



PENGARUH PENGAWASAN PAJAK RESTORAN MELALUI SISTEM DIGITALISASI JOGJA SMART SERVICE (JSS) TERHADAP KEPATUHAN PEMBAYARAN PAJAK DAERAH DI PEMERINTAHAN KOTA YOGYAKARTA

Umi Haryani

Akuntansi Perpajakan, Politeknik “API” Yogyakarta

E-mail: haryani@poltekapi.ac.id

Abstark

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh digitalisasi pengawasan transaksi restoran melalui Sistem Digitalisasi Jogja Smart Service (JSS) dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak daerah di Pemerintahan Kota Yogyakarta. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan pengumpulan data melalui literatur, observasi, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi pengawasan berpengaruh dalam meningkatkan kepatuhan pembayaran Pajak Daerah. Implementasi digitalisasi pengawasan ini terbukti mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak di pemerintah Kota Yogyakarta.

Kata kunci : Pengawasan, Pajak Daerah, Digitalisasi, Pemerintah Daerah

Abstract

This study aims to determine the effect of digitalization of restaurant transaction supervision through the Jogja Smart Service (JSS) Digitalization System in increasing taxpayer compliance in paying regional taxes in the Yogyakarta City Government. The research method used is descriptive qualitative with data collection through literature, observation, and documentation studies. The results of the study indicate that digitalization of supervision has an effect on increasing compliance in paying Regional Taxes. The implementation of this digitalization of supervision has been proven to be able to increase taxpayer compliance in the Yogyakarta City Government.

Keywords: Supervision, Regional Tax, Digitalization, Regional Government

PENDAHULUAN

Pajak Daerah merupakan sumber utama Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang digunakan untuk mendanai pembangunan infrastruktur dan layanan publik di tingkat lokal. Efektivitas pengawasan adalah kunci keberhasilan dalam mengoptimalkan penerimaan pajak. Mekanisme pengawasan pembayaran pajak sebagian besar masih manual selama ini, sehingga mengalami kendala seperti keterlambatan laporan, kesalahan input data, serta risiko penyalahgunaan, dan potensi kebocoran penerimaan yang menurunkan penerimaan daerah.

Penerimaan pajak menjadi salah satu fokus utama pemerintah, berbagai upaya dilakukan pemerintah agar penerimaan pajak terus mengalami peningkatan. Asas-asas yang mendasari pemungutan pajak di Indonesia, sebagai berikut :

1. Asas Financial : Pemungutan pajak harus disesuaikan dengan pendapatan, omzet, ataupun penghasilan dari wajib pajaknya.
2. Asas Ekonomis : Setiap nilai pajak yang dipungut dari wajib pajak harus memberikan dampak nyata pada kesejahteraan rakyat atau kepentingan umum.
3. Asas Yuridis : Pemungutan pajak harus diatur secara sah secara legalitas dan ketentuan hukum. Utamanya Pasal 23 ayat (2) UUD 1945.
4. Asas Umum : Pemungutan pajak harus didasarkan pada keadilan umum, bukan individu. Dimana, pemungutan dan penggunaan pajak harus dilakukan dari dan untuk rakyat.
5. Asas Kebangsaan : Setiap orang yang lahir dan bertempat tinggal di Indonesia wajib membayar pajak sesuai aturan yang berlaku.
6. Asas Sumber : Pemungutan pajak hanya dikenakan pada wajib pajak yang sumber penghasilannya berasal dari Indonesia atau yang sesuai dengan tempat tinggalnya.
7. Asas Wilayah : Pemungutan pajak diklasifikasikan berdasarkan keberadaan wajib pajaknya.

Dalam proses pemungutan pajak terdapat beberapa sistem pemungutan di antaranya :

1. *Self-Assesment System* : Sistem

pemungutan pajak *Self-Assesment System* berarti penentuan besar kecilnya pajak terutang yang harus dibayarkan dilakukan secara mandiri oleh wajib pajak. Wajib pajak secara aktif melakukan kegiatan menghitung, memperhitungkan, membayar, hingga melaporkan pembayaran. Maka, fungsi dari pemungut pajak hanyalah mengawasi, memeriksa, hingga melakukan penyidikan pajak.

2. *Official Assesment System* : *Official Assesment System* lebih menitikberatkan pada petugas institusi pemungut pajak untuk menentukan besar kecilnya pajak yang harus disetorkan oleh wajib pajak. Nominal pajak terutang akan lebih akurat besarnya tanpa ada tujuan untuk memperkecil atau memperbesar pajak terutang. Wajib pajak akan bersifat pasif karena sepenuhnya akan dibantu oleh fiskus yang ditunjuk untuk pengelolaan pajak. Diterimanya Surat Ketetapan Pajak yang diterbitkan oleh fiskus.
3. *Withholding Assesment Sytem* : Pada *Withholding Assesment System*, pihak ketiga adalah pihak yang paling aktif dan memiliki wewenang untuk menentukan besar kecilnya penyetoran pajak terutang oleh wajib pajak. Para pihak ketiga ini biasanya adalah bendahara atau divisi perpajakan perusahaan.

Self-Assesment System mempunyai peran pengawasan sangat penting mengingat kelemahan pada sistem tersebut adalah kepercayaan penuh pada wajib pajak. Terkadang wajib pajak secara sengaja menyetorkan pajaknya lebih kecil daripada seharusnya. Pengawasan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak dilakukan dengan cara memeriksa wajib pajak. Kewenangan pemerintah daerah untuk melakukan pemeriksaan dan kewajiban pajak diatur dalam pasal 170 UU Pajak dan Retribusi Daerah.

Pada era digital, tidak sedikit pemerintah daerah yang mengadopsi e-governance untuk meningkatkan efisiensi dan akuntabilitas layanan publik. Jogja Smart Service (JSS) merupakan portal web-mobile yang diluncurkan Pemerintah Kota Yogyakarta sejak 2018 sebagai bagian dari Program Smart City. Melalui JSS, masyarakat dapat mengakses layanan perijinan, kesehatan, hingga

pembayaran pajak daerah secara online tanpa tatap muka sekaligus memberikan kemudahan bagi aparat pengawas pajak dalam monitoring dan evaluasi transaksi pembayaran pajak daerah.

Fitur monitoring transaksi real-time dan notifikasi jatuh tempo, JSS dapat mempermudah pemerintah dalam memantau dan mengawasi penerimaan pajak daerah secara elektronik. Namun, efektivitas implementasi JSS dalam konteks pengawasan pajak daerah belum banyak diteliti secara mendalam. Dengan pengawasan yang lebih transparan dan sistematis, potensi kebocoran pendapatan daerah dapat diminimalkan dan proses pelayanan kepada masyarakat dapat ditingkatkan.

PEMBAHASAN

Konsep Elektronikasi dan E-Governance

Elektronikasi dalam konteks pengawasan pajak daerah merujuk pada penerapan teknologi digital dalam memfasilitasi proses administratif dan operasional pemerintahan. Dalam konteks perpajakan, elektronikasi mengimplikasikan digitalisasi seluruh siklus pengelolaan pajak, mulai dari pendaftaran, pelaporan, pembayaran, hingga pengawasan perpajakan.

E-Governance bertujuan untuk mewujudkan pemerintahan yang transparan, efisien, dan partisipatif melalui teknologi informasi. Ini termasuk peningkatan pelayanan publik berbasis digital serta penguatan tata kelola pemerintahan melalui data dan informasi yang berbasis teknologi.

Pentingnya Pengawasan dalam Pengelolaan Pajak Daerah

Pengawasan menjadi aspek kritis untuk memastikan bahwa pembayaran pajak dilakukan dengan benar dan tepat waktu, sekaligus mencegah kecurangan, penghindaran, dan kebocoran penerimaan pajak. Tanpa pengawasan yang efektif, potensi penerimaan pajak dapat berkurang signifikan yang berdampak pada pembiayaan pembangunan daerah.

Pengawasan yang berbasis teknologi memberikan keuntungan berupa akurasi data yang tinggi, pengawasan real-time, dan kemudahan audit sehingga proses pengawasan dapat dilakukan secara objektif dan transparan.

Tantangan Pengawasan Secara Tradisional Transaksi Pajak Daerah

Pengawasan pembayaran pajak secara tradisional terdapat beberapa kendala, antara

lain :

1. Keterlambatan Pengolahan Data: Pengumpulan dan penginputan data secara manual menyebabkan lambannya proses verifikasi dan pencatatan.
2. Risiko Manipulasi dan Korupsi: Kurangnya pengawasan digital meningkatkan kemungkinan terjadinya kecurangan.
3. Keterbatasan Akses Informasi: Petugas pengawas tidak dapat mengakses data pembayaran secara realtime, sehingga sulit untuk melakukan pengawasan efektif.
4. Proses Pelaporan yang Rumit: Wajib pajak sering mengalami kesulitan mengikuti prosedur administrasi secara fisik yang berbelit.
5. Kondisi ini menuntut inovasi dan perbaikan sistem pengawasan agar dapat bekerja lebih responsif, akurat, dan transparan.

Latar Belakang Pengembangan Jogja Smart Service (JSS)

Jogja Smart Service merupakan platform terpadu yang diluncurkan sebagai bagian dari inisiatif Smart City Kota Yogyakarta. Fokus utama JSS adalah mendigitalisasi layanan publik, termasuk pembayaran dan pengawasan pajak daerah, guna meningkatkan kualitas layanan, mengurangi birokrasi, dan memperkuat tata kelola pemerintah. Aplikasi *Jogja Smart Service* (JSS) resmi digunakan sejak 7 Juni 2018.

Pemerintah Kota Yogyakarta melakukan pengawasan pajak daerah melalui JSS dengan inovasi WASPADA baru dimulai sejak tahun 2022.

1. Fungsi dan Cara Kerja Layanan WASPADA
WASPADA akan melibatkan masyarakat dalam pengawasan pajak daerah dengan melaporkan atau meng-upload bukti data transaksi (nota/bill) sebagai pembanding pajak yang dilaporkan wajib pajak. Setiap laporan yang diunggah akan diverifikasi dan diberi poin berdasarkan nominal transaksi.
2. Jenis Pajak yang Dilaporkan
Jenis pajak yang bisa dilaporkan melalui layanan WASPADA adalah sebagai berikut : PBJT atas jasa perhotelan, PBJT atas makanan dan/atau minuman, PBJT atas jasa parkir, PBJT atas jasa kesenian dan hiburan.

3. Mekanisme Lomba Berhadiah
Untuk meningkatkan partisipasi masyarakat, Pemerintah Kota Yogyakarta menyediakan hadiah bagi lima pemenang poin terbanyak per periode. Poin diperoleh dari laporan yang telah terverifikasi. Setiap jenis transaksi yang dilaporkan memiliki perhitungan poin yang berbeda : 1 poin untuk setiap kelipatan Rp30.000 transaksi di restoran dan tempat hiburan 1 poin untuk setiap kelipatan Rp100.000 transaksi di hotel, 1 poin untuk tiap satu bukti transaksi dari tempat parkir yang diunggah. Selain itu, terdapat juga 5 pemenang yang berhak mendapat uang tunai melalui undian.

Fitur Utama JSS Terkait Pajak Daerah

1. Pembayaran Pajak secara Elektronik : Memudahkan wajib pajak melakukan pembayaran pajak daerah melalui berbagai kanal digital.
2. Pelaporan Otomatis dan Integrasi Data : Data transaksi pajak dikumpulkan dan diproses secara otomatis sehingga mengurangi kesalahan dan mempercepat proses pengawasan.
3. Dashboard Monitoring Real-Time : Menyediakan tampilan visual data untuk petugas pajak atas status pembayaran dan kepatuhan wajib pajak secara langsung.
4. Notifikasi dan Pengingat : Memberikan peringatan otomatis kepada wajib pajak terkait jatuh tempo pembayaran dan kewajiban administrasi lainnya.
5. Fasilitas Pengaduan dan Bantuan :Kanal komunikasi antara wajib pajak dan pemerintah untuk pengaduan serta konsultasi perpajakan secara digital.

Pengembangan dan Desain JSS untuk Pengawasan Pajak

Pengembangan JSS didasarkan pada keperluan integrasi data transaksi dari berbagai kanal pembayaran serta penyajian data tersebut dalam dashboard pengawasan yang mudah dipahami. Tahapan utama dalam pengembangan meliputi: (1) Analisis kebutuhan pengguna dan pemangku kepentingan (wajib pajak, petugas pajak, manajemen daerah), (2) Perancangan arsitektur sistem dengan fokus pada keamanan, ketersediaan data, dan skalabilitas, (3) Implementasi modul pembayaran online

yang terhubung dengan bank dan penyedia layanan pembayaran digital, (4) Pembangunan dashboard pengawasan dengan fitur real-time update, notifikasi, dan reporting, (5) Pengujian dan evaluasi sistem secara komprehensif sebelum peluncuran. Desain sistem mengutamakan kemudahan akses dan integrasi antar modul untuk memastikan proses pengawasan berjalan optimal.

Arsitektur dan Fitur Teknis JSS

JSS dibangun menggunakan teknologi modern dengan arsitektur berbasis web dan mobile yang responsif. Komponen utama arsitektur teknis meliputi : (1) Frontend : Antarmuka pengguna untuk wajib pajak dan petugas dengan fitur interaktif dan user-friendly, (2) Backend : Server yang menangani proses autentikasi, pengelolaan database, dan logika bisnis, (3) Database : Menyimpan data wajib pajak, transaksi pembayaran, dan laporan monitoring, (4) API Integrasi : Koneksi ke bank dan payment gateway untuk memproses pembayaran secara realtime, (5) Security Layer : Sistem keamanan termasuk enkripsi data, firewall, dan autentikasi multi-level.

Beberapa fitur unggulan JSS untuk pengawasan transaksi pajak antara lain : (1) Notifikasi otomatis saat transaksi diterima atau jika terjadi kegagalan pembayaran, (2) Dashboard real-time monitoring untuk memantau seluruh aktivitas pembayaran, (3) Laporan detail berdasarkan jenis pajak, periode waktu, dan wilayah, (4) Audit trail untuk memastikan transparansi dan mempermudah audit internal.

Integrasi dengan Sistem Pembayaran dan Pihak Ketiga

Untuk menjamin kelancaran transaksi pembayaran, JSS terintegrasi dengan berbagai sistem pembayaran bank, dompet digital, dan kanal pembayaran offline yang tersedia di Yogyakarta. Integrasi ini memungkinkan : Sinkronisasi data transaksi secara otomatis tanpa campur tangan manual, Validasi pembayaran yang cepat dan akurat, Pemanfaatan teknologi QR code dan e-invoice untuk kemudahan wajib pajak, Akses data pembayaran bagi pihak internal secara aman.

Kolaborasi dengan berbagai pihak ketiga ini merupakan kunci keberhasilan aplikasi dalam mendukung pengawasan yang tepat waktu dan terpercaya.

Proses dan Alur Kerja Pengawasan Melalui JSS

Alur kerja pengawasan transaksi pembayaran pajak menggunakan JSS dapat digambarkan sebagai berikut :

1. Wajib pajak melakukan pembayaran pajak melalui aplikasi JSS atau kanal pembayaran terkait.
2. Transaksi tercatat dan diverifikasi secara otomatis oleh sistem backend JSS.
3. Notifikasi konfirmasi pembayaran dikirim ke wajib pajak dan dicatat dalam database.
4. Petugas pengawas menerima akses dashboard monitoring untuk melihat detail transaksi secara realtime.
5. Petugas melakukan audit dan pengecekan jika ditemukan anomali atau ketidaksesuaian data.
6. Data transaksi dapat diunduh dan digunakan untuk pelaporan dan evaluasi oleh manajemen pemerintah kota.

Dengan mekanisme ini, proses pengawasan menjadi lebih efektif, cepat, dan transparan.

Peran Pemangku Kepentingan dalam Penggunaan JSS

Keberhasilan implementasi elektronikasi pengawasan tidak terlepas dari peran aktif berbagai pihak, di antaranya : (1) Wajib Pajak: Melakukan pembayaran dan pelaporan melalui JSS dengan memanfaatkan fitur yang disediakan. (2) Petugas Pajak dan Auditor: Menggunakan dashboard monitoring untuk meninjau transaksi dan mengambil tindakan bila diperlukan. (3) Manajemen (4) Pemerintah Kota: Memanfaatkan data untuk pengambilan keputusan strategis terkait kebijakan pajak dan pengelolaan PAD. (5) Pihak Ketiga (Bank dan Penyedia Pembayaran): Mendukung

kelancaran transaksi dengan integrasi sistem yang aman dan handal.

Dampak dan Hasil Implementasi JSS

Sejak penerapan JSS sebagai sistem elektronikasi pengawasan transaksi pembayaran pajak daerah, Pemerintah Kota Yogyakarta mencatat sejumlah dampak positif yang signifikan, yaitu : (1) Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak : Kemudahan akses dan transparansi mendorong masyarakat lebih patuh dalam memenuhi kewajiban pajak. (2) Optimalisasi Penerimaan Pajak : Data real-time mempercepat identifikasi dan penanganan transaksi yang bermasalah, sehingga potensi kehilangan pendapatan berkurang. (3) Efisiensi Kerja Petugas : Otomatisasi proses mengurangi beban administrasi manual dan mempercepat pengawasan. (4) Peningkatan Transparansi : Wajib pajak dan pemerintah dapat memantau status pembayaran secara transparan, mengurangi risiko sengketa.

Hambatan dan Solusi Implementasi

Beberapa hambatan yang dihadapi selama implementasi JSS serta solusi yang diterapkan antara lain : (1) Resistensi Perubahan Pengguna : Pelatihan dan sosialisasi intensif kepada petugas dan wajib pajak untuk meningkatkan adopsi aplikasi. (2) Keterbatasan Infrastruktur Teknologi : Pengembangan aplikasi berbasis cloud untuk menjamin aksesibilitas dan ketersediaan data. (3) Kendala Keamanan Data : Penerapan protokol keamanan canggih serta audit sistem secara berkala. (4) Integrasi Sistem yang Kompleks : Kolaborasi erat dengan bank dan penyedia pembayaran untuk sinkronisasi data yang efektif.

Studi Kasus dan Catatan Laporan Keuangan

Perkembangan realisasi pajak daerah tahun 2021-2023 yang diawasi WASPADA

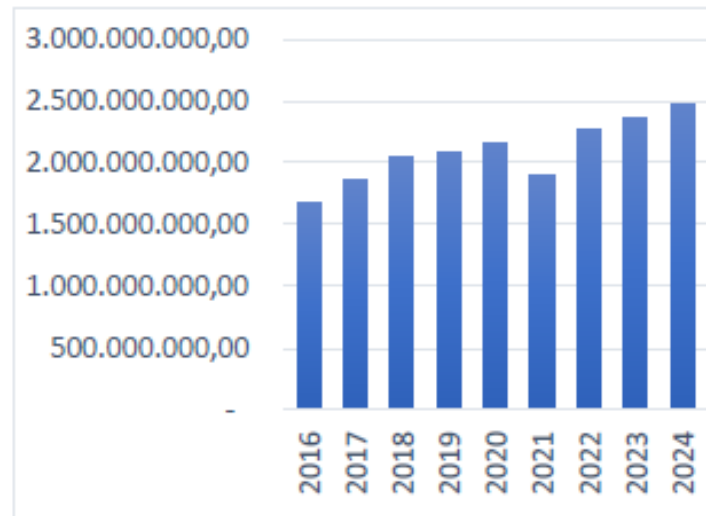
Uraian	2021	2022	2023	%
1. Pajak Hotel	69.577.661.221	178.609.791.299	204.454.322.895	193,85
2. Pajak Restoran	46.257.454.698	71.705.360.981	85.517.019.289	84,87
3. Pajak Hiburan	2.972.217.801	9.295.272.146	11.634.345.114	291,44
4. Pajak Parkir	2.034.806.805	3.947.947.191	5.157.749.759	153,48

Sumber: <https://jss.jogjakota.go.id>

Studi kasus menunjukkan bahwa integrasi pengawasan elektronik dapat

meningkatkan akurasi data sekaligus memacu peningkatan penerimaan pajak.

Grafik 3: Pendapatan Asli Daerah tahun 2016-2024



Sumber: <https://djpk.kemenkeu.go.id/portal/data>

Berdasarkan data PAD diatas terlihat adanya tren peningkatan yang cukup stabil pasca Covid-19 yaitu di tahun 2022-2024, yang mendukung adanya peningkatan ekonomi daerah. Jogja Smart Service (JSS) yang telah diimplementasikan sejak Juni 2017 memiliki potensi peran yang signifikan dalam dinamika PAD, keberadaan dan pemanfaatan JSS berpotensi menjadi salah satu faktor penting dalam pemulihan dan peningkatan PAD pada tahun-tahun setelahnya.

Transparansi dan kepastian informasi melalui Jogja Smart Service telah memberikan kecukupan informasi pajak. Wajib pajak memperoleh kemudahan dalam mendapatkan info tagihan pajak, tenggat waktu pembayaran, serta riwayat pembayaran secara real-time. Transparansi ini meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah dan mengurangi risiko kesalahan atau penipuan dalam proses administrasi pajak. Transparansi ini juga mendorong wajib pajak untuk lebih taat dalam membayar pajak. Dengan demikian, JSS berkontribusi dalam meningkatkan tingkat kepatuhan pajak yang pada akhirnya berdampak positif pada penerimaan pendapatan daerah.

KESIMPULAN

Implementasi aplikasi Jogja Smart Service sebagai alat elektronikasi digital pengawasan transaksi pembayaran pajak daerah Pemerintah Kota Yogyakarta dapat

memberi dampak signifikan dalam peningkatan penerimaan pajak. Keberhasilan ini berkat integrasi teknologi yang baik, dukungan berbagai pemangku kepentingan, dan upaya perbaikan berkelanjutan.

Meskipun masih terdapat beberapa tantangan dalam implementasinya, solusi inovatif dan kolaborasi erat antar lembaga serta masyarakat menjadi poin utama dalam mendukung keberhasilan sistem. Kedepannya pengawasan pajak daerah yang lebih modern dan efektif sangat bergantung pada perkembangan teknologi dan adaptasi masyarakat terhadap transformasi digital.

SARAN

1. Sosialisasi dan Pelatihan : Pemerintah perlu menyelenggarakan workshop dan pelatihan penggunaan JSS khususnya bagi kelompok non-teknis.
2. Penguatan Infrastruktur TI : Tingkatkan kapasitas server dan keamanan data untuk mendukung peningkatan trafik pengguna.
3. Integrasi Lintas Dinas : Sistem terpusat agar data pajak mudah diakses dan terintegrasi antar-dinas terkait.
4. Monitoring dan Evaluasi Berkala.

DAFTAR PUSTAKA

- BPKAD Official diakses dari Website. <https://bpkad.jogjakota.go.id>
- Direktorat Jenderal Pajak Official diakses dari Website. <https://pajak.go.id>
- Jogja Smart Service (JSS). Diakses dari <https://jss.jogjakota.go.id/v6>
- Jurnal Ilmu Pemerintahan, Volume 14, Nomor 2, Juli 2021. Diakses dari <file:///C:/Users/SOULMATE/OneDrive/Documents/Materi%20Kuliah/Materi%20Kuliah%20Semester%204/Komputer%20Perpajakan/Tugas%20Komputer%20Perpajakan/sahar,+66-77.pdf>
- Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. (2022). Pedoman e-Government untuk Pemerintah Daerah.
- Novriando, A. (2020). Efektivitas “Jogja Smart Service” Terhadap Pelayanan Publik di Kota Yogyakarta. Jurnal Ilmu Pemerintahan, 13(2), 68–75.
- Peraturan Menteri Keuangan No. 58/PMK.06/2020
- Suara jogja.id. (2024, 19 November). Jogja Libatkan Warga Awasi Pajak via Aplikasi, PAD Tembus Rp494 Miliar. Diakses dari <https://jogja.suara.com/read/2024/11/19/140659/jogja-libatkan-warga-awasi-pajak-via-aplikasi-pad-tembus-rp494-miliar>
- Sutaryo, H. (2022). Manajemen Pajak Daerah: Pendekatan Modern dan Aplikasi Teknologi. World Bank. (2021). Digital Government Transformation and Tax Revenue Collection.
- Tismayuni, D. A. (2020). Peningkatan Standar Pelayanan Publik Ditengah Pandemi Corona. Diakses dari <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--peningkatan-standar-pelayanan-publik-di-tengah-pandemi-corona>