kota Gorontalo.

Kata Kunci: *Dampak, Pembayaran Pajak Online, PBJT, Kota Gorontalo*

Abstract

This study aims to evaluate the impact of implementing online tax payments on the Specific Goods and Services Tax (PBJT) sector in Gorontalo City. The research adopts a descriptive approach with a qualitative method to gain in-depth understanding. Data collection techniques involve observation and interviews, while data sources include primary, secondary, and tertiary data. The results of the study indicate that the tax administration scheme, from the perspective of implementing PBJT rates, not only creates a structured and transparent legal basis but also provides clarity in the imposition of PBJT. Furthermore, the research findings show a positive contribution to local tax revenue, particularly from the hotel and restaurant sectors. Additionally, factors hindering the implementation of online tax payments for PBJT are influenced by the lack of public knowledge regarding tax payment website access, suboptimal facilities and infrastructure, as well as low digital literacy and technology infrastructure availability. Therefore, improving understanding, skills, and technological infrastructure is key to overcoming these obstacles, enabling more effective online tax payments and supporting the smooth administration of taxation in Gorontalo City.

Keywords: *Impact, Online Tax Payment, PBJT, Gorontalo City*

PENDAHULUAN

Sejarah administrasi perpajakan memiliki jejak sejarah perjalanan panjang. Hal itu di mulai dari zaman kuno hingga era modern. evolusi sistem perpajakan merupakan respons terhadap perubahan ekonomi, politik, dan sosial. Zaman kuno menyaksikan praktik perpajakan oleh penguasa untuk membiayai pemerintahan dan kebijakan militer. Tujuan dari adanya retribusi pajak di zaman Yunani tidak lain adalah untuk mewujudkan prinsip keadilan. Hal ini juga terjadi di Mesopotamia, Persia, dan Roma kuno, di mana sistem perpajakan mulai terorganisir dengan lebih terstruktur. Dalam konteks ini, tujuan utama dari pengenaan pajak bukan hanya untuk memperoleh pendapatan bagi pemerintah, tetapi juga untuk menciptakan suatu tatanan sosial yang lebih adil. Pemahaman terhadap keadilan dalam sistem perpajakan ini mencerminkan nilai-nilai yang dijunjung tinggi oleh masyarakat pada masa itu. (Wibowo, 2019).

Periode awal Republik Roma (509-27 SM), berbagai jenis pungutan seperti censor, questor, dan varietas pungutan lainnya sudah dikenal. Implementasi pengumpulannya diamanahkan kepada warga tertentu yang disebut publican. Tributum, sebagai pajak langsung (pajak atas kepala), diterapkan selama periode perang melawan penduduk Roma hingga tahun 167 SM. Setelah abad ke-2, penguasa Roma beralih ke pajak tidak langsung yang dikenal sebagai vectigalia, termasuk portoria yang merupakan pungutan atas penggunaan pelabuhan. (Nurmantu & Mas Rasmini, 2018).

Masuk pada abad pertengahan, sistem feodal di Eropa memperkenalkan pajak yang dikenakan oleh penguasa feodal untuk mendukung kepentingan mereka, seperti pasukan militer atau infrastruktur. Perubahan besar terjadi selama Revolusi Amerika dan Prancis di abad ke-18 dan 19. Pajak tidak lagi dilihat sebagai hak monarki, melainkan juga sebagai hak warga negara. Ini menciptakan dasar bagi pemikiran modern tentang perpajakan sebagai tanggung jawab dan hak partisipasi masyarakat. Di Amerika Serikat, perang kemerdekaan menciptakan kebutuhan untuk pendapatan pajak yang independen dari Inggris.

Pada abad ke-20, dunia menyaksikan peningkatan kompleksitas administrasi perpajakan seiring dengan pertumbuhan ekonomi dan perubahan sosial. Pajak pendapatan diperkenalkan sebagai cara untuk mendukung kebijakan pemerintah modern. Munculnya teknologi informasi di akhir abad ke-20 dan awal abad ke-21 membawa perubahan besar dalam administrasi perpajakan. Negara-negara beralih ke sistem pajak elektronik, meningkatkan efisiensi dalam pengumpulan dan pemrosesan data. Pun harus diakui, bahwa terjadinya perubahan dalam administrasi perpajakan juga muncul sebagai respons terhadap perkembangan ekonomi dan sosial. Negara-negara berkembang fokus pada perbaikan administrasi perpajakan sebagai bagian dari upaya pembangunan.

Selaras aka hal tersebut, (Zahra & Kurniawan, 2022) pajak memiliki beberapa fungsi diantaranya *Pertama*, fungsi pajak bersifat *budgetair*, di mana biaya pajak yang dikumpulkan oleh negara akan digunakan untuk memenuhi kebutuhan negara. *Kedua*, fungsi *regulerend* terkait dengan pengaturan dalam kebijakan suatu negara di sektor perekonomian dan sosial. Selanjutnya, fungsi *redistribusi* pendapatan mencakup alokasi hasil pembayaran zakat untuk mendukung pembangunan negara. Terakhir, fungsi *stabilisasi* digunakan untuk mengatasi masalah inflasi, peredaran uang, dan aspek lain yang berkaitan dengan stabilitas ekonomi.

Di Indonesia, kilas balik mengenai administrasi perpajakan dimulai pada masa kolonial Belanda, di mana sistem perpajakan diterapkan untuk mendukung kepentingan kolonial. Setelah Proklamasi Kemerdekaan pada tahun 1945, pemerintahan baru Indonesia berusaha membangun sistem perpajakan yang independen. Masa awal kemerdekaan ditandai dengan pembentukan undang-undang pajak pertama untuk menyusun kerangka kerja perpajakan yang sesuai dengan kondisi nasional. Selanjutnya, sepanjang sejarah, Indonesia mengalami perubahan regulasi dan kebijakan perpajakan sebagai respons terhadap perkembangan ekonomi dan tuntutan perubahan sosial.

Adanya sistem administrasi perpajakan yang dituntut untuk efektif, menjadi suatu keharusan dalam mengelola pendapatan dan kebijakan fiskal suatu daerah. Salah satu faktor krusial yang telah memberikan kontribusi besar terhadap kemajuan dan keberhasilan

dalam implementasi sistem ini adalah pengadopsian sistem modernisasi. Fenomena ini tergambarkan dengan jelas melalui hasil pengamatan dan analisis yang dilakukan oleh peneliti terkait penerapan sistem pelayanan pajak berbasis online oleh Pemerintah Kota Gorontalo, yang diakses melalui situs web resmi yanjak.gorontalokota.go.id.

Keberhasilan sistem pajak online ini muncul sebagai respons terhadap dinamika peningkatan jumlah Wajib Pajak (WP) di Kota Gorontalo dari tahun ke tahun. Sebagai contoh konkret, dapat diamati dalam sektor usaha restoran. Pada tahun 2018, jumlah WP restoran tercatat sebanyak 250, namun pada tahun 2021, angka ini melonjak signifikan menjadi 384. Perubahan signifikan juga terlihat dalam sektor industri perhotelan, di mana jumlah WP industri hotel pada tahun 2018 mencapai 32, dan mengalami peningkatan yang cukup mencolok menjadi 105 pada tahun 2021.

Data di atas mengindikasikan bahwa salah satu persyaratan untuk menjadi wajib pajak adalah melakukan pendaftaran usaha dan mengurus Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) untuk mendapatkan akses NPWP usaha yang dikelola. Fenomena ini menandakan adanya transformasi dalam sistem perpajakan, di mana digitalisasi berperan penting, memberikan dampak positif terhadap minat pelaku usaha untuk aktif dalam membayar iuran pajak atas pendapatan yang dihasilkan dari operasional usahanya. Dengan adanya sistem pajak online yang berbasis digital, tercipta keterbukaan dan kemudahan akses bagi pelaku usaha dalam mengelola administrasi perpajakan. Mereka dapat dengan lebih efisien dan cepat mendaftarkan usaha mereka, serta mengurus NPWP yang berkaitan dengan kegiatan usaha yang mereka jalankan. Hal ini mencerminkan adanya adaptasi pelaku usaha terhadap perkembangan teknologi informasi, yang pada gilirannya meningkatkan keterlibatan mereka dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

Keputusan untuk beralih ke sistem pajak online ini bukanlah suatu kebetulan semata. Melainkan, merupakan langkah strategis yang diambil oleh Pemerintah Kota Gorontalo sebagai respons terhadap pertumbuhan yang signifikan dalam jumlah WP. Sistem berbasis online memberikan keleluasaan bagi WP untuk melaksanakan kewajibannya dengan lebih efisien dan mudah, sekaligus memberikan pemerintah akses yang lebih baik dalam mengelola dan memonitor pelaksanaan perpajakan. Penggunaan teknologi ini memperlihatkan peran penting dalam menciptakan administrasi perpajakan yang transparan, cepat, dan responsif terhadap perubahan dinamika ekonomi lokal.

Dengan begitu, penerapan sistem modernisasi dalam administrasi perpajakan di Kota Gorontalo menjadi contoh yang inspiratif bagi daerah-daerah lain yang tengah menghadapi tantangan serupa. Untuk itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana adopsi sistem pembayaran pajak online dapat mempengaruhi peningkatan

penerimaan pajak dan peningkatan kualitas pelayanan jasa tertentu yang disediakan oleh pemerintah Kota Gorontalo. Fokusnya tidak hanya pada aspek pendapatan pajak secara umum, tetapi juga pada sektor PBJT, mengevaluasi sejauh mana sistem pembayaran pajak online dapat meningkatkan efisiensi, transparansi, dan responsivitas dalam mengelola pembayaran pajak dan juga, apa saja faktor yang menghambat proses pembayaran pajak online di wilayah Kota Gorontalo.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan metode kualitatif. Sugiyono (2010) menyatakan bahwa penelitian deskriptif merupakan suatu bentuk penelitian yang fokus pada satu variabel atau lebih. Prosedur penelitian deskriptif ini menghasilkan data deskriptif yang dapat berupa kata-kata tertulis atau lisan, yang berasal dari informasi yang diperoleh dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Di sisi lain, metode kualitatif merupakan jenis penelitian yang didasarkan pada pendekatan yang dilakukan pada objek yang bersifat alami. Dalam pendekatan ini, peneliti berperan sebagai instrumen utama atau kunci, dan teknik pengumpulan data dilakukan secara kombinasi, menghasilkan data deskriptif yang mendalam dan kontekstual. (Katili, 2020).

Dalam metode pengumpulan data penelitian ini, digunakan dua teknik utama, yaitu observasi dan wawancara. Melalui observasi, peneliti secara langsung mengamati dan mencatat berbagai aspek yang relevan dengan penelitian. Selanjutnya, untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam dan menguatkan hasil temuan, peneliti melakukan wawancara dengan pihak terkait. Analisis wawancara dilakukan dengan cermat untuk menyelidiki aspek-aspek penting yang muncul dari interaksi tersebut. Untuk memperkaya dan mengkonfirmasi temuan-temuan penelitian, peneliti juga menggabungkan data dari berbagai sumber, termasuk data primer yang diperoleh langsung dari lapangan, data sekunder yang diambil dari literatur terkait, dan data tersier dari sumber-sumber yang dapat memberikan wawasan tambahan untuk kualitas temuan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Skema Pemberlakuan Tarif Pajak PBJT Dalam Perspektif UU No 1. Tahun 2022

Skema pemberlakuan tarif pajak merujuk pada suatu sistem atau rencana yang mengatur tingkat tarif pajak yang dikenakan pada berbagai kategori barang atau jasa. Dalam konteks ini, tarif pajak dapat bervariasi berdasarkan jenis objek pajak, seperti penghasilan, penjualan, atau konsumsi tertentu. Skema ini biasanya dirancang oleh

pemerintah atau otoritas pajak untuk mengoptimalkan pengumpulan pendapatan pajak, mempromosikan keadilan sosial, atau merangsang pertumbuhan ekonomi. Tarif pajak dapat disusun dengan berbagai tingkat, kadang-kadang progresif (makin tinggi untuk penghasilan lebih tinggi) atau regresif (makin tinggi untuk penghasilan lebih rendah), dan dapat diterapkan pada tingkat nasional, regional, atau lokal. Pemberlakuan tarif pajak merupakan instrumen kebijakan fiskal yang penting dalam pengaturan penerimaan pajak dan penyesuaian kebijakan ekonomi.

Merujuk pada peraturan perundang-undangan republik indonesia nomor 1 tahun 2022 tentang hubungan keuangan antara pemerintah pusat dan pemerintahan daerah dalam paragraf 10 sebagaimana tertuang dalam pasal 50 mengklasifikasikan terdapat beberapa kategori yang masuk dalam pemberlakuan tarif pajak PBJT diantaranya; (a) Makanan dan/ atau Minuman. (b) Tenaga Listrik. (c) Jasa Perhotelan. (d) Jasa Parkir; dan (e) Jasa Kesenian dan Hiburan. Pun, dalam pengaturan pasal 57 memberikan legitimasi yakni; (1) Dasar pengenaan PBJT adalah jumlah yang dibayarkan oleh konsumen barang atau jasa tertentu. (2) Dalam hal tidak terdapat pembayaran sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dasar pengenaan PBJT dihitung berdasarkan harga jual barang dan jasa sejenis yang berlaku di wilayah Daerah yang bersangkutan. Selanjutnya, jika merujuk pada klasifikasi jumlah besaran tarif pajak berdasarkan pasal Pasal 58 memuat beberapa point sebagai berikut:

1. Tarif PBJT ditetapkan paling tinggi sebesar 10% (sepuluh persen).
2. Khusus tarif PBJT atas jasa hiburan pada diskotek, karaoke, kelab malam, bar, dan mandi uap/spa ditetapkan paling rendah 40% dan paling tinggi 75% .
3. Khusus tarif PBJT atas Tenaga Listrik untuk: a. konsumsi Tenaga Listrik dari sumber lain oleh industri, pertambangan minyak bumi dan gas alam, ditetapkan paling tinggi sebesar 3% (tiga persen); dan b. konsumsi Tenaga Listrik yang dihasilkan sendiri, ditetapkan paling tinggi 1,5% (satu koma lima persen). (4) Tarif PBJT sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (2), dan ayat (3) ditetapkan dengan Perda.

Dalam perspektif administrasi perpajakan, Skema Pemberlakuan Tarif Pajak (PBJT) dalam UU No 1 Tahun 2022 mencerminkan pendekatan yang terstruktur untuk mengelola dan mengatur penerimaan pajak di tingkat nasional. Pertama-tama, skema ini menciptakan dasar hukum yang jelas, membentuk landasan administratif yang diperlukan untuk menjalankan kebijakan perpajakan. Pemberlakuan tarif pajak sebagai instrumen kebijakan fiskal menunjukkan upaya pemerintah untuk mengatur arus keuangan negara dan merespons kebutuhan ekonomi. Klasifikasi objek PBJT dalam Pasal 50 memberikan arah administratif yang konkret dengan mengidentifikasi kategori barang dan jasa yang

dikenakan tarif pajak, memberikan landasan bagi administrasi perpajakan untuk melakukan pemantauan dan pengumpulan data. Selain itu, Pasal 57 memberikan dasar pengenaan PBJT yang transparan, melibatkan jumlah yang dibayarkan oleh konsumen atau dihitung berdasarkan harga jual barang dan jasa sejenis di wilayah Daerah yang bersangkutan.

Selain itu, Pasal 58, yang mengatur besaran tarif PBJT, memberikan landasan administratif untuk menentukan tingkat pajak yang berlaku untuk setiap kategori barang atau jasa. Poin-poin yang disebutkan, seperti batasan maksimum tarif sebesar 10%, memberikan pedoman bagi otoritas perpajakan dalam mengelola tarif yang berlaku. ketentuan mengenai tarif khusus untuk jasa hiburan, konsumsi tenaga listrik dari sumber tertentu, dan pengaturan tarif dengan Perda menunjukkan fleksibilitas administratif dalam menyesuaikan kebijakan perpajakan sesuai dengan kebutuhan dan dinamika ekonomi lokal. Secara keseluruhan, Skema Pemberlakuan Tarif Pajak dalam UU No 1 Tahun 2022 memberikan fondasi administratif yang kokoh untuk melaksanakan kebijakan perpajakan, memastikan pengelolaan dan pengumpulan pajak yang efisien, serta memberikan kemampuan untuk menyesuaikan kebijakan sesuai dengan kebutuhan dan kondisi ekonomi yang berkembang.

Dampak Penerapan Pembayaran Pajak Online Di Kota Gorontalo

Dampak penerapan pembayaran pajak online di Kota Gorontalo merujuk pada konsekuensi atau perubahan yang terjadi akibat adopsi sistem pembayaran pajak berbasis online dalam konteks kota tersebut. Ini mencakup efek positif seperti peningkatan efisiensi administrasi, kemudahan proses pembayaran bagi wajib pajak, kenaikan tingkat kepatuhan, serta penyederhanaan pengawasan. Sementara itu, penerapan ini juga mungkin membawa dampak negatif seperti tantangan keamanan data dan memerlukan penyesuaian masyarakat terhadap perubahan teknologi. Menyoroti persoalan dampak pembayaran pajak online Sar, (2021) menukan dalam hasil temuan penelitian bahwa pelaksanaan pembayaran pajak daerah secara online memiliki dampak positif terhadap kontribusi pajak daerah, terutama dalam peningkatan sumbangan pajak dari sektor hotel, penerangan jalan, mineral non-logam dan batuan, bumi dan bangunan, serta bea perolehan hak atas tanah dan bangunan.

Di lain sisi, tsatos (2014) dan Kamleitner, Korunka, dan Kirchler (2012) menyampaikan pandangan bahwa persepsi tentang kemudahan memiliki pengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan pajak. Semakin mudah penggunaan suatu sistem, semakin besar pula potensi peningkatan kepatuhan pajak. Argumentasi tersebut menyoroti hubungan positif antara persepsi kemudahan dan ketaatan dalam membayar pajak. Dalam (Setiawan et al., 2018).

Atas hal itu, temuan penelitian menunjukkan dampak adanya penerapan sistem pembayaran pajak online turut memberikan implikasi terhadap realisasi pajak tahunan yang di targetkan. Di sektor restoran angka realisasi pajak daerah menunjukkan peningkatan yang dapat dilihat pada diagram berikut:



Gambar 1. Jumlah Total Realisasi Pajak Daerah di Bidang Restoran

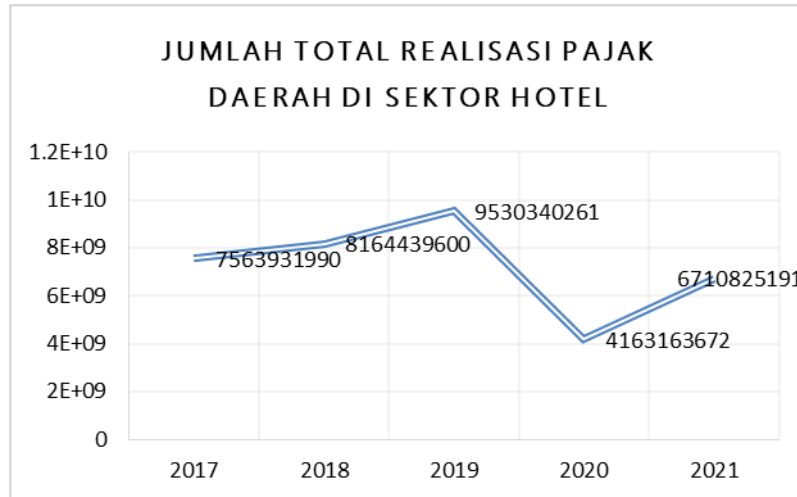
Sumber Data: BK Kota Gorontalo, 2022. Di olah Peneliti (2024)

Pun dapat dianalisis, atas realisasi Pajak di sektor Restoran dengan adopsi sistem pembayaran pajak online menunjukkan fluktuasi peningkatan yang signifikan selama beberapa tahun terakhir. Data yang terdokumentasi dalam diagram presentasi memberikan gambaran jelas mengenai perkembangan nominal angka dalam periode 2017 hingga 2021. Pada tahun 2017, tercatat peningkatan sebesar 17%, yang kemudian diikuti oleh pertumbuhan sebesar 19% pada tahun 2018. Pada tahun 2019, kenaikan tersebut semakin menonjol dengan angka sebesar 24%. Terjadi fluktuasi pada tahun 2020, di mana terjadi penurunan menjadi 16%. Meskipun demikian, sektor Restoran mampu mengatasi tantangan tersebut, dan pada tahun 2021, terjadi kembali peningkatan yang signifikan sebesar 24%. Peningkatan ini mencerminkan kemampuan sektor Restoran untuk pulih dari dampak ketidakpastian ekonomi yang mungkin terjadi pada tahun sebelumnya.

Perubahan-perubahan tersebut mencerminkan dinamika ekonomi dan dampak penerapan sistem pembayaran pajak online terhadap kontribusi pajak dari sektor Restoran di Kota Gorontalo. Peningkatan secara konsisten sepanjang beberapa tahun mencerminkan potensi positif dari adopsi teknologi dalam meningkatkan efisiensi administrasi perpajakan dan kemudahan bagi pelaku usaha dalam melakukan kewajiban perpajakan. Meskipun demikian, fluktuasi pada tahun 2020 mencerminkan adanya faktor-faktor eksternal yang dapat mempengaruhi stabilitas sektor tersebut.

Dengan demikian, analisis realisasi Pajak di sektor Restoran tidak hanya mencerminkan tren pertumbuhan, tetapi juga memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang bagaimana faktor internal dan eksternal, termasuk perkembangan teknologi dalam pembayaran pajak online, dapat membentuk dinamika keuangan dan perpajakan di Kota Gorontalo.

Kenaikan aktivitas patuh pajak yang terjadi di bidang restoran juga terjadi dalam dunia industri perhotelan hal itu tergambarkan melalui hasil data realisasi pajak daerah di sektor hotel oleh Badan Keuangan Kota Gorontalo tahun 2022 sebagai berikut:



Gambar 2. Jumlah Total Realisasi Pajak Daerah di Sektor Hotel

Sumber Data: BK Kota Gorontalo, 2022. Di olah Peneliti (2024)

Pada sektor Perhotelan, presentasi realisasi Pajak dengan penerapan sistem pembayaran pajak online juga menggambarkan fluktuasi peningkatan yang mencerminkan dinamika keuangan dalam beberapa tahun terakhir. Data nominal yang tercakup dalam diagram presentasi selama periode 2017 hingga 2021 menunjukkan perubahan yang menarik. Pada tahun 2017, sektor Perhotelan mencatatkan peningkatan sebesar 19%, yang kemudian diikuti oleh pertumbuhan yang lebih lanjut pada tahun 2018 dengan angka sebesar 23%. Tahun 2019 menjadi puncak pertumbuhan dengan kenaikan mencapai 26%, mencerminkan kontribusi yang signifikan dari sektor ini terhadap pendapatan pajak. Namun, fluktuasi terlihat pada tahun 2020, di mana terjadi penurunan sebesar 11%. Adanya penurunan ini kemungkinan dipengaruhi oleh dampak pandemi atau faktor-faktor eksternal lainnya yang mempengaruhi industri perhotelan pada periode tersebut.

Meskipun mengalami penurunan pada tahun 2020, sektor Perhotelan berhasil pulih pada tahun 2021 dengan kembali mencatatkan peningkatan sebesar 19%. Kinerja positif ini mungkin mencerminkan adaptabilitas dan keunggulan sektor Perhotelan dalam menghadapi tantangan ekonomi dan sosial. Analisis fluktuasi ini mencerminkan

kompleksitas faktor-faktor yang mempengaruhi industri perhotelan, termasuk kebijakan perpajakan dan perkembangan teknologi pembayaran pajak online. Berkenaan dengan hal tersebut, opowijono (2015) yang menemukan bahwa kualitas layanan sistem elektronik perpajakan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. (Isyarah, 2018). Kesimpulannya, realisasi Pajak di sektor Perhotelan di Kota Gorontalo menggambarkan respon dinamis terhadap perubahan kondisi ekonomi dan keberhasilan sektor dalam memanfaatkan sistem pembayaran pajak online untuk meningkatkan efisiensi dan ketaatan perpajakan.

Faktor Yang Menghambat Pembayaran Pajak Online Di Kota Gorontalo

Kemudahan akses merupakan upaya untuk mempermudah pengguna layanan informasi dalam memperoleh pelayanan yang optimal. (Jhoniarta et al., 2023) Faktor-faktor yang dapat mengurangi efektivitas pembayaran pajak secara online mencakup (1) kekurangan pemahaman dan keterampilan dalam menggunakan sistem pembayaran dan pelaporan pajak online oleh sebagian pegawai, yang berpotensi menimbulkan kendala; (2) kurangnya implementasi sosialisasi yang optimal dan berkelanjutan terkait sistem pembayaran pajak online; (3) tingkat kepatuhan dan kesadaran wajib pajak yang rendah terhadap kewajiban pembayaran pajak, turut berkontribusi pada pengurangan efisiensi dalam proses tersebut.

Berkenaan dengan temuan sebelumnya, temuan penelitian ini menunjukkan beberapa faktor yang menjadi hambatan dalam kelancaran pembayaran pajak online melalui website Yanjak.Gorontalokota.go.id di Kota Gorontalo. Faktor *pertama* adalah minimnya pengetahuan masyarakat terkait penggunaan akses website yang telah disediakan oleh pemerintah pengelola pajak. Keterbatasan pengetahuan ini dapat menghambat partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan layanan pembayaran pajak secara online, sehingga diperlukan upaya edukasi untuk meningkatkan pemahaman mereka terhadap proses ini.

Faktor *kedua* adalah kurang optimalnya ketersediaan sarana dan prasarana, termasuk perangkat keras dan perangkat lunak. Kondisi ini mencakup kendala dalam memiliki akses yang memadai terhadap perangkat yang diperlukan untuk melakukan pembayaran pajak secara online. Selain itu, adanya pengaruh kualitas internet yang kurang memadai juga dapat menjadi hambatan dalam mengakses aplikasi pembayaran pajak online. Dalam analisis lebih mendalam, kesimpulan dapat diambil bahwa peningkatan keterampilan dan pengetahuan masyarakat terkait penggunaan teknologi informasi menjadi kunci untuk mengatasi kendala pertama. Selain itu, investasi dalam penyediaan infrastruktur teknologi

yang lebih baik, seperti perangkat keras dan perangkat lunak yang handal, serta peningkatan kualitas layanan internet, akan membantu mengatasi kendala kedua.

Untuk mengatasi hambatan tersebut, diperlukan upaya bersama antara pemerintah daerah, lembaga terkait, dan masyarakat dalam meningkatkan literasi digital serta melakukan perbaikan infrastruktur teknologi. Dengan demikian, diharapkan masyarakat dapat lebih efektif dan efisien dalam melakukan pembayaran pajak secara online, mendukung kelancaran administrasi perpajakan, dan meningkatkan penerimaan pajak di Kota Gorontalo.

SIMPULAN

Dapat disimpulkan bahwa, dari perspektif administrasi perpajakan, skema ini tidak hanya menciptakan dasar hukum yang terstruktur dan transparan, tetapi juga memberikan kejelasan dalam dasar pengenaan PBJT, dengan memberikan fleksibilitas untuk menetapkan tarif sesuai dengan kebutuhan dan dinamika ekonomi lokal. Penetapan tarif yang berbeda untuk sektor-sektor tertentu, seperti tarif khusus untuk jasa hiburan dan tenaga listrik, mencerminkan kebijakan yang berorientasi pada stimulus ekonomi dan keadilan sosial. Hasil penelitian menunjukkan bahwa adopsi sistem ini memberikan dampak positif terhadap kontribusi pajak daerah, terutama dari sektor hotel dan restoran. Meskipun terdapat fluktuasi pertumbuhan di sektor restoran yang mencerminkan adaptabilitas terhadap perubahan ekonomi dan sosial, sektor perhotelan mengalami peningkatan yang signifikan, meskipun menghadapi penurunan pada tahun 2020 yang kemungkinan dipengaruhi oleh dampak pandemi. Namun, beberapa faktor penghambat kelancaran pembayaran pajak online di Kota Gorontalo, seperti minimnya pengetahuan masyarakat terkait akses website pembayaran pajak, kurang optimalnya sarana dan prasarana, serta rendahnya literasi digital dan ketersediaan infrastruktur teknologi.

DAFTAR PUSTAKA

- Isyarah, F. (2018). Pengaruh Penerapan E-Registration, E-Filling, Dan E-Billing Terhadap Tingkat Kepuasan Dan Dampaknya Pada Kepatuhan Wajib Pajak. *Skripsi*.
- Jhoniarta, P. P. D., Widanti, N. P. T., & Sumada, I. M. (2023). IMPLEMENTASI KEBIJAKAN E-GOVERNMENT PEMBAYARAN PAJAK HOTEL SECARA ONLINE DI KOTA DENPASAR PADA BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTA DENPASAR. *Jurnal Widya Publika*, 11(2), 176–192. <https://ojs.unr.ac.id/index.php/widyapublika/article/view/648>

- Katili, A. Y. (2020). Pelaksanaan Penerbitan Akta Kematian Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo Utara. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 4(1), 15–22. <https://doi.org/10.37606/publik.v4i1.44>
- Nurmantu, P. D. S., & Mas Rasmini, S. M. S. (2018). Sejarah dan Definisi Pajak. In *Repository UT*. <https://doi.org/KDT>
- Sar, Y. D. (2021). Analisis Dampak Implementasi Pembayaran Pajak Daerah Secara Online Terhadap Penerimaan Pajak Daerah di Kota Padang. In *Repository Universitas negeri Padang*.
- Setiawan, D., Kurniawan, B., & Payamta, P. (2018). Dampak penggunaan e-filling terhadap kepatuhan wajib pajak: peran perilaku wajib pajak sebagai variabel mediasi. *Jurnal Akuntansi & Auditing Indonesia*, 22(1), 12–24. <https://doi.org/10.20885/jaai.vol22.iss1.art2>
- Wibowo, T. (2019). *Hukum Pajak: Etimologi, Historis, Dan Riwayatmu Kini*. October.
- Zahra, T. F., & Kurniawan, R. R. (2022). Sejarah Perpajakan Dan Sistem Perpajakan. *Al-Ibar: Artikel Sejarah Pemikiran Ekonomi Islam*, 1(1), 1–20.