Jurnal Garuda Pengabdian Kepada Masyarakat
Volume 3, Nomor 1, Maret 2025, Halaman 44-57
Doi: https://doi.org/10.55537/gabdimas.v3i1.1082
ISSN: 3047-1230

Evaluasi Sistem Informasi Pendataan Pajak Hotel, Hiburan, dan Restoran pada Badan Pendapatan Daerah Kota Medan

Safa Nadia Bakri *

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara; Medan; Indonesia;

**E-mail Koresponden: safanadia278@gmail.com*

Dikirim: 13-2-2025; Direvisi: 13-3-2025; Diterima: 13-3-2025

Abstract

Local own-source revenue (PAD) is essential for financing development and community services. Local taxes, particularly hotel, entertainment and restaurant taxes, are the main sources of (PAD), and the Medan City Regional Revenue Agency (Bapenda) is responsible for overseeing tax revenue from these sectors. This research aims to evaluate the information system for collecting hotel, entertainment and restaurant taxes at the (Bapenda) of Medan City. Information system evaluation is an important step to ensure the efficiency and effectiveness of data management. The focus of the evaluation is the functionality, reliability, security, and ease of use of the system to support the process of collecting and managing tax data. This research uses a descriptive analysis method, which is a type of research that reaches conclusions relevant to the theory through narration, analysis, and classification of data and information collected through various approaches such as surveys, interviews, observations, and case studies, among others. The evaluation results show that the information system has improved the effectiveness of tax management, but there are still some problems. These include technological infrastructure deficiencies, user training deficiencies, and the need for additional features. The results suggest that improvements are needed. This includes improving the system capacity, improving data security, and providing continuous training to users. Thus, this evaluation shows that to optimize the hotel, entertainment, and restaurant tax collection information system at the Regional Revenue Agency of Medan City, it is necessary to improve the technology infrastructure, enhance data security, and continuous user training.
Keywords: *Evaluation, Information System, Hotel Tax, Entertainment Tax, Restaurant Tax*

Abstrak

Pendapatan Asli Daerah (PAD) sangat penting untuk membiayai pembangunan dan layanan masyarakat. Pajak daerah, khususnya pajak hotel, hiburan, dan restoran, merupakan sumber utama (PAD), dan Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Medan bertanggung jawab untuk mengawasi penerimaan pajak dari sektor-sektor tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk untuk mengevaluasi sistem informasi pendataan pajak hotel, hiburan, dan restoran di (Bapenda) Kota Medan. Evaluasi sistem informasi merupakan langkah penting untuk memastikan efisiensi dan efektivitas pengelolaan data. Fokus evaluasi adalah fungsionalitas, keandalan, keamanan, dan kemudahan penggunaan sistem untuk mendukung proses pengumpulan dan pengelolaan data pajak. Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriktif, yaitu jenis penelitian yang mencapai kesimpulan yang relevan dengan teori melalui penuturan, analisis, dan klasifikasi data dan informasi yang dikumpulkan melalui berbagai pendekatan seperti survei, wawancara, observasi, dan studi kasus. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa sistem informasi telah meningkatkan efektivitas pengelolaan pajak, tetapi masih ada beberapa masalah. Ini termasuk kekurangan infrastruktur teknologi, kekurangan pelatihan pengguna, dan kebutuhan untuk fitur

© 2025 Penulis. Diterbitkan oleh Jurnal Garuda Pengabdian Kepada Masyarakat. Ini adalah artikel akses terbuka di bawah lisensi CC BY-SA(http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

tambahan. Dengan hasil tersebut menunjukkan bahwa diperlukan perbaikan. Ini termasuk meningkatkan kapasitas sistem, meningkatkan keamanan data, dan memberikan pelatihan terus menerus kepada pengguna. Dengan demikian, evaluasi ini menunjukkan bahwa untuk mengoptimalkan sistem informasi pendataan pajak hotel, hiburan, dan restoran di Badan Pendapatan Daerah Kota Medan, diperlukan peningkatan infrastruktur teknologi, peningkatan keamanan data, dan pelatihan pengguna yang berkelanjutan.
Kata Kunci: *Evaluasi, Sistem Informasi, Pajak Hotel, Pajak Hiburan, Pajak Restoran*

1. Pendahuluan

Sistem informasi adalah satu kesatuan yang terdapat dalam suatu Perusahaan atau organisasi yang mengintegrasikan pengelolaan permintaan pembayaran, memberikan dukungan, bertanggung jawab, serta menyajikan laporan-laporan yang diperlukan oleh organisasi tersebut. Pada masa globalisasi saat ini, teknologi sudah mengalami kemajuan yang sangat cepat, sejalan dengan kemajuan zaman, baik dalam bidang sistem informasi, komunikasi, maupun transportasi. Secara umum, sistem dapat dipahami sebagai kumpulan berbagai faktor yang berhubungan terkait dalam upaya mencapai tujuan khusus (Nabilah et al., 2024).

Salah satu sumber penghasilan negara berasal dari PAD (Pendapatan Asli Daerah), yang diperlukan untuk mendanai pembangunan di berbagai daerah, termasuk di Kota Medan. Di antara berbagai sumber pendapatan daerah, pajak daerah memainkan peran yang sangat signifikan. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, pajak daerah adalah kontribusi yang harus dibayarkan oleh individu atau badan hukum kepada daerah. Pajak ini bersifat memaksa dan diatur oleh undang-undang, tanpa imbalan langsung, serta digunakan semaksimal mungkin untuk keperluan daerah demi meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Marviana, 2018).

Pendapatan daerah merupakan hal penting untuk membiayai pembangunan dan layanan publik, dengan pajak hiburan, pajak hotel, dan dan pajak restoran memiliki kontribusi untuk meningkatkan PAD di Kota Medan. Bapenda Kota Medan mengelola penerimaan pajak ini, dibantu dengan sistem informasi pendataan pajak untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi. Dengan adanya sistem ini dinilai sudah dapat membantu untuk pendataan pajak dengan lebih efektif dan efisien. namun,sistem ini belum berjalan dengan baik karena dinilai infrastruktur teknologi yang masih buruk, kekurangan pelatihan untuk pengguna, dan kebutuhan fitur tambahan untuk menigkatkan operasional. maka efektivitas sistem perlu dievaluasi guna mengoptimalkan penerimaan dan mengurangi kebocoran pajak. Penelitian ini bertujuan mengevaluasi sistem Informasi mengenai pendataan pajak yang diterapkan oleh Bapenda Kota Medan perlu disampaikan dengan jelas, serta penting untuk mengidentifikasi tantangan dan peluang perbaikan yang ada. Evaluasi ini diharapkan dapat memberikan pemahaman mendalam tentang kinerja sistem saat ini dan area yang memerlukan peningkatan.

Studi yang ada menunjukkan bahwa penerapan sistem informasi pajak di berbagai daerah di Indonesia mengalami tantangan yang serupa. Sebagai ilustrasi, penelitian oleh Lambey dan Rorong (2016), mengevaluasi dalam hal penerimaan pajak bumi dan bangunan di Kota Bitung, Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak (SISMIOP) Hasil dari penelitian ini mengindikasikan bahwa meskipun SISMIOP berkontribusi dalam pengelolaan data pajak, masih terdapat berbagai kendala terkait sumber daya manusia dan infrastruktur yang mempengaruhi efektivitas sistem tersebut (Afia & Hoerudin, 2020). Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Takwim dan Tomanggung (2022),

menilai sistem pemungutan pajak di Kabupaten Konawe. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rendahnya kesadaran masyarakat mengenai pentingnya membayar pajak, ditambah dengan adanya kendala teknis dalam sistem pemungutan, menjadi hambatan besar dalam upaya mengoptimalkan penerimaan pajak daerah.

Pajak adalah cara penting untuk mendanai pengeluaran sehari-hari, mendorong pertumbuhan nasional, dan mendukung ekonomi lokal, sangat penting bagi pemerintah untuk menghasilkan pendapatan, baik secara langsung maupun tidak langsung. Pajak dapat diklasifikasikan berdasarkan wewenang pemungutan menjadi Pajak Derah dan Pajak Pusat. Pajak daerah begitu penting karena menyediakan pembiayaan yang sangat berguna untuk inisiatif lokal dan operasi pemerintahan. Setiap daerah mempunyai kewajiban dalam mengawasi dirinya sendiri dan memanfaatkan peluang yang ada. untuk mereka; ini meningkatkan kompetisi dan memaksimalkan pemanfaatan sumber daya (Jibran, 2020).

Pada penelitian terdahulu oleh Lambey dan Rorimpandey (2016), memeriksa sistem informasi pajak bumi dan bangunan Kota Bitung, menunjukkan bahwa sistem pajak elektronik lebih efisien dalam mengelola data, tetapi ada masalah teknis. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh (Aryansah et al., 2023), tentang kebijakan pajak elektronik di Kota Palembang menunjukkan manfaat digitalisasi dalam meningkatkan transparansi, meskipun ada kendala dalam pelaksanaannya.

Deivana Rorimpandey et al., (2022), juga meninjau prosedur pemungutan pajak hotel dan restoran di Kotamobagu, dan menemukan bahwa penggunaan pembayaran online masih kurang efisien. Studi ini berbeda dari penelitian sebelumnya karena lebih berfokus pada evaluasi menyeluruh dari elemen teknologi, keamanan, dan tingkat pemahaman dan penerimaan sistem oleh pengguna. Hal ini memberikan kontribusi penting dalam menentukan komponen yang dapat digunakan untuk mengoptimalkan implementasi sistem informasi pajak Kota Medan.

Pemerintah terus berupaya untuk meningkatkan PAD melalui sektor pajak daerah, karena pajak adalah sumber daya yang memiliki peluang terbaik dan menjadi yang paling banyak berkontribusi pada peningkatan pendapatan asli daerah. Maka pemerintah terus melakukan upaya untuk meningkatkan pendapatan daerah yang dihasilkan oleh sektor pajak daerah (Tulungen et al., 2024). Pajak daerah mencakup berbagai kategori pajak, seperti pajak parkir, pajak restoran, pajak hiburan, pajak hotel, dan lainya. Membandingkan jumlah pajak yang telah dibayar dengan tujuan yang telah ditetapkan merupakan indikator utama tentang efektivitas pajak. Jika penerimaan pajak dalam suatu periode melebihi target, itu menunjukkan bahwa penagihan pajak telah dilakukan dengan sangat baik atau semakin efektif.

Kota Medan adalah salah satu kota metropolitan terkemuka yang memiliki ekonomi yang aktif. Karena itu, kontribusi pajak dari berbagai entitas kena pajak merupakan bagian besar pendapatan daerah. Peningkatan keterlibatan ekonomi di daerah tersebut berkorelasi positif dengan potensi pendapatan pajak yang lebih besar. Di sisi lain, keadaan ini memudahkan pelaksanaan kebijakan daerah yang lebih baik, yang memungkinkan respons yang lebih kuat sesuai dengan keperluan dan keinginan warga (Jibran, 2020). Bagian penting dari pemerintahan Kota Medan adalah Badan Pendapatan Daerah, yang bertanggung jawab atas pengelolaan pendapatan daerah. Di sebagian besar bertanggung jawab atas pengawasan beberapa industri pajak, seperti pajak reklame, pajak atas hasil tambang golongan C, hotel, pajak penerangan jalan, pajak hiburan, pajak restoran, dan pajak parkir. Dengan tugas-tugasnya, badan tersebut tidak hanya meningkatkan keuangan daerah tapi juga mendorong pertumbuhan ekonomi di Kota

Medan.

Penelitian ini bertujuan untuk memeriksa sistem informasi pendataan pajak hotel, hiburan, dan restoran yang digunakan oleh Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Medan. Proses evaluasi ini bertujuan untuk mengevaluasi kemampuan sistem untuk mengelola data pajak dengan berfokus pada fitur utama seperti kemudahan penggunaan, keandalan, fungsionalitas, dan keamanan. Metode penelitian analisis deskriktif yang digunakan memungkinkan analisis mendalam terhadap sistem informasi saat ini. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, meskipun sistem telah membantu meningkatkan efisiensi pengelolaan pajak, masih ada beberapa masalah yang perlu diselesaikan. Ini termasuk infrastruktur teknologi yang kurang, kurangnya pelatihan bagi pengguna sistem, dan kebutuhan akan fitur tambahan yang dapat meningkatkan operasional sistem.

Pada penelitian terdahulu oleh Firmansyah & Sumanto, (2021), membahas tentang evaluasi aplikasi e-PAD di Kabupaten Banyuwangi dan bagaimana hal ini berdampak pada penerimaan pajak daerah. Hasilnya menunjukkan bahwa wajib pajak masih sangat sedikit yang memanfaatkan aplikasi meskipun target penerimaan pajak tercapai. Pada penelitian yang dilakukan sebelumnya oleh Rulandari & Agung S, (2023), juga menjelaskan bahwa efektivitas sistem pelayanan pajak online yang digunakan oleh Badan Pendapatan Daerah, meskipun target penerimaan pajak tercapai, jumlah wajib pajak yang menggunakan sistem online masih rendah.

Oleh karena itu, penelitian ini Oleh karena itu, dalam penelitian ini mengevaluasi sistem informasi pendatan pajak hiburan, hotel, dan restoran di badan pendapatan daerah (Bapenda) Kota Medan. Sudah di jelaskan pada penelitian sebelumnya (Aryansah et al., 2023), mengenai sistem pajak yang diterapkan secara luas di berbagai wilayah, seperti pelaksanaan pajak elektronik (E-Tax) di Kota Palembang, dan juga oleh (Deivana Rorimpandey et al., 2022), Studi ini berfokus pada kemudahan, keandalan, keamanan, dan efisiensi sistem perpajakan Kota Medan. memberikan gambaran yang lebih rinci tentang kendala teknis yang dihadapi sistem informasi perpajakan Kota Medan, seperti keterbatasan infrastruktur teknologi, kurangnya pelatihan pengguna, dan kebutuhan fitur tambahan. Mengusulkan peningkatan kapasitas sistem, keamanan data yang lebih baik, dan pelatihan pengguna yang lebih baik.

2. Metode

Beberapa variabel yang akan diteliti dalam penelitian ini, antara lain (Mardiasmo (2009:3), 2015):

1. Pajak hotel merupakan total yang harus dibayar kepada hotel. Dalam kasus di mana hubungan istimewa, harga jual, atau penggantian mempengaruhi dalam pembayaran ini. berdasarkan harga pasar yang wajar saat anda menggunakan jasa hotel. Peraturan daerah kabupaten/kota yang terkait menetapkan tarif pajak hotel paling tinggi sebesar 10%.Hubungan istimewa, harga jual, atau penggantian mempengaruhi pembayaran.
2. Penerimaan daerah atas penyelenggara hiburan yang ada pada lokasi hiburan dikenal sebagai pajak hiburan. Dalam situasi ini, hiburan yang dimaksud termasuk menonton film, acara seni, konser musik, dan tarian. diskotek, karaoke, klub malam, permaianan biliar, permainan ketangkasan, spa, mandi uap, dan acara olahraga. Oleh karena itu, objek pajak hiburan termasuk film, seni, pagelaran, diskotik, tempat wisata, pertandingan olahraga, pertunjukan, dan acara umum lainnya.

3. Penerimaan pajak restoran adalah pendapatan yang diperoleh dari pajak atas layanan yang disediakan oleh restoran yang dikenal sebagai penerimaan pajak restoran. Dalam hal ini, subjek pajak adalah individu atau badan yang membeli makanan dan minuman di restoran, dan subjek pajak adalah individu atau badan yang melakukan usaha di bidang restoran. Sedangkan yang dimaksud dengan restoran adalah tempat yang menawarkan makanan dan minuman dengan dipungut bayaran, seperti rumah makan, kafe, kantin, warung, bar, dan sejenisnya, termasuk jasa boga/catering.

2.1 Desain Penelitian

Pada penelitian ini menggunakan metode analisis deskriktif, yang dilakukan dengan mengumpulkan informasi tentang masalah tersebut. Data adalah informasi-informasi yang diperoleh dari studi atau referensi tentang Sistem Informasi Pendataan pajak hotel, restoran, dan hiburan pada badan pendapatan daerah kota medan. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan jenis data kualitatif, yang berarti data yang disajikan secara deskriptif atau uraian, seperti sejarah singkat perusahaan, deskripsi pekerjaan, dan dokumen tentang siklus pendapatan.

2.2 Ruang Lingkup dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini mengadopsi pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian analisis deskriptif. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memberikan pemahaman menyeluruh dan komprehensif mengenai evaluasi pada sistem pendataan pajak hotel, pajak hiburan dan pajak restoran, yang diperlukan dalam proses pendataan pajak di Badan Pendapatan Daerah Kota Medan. Melalui pendekatan kualitatif ini, peneliti mengumpulkan berbagai data relevan, kemudian mengamati dengan cermat untuk menyajikan gambaran yang utuh dan menyeluruh.

Studi ini dilaksanakan di Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Medan Di Jl. A. H. Nasution No. 32 Medan. dan berfokus pada Akuntansi Sektor Publik yang mempelajari Pendapatan Asli Daerah. Tujuan penelitian adalah untuk melihat dan memahami pengaruh dari sistem informasi pendataan Pajak Restoran, Pajak Hotel, dan Pajak Hiburan terhadap Pendapatan Asli Daerah Kota Medan.

2.3 Prosedur Penelitian

Adapun tahapan yang dilakukan penulis dalam melakukan penelitian ini untuk menganalisa data yang ada, adalah sebagai berikut:

1. Melakukan evaluasi dan analisis pada struktur organisasi perusahaan dan fungsi dan tanggung jawab setiap bagian, terutama yang berkaitan dengan siklus pendapatan
2. Mengetahui siklus pendapatan pada badan pendapatan daerah kota medan.
3. Mengevaluasi kinerja dari sistem informasi pendataan pajak hotel, hiburan, dan restoran pada badan pendapatan daerah (Bapenda) kota medan.
4. Mengetahui kesimpulan terhadap evaluasi pada sistem informasi informasi pendataan pajak hotel, hiburan, dan restoran pada badan pendapatan daerah (Bapenda) kota medan.

2.4 Metode Pengumpulan Data

Salah satu tugas penting bagi peneliti adalah mengumpulkan data. Pengertian "perolehan" dan "pengolahan awal", yang berkaitan dengan ide sumber atau asal, disertakan dengan istilah "pengumpulan", yang menentukan tingkat keberhasilan pengolahan data setelahnya (Rizky Fadilla & Ayu Wulandari, 2023). Berikut merupakan

sumber data yang diperoleh dalam penelitian ini (Tresnawati et al., 2017):

1. Data Primer, adalah data yang dikumpulkan langsung dari subjek penelitian melalui wawancara, serta data perusahaan seperti laporan keuangan dan penjualan yang berkaitan dengan siklus pendapatan.
2. Data Sekunder, adalah data yang diperoleh dari sumber lain atau pengalaman lain. Buku literatur yang digunakan sebagai acuan, jurnal penelitian, dan sumber data pendukung lainnya adalah contohnya.

Metode yang digunakan untuk mengumpulkan data dan informasi. Dalam penelitian lapangan, penulis menggunakan penelitian lapangan untuk mendapatkan data langsung dari sumber data, yang digunakan sebagai referensi untuk memproses informasi dan kebenaran.

Penelitan lapangan juga di lakukan dengan cara:

1. Pengamatan (Observasi), yaitu dengan melihat objek penelitian secara langsung untuk memastikan bahwa data yang diperoleh benar-benar objektif.
2. Wawancara *(Interview)*, yaitu dengan mewawancarai pemimpin dan staf senior untuk mendapatkan informasi penjualan yang jelas dan akurat.

2.5 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang diterapkan dalam penelitian ini mengacu pada model yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman (Silalahi, 2012). Proses analisis ini terdiri dari tiga alur kegiatan yang berlangsung secara bersamaan, membentuk suatu siklus yang saling terhubung sebelum, selama, dan setelah pengumpulan data. Ketiga kegiatan tersebut mencakup penarikan kesimpulan, penyajian data, dan reduksi data, yang dijalankan secara paralel guna memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif. Selain itu, penelitian ini juga menerapkan teknik analisis triangulasi dengan menggabungkan berbagai sumber data. Pendekatan ini bertujuan untuk meningkatkan validitas hasil penelitian (Afia & Hoerudin, 2020).

3. Hasil

3.1 Teori Evaluasi

Evaluasi sistem informasi merupakan proses untuk meneliti dan memahami sejauh mana implementasi sistem informasi berlangsung. Proses ini meliputi analisis dari berbagai sudut pandang, termasuk persepsi pengguna, kondisi organisasi, serta aspek teknologi sistem informasi itu sendiri (Hakam, 2016). Menurut Safitri (2017), Tiga komponen utama membentuk standar yang digunakan untuk mengevaluasi kegiatan tertentu, yaitu

1. Manfaat dari hasil evaluasi sebaiknya memberikan manfaat bagi manajemen dalam pengambilan keputusan terkait program yang sedang berlangsung.
2. Akurasi informasi yang dihasilkan dari evaluasi harus menghasilkan tingkat ketepatan yang tinggi.
3. Kelayakan proses evaluasi yang dirancang perlu dilaksanakan dengan baik dan dapat dilakukan secara layak (Cahyani et al., 2020).

3.2 Sistem Informasi

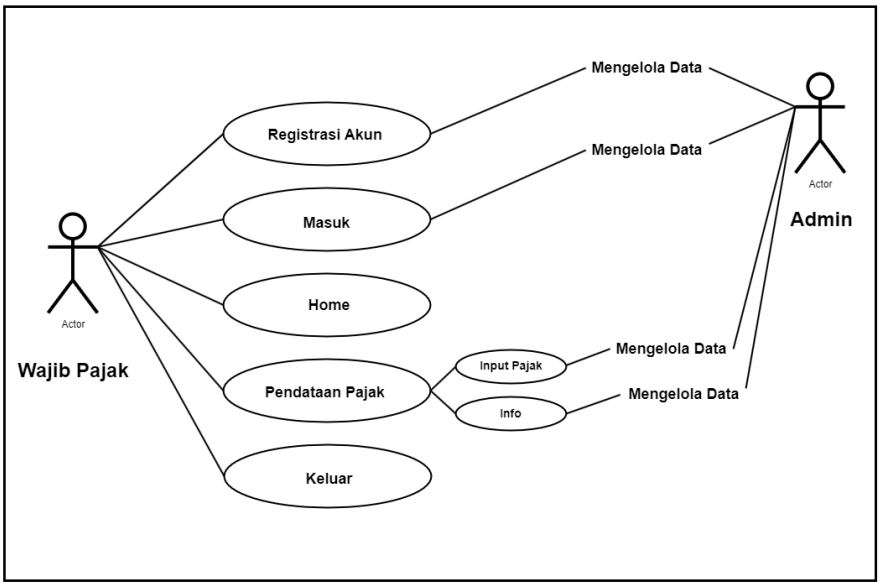
Menurut Meranti, D.I.K. (2015), sistem informasi merupakan suatu komponen yang terdapat di sebuah organisasi, yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dalam transaksi harian. Sistem ini berfungsi sebagai inti operasional organisasi, yang memiliki aspek manajerial serta mendukung aktivitas strategis. Sistem informasi juga sangat

penting dalam menyusun laporan yang dibutuhkan untuk disampaikan kepada pihak eksternal tertentu (Wijaya & Hendrastuty, 2022).

Use Case Diagram

Pada penelitian oleh R. Laipaka (2017) menjelaskan, *use case diagram* adalah representasi yang menjelaskan manfaat sistem dari perspektif pengguna eksternal atau aktor yang terlibat. Pengguna yang diusulkan dalam sistem pendataan pajak ini terdiri dari administrator, *customer*, seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut. *Use case diagram* adalah diagram yang digunakan untuk menggambarkan hubungan antara sistem dan aktor secara global. Karena diagram ini hanya menggambarkan secara global, tidak banyak elemen yang digunakan. Berikut adalah beberapa elemen yang digunakan pada diagram ini:

1. Sistem
   Sistem adalah batasan-batasan yang mendefinisikan proses yang telah dideskripsikan dalam suatu kerangka kerja. Pemodelan sistem menggunakan kerangka kerja yang menjelaskan proses dan hubungan antar komponen.
2. Aktor
   Aktor adalah elemen yang menjadi penggerak sistem. Elemen ini bisa berupa individu, mesin, atau bahkan sistem lain yang berinteraksi dengan Use Case. Aktor biasanya digunakan dalam diagram Use Case untuk menunjukkan pihak yang berinteraksi dengan fungsi sistem tertentu.
3. *Asociation*
   Asosiasi menjelaskan interaksi antara *use case* dan aktor, menunjukkan bagaimana keduanya saling berhubungan. Interaksi atau hubungan ini menggambarkan bagaiaman aktor memanfaatkan fitur yang ada dalam sistem untuk mencapai tujuan. Dalam *use case diagram*, asosiasi sering digambarkan dengan garis yang menghubungkan aktor dengan satu atau lebih di dalam *use case*.
4. *Depedency*
   Depedency atau Ketergantungan menggambarkan hubungan antara dua pengunaan use case menunjukkan bagaimana satu *use case* dapat memengaruhi yang lainnya. Dalam *use case diagram, dependency* menunjukkan bahwa satu tugas membutuhkan atau dipengaruhi oleh tugas lain. Seringkali, ketergantungan ini diwakili dengan garis putus-putus dan panah yang menunjukkan arah hubungan antar *use case*.
5. *Generalization*
   Generalization menggambarkan suatu hubungan pewaris yang diberikan oleh salah satu dari dua Aktor atau Use Case yang mewarisi sifat-sifat dari yang lainnya.
   Adapun *use case diagram* dapat dilihat pada gambar berikut.



Gambar 1. *Use Case Diagram*

Pada gambar 1 *use case diagram* diatas dapat dijelaskan bahwa terdapat Dua aktor utama dalam sistem pengelolaan pajak adalah Wajib Pajak dan Admin. Wajib Pajak memiliki kemampuan untuk melakukan berbagai aktivitas dalam sistem, seperti registrasi akun untuk membuat akun baru, login ke sistem, dan mengakses halaman rumah sebagai tampilan utama setelah login. Sistem ini digambarkan dalam use case diagram ini. Selain itu, Wajib Pajak juga dapat melakukan pendataan pajak, yang mencakup fitur input pajak untuk memasukkan informasi pajak dan informasi untuk mendapatkan informasi terkait pajak. Setelah selesai menggunakan sistem, Wajib Pajak dapat keluar *(logout)* dari akun mereka.

Untuk sementara, admin bertanggung jawab untuk mengelola sistem. Data seperti registrasi akun, data pajak yang dimasukkan oleh Wajib Pajak, dan informasi pajak yang tersedia di sistem dapat dikelola oleh admin. Oleh karena itu, interaksi yang terjadi antara pengguna dan sistem selama proses pencatatan dan pengelolaan pajak digambarkan dalam diagram ini.

Activity Diagram

Diagram aktivitas adalah sebuah model yang menguraikan cara kerja sistem dari suatu objek atau sistem tertentu. Sebuah diagram aktivitas disusun dalam alur yang terstruktur, menggambarkan proses kerja dari *use case* yang sedang diproses, mulai dari titik awal hingga titik akhir. Setiap aktivitas ditampilkan dengan notasi yang sesuai dengan fungsinya (Kusumanto dan Tompunu, 2011).

Menurut Haviluddin, (2011), Dalam diagram aktivitas, aktivitas sistem digambarkan dalam bentuk kumpulan aksi-aksi, bagaimana masing-masing aksi dimulai, dan keputusan yang mungkin terjadi hingga berakhirnya masing-masing aksi. Diagram aktivitas juga dapat menggambarkan proses melakukan lebih dari satu aksi salam. tepat pada waktunya. "Diagram kegiatan adalah aktifitas-aktifitas, objek, keadaan, transisi keadaan, dan peristiwa. Dengan kata lain, diagram kegiatan menggambarkan perilaku sistem untuk aktivitas" (Suendri, 2018).

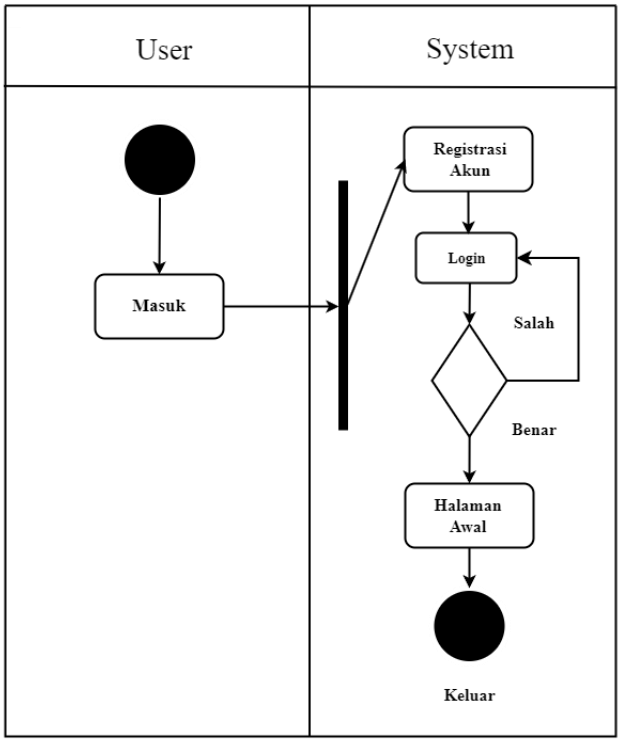
Diagram aktivitas adalah representasi visual yang digunakan untuk menunjukkan alur kerja *use case*, logika, proses bisnis, dan cara aktor berinteraksi dengan berbagai jalur kerja.

Activity diagram memiliki beberapa elemen, yaitu:

1. *Activities*
   Activities merupakan elemen yang menggambarkan berbagai kegiatan atau aktivitas yang terjadi dalam sebuah sistem. Setiap tugas dapat dilakukan secara manual, otomatis, atau kombinasi keduanya. Aktivitas dapat berlangsung dalam urutan tertentu, dilakukan secara bersamaan, atau dilakukan dalam kondisi khusus.
2. *Transition*
   Trasnsition adalah elemen yang menunjukkan perubahan atau peralihan dari satu elemen ke elemen yang lain. Dalam diagram aktivitas, transisi biasanya ditunjukkan dengan panah yang mengarah dari satu elemen ke elemen lain.
3. *Decision*
   Decision atau Keputusan adalah elemen yang diperlukan untuk menunjukkan percabangan logika dalam proses. Elemen ini memungkinkan sistem untuk menggunakan kondisi atau aturan tertentu untuk memilih rute yang sesuai. Misalnya, dalam proses pemesanan barang, keputusan dapat berupa "Apakah stok tersedia?" Jika ya, tahap pengemasan dilanjutkan, dan jika tidak, tahap pemesanan ulang dilanjutkan.
4. *Marge Point*
   Marge Point merupakan elemen yang berfungsi untuk menggabungkan berbagai percabangan dalam diagram aktivitas. *Merge Point* biasanya muncul setelah keputusan, yang merupakan titik di mana beberapa jalur mungkin memiliki hasil yang sama dan akhirnya kembali ke satu jalur utama. Ini menyederhanakan diagram dan menjaga proses tetap jelas.
5. *Start Point*
   Start Point adalah elemen yang menandakan titik awal dari diagram aktivitas. Meskipun diagram aktivitas hanya memiliki satu awal, elemen ini menunjukkan di mana aliran aktivitas dimulai.
6. *End Point*
   End Point adalah elemen yang menunjukkan penutupan aktivitas dalam diagram. Jika ada banyak kemungkinan hasil akhir dalam proses, diagram aktivitas dapat memiliki lebih dari satu *End Point*. *End Point* ini penting untuk menunjukkan kapan suatu sistem atau aktivitas selesai dijalankan.
7. *Concurrency*
   Concurency adalah elemen yang digunakan untuk menunjukkan percabangan proses yang tidak terkait dengan logika. Komponen ini sangat penting untuk proses yang memerlukan banyak tugas, seperti pemrosesan data di sistem komputer atau alur kerja bisnis yang memiliki banyak tugas.
8. *Synchronization*
   Synchronization adalah elemen yang berguna untuk menggabungkan proses yang sebelumnya terpisah oleh elemen konkuren. Elemen ini memastikan bahwa proses tidak dapat dilanjutkan sampai semua aktivitas yang sejajar telah selesai.
9. *Swimlanes*
   Swimlanes merupakan elemen yang berfungsi untuk membedakan antara aktor dan sistem, atau antara satu aktor dengan aktor lainnya, bahkan antara berbagai sistem.
10. Sinyal
    Sinyal merupakan referensi waktu yang dapat berfungsi sebagai pemicu untuk kegiatan tertentu. Dengan menggunakan elemen-elemen ini, *activity diagram* dapat

dengan jelas menggambarkan alur proses dan interaksi antara berbagai aktor dalam suatu sistem.

Berikut ini adalah diagram *activity* yang terdapat pada sistem pendataan pajak, restoran, hiburan dan hotel pada website Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) kota Medan.



Gambar 2. *Activity Diagram*

Berikut adalah penjelasan dari gambar 2 *activity diagram* sistem pendataan pajak restoran, hotel dan hiburan:

1. Mulai *(Start Node)*: Ini merupakan proses mulai yang ditandai dengan lingkaran kecil pada bagian atas. Ini maksudnya user atau pengguna bisa masuk dan mulai untuk membuka website.
2. Registrasi Akun: Jika pengguna belum memiliki akun, maka pengguna diharuskan terlebih dahulu untuk melakukan registrasi agar pengguna memiliki akun dan bisa untuk mengakses website.
3. Login: Setelah *user* atau pengguna telah memiliki akun, maka pengguna sudah bisa untuk melakukan *login* dengan memasukan *username* dan *password* dengan benar agar bisa masuk dan mengakse web.
4. Pengambilan Keputusan *(Decision Node)*: Pada simbol belah ketupat ini menunjukan mengenai Keputusan yang diambil. Pada tahapan ini merupakan pengecekan apakah login berhasil atau tidak,
5. Halaman Awal *(Homepage/Dashboard)*: Jika *user* atau pengguna telah berhasil melakukan login, maka pengguna akan diarahkan langsung menuju ke halaman awal atau dashboard website.
6. Selesai *(End Node)*: *End node* ini ditunjukan dengan lingakaran di bagian bawah diagram. Pada bagian ini merupakan proses anda sudah selesai dan bisa untuk keluar dari website.

Tampilan Website

Berikut merupakan tampilan dari halaman website dari Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Kota Medan.

Gambar 3. Tampilan Halaman Website

Pada gambar 3 merupakan tampilan dari halaman website dari Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Kota Medan, yang berfokus pada layanan informasi seputar pajak hotel, restoran, dan hiburan. Sebagai portal dari Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan, tampilan web ini bertujuan untuk memberikan informasi tentang pendataan pajak hotel, restoran, dan hiburan di Kota Medan. Tujuan lain dari tampilan web ini adalah untuk membuat masyarakat dan bisnis lebih mudah mendapatkan informasi tentang kewajiban pajak mereka.

3.3 Evaluasi Kelemahan

Dalam proses mengevaluasi sistem pada instansi ini penulis menemukan beberapa permasalahan yang masih terdapat di dalam sistem informasi pendataan pajak ini. Adapun permasalahan yang ditemui dalam evaluasi sistem ini yaitu:

1. Data Tidak Akurat
   Banyak sistem menghadapi masalah saat memperbarui data pajak secara real-time, yang dapat menyebabkan ketidaksesuaian antara data yang tercatat dan transaksi yang sebenarnya terjadi.
2. Keamanan Data yang Rentan
   Sistem yang tidak memiliki perlindungan keamanan yang memadai dapat berisiko mengalami kebocoran atau manipulasi data oleh pihak yang tidak bertanggung jawab.

3.4 Analisis Usulan

1. Penerapan Sistem Digital yang Terintegrasi
   Pemerintah daerah harus mengembangkan atau mengadopsi sistem informasi pajak yang terhubung dengan berbagai sistem terkait, seperti perizinan usaha dan sistem pembayaran pajak *online*.
2. Peningkatan Akurasi Data dengan Pemantauan *Real-Time*
   Sistem harus mampu memperbarui data secara otomatis berdasarkan transaksi yang terjadi di hotel, restoran, dan tempat hiburan. Teknologi seperti API dan sistem berbasis *cloud* dapat membantu mempercepat proses ini.
3. Peningkatan Keamanan dengan Enkripsi dan Akses Terbatas
   Sistem harus menggunakan enkripsi data dan autentikasi pengguna yang kuat untuk mencegah kebocoran serta manipulasi data pajak.

4. Diskusi

Sistem informasi pendataan pajak di Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Medan sudah memberikan dampak positif dalam hal pencatatan dan pemantauan pajak. Meski demikian, masih ada beberapa kendala yang perlu diatasi, seperti terbatasnya akses data bagi wajib pajak dan kurangnya sosialisasi mengenai sistem tersebut.

Sebuah penelitian (Aryansah et al., 2023) menunjukkan bahwa penerapan pajak elektronik *(E-Tax)* di Kota Palembang, khususnya dalam sektor restoran, hotel, parkir, dan hiburan, telah menawarkan kemudahan dalam wajib pajak dalam melakukan transaksi. Sistem ini juga membantu petugas pajak untuk melakukan pengawasan. Tetapi ada beberapa masalah yang harus diatasi, seperti penolakan dari sebagian wajib pajak dan masalah terkait kejujuran, yang masih menjadi hambatan dalam mengoptimalkan penerimaan pajak.

Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Sukartiningsih & Putri, (2023) menekankan bahwa pendapatan pajak dari sektor restoran, hotel, dan hiburan memberikan kontribusi secara signifikan berdampak pada PAD Kota Malang. Temuan ini menunjukkan betapa pentingnya memiliki sistem informasi yang efisien dalam pengelolaan pajak, guna memastikan optimalisasi penerimaan pajak.

Efektivitas sistem informasi pajak tidak hanya ditentukan oleh teknologi yang digunakan, tetapi juga oleh prosedur pemungutan pajak yang diterapkan. Sebuah penelitian yang dilakukan di BPKD Kota Kotamobagu menemukan bahwa prosedur pemungutan pajak untuk hotel dan restoran telah sesuai dengan peraturan daerah. Namun, pemanfaatan pembayaran secara online masih belum optimal. Temuan ini menyoroti pentingnya evaluasi dan peningkatan sistem informasi pajak guna memastikan efisiensi dan efektivitas dalam pemungutan pajak (Deivana Rorimpandey et al., 2022).

Secara keseluruhan, meskipun sistem informasi pendataan pajak di Kota Medan telah memberikan manfaat dalam pengelolaan pajak, terdapat beberapa area yang masih perlu diperbaiki. Peningkatan akses data bagi wajib pajak, sosialisasi mengenai sistem yang ada, serta optimalisasi prosedur pembayaran online merupakan langkah-langkah penting untuk meningkatkan efektivitas sistem informasi pendataan pajak tersebut.

5. Kesimpulan

Meskipun sistem informasi pendataan pajak di Bapenda Kota Medan menawarkan keuntungan dalam pencatatan dan pengelolaan pajak, masih ada masalah teknis dan operasional. Sebagai hasil dari evaluasi, diperlukan peningkatan infrastruktur, instruksi

berkelanjutan, dan penciptaan fitur baru untuk mengoptimalkan sistem. Hasil analisis juga menunjukkan bahwa sosialisasi wajib pajak dan perubahan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna adalah tindakan penting yang harus dilakukan. Dengan perbaikan ini, diharapkan sistem informasi dapat membantu PAD Kota Medan dengan lebih baik dan meningkatkan penerimaan pajak daerah.

Penelitian ini menggarisbawahi betapa pentingnya sistem informasi dalam mendukung proses pengumpulan dan pengelolaan data pajak untuk sektor hotel, hiburan, dan restoran. Evaluasi sistem informasi yang dilakukan mencakup berbagai aspek, seperti fungsionalitas, keandalan, keamanan, dan kemudahan penggunaan. Hasil dari evaluasi tersebut menunjukkan bahwa sistem ini telah berkontribusi dalam meningkatkan efisiensi pengelolaan data pajak, meskipun masih ada beberapa masalah yang harus ditangani untuk mencapai operasional yang lebih baik.

Permasalahan utama yang dihadapi meliputi ketergantungan pada infrastruktur teknologi yang belum memadai, kurangnya pelatihan bagi para pengguna, serta perlu untuk menambahkan fitur baru yang memenuhi persyaratan operasional. Kekurangan-kekurangan ini dapat menghambat kemampuan sistem dalam mengelola data dengan efektif dan efisien. Oleh karena itu, perbaikan sistem menjadi hal yang sangat diperlukan untuk mengatasi isu-isu tersebut.

Untuk meningkatkan kinerja sistem informasi, beberapa rekomendasi telah diajukan, di antaranya adalah peningkatan kapasitas dan keandalan sistem, penguatan aspek keamanan data, serta penyediaan pelatihan yang berkelanjutan bagi pengguna. Dengan langkah-langkah tersebut, diharapkan Badan Pendapatan Daerah Kota Medan dapat lebih efektif dalam mengelola dan mengumpulkan pajak dari industri hotel, restoran dan hiburan, agar dapat berperan untuk meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) di Kota Medan.

Daftar Pustaka

Afia, S. U. M., & Hoerudin, C. W. (2020). Evaluasi Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak dalam Pemungutan PBB-P2 di Badan Pendapatan Daerah Kota Bekasi. *Ministrate: Jurnal Birokrasi Dan Pemerintahan Daerah*, *2*(2), 99–109. https://doi.org/10.15575/jbpd.v2i2.9387

Aryansah, J. E., Abror, M. Y., & Mirani, D. (2023). Evaluasi Pelaksanaan Kebijakan Pajak Elektronik (E-Tax) terhadap Peningkatan Pendapatan Pajak Daerah Kota Palembang. *Jurnal Ilmiah Ilmu Sosial*, *9*(1), 1–11. https://doi.org/10.23887/jiis.v9i1.54974

Cahyani, A. P. P., Hakam, F., & Nurbaya, F. (2020). Evaluasi Penerapan Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (Simpus) Dengan Metode Hot-Fit Di Puskesmas Gatak. *Jurnal Manajemen Informasi Dan Administrasi Kesehatan (JMIAK)*, *3*(2), 20–27. https://doi.org/10.32585/jmiak.v3i2.1003

Deivana Rorimpandey, M., Sondakh, J., Afandi, D., Akuntansi, J., & Ekonomi dan Bisnis, F. (2022). Evaluasi Prosedur Pemungutan Pajak Hotel dan Pajak Restoran di BPKD Kota Kotamobagu. *Jurnal LPPM Bidang EkoSosBudKum (Ekonomi, Sosial, Budaya, Dan Hukum)* , *6*(1), 399–406.

Firmansyah, R., & Sumanto, A. (2021). Evaluasi penerapan pajak daerah online menggunakan aplikasi e-PAD terhadap penerimaan pajak daerah Kabupaten Banyuwangi tahun 2020. *Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Pendidikan*, *1*(7), 686–696. https://doi.org/10.17977/um066v1i72021p686-696

Jibran, C. R. H. (2020). *Analisis Penerimaan Pajak Parkir Dalam Meningkatkan Pendapatan*

Asli Daerah Kota Medan. *2*(2), 147–157. https://repositori.usu.ac.id/handle/123456789/29190

Lis Lestari Sukartiningsih, & Louise Erlanda Dwi Putri. (2023). Pengaruh Penerimaan Pajak Hotel, Pajak Restoran, Dan Pajak Hiburan Terhadap Pendapatan Asli Daerah Kota Malang Tahun 2016 - 2021. *Akubis : Jurnal Akuntansi Dan Bisnis*, *9*(2), 19–27. https://doi.org/10.37832/akubis.v9i2.54

Mardiasmo (2009:3). (2015). Efektivitas dan Kontribusi Penerimaan Pajak Hotel dan Restoran terhadap PAD Kota Manado. *Perpajakan*, *1*(3), 2007–2011.

Marviana, R. D. (2018). Analisis Pengawasan Penerimaan Pajak Hiburan dan Restoran pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Medan. *Jurnal Warta*, *56*(April).

Nabilah, S., Atika, N., Permata, S. P., & Rahmayani, M. T. I. (2024). Perancangan Sistem Informasi Pada Pembayaran Pajak Di Kabupaten Bengkalis Bebasis Website. *Jurnal SAINTIKOM (Jurnal Sains Manajemen Informatika Dan Komputer)*, *23*(1), 231. https://doi.org/10.53513/jis.v23i1.9540

Rizky Fadilla, A., & Ayu Wulandari, P. (2023). Literature Review Analisis Data Kualitatif: Tahap PengumpulanData. *Mitita Jurnal Penelitian*, *1*(No 3), 34–46.

Rulandari, N., & Agung S, N. J. (2023). Efektivitas Sistem Online Pelayanan Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Jakarta Dalam Optimalisasi Penerimaan Pajak Dan Retribusi Daerah. *Jurnal Politik Dan Pemerintahan Daerah*, *5*(1), 108–120. https://doi.org/10.36355/jppd.v5i1.119

Suendri. (2018). Implementasi Diagram UML (Unified Modelling Language) Pada Perancangan Sistem Informasi Remunerasi Dosen Dengan Database Oracle (Studi Kasus: UIN Sumatera Utara Medan). *Jurnal Ilmu Komputer Dan Informatika*, *3*(1), 1–9.

Tresnawati, I. D. A. R., Sabijono, H., & Manossoh, H. (2017). Evaluasi Sistem Informasi Akuntansi Siklus Pendapatan Pada Pt. Manado Sejati Perkasa. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, *5*(2), 1163–1170.

Tulungen, Y. S., Warongan, J. D. L., & Mintalangi, S. S. E. (2024). Evaluasi realisasi pencapaian target pajak daerah untuk penerimaan pajak daerah tahun 2020-2023 pada Badan Pendapatan Daerah Kota Manado. *Riset Akuntansi Dan Portofolio Investasi*, *2*(2), 258–272. https://doi.org/10.58784/rapi.185

Wijaya, A., & Hendrastuty, N. (2022). Rancang Bangun Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (Simpeg) Berbasis Web (Studi Kasus : Pt Sembilan Hakim Nusantara). *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi (JTSI)*, *3*(2), 9–17.