

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN TATA CARA PELAPORAN PAJAK
RESTORAN MELALUI SISTEM ONLINE DI UPT BADAN
PENDAPATAN DAERAH KECAMATAN PLAJU**

TESIS

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Magister Sains (M.Si)

Pada

Program Studi Magister Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya

Rifky Ormosty Alhambra

NIM. 07012622327022



PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK FAKULTAS

ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

2024

HALAMAN PENGESAHAN TESIS

Judul Tesis : IMPLEMENTASI KEBIJAKAN TATA CARA
PELAPORAN PAJAK RESTORAN MELALUI
SISTEM ONLINE DI UPT BADAN PENDAPATAN
DAERAH KECAMATAN PLAJU

Nama Mahasiswa : RIFKY ORMOSTY ALHAMBRA

NIM : 07012622327022

Program Studi : MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

Bidang Kajian Utama : KEBIJAKAN PUBLIK

Menyetujui,



Dr. Yoyok Hendarso, M.A.
Pembimbing Pertama



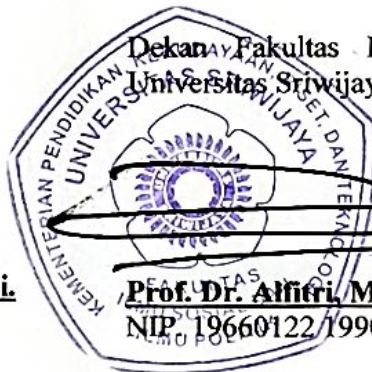
Dr. Muhammad Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
Pembimbing Kedua

Mengetahui,

Koordinator Program Studi
Magister Administrasi Publik



Dr. Raniasa Putra, S.IP., M.Si.
NIP. 19780512 200212 1 003



Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya

Prof. Dr. Alfiri, M.Si
NIP. 19660122/199003 1 004

HALAMAN PERSETUJUAN KOMISI PENGUJI

Judul Tesis : IMPLEMENTASI KEBIJAKAN TATA CARA
PELAPORAN PAJAK RESTORAN MELALUI
SISTEM ONLINE DI UPT BADAN PENDAPATAN
DAERAH KECAMATAN PLAJU






Nama Mahasiswa : Rifky Ormosty Alhambra

NIM : 07012622327022

Program Studi : Magister Administrasi Publik

Bidang Kajian Utama : Kebijakan Publik

Tanggal Ujian : 09 Desember 2024

NO.	NAMA DOSEN	TIM PENGUJI	TANDA TANGAN
1	Dr. Yoyok Hendarso, M.A	Ketua	
2	Dr. Muhammad Nur Budiyanto, S.Sos., MPA	Sekretaris	
3	Dr. Andries Lionardo, M.Si.	Anggota	
4	Dr. Raniasa Putra, S.IP., M.Si.	Anggota	
5	Dr. Akhmad Mustain, S.STP., M.Si	Anggota	

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya



Prof. Dr. Alfitri, M.Si.
NIP. 19660122 199003 1 004



Palembang, Desember 2024
Menyetujui,
Koordinator Program Studi
Magister Administrasi Publik



Dr. Raniasa Putra, S.IP., M.Si.
NIP. 19780512 200212 1 003

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

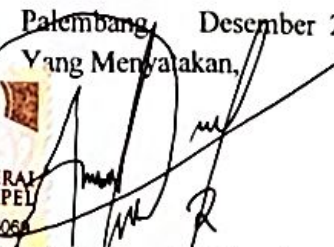
Saya yang bertanda tangan di bawah ini :


Nama : Rifky Ormosty Alhambra
NIM : 07012622327022
Tempat / Tanggal lahir : Ogan Komering Ulu (Baturaja), 10 Maret 1996
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Bidang Kajian Utama : Kebijakan Publik
Judul Tesis : **IMPLEMENTASI KEBIJAKAN TATA CARA
PELAPORAN PAJAK RESTORAN MELALUI
SISTEM ONLINE DI UPT BADAN PENDAPATAN
DAERAH KECAMATAN PLAJU**

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Seluruh data, informasi, interpretasi serta pernyataan dalam pembahasan dan kesimpulan disajikan dalam karya ilmiah ini, kecuali disebutkan sumbernya adalah merupakan hasil pengamatan, penelitian, serta pemikiran saya dengan pengarahan dari pembimbing yang ditetapkan.
2. Karya ilmiah yang saya tulis adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas Sriwijaya maupun di Perguruan Tinggi Lainnya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari ditemukan adanya bukti ketidakbenaran tersebut diatas, maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatalan gelar yang saya peroleh melalui pengajuan karya ilmiah ini.

Palembang, Desember 2024
Yang Menyatakan,

Rifky Ormosty Alhambra
NIM. 07012622327022



HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rifky Ormosty Alhambra
NIM : 07012622327022
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Sriwijaya dan/atau Program Studi Magister Administrasi Publik. **Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Non exclusive Royalty - Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

“IMPLEMENTASI KEBIJAKAN TATA CARA PELAPORAN PAJAK RESTORAN MELALUI SISTEM ONLINE DI UPT BADAN PENDAPATAN DAERAH KECAMATAN PLAJU”

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif ini Universitas Sriwijaya dan/atau Program Studi Magister Administrasi Publik berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Palembang
Pada Tanggal : Desember 2024
Yang Menyatakan,



Rifky Ormosty Alhambra
NIM. 07012622327022

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT. Karena atas berkat rahmat, kesempatan, dan karunia dari-Nya sehingga Alhamdulillah peneliti dapat menyelesaikan tesis yang berjudul “Implementasi Kebijakan Tata Cara Pelaporan Pajak Restoran Melalui Sistem Online Di Upt Badan Pendapatan Daerah Kecamatan Plaju”. Tujuan dari penulisan penelitian ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat akademis untuk menyelesaikan perkuliahan pada program Magister (S2) Program Studi Magister Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah membantu peneliti dan memberikan kritik, saran, dan juga masukan dalam menyelesaikan penelitian ini. Oleh karena itu, izinkan penulis mengucapkan terima kasih juga rasa hormat kepada :

1. Bapak Jonson Liberty dan Maswan Sahri serta Ibu Okriani dan Titi Herawati, orang tua saya. Rona Hawa Kamilah istri saya dan Arrasya Abidzar Hamiz Alfatih putra saya, yang selalu memberikan segala bentuk dukungan dan bantuan, memberikan arahan dan nasihat yang membangun juga kasih sayang yang tak terhingga kepada saya.
2. Bapak Prof. Dr. Taufiq Marwa, S.E., M.Si. selaku Rektor Universitas Sriwijaya yang telah memberikan legalitas saya sebagai mahasiswa Magister Administrasi Publik Universitas Sriwijaya.
3. Bapak Prof. Dr. Alfitri, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya yang telah legalitas saya sebagai mahasiswa Magister Administrasi Publik untuk dapat menulis tesis.
4. Bapak Dr. Raniasa Putra, S.IP., M.Si. selaku Ketua Program Studi Magister Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya juga selaku Pembimbing Akademik yang telah

membimbing, mengajari, saya selama proses perkuliahan.

5. Ibu Dr. Yoyok Hendarso, MA. dan Ibu Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos.,MPA. selaku Dosen Pembimbing saya yang telah membimbing serta memberikan masukan, arahan, dan saran selama proses pengerjaan tesis.
6. Seluruh dosen program Magister Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya, terima kasih untuk ilmu pengetahuan dan wawasan yang telah diberikan selama masa perkuliahan.
7. Seluruh staff administrasi program Magister Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya, terima kasih atas pelayanan serta kesabaran dalam membantu saya dalam mengurus berbagai keperluan yang dibutuhkan mengenai perkuliahan.
8. Kepala Badan Pendapatan Daerah Kota Palembang. beserta seluruh pimpinan eselon dan staff dilingkungan Badan Pendapatan Daerah Kota Palembang yang terlibat dan membantu selama proses penelitian.
9. Keluarga besar UPT Bapenda Kecamatan Plaju yang selalu memberikan support kepada saya untuk menyelesaikan pendidikan S-2 saya
10. Narasumber-narasumber yang telah berkenan meluangkan waktunya untuk memberikan informasi yang saya perlukan dalam pembuatan tesis.
11. Keluarga besar saya yang selalu memberi semangat, dukungan, apresiasi, dan doa yang terbaik.
12. Rekan seperjuangan Pejuang Master, yang telah melewati proses perkuliahan bersama, yang telah menjadi keluarga baru saya dan telah berbagi banyak hal.

13. Kepada diri saya sendiri. Terima kasih sudah berjuang sejauh ini, sudah mau berusaha, tidak patah semangat, tidak memilih menyerah dalam menyelesaikan tesis ini.

Saya menyadari dan meminta maaf karena masih banyak kekurangan dan kesalahan dalam penulisan tesis ini yang perlu dikoreksi juga karena keterbatasan pengalaman dan pengetahuan yang saya miliki. Semoga tesis ini dapat memberikan banyak manfaat dan membantu banyak pihak dalam menambah wawasan, termasuk kepada penulis sendiri.

Palembang, Desember 2024
Penulis,

Rifky Ormosty A
NIM. 07012622327022

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi Proses Implementasi Kebijakan Tata Cara Pelaporan Pajak Restoran Melalui Sistem Online di UPT Badan Pendapatan Daerah Kecamatan Plaju dan menganalisis Faktor-faktor yang menghambat dari Implementasi Kebijakan Tata Cara Pelaporan Pajak Restoran Melalui Sistem Online di UPT Badan Pendapatan Daerah Kecamatan Plaju. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan metode pengumpulan data yakni wawancara, studi pustaka, dan dokumentasi. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Penelitian ini menggunakan teori Implementasi Kebijakan dari Mazmanian dan Paul.A Sabatier dengan Dimensi Mudah Tidaknya Masalah dikendalikan, Kemampuan Kebijaksanaan Menstruktur Proses Implementasi, Variabel diluar kebijakan yang mempengaruhi proses implementasi serta Tahap Tahap Proses Implementasi. Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa Pelaporan pajak restoran melalui sistem online yang mengharuskan dilakukannya penggunaan atau pemasangan alat perekam data transaksi usaha di wilayah kerja UPT Badan Pendapatan Daerah Kecamatan Plaju masih belum maksimal, hal ini dapat diketahui dari tidak adanya wajib pajak restoran di Kecamatan Plaju yang bersedia untuk menggunakan alat perekam data transaksinya. Hal ini disebabkan hambatan hambatan yang terjadi dilapangan, Faktor Hambatan yang terjadi yang menyebabkan tidak adanya wajib pajak restoran di Kecamatan Plaju yang bersedia untuk menggunakan tata cara pelaporan pajak restoran melalui sistem online antara lain Kurangnya Pemahaman atau Pengetahuan tentang Sistem online, Pengurangan Pelanggan dan Omzet Akibat Penerapan Pajak, Kekhawatiran tentang Privasi dan Keamanan Data, Kurangnya Manfaat yang dirasakan oleh Wajib Pajak. Disarankan untuk mengatasi hambatan yang terjadi dengan cara edukasi dan pelatihan, meningkatkan keamanan dalam sistem online, serta melakukan perubahan peraturan yang memang dianggap perlu dalam rangka menyelesaikan hambatan.

Kata Kunci : Implementasi Kebijakan, Tata Cara Pelaporan Pajak Restoran, Sistem Online, UPT Badan Pendapatan Daerah

Pembimbing Pertama



Dr. Yoyok Hendarso, MA.

Pembimbing Kedua



Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos.,MPA.



ABSTRACT

This study aims to identify the Process of Policy Implementation of Restaurant Tax Reporting Procedures Through the Online System at the UPT Regional Revenue Agency of Plaju District and analyze the factors that hinder the Implementation of the Policy of Restaurant Tax Reporting Procedures Through the Online System at the UPT Regional Revenue Agency of Plaju District. This research is a qualitative research with data collection methods, namely interviews, literature studies, and documentation. The data sources used are primary data and secondary data. This research uses the theory of Policy Implementation from Mazmanian and Paul.A Sabatier with the dimension of ease of control of problems, the ability of wisdom to structure the implementation process, variables outside the policy that affect the implementation process and the Stage of the Implementation Process. The results of this study show that restaurant tax reporting through an online system that requires the use or installation of business transaction data recording devices in the work area of the Plaju District Regional Revenue Agency UPT is still not optimal, this can be seen from the absence of restaurant taxpayers in Plaju District who are willing to use their transaction data recording devices. This is due to the obstacles that occur in the field, the obstacle factors that occur that cause the absence of restaurant taxpayers in Plaju District who are willing to use the procedures for reporting restaurant taxes through the online system, including Lack of Understanding or Knowledge of the online system, Reduction of Customers and Turnover Due to the Implementation of Taxes, Concerns about Data Privacy and Security, Lack of Benefits Perceived by Taxpayers. It is recommended to overcome obstacles that occur by means of education and training, improve security in the online system, and make changes to regulations that are considered necessary in order to solve obstacles.

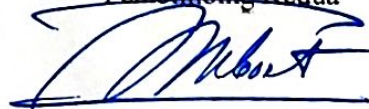
Keywords: *Policy Implementation, Restaurant Tax Reporting Procedures, Online System, UPT Regional Revenue Agency*

Pembimbing Pertama



Dr. Yoyok Hendarso, MA.

Pembimbing Kedua



Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos.,MPA.

Koordinator Program Studi
Magister Administrasi Publik



MOTTO DAN PERSEMBAHAN :

“MANUSIA HANYA BISA BERUSAHA DAN BERDOA, ALLAH YANG MENENTUKAN HASILNYA” (penulis)

Dengan ridho Allah SWT., Tesis ini saya persembahkan untuk:

- 1. Orang tua ,Istri dan Anakku yang selalu memberikan dukungan.**
- 2. Pimpinan dan rekan-rekan UPT Bapenda Kecamatan Plaju .**
- 3. Almamaterku Pascasarjana Universitas Sriwijaya. Teman seperjuanganku (Magister Administrasi Publik 2022/2023).**

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	iii
ABSTRACT.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
DAFTAR ISTILAH DAN SINGKATAN	xi
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
1.1.Latar Belakang	1
1.2.Rumusan Masalah	10
1.3.Tujuan Penelitian.....	10
1.4.Manfaat Penelitian	11
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Landasan Teori.....	12
1. Kebijakan Publik	12
2. Implementasi Kebijakan	13
2.2 Model Implementasi Kebijakan	14
2.3 Model Implementasi Kebijakan Yang Digunakan.....	18
2.4 Penelitian Terdahulu	26
2.5 Kerangka Pemikiran.....	31
BAB III : METODE PENELITIAN	33
3.1 Jenis Penelitian	33
3.2 Definisi Konsep	33
3.3 Fokus Penelitian.....	35
3.3.1 Data dan Sumber Data.....	36
3.3.2 Informan Penelitian	37
3.3.3 Unit Analisis	38
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	38
3.5 Uji Keabsahan Data	39
3.6 Teknik Analisis Data	41
3.7 Tempat dan Waktu Penelitian.....	42
BAB IV : DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN.....	43
4.1 Deskripsi Instansi	43
4.2 Visi dan Misi.....	44
4.3 Letak Geografis Badan Pendapatan Daerah Kota Palembang	45
4.4 Tupoksi (Tugas dan Fungsi)	45
4.5 Struktur Organisasi	46

BAB V : HASIL DAN PEMBAHASAN	54
5.1 Implementasi Kebijakan.....	54
5.2 Faktor Pendukung & Penghambat Kebijakan.....	118
5.3 Matriks Hasil Temuan Penelitian.....	122
BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN.....	127
6.1 Kesimpulan	127
6.2Saran	129
DAFTAR PUSTAKA	132
LAMPIRAN.....	136

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Target dan Realisasi Pajak Restoran Kota Palembang Tahun 2021-2023	3
Tabel 1.2 Kelurahan di Kecamatan Plaju	5
Tabel 1.3 Wajib Pajak Restoran Aktif Di Kecamatan Plaju Tahun 2022-2024	6
Tabel 1.4 Target dan Realisasi Pemasangan alat perekam data transaksi usaha Wajib Pajak Restoran di Kecamatan Plaju Tahun 2022-2024	9
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	27
Tabel.3.1. Fokus Penelitian	35
Tabel 5.1 Daftar Wajib Pajak Restoran di Kecamatan Plaju yang Omzetnya Lebih Dari Rp.9.000.000.....	94
Tabel 5.2 Daftar Tarif Pajak yang Harus Dibayarkan oleh Wajib	95
Tabel 5.3 Target Pemasangan Alat Pemantau dan Perekam Data (Elektronik Tax) di Kecamatan Plaju Tahun 2022-2024.....	96
Tabel 5.4 Wajib Pajak Restoran di Kecamatan Plaju yang Bersedia untuk Menggunakan Alat Pemantau dan Perekam Data (Electronic Tax) Tahun 2022-2024.....	97
Tabel 5.5 Matriks Hasil Temuan Penelitian.....	122

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1 Proses Alur Implementasi Menurut Merilee S.Grindle .	16
Gambar 2.2 Proses atau Alur Implementasi Menurut Mazmanian & Sabatier	19
Gambar 2.3 . Kerangka Pemikiran.....	32
Gambar.4.1 Kantor Badan Pendapatan DaerahKota Palembang.....	44
Gambar 4.2. Struktur Organisasi Kepengurusan BAPENDA.....	49
Gambar 4.3. Struktur Organisasi UPT BAPENDA Kecamatan Plaju Tahun 2022-2024.....	53
Gambar 4.4. Gedung UPTD Bapenda Kecamatan Plaju.....	54
Gambar 5.1 Contoh Alat MPOS(Mobile Point of Sale).....	88
Gambar 5.2 Contoh Tax Monitoring Device	89
Gambar 5.3 Tampilan Sistem Monitoring Device Berbasis Web...	90

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

1.	Dokumentasi Penelitian	136
2.	Daftar Nama Informan Penelitian	137
3.	Pedoman Waawancara	138
4.	Perwali No 84 Tahun 2018	147

DAFTAR SINGKATAN DAN ISTILAH

UU	: Undang-Undang
PERDA	: Peraturan Daerah
PERWALI	: Peraturan Walikota
Bapenda	: Badan Pendapatan Daerah
WP	: Wajib Pajak
E-TAX	: Elektronik Tax
PAD	: Pendapatan Asli Daerah

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Globalisasi telah membawa dampak yang signifikan dalam berbagai sektor kehidupan, termasuk dalam hal administrasi pemerintahan dan perpajakan. Era digital dan kemajuan teknologi informasi semakin mengubah cara dunia berinteraksi dan berbisnis, termasuk cara pemerintah mengelola administrasi pajak. Pemanfaatan teknologi informasi dalam sistem perpajakan, terutama sistem online, menjadi langkah penting dalam mengadaptasi kebijakan pajak dengan tuntutan zaman yang semakin terhubung secara global.

Pajak merupakan salah satu sumber pendapatan negara yang sangat penting dan memiliki peran signifikan dalam mendukung pembangunan nasional. Sebagai sumber penerimaan negara, pajak berfungsi untuk membiayai kebutuhan belanja negara, termasuk penyediaan infrastruktur, kesehatan, pendidikan, serta layanan publik lainnya. Dengan kata lain, pajak menjadi salah satu tulang punggung anggaran pendapatan dan belanja negara (APBN), yang berperan dalam menjaga stabilitas ekonomi serta mendorong pertumbuhan ekonomi nasional.

Selain di tingkat nasional, pajak juga memiliki peran yang sangat penting sebagai sumber pendapatan daerah, terutama dalam mendukung program-program pembangunan dan pelayanan publik yang dikelola oleh pemerintah daerah, salah satunya pemerintah daerah Kota Palembang. Kota Palembang sebagai salah satu kota besar di Indonesia dan pusat kegiatan ekonomi di Sumatera Selatan, memerlukan sumber pendanaan yang besar untuk menjalankan berbagai program pembangunan. Pajak daerah, termasuk pajak hotel, pajak restoran, pajak hiburan, serta pajak bumi dan bangunan, menjadi salah satu komponen utama dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kota Palembang.

Kota Palembang memiliki Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang salah satunya bersumber dari pajak daerah, adapun jenis-jenis pajak daerah nya mengacu pada Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat Dan Pemerintahan Daerah pasal 4 ayat 2 yang berisi :

“Pajak yang dipungut oleh pemerintah kabupaten/kota terdiri atas PBB-P2 (Pajak Bumi dan Bangunan), BPHTB (bea perolehan hak atas tanah dan bangunan); PBJT (Pajak Barang dan Jasa Tertentu) ,Pajak Reklame,PAT (Pajak Air Tanah), Pajak MBLB (Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan), Pajak Sarang Burung Walet, Opsen PKB (Pajak Kendaraan Bermotor), Opsen BBNKB (Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor)”.

Instansi yang mengurus masalah pajak di Kota Palembang adalah Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Palembang. Dalam pelayanan pajak daerah, proses pelaporan pajak biasanya dikenal dengan istilah *Self Assesment System*. (Siahaan, MP 2005) Sistem ini adalah suatu sistem yang melibatkan wajib pajak secara aktif untuk memberikan informasi tentang pajak terutang secara mandiri dan jujur. Dalam gagasan ini, wajib pajak diberi kesempatan dan kepercayaan untuk berkontribusi secara langsung dalam menghitung sendiri jumlah pajak yang harus dibayar, dan melaporkan besaran pajak tersebut kepada petugas pajak (Rachdianti et al. 2016). Dalam menerapkan sistem pajak ini, sangat penting bagi wajib pajak untuk berpartisipasi secara aktif, jujur, sadar, dan disiplin dalam melaporkan kewajibannya sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku.

Pajak restoran merupakan salah satu sumber pendapatan daerah yang penting, terutama di kota-kota besar yang memiliki sektor pariwisata dan kuliner yang berkembang pesat seperti Kota Palembang. Hal ini dapat kita lihat dari perbandingan antara Realisasi Pendapatan Asli Daerah dari hasil pajak daerah Kota Palembang tahun 2022-2024 dengan Target dan Realisasi Pajak Restoran di Kota Palembang tahun 2022-2024, Adapun datanya sebagai berikut:

Tabel 1.1 Target dan Realisasi Pajak Restoran Kota Palembang

Tahun 2021-2023

No	Tahun	Realisasi PAD (Pajak Asli Daerah) Kota Palembang (Rp)	Realisasi Pajak Restoran Kota Palembang (Rp)	Persentase Pajak Restoran terhadap PAD (%)
1	2022	1.172.719.563.765	189.079.075.816	16,12
2	2023	1.130.614.768.062	220.102.428.945	19,47
3	2024	1.063.560.709.241 (Data Bulan November)	212.258.106.045 (Data Bulan November)	19,95

Sumber : Data Badan Pendapatan Daerah Kota Palembang

Dari Tabel diatas dapat kita ketahui bahwa terjadi penurunan realisasi PAD dari sektor pajak daerah dari tahun 2022 ke tahun 2023, dan mengalami penurunan kembali pada tahun 2024 namun data tahun 2024 ini masih berasal dari bulan November. Dari sisi realisasi pajak restoran di Kota Palembang mengalami kenaikan dari tahun 2022 ke 2023, namun menurun di 2024 . Berbeda dengan persentase pajak restoran terhadap Pendapatan Asli Daerah Kota Palembang dari sektor pajak daerah yang selalu mengalami kenaikan, Hal ini menunjukkan bahwa Pajak restoran merupakan pajak yang penting dalam Pendapatan Asli Daerah di Kota Palembang.

Namun, pengelolaan pajak restoran sering kali dihadapkan pada berbagai tantangan, seperti ketidakpatuhan wajib pajak, serta ketidakteraturan dalam pelaporan pajak. Sistem pajak konvensional yang masih menggunakan metode manual sering kali tidak efisien dan rentan terhadap kesalahan serta potensi kebocoran pajak. Oleh karena itu, banyak daerah yang mulai beralih untuk menerapkan sistem pajak restoran berbasis online untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam pengelolaan pajak.

Pajak Restoran juga merupakan pajak yang dikenakan kepada konsumen saat mereka membeli makanan dan minuman di restoran, kafe, atau tempat makan lainnya. Pajak ini biasanya dihitung sebagai persentase dari total tagihan dan kemudian ditambahkan ke harga yang harus dibayar

pelanggan. Besaran pajak restoran/pajak barang dan jasa tertentu atas makanan dan/atau minuman diatur dalam Perda Kota Palembang Nomor 4 Tahun 2022 Pasal 24 ayat 1 yang berisi: “Tarif PBJT ditetapkan sebesar 10% (sepuluh persen)”.

Di Kota Palembang peraturan tentang perpajakan diatur dalam Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pajak dan Retribusi Daerah serta pedoman pelaksanaannya diatur dalam Peraturan Walikota Palembang Nomor 84 Tahun 2018 tentang Tata Cara Pelaporan Transaksi Usaha Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Hiburan dan Pajak Parkir melalui sistem online. Pemaknaan pelaporan melalui sistem online inilah mengacu kepada penggunaan alat atau sistem perekam data transaksi usaha melalui sistem monitoring device berbasis web, alat perekam data ini sering juga disebut dengan nama alat E-Tax atau *electronic tax* (Pajak elektronik). Alat ini digunakan untuk memudahkan pelaksanaan *Self Assesment System*. Regulasi tersebut merupakan bentuk tindak lanjut pemerintah daerah dalam rangka mempermudah memberikan pelayanan kepada wajib pajak daerah dalam bentuk pelayanan yang berbasis elektronik.

Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) telah mendorong pemerintah daerah untuk memasang alat perekam transaksi elektronik, seperti tapping box, di restoran, hotel, dan tempat hiburan. Langkah ini bertujuan meningkatkan transparansi dan akuntabilitas penerimaan pajak daerah serta mencegah kebocoran pendapatan. Meskipun KPK tidak mengeluarkan peraturan khusus mengenai pemasangan alat ini, mereka memberikan rekomendasi dan dukungan kepada pemerintah daerah untuk mengimplementasikannya.

Alat perekam data transaksi usaha atau yang sering disebut dengan Electronic tax (E-Tax) berfungsi sebagai alat perekam data transaksi usaha pada tata cara pelaporan melalui sistem online dan memberikan dampak penting terhadap pajak daerah, termasuk di Kota Palembang yang menjadikan pajak sebagai sumber utama Pendapatan Asli Daerah (PAD). Adapun data

transaksi usaha yang terekam oleh Alat perekam data transaksi usaha atau yang sering disebut dengan E-Tax tercantum dalam Pasal 2 Ayat 3 Peraturan Walikota No 84 Tahun 2018 tentang Tata cara pelaporan transaksi usaha pajak hotel, pajak restoran, pajak hiburan dan pajak parkir melalui sistem online yang berisi :

1. Pembayaran makanan dan minuman yang dikonsumsi oleh pembeli, baik di konsumsi di tempat pelayanan maupun ditempat lain termasuk lauk pauk, nasi kotak, nasi bungkus dan makanan lain yang dibungkus/dikotak /dipaket/ dibawa pulang atau dikirimkan langsung melalui jasa pengiriman,
2. Pembayaran pemakaian ruang rapat atau pertemuan pada restoran;
3. Pembayaran *service charge*
4. Potongan harga/voucher/diskon/ promo yang diberikan kepada penerima jasa restoran.

Kenaikan Pendapatan Asli Daerah (PAD) menjadi tujuan utama dari implementasi kebijakan tata cara pelaporan pajak restoran melalui sistem online ini, oleh karena itu Badan Pendapatan Daerah Kota Palembang menginginkan semua wajib pajak restoran di Kota Palembang termasuk di Kecamatan Plaju untuk menggunakan alat perekam data transaksi dalam Implementasi Tata Cara Pelaporan pajak restoran melalui sistem online agar menjamin terjadinya transparansi, efisiensi .

Peneliti melakukan wawancara dengan Kepala sub bidang Restoran Bapenda Kota Palembang untuk mengetahui hal hal terkait pajak restoran, dan Kasubbid Restoran Bapenda Kota Palembang mengatakan dalam wawancara dengan penulis bahwa :

“Salah satu kesulitan kami dalam pengimplementasian tata cara pelaporan pajak restoran melalui sistem online ini kesediaan wajib pajak restoran, di Kota Palembang ini terdapat kecamatan, yaitu kecamatan plaju yang semua wajib pajak restorannya tidak menggunakan alat perekam data transaksi atau alat e-tax dalam pelaporan pajak restorannya secara online, tentunya ini berdampak dalam PAD Kota Palembang.”

(Wawancara Kepala Sub Bidang Restoran Bapenda Kota Palembang. Palembang ,10/05/2024).

Dari hasil wawancara diatas dapat kita ketahui bahwa kesediaan dari wajib pajak restoran sangat berdampak terhadap penggunaan alat e-tax dalam pelaporan pajak restoran melalui sistem online dan terdapat satu kecamatan yaitu Kecamatan Plaju yang semua wajib pajak nya tidak menggunakan alat e-tax dalam pelaporan pajak restorannya.

Kecamatan Plaju adalah sebuah kecamatan di Kota Palembang, Sumatera Selatan, Indonesia. Kecamatan hasil pengembangan dari Kecamatan Seberang Ulu II. Sebagai salah satu kecamatan di Kota Palembang, Plaju terletak sekitar 13 km dari pusat Kota Palembang.

Sama seperti kecamatan lain yang ada di Kota Palembang, kegiatan perekonomian di wilayah Kecamatan Plaju didominasi oleh sektor perdagangan dan jasa. Sektor ini mencakup berbagai jenis usaha, seperti restoran dan kafe, serta berbagai tempat kuliner lainnya yang berpotensi memberikan kontribusi pada pajak restoran. Berikut daftar wajib pajak restoran aktif (terdaftar sebagai wajib pajak restoran di sistem Bapenda Kota Palembang) yang ada di Kecamatan Plaju, antara lain:

Tabel 1.3 Wajib Pajak Restoran Aktif Di Kecamatan Plaju

Tahun 2022-2024

NO	JENIS OBJEK PAJAK	2022	2023	2024
1	KOPERASI (KOPERASI WANITA PETRA CATERING)	1	1	1
2	WARUNG/RUMAH MAKAN MAKAN (WARUNG KOPI HAKIM/AKIUN, WARUNG NASI MULYADI, PECEL LELE PAHLAWAN, RM. AYAM KALASAN, RM.	6	6	6

	AYAM BAKAR BUMBU, RM. PAGI SORE, WARUNG NASI RACHMAN, WARUNG SEDAP PLAJU)			
3	TOKO PEMPEK (PEMPEK FLAMBOYAN, PEMPEK AYONG, PEMPEK VIMONA) + PEMPEK VENNY 2(2023,2024)	3	4	4
4	SATE (Sate Harun)	1	1	1
5	MARTABAK (MARTABAK TELOR MUTU BAROKAH)	1	1	1
6	BAKSO (BAKSO MIDUN, BAKSO SOLO BARU 1, BAKSO SOLO BARU 2)	3	3	3
7	TOKO ROTI (PT SEBAASTIAN CITRA (ROTI'O))	1	-	-
	Total Objek Pajak Restoran	16	16	16

Sumber: Data UPTD Bapenda Kecamatan Plaju

Dari data tabel diatas dapat kita ketahui bahwa terdapat 16 wajib pajak aktif dari tahun 2022-2024 yang ada di kecamatan plaju yang berpotensi sebagai sumber pendapatan asli daerah bagi Kota Palembang. Dalam rangka implementasi kebijakan pelaporan pajak restoran melalui sistem online dengan menggunakan alat perekam data transaksi usaha, pemerintah Kota Palembang memberikan tanggung jawab kepada Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Palembang yang bekerja sama dengan pihak Bank sebagai pihak penyedia alat perekam data transaksi usaha atau alat E-Tax dan Web sebagaimana diatur dalam Peraturan Walikota No 84 Tahun 2018 tentang tata cara pembayaran dan pelaporan transaksi usaha pajak hotel, pajak restoran, pajak hiburan dan pajak parkir melalui sistem online, pasal 5 ayat 1 dan 2 yang berisi :

1. Dalam rangka pelaksanaan sistem online pelaporan data transaksi usaha sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat 1 dan penyajian perekaman data melalui sistem Monitoring Device berbasis Web sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat 1, Walikota menunjuk bank sebagai pelaksana operasional sistem online.

2. Pelaksanaan operasional sistem online oleh bank sebagaimana dimaksud pada ayat 1, dilakukan melalui Perjanjian kerja sama dengan Badan Pengelolaan Pajak Daerah(Badan Pendapatan Daerah)”.

Sistem pajak online memungkinkan proses pelaporan pajak restoran dilakukan dengan lebih mudah dan cepat, mengurangi potensi kesalahan administratif, serta meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak. Di sisi lain, penerapan sistem ini juga sejalan dengan tren globalisasi yang mendorong kemajuan teknologi dan digitalisasi dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam sektor perpajakan, contohnya pajak restoran.

Tata cara pelaporan pajak restoran melalui sistem online menggunakan alat perekam data transaksi usaha atau di Badan Pendapatan Daerah Kota Palembang disebut dengan alat elektronik tax (E-Tax) pada dasarnya bertujuan untuk mempermudah wajib pajak restoran untuk melakukan kewajiban pelaporan pajak restoran terhadap Pemerintah Kota Palembang karna semua nya sudah menggunakan sistem online, Wajib Pajak Restoran tidak perlu membuat rincian pendapatan (omzet) perharinya dan harus merangkum Kembali setiap bulannya secara manual dikarenakan semuanya sudah ter rekam dalam alat perekam data transaksi usaha atau alat *Electronic Tax* (E-Tax), namun sangat disayangkan masih banyak restoran yang tidak mau menggunakan alat perekam data transaksi usaha atau alat *Electronic Tax* (E-Tax). Padahal tujuan utama dari pelaporan pajak restoran melalui sistem online menggunakan alat perekam data transaksi usaha atau alat E-Tax dapat mempermudah wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban pembayaran pajaknya dan membantu tujuan pemerintah dalam meningkatkan sistem pengawasan dan pemantauan pembayaran pada wajib pajak.

Akan tetapi penerapan pelaporan pajak restoran melalui sistem online menggunakan alat perekam data transaksi usaha atau alat elektronik tax mengalami penolakan oleh wajib pajak restoran di Kecamatan Plaju dari Jumlah Target dan realisasi Pemasangan alat perekam data transaksi usaha , Wajib Pajak Restoran di Kecamatan Plaju yang sudah menggunakan alat

perekam data transaksi usaha pada Tahun 2022-2024 .

Berikut ini merupakan Target Pemasangan Elektronik Tax (E-Tax) pada tahun 2022-2024 sebagai berikut :

Tabel 1.4 Target dan Realisasi Pemasangan alat perekam data transaksi usaha Wajib Pajak Restoran di Kecamatan Plaju Tahun 2022-2024

No	Tahun Pelaksanaan	Target	Realisasi
1	2022	16	1 (Pempek Flamboyant)
2	2023	10	0
3	2024	10	0

Sumber : Badan Pendapatan Daerah Kota Palembang Tahun 2022-2024

Dari tabel diatas target dan realisasi Pemasangan alat perekam data transaksi usaha sebagai tata cara pelaporan Pajak Restoran menggunakan system online di Kecamatan Plaju pada Tahun 2022-2024 mengalami penurunan mulai dari tahun 2023, dikarenakan perubahan Peraturan Daerah, yang awalnya Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 3 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2018 Tentang Pajak Daerah, berubah menjadi Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, didalam Perda Nomor 4 Tahun 2023 terdapat perubahan tarif pajak restoran yang awalnya 5% menjadi 10%, sehingga terdapat 6 wajib pajak restoran yang tidak memenuhi kriteria pengenaan pajak dikarenakan omzet dibawah Rp. 9.000.000 (Sembilan juta rupiah).

Dari Tabel diatas juga dapat diketahui bahwa penggunaan sistem online dalam pelaporan pajak restoran di Kecamatan Plaju oleh Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Palembang bisa dikatakan belum berhasil , karena pada tahun 2022 hanya 1 Wajib Pajak restoran yaitu wajib pajak pempek flamboyan yang bersedia menggunakan alat perekam data transaksi

usaha sebagai media pelaporan melalui sistem online, namun di tahun 2023 dan 2024 turun menjadi 0 atau dalam kata lain seluruh Wajib Pajak Restoran yang ada di Kecamatan Plaju tidak ada yang menggunakan alat perekam data transaksi usaha sebagai media pelaporan melalui sistem online, belum diketahui apa alasan dari tidak adanya wajib pajak restoran di Kecamatan Plaju yang menggunakan alat perekam data transaksi usaha sebagai media pelaporan melalui sistem online, namun hal ini tentunya akan berdampak buruk terhadap kebenaran data transaksi usaha yang diberikan oleh wajib pajak restoran di Kecamatan Plaju kepada Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) dan tentu saja akan berdampak kepada pendapatan asli daerah (PAD) Kota Palembang.

Perlu diteliti lebih lanjut apa penyebab dari permasalahan ini, oleh karena itu penulis akan melakukan penelitian tesis yang berjudul **“IMPLEMENTASI KEBIJAKAN TATA CARA PELAPORAN PAJAK RESTORAN MELALUI SISTEM ONLINE DI KECAMATAN PLAJU OLEH BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTA PALEMBANG”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini:

1. Bagaimana Implementasi Kebijakan Tata Cara Pelaporan Pajak Restoran Melalui Sistem Online Di Kecamatan Plaju Oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Palembang?
2. Apa saja Faktor -faktor pendukung dan penghambat dalam Implementasi Kebijakan Tata Cara Pelaporan Pajak Restoran Melalui Sistem Online Di Kecamatan Plaju Oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Palembang?

1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk mengidentifikasi Proses Implementasi Kebijakan Tata Cara Pelaporan Pajak Restoran Melalui Sistem Online Di Kecamatan Plaju Oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Palembang.
2. Untuk menganalisis Faktor-faktor yang mendukung dan menghambat dari Implementasi Kebijakan Tata Cara Pelaporan Pajak Restoran Melalui Sistem Online Di Kecamatan Plaju Oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Palembang.

1.4. Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan berguna sebagai berikut :

1. Secara Teoritis, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai pemberdayaan konsep kinerja implementasi kebijakan publik.
2. Secara Praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada instansi pengelola pajak restoran dalam meningkatkan kinerja dan kebijakan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, Leo. 2017. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta. 12(2) 142-151.
- Alfatih, Andy: 2010. *Implementasi Kebijakan dan Pemberdayaan Masyarakat (Kajian pada Implementasi Program Kemitraan dalam rangka Memberdaya Usaha kecil)*. Jatinangor: Unpad Press.
- Anggoro, D. D., & Aprilian, Y. A. (2019). Deficiency Prinsip Keadilan Dalam Implementasi E-Tax Kota Malang Berdasarkan Prinsip Kebijakan Pajak Yang Baik. *Jurnal Pajak Indonesia (Indonesian Tax Review)*, 3(1).
- Chintya, Permata Sari. *Implementasi Sistem Online Pajak Restoran Bagi Wajib Pajak pada Badan Pendapatan Daerah Kota Padang*. 2020. Phd Thesis. Universitas Andalas.
- Damas Dwi Anggoro. 2019, volume 13, No 1. *Deficiency prinsip keadilan dalam Implementasi e-tax di kota Malang berdasar kan prinsip kebijakan pajak yang baik*. PKNSTAN. Diakses pada 4 desember 2020 (Online)
- Gita, G. (2024). *Implementasi Kebijakan Pemungutan Pajak Restoran dalam Menunjang Pendapatan Asli Daerah Kota Banjarmasin* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Kalimantan MAB).
- Harahap, A. P. P. (2022). Implementasi Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 63 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api Dalam Kemudahan Dan Kenyamanan Layanan Di Stasiun Kereta Api Medan.
- Hidajat, H. R. I., Rohayati, Y., & Sarihati, T. (2024). Implementation Of The Policy Granting Minimarket Establishment Permits In Bandung City-H.R. Iip Hidajat et.al Implementation Of The Policy Granting Minimarket Establishment Permits In Bandung City. *Jurnal Scientia*, 13. <https://doi.org/10.58471/scientia.v13i03>
- Jennie Marcella Chandra, Desitama Anggraini, L., & Meiriasari, V. (2023). Pengaruh *Self Assessment System*, Pemeriksaan Pajak, Dan Penagihan Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Pertambahan Nilai (PPN) pada KPP Pratama Palembang Ilir Timur. *Jae (Jurnal Akuntansi Dan Ekonomi)*, 8(2), 34–47. <https://doi.org/10.29407/jae.v8i2.20020>
- Leliya, L. and Afiyah, F., 2016. Efektivitas Sistem Pembayaran Pajak Daerah Online dalam Peningkatan Pendapatan Daerah Kota Cirebon. *Al-Mustashfa: Jurnal Penelitian Hukum Ekonomi Syariah*, 4(2).

- Maria, K., Lumolos, J., & Pangemanan, F. (2020). Implementasi Kebijakan Pengelolaan Pajak Restoran di Badan Pengelolaan Keuangan Dan Pendapatan Daerah Kota Tomohon. *Jurnal Eksekutif*, 2(5).
- Mazmanian, D. H. & S. P. A. (1983). Implementation and Public Policy. In *Scott, Foresman*,. University of Minnesota.
- Moc. Sofyan. 2016 jurnal eksekutif Volume 13. *Sistem pengendalian intern pengelolaan pajak restoran dalam meningkatkan Pendapatan asli daerah (PAD) Kota Bogor*. Magister Manajemen Universitas Pancasila Bogor. Diakses Pada 12 Desember 2020m(Online)
- Mubarok, S., Zauhar, S., & Setyowati, E. (2020). Journal of Public Administration Studies Policy Implementation Analysis: Exploration of George Edward III, Marilee S Grindle, and Mazmanian and Sabatier Theories in the Policy Analysis Triangle Framework. In Syahrul Mubarok/ JPAS (Vol. 5, Issue 1).
- MUS, Abdul Rahman, et al. Pengaruh Penggunaan Online Sistem, Pengetahuan Perpajakan, dan Kesadaran Wajib Pajak, terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran di Kota Makassar. *Jurnal Akuntansi & Sistem Informasi (JASIN)*, 2023, 1.1: 251-265
- Nugroho, Riant. 2003. *Public Policy.(Edisi Revisi Enam)* Jakarta: PT Gramedia Purwanto, Agus.2012. *Implementasi Kebijakan Publik*. Yogyakarta:Gava Media, 1(2);72
- Nurlatifah, S., & Nisa, F. (2019). Analisis Pelaksanaan *Self Assessment System* Dan Kepatuhan Wajib Pajak Badan dalam Rangka Meningkatkan Penerimaan Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Bekasi Barat. *Jurnal Akuntansi Dan Bisnis Krisnadwipayana*, 6(2). <https://doi.org/10.35137/jabk.v6i2.297>
- Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 4 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
- Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2001 Tentang Pajak Daerah
- Peraturan Walikota Palembang Nomor 17 Tahun 2016 Tentang Perubahan atas Peraturan Walikota Palembang Nomor 84 Tahun 2013 Tentang Pembayaran dan Pelaporan Transaksi Usaha Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Hiburan dan Pajak Parkir Melalui Online System.
- Peraturan Walikota Palembang Nomor 33 Tahun 2016 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Walikota Palembang Nomor 34 Tahun 2011 Tentang Persyaratan, Mekanisme, Dan Prosedur Tetap Pemungutan Pajak Restoran

- Peraturan Walikota Palembang Nomor 84 Tahun 2018 Tentang Tata cara pembayaran dan pelaporan transaksi usaha pajak hotel, pajak restoran, pajak hiburan dan pajak parkir melalui sistem online.
- Purnama, F. M. (2018). Implementasi Kebijakan Pemungutan Pajak Restoran Dalam Menunjang Pendapatan Asli Daerah Kota Madiun (Studi Pada Badan Pendapatan Daerah Kota Madiun) (Doctoral dissertation, Universitas Brawijaya).
- Puspitasari, P.I. and Sumerthayasa, P.G.A., 2017. Penerapan Sistem Online dalam Pembayaran Pajak Hotel pada Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Badung. *Kertha Negara: Journal Ilmu Hukum*, 5(2), pp.1-12.
- Putra, N. B., Tanjung, M., & Gultom, S. A. (2021). Implementasi Penggunaan Aplikasi Berbasis Online Atas Penerimaan Pajak Restoran di Kota Binjai. *Jurnal Budgeting*, 2(1), 114-126.
- Putri, A.Y., 2018. *Analisis Penerapan Pembayaran Pajak Restoran Berbasis Elektronik (Studi Kasus Pada Penerapan e-Tax di Kota Malang)* (Doctoral dissertation, Universitas Brawijaya).
- Rachdianti, F.T., Astuti, E.S. and Susilo, H., 2016. Pengaruh penggunaan e-tax terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Perpajakan (JEJAK)/ Vol, 11(1)*.
- Rantung, M.I.R., 2024. EVALUASI KEBIJAKAN PUBLIK (KONSEP DAN MODEL). *Penerbit Tahta Media*.
- Sabatier, P. , & M. D. (1980). CONCEPTUAL FRAMEWORK THE IMPLEMENTATION OF PUBLIC POLICY: A FRAMEWORK OF ANALYSIS*.
- Sani, D. I. (2022). Implementasi Kebijakan Tentang Pajak Restoran di Kota Tasikmalaya. *Jak Publik (Jurnal Administrasi & Kebijakan Publik)*, 3(2).
- Saptono, P. B., Hodžić, S., Khozen, I., Mahmud, G., Pratiwi, I., Purwanto, D., Aditama, M. A., Haq, N., & Khodijah, S. (2023). Quality of E-Tax System and Tax Compliance Intention: The Mediating Role of User Satisfaction. *Informatics*, 10(1). <https://doi.org/10.3390/informatics10010022>
- Siahaan, Marihot P. 2005. Pajak Daerah dan Retribusi. PT. RajaGrafindo.Persada
- Undang- Undang Nomor 2 Tahun 2018 antara lain pajak hotel, pajak restoran, pajak hiburan, pajak reklame, pajak penerangan jalan, pajak mineral bukan logam dan batuan, pajak air bawah tanah, pajak sarang burung walet, pajak bumi dan bangunan, dan bea perolehan hak atas tanah dan bangunan.
- Undang-Undang Nomor 18 Tahun 1997 Tentang Pajak Daerah
- Universitas Sriwijaya. 2020. *Buku Pedoman Penulisan Skripsi Jurusan Ilmu Administrasi*

Negara. Palembang: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya Palembang.

Yulianto; Ambarsari, Retno, 2022. Analysis of Citizen Relations Management (CRM) Service Quality Application in Waste Handling at Balekambang Sub District, Kramat Jati, East Jakarta. *Technium Soc. Sci. J.*, 32, p.571.