

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PEMASANGAN
ELEKTRONIK TAX (E-TAX) TERHADAP WAJIB
PAJAK RESTORAN DI KOTA PALEMBANG**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Menempuh Derajat Sarjana S-1
Ilmu Administrasi Publik**



Diajukan oleh:

RAHMA DANTI

NIM. 07011381722140

Konsentrasi Kebijakan Publik

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
DESEMBER 2021**

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI
IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PEMASANGAN
ELEKTRONIK TAX (E-TAX) TERHADAP WAJIB
PAJAK RESTORAN DI KOTA PALEMBANG

SKRIPSI

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana S-1
Ilmu Administrasi Publik

Oleh:

RAHMA DANTI

07011381722140

Telah Disetujui Oleh Pembimbing, Oktober 2021

Pembimbing I

Prof.Dr.Kiagus Muhammad Sobri, M.Si
NIP. 196311061990031001



Pembimbing II

Dr. Ardiyan Saptawan, M.Si
NIP.196511171990031004



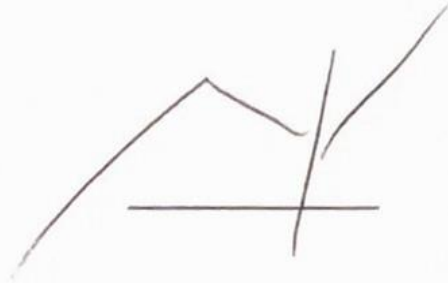
HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul *"Implementasi Kebijakan Pemasangan Elektronik Tax (E-Tax) Terhadap Wajib Pajak Restoran Di Kota Palembang"* telah dipertahankan dihadapan Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya Pada Tanggal 18 November 2021

Palembang, 18 November 2021

Ketua:

Prof. Dr. Kiagus Muhammad Sobri, M.Si
NIP. 196311061990031001



Anggota:

Dr. Ardiyan Saptawan, M.Si.
NIP. 196511171990031004



Prof. Dr. H. Slamet Widodo, M.S, M.M
NIP. 195811191985031003




Dr. Lili Erina, M.Si
NIP. 196612301992032001

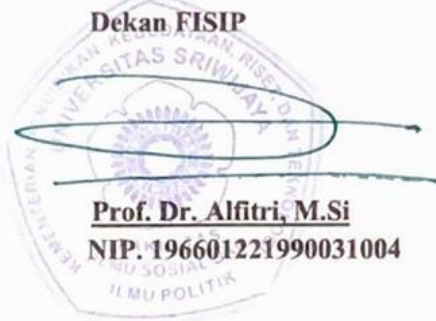


Mengetahui:

Dekan FISIP



Prof. Dr. Alfitri, M.Si
NIP. 196601221990031004



Ketua Jurusan Administrasi Publik



Zailani Surya Marpaung, S.Sos. M.PA
NIP. 198108272009121002



MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

“ Jika Ada Pajak Penghasilan, Orang Yang Adil Akan Membayar Lebih Dan Orang Yang Tidak Adil Akan Membayar Kurang Pada Jumlah Penghasilan Yang Sama ” (Plato)

Skripsi Ini Kupersembahkan Untuk:

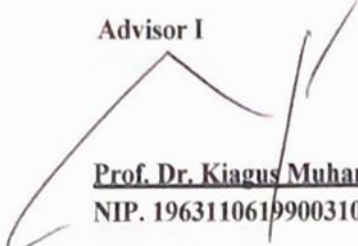
1. Kedua Orang Tuaku Yang Luar Biasa, Papa Aprisan dan Mama Indrianti
2. Saudaraku Terkhusus Yuk Okti Apriani, S.P, Saudara Kembarku Rahma Dani dan Adikku Liona Ayu Permata Kusuma
3. Almamater Kebanggaanku

ABSTRACT

This study aims to identify the process of implementing the electronic installation policy and the factors of the successful implementation of the taxpayer's electronic installation policy in the city of Palembang. The design used is qualitative, with a descriptive approach, research at a location in the city of Palembang, with research subjects namely the Regional Tax Management Agency and restaurant taxpayers who have used or installed tax electronic devices as payment transaction media. The data collection process is interviews, observation, and documentation. Data analysis techniques using data reduction, data presentation, conclusion drawing, and condensation. The results of the study show that the process and also the factors that influence the Implementation of the Electronic Tax Installation Policy (E-Tax) Against Restaurant Taxpayers in the City of Palembang there are variables from Mazmanian and Sabatier theories, such as whether or not the problem is easily controlled through taxpayer rules using e-tax in the existing implementation group from various taxpayers' behavior had problems during installation. The policy of structuring the initial process, consistency, and implementation was supported by several agencies, namely the Prosecutor's Office and the Security Team to improve and speed up the installation. The variable outside the policy is support from the community. The results of this study suggest that the Regional Tax Management Agency of Palembang City provides incentives to restaurant taxpayers as a trigger for the enthusiasm to pay taxes on time and always come to restaurants that use e-tax tools every week to trigger things that are not cool that one of the e-tax tools is not used by taxpayers

Keywords: Implementation, Electronic Tax, Restaurant Taxpayer

Advisor I



Prof. Dr. Kiagus Muhammad Sobri, M.Si
NIP. 196311061990031001

Advisor II



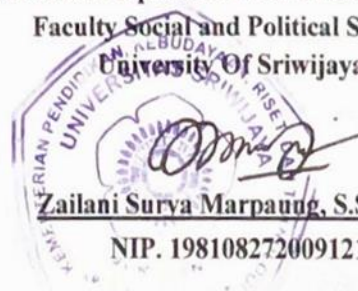
Dr. Ardiyan Saptawan, M.Si
NIP. 196511171990031004

Palembang, November 2021

Chairman of the Departement Of Public Administration

Faculty Social and Political Science

University Of Sriwijaya



Zailani Surya Marpaung, S.Sos., M.PA

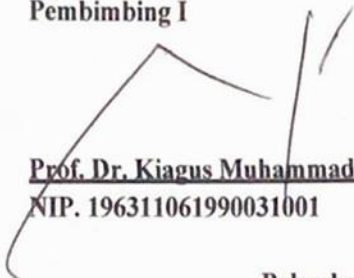
NIP. 198108272009121002

ABSTRAK


Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi proses implementasi kebijakan pemasangan elektronik tax dan faktor dari keberhasilan implementasi kebijakan pemasangan elektronik tax pada wajib pajak restoran di kota Palembang. Desain yang digunakan adalah kualitatif, dengan pendekatan deskriptif, penelitian ini berlokasi di kota Palembang, Dengan subjek Penelitian yakni Pemerintah kota Palembang (Badan Pengelolaan Pajak Daerah) dan wajib pajak restoran yang telah menggunakan atau memasang alat elektronik tax sebagai media transaksi pembayarannya. Proses pengumpulan data yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data dengan menggunakan reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan, dan kondensasi. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa proses dan juga faktor yang mempengaruhi Implementasi Kebijakan Pemasangan Elektronik Tax (E-Tax) Terhadap Wajib Pajak Restoran di Kota Palembang terdapat pada variabel dari teori Mazmanian dan Sabatier, seperti halnya Mudah tidaknya masalah dikendalikan melalui aturan wajib pajak menggunakan e-tax pada restoran yang ada dari beragam perilaku kelompok wajib pajak restoran masih ada permasalahan saat pelaksanaan pemasangan, Kebijaksanaan menstruktur proses mengenai kejelasan, konsistensi, dan keterbukaan implementasi ini didukung oleh beberapa instansi yakni Kejaksaan. Variabel diluar Kebijakan yakni dukungan dari masyarakat Hasil penelitian ini menyarankan agar Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang memberikan insentif kepada wajib pajak restoran sebagai pemicu semangat membayar pajak tepat waktu dan selalu datang ke restoran yang menggunakan alat e-tax tiap minggunya untuk memicu terjadi hal yang tidak diinginkan salah satunya alat e-tax tidak digunakan oleh wajib pajak.

Kata Kunci: Implementasi, Elektronik-tax, Wajib Pajak Restoran

Pembimbing I


Prof. Dr. Kiagus Muhammad Sobri, M.Si
NIP. 196311061990031001

Pembimbing II


Dr. Ardiyan Saptawan, M.Si
NIP.196511171990031004

Palembang, November 2021

Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya


Zailani Surya Marpaung, S.Sos., M.PA
NIP. 198108272069121002

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Puji syukur penulis Panjatkan kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, atas segala rahmat dan karunia yang diberikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Penulisan Skripsi yang berjudul “ **Implementasi Kebijakan Pemasangan Elektronik tax (E-tax) Terhadap wajib pajak restoran di kota Palembang**”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk mendapat gelar S1 jurusan Administrasi Publik.

Pada kesempatan kali ini penulis dengan segala kerendahan hati ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan proposal ini, baik itu berupa dorongan, bimbingan, petunjuk, semangat, kerjasama maupun nasehat dari berbagai pihak terima kasih terutama kepada :

1. Allah SWT dan Rasulullah SAW atas rahmat dan hidayahnya sehingga penulis mampu menyelesaikan Skripsi ini.
2. Orang tuaku Papa Aprisan dan Mama Indrianti serta, Ayukku Okti Apriani, Adikku Rahma Dani, Liona Ayu Permata Kusuma yang kucintai yang senantiasa memberikan perhatian dan kasih sayang serta dukungan doa dan dorongan moral maupun materi kepada penulis dalam menyelesaikan perkuliahan.
3. Bapak Prof. Dr. Kiagus Muhammad Sobri, M.si selaku dosen pembimbing skripsi pertama yang telah banyak memberikan arahan, bimbingan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Bapak Dr. Ardiyan Saptawan, M.Si. selaku Dosen Pembimbing Kedua yang telah memberikan bimbingan pengarahan, nasehat dalam mengerjakan skripsi saya sehingga dapat terselesaikan dengan baik.
5. Kepala Dinas Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang beserta jajarannya yang telah banyak membantu, dari memulai Kuliah Kerja Administrasi (KKA), hingga sampai dengan laporan akhir yakni Skripsi, yang telah membantu memberikan data dan informasi guna kelancaraan dari skripsi ini.
6. Bapak Zailani Surya Marpaung, S.sos., M.PA. selaku ketua jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik yang telah memberikan bimbingan pengarahan, perizinan dalam memulai Kuliah kerja Administrasi dan penyusunan Skripsi ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik.
7. Kepada Muhammad Aldyansyah yang selalu memberikan dukungan, semangat, dan inspirasi saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Serta Seluruh Teman-Teman jurusan Ilmu Administrasi Publik Angkatan 2017 atas Kebersamaannya pada saat masa perkuliahan dan juga Staf

Tata Usaha terkhusus Admin Jurusan Administrasi Publik yang sangat membantu selama saya di Fisip.

Semoga Allah senantiasa memberikan karunia, limpahan rahmat dan hidayah-Nya atas semua kebaikan yang telah diberikan kepada penulis. Terima kasih semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan bagi pembaca untuk pengetahuan kita bersama.

Palembang, November 2021

Rahma Danti
07011381722140

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI	iii
PERSEMBAHAN	iv
ABSTRACT	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
DAFTAR ISTILAH DAN SINGKATAN	xiv
BAB I : PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	11
A. Landasan Teori	11
1. Kebijakan Publik	11
2. Implementasi Kebijakan	12
B. Teori Implementasi Kebijakan	14
C. Pemasangan Elektronik Tax Pada Wajib Pajak Restoran	21
D. Model Implementasi Kebijakan Yang Digunakan	23
E. Penelitian Terdahulu	28
F. Kerangka Pemikiran	31
BAB III : METODE PENELITIAN	34
A. Jenis Penelitian	34
B. Definisi Konsep	35
C. Fokus Penelitian	36
D. Data dan Sumber Data	39
E. Informan Penelitian	40
F. Unit Analisis	41
G. Teknik Pengumpulan Data.....	41
H. Teknik Analisis Data	42
BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN	45
A. Gambaran Umum Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang	45
1. Sejarah Singkat Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang	45
2. Kedudukan	46
3. Dasar Hukum	47
4. Visi dan Misi.....	48
5. Letak Geografis Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang	48
6. Tugas Pokok dan Fungsi.....	49

7. Tujuan dan Sasaran.	50
8. Struktur Organisasi.....	50
B. Mudah atau Tidaknya Masalah Dikendalikan	57
C. Kemampuan Kebijakan Menstruktur Proses Implementasi	64
D. Variabel Diluar Kebijakan Yang Mempengaruhi Proses Implementasi	75
E. Tahap-Tahap Proses Implementasi.	82
BAB V : PENUTUP.	95
A. Kesimpulan	95
B. Saran	96
DAFTAR PUSTAKA	97
LAMPIRAN	100

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel.1 Target Pemasangan E-Tax Tahun 2018-2020.....	6
Tabel.2 Sampel Restoran Telah Dipasang E-tax.....	7
Tabel.3 Sampel Restoran Menolak Pemasangan E-tax.....	7
Tabel.4 Jumlah Data Keseluruhan Memasang E-tax 2018-2020.....	8
Tabel.5 Penelitian Terdahulu	29
Tabel.6 Fokus Penelitian.....	37
Tabel.7 Target dan Realisasi PAD Tahun 2018-2019.....	64
Tabel.8 Jumlah Wajib Pajak Restoran PerKecamatan.....	83
Tabel.9 Realisasi Target Pemasangan E-tax.....	84
Tabel.10 Matriks Hasil Temuan.....	87

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar.1 Alat E-Tax Dari BPPD Untuk Merekam Pajak	2
Gambar.2 Data Jumlah Restoran Di Palembang 2018-2020.....	3
Gambar.3 Implementasi Menurut Merilee S.Grindle	17
Gambar.4 Implementasi Menurut Mazmainian dan Sabatier	20
Gambar.5 Kerangka Pemikiran.....	33
Gambar.6 Kantor BPPD kota Palembang	46
Gambar.7 Struktur Organisasi	56
Gambar.8 Kebijakan yang Dikeluarkan Pemerintah.....	60
Gambar.9 Tiga Restoran Kriteria Layak.	62
Gambar.10 Pemboikotan Pada Restoran.	66
Gambar.11 Kegiatan Pemasangan E-Tax.....	68
Gambar.12 Pemberian Informasi Terkait E-Tax.	72
Gambar.13 Monitoring Penggunaan E-Tax dan Tim BPPD.	73
Gambar.14 Plakat dan Banner di Tiap Restoran.....	75
Gambar.15 Gambaran Peringatan Untuk Pajak Restoran.....	78

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
1. Pedoman Waawancara.....	100
2. Data Realisasi Penerimaan Pajak Daerah.....	102
3. Surat Izin Pengambilan Data.....	105
4. SK Seminar Proposal.....	108
5. SK Komprehensif.....	109
6. Kartu Bimbingan Proposal Skripsi	110
7. Kartu Bimbingan Skripsi.....	111
8. Kartu Revisi Seminar Seminar Proposal	113
9. Halaman Persetujuan Proposal Skripsi	117
10. Halaman Persetujuan Skripsi	118
11. Matriks Hasil Wawancara	119
12. 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.....	130
13. Peraturan Walikota Palembang Nomor 17 Tahun 2016 Tentang Perubahan atas Peraturan Nomor 84 Tentang Pembayaran dan Pelaporan Transaksi Usaha.....	136
14. 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	140

DAFTAR SINGKATAN DAN ISTILAH

UU	: Undang-Undang
PERWAL	: Peraturan Walikota
PERDA	: Peraturan Daerah
BPPD	: Badan Pengelolaan Pajak Daerah
WP	: Wajib Pajak
E-TAX	: Elektronik Tax
PAD	: Pendapatan Asli Daerah
SP	: Surat Peringatan

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pendapatan penerimaan keuangan di Indonesia salah satu pokok utamanya bersumber dari pajak. Pajak merupakan bentuk kewajiban dari warga negara sebagai wajib pajak yang menjadi bukti adanya peran aktif dari masyarakat dalam membantu pembiayaan negara ataupun suatu daerah, pelaksanaannya ini ditunjukan bagi kesejahteraan bangsa dan negara serta diatur dalam undang-undang dan peraturan pemerintah. Pelaksanaan otonomi daerah ini memberi kewenangan bagi setiap daerah untuk mengatur dan mengelola daerahnya masing-masing oleh karena itu daerah harus bertindak efektif dan efisien dalam meningkatkan pendapatan asli daerah agar pengelolaan daerah lebih terfokus dan dapat mencapai sasaran yang di targetkan.

Di Badan Pengelolaan Pajak Daerah (BPPD) kota Palembang memiliki Pendapatan Asli Daerah (PAD) terdiri dari jenis-jenis penerimaan pajak daerah, retribusi daerah, hasil pengelolaan kekayaan yang di sahkan dan lain-lain pendapatan asli daerah yang sah. Jenis-jenis pajak daerah/kota menurut 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 parkir, pajak air bawah tanah, pajak sarang burung walet, pajak bumi dan bangunan, dan bea perolehan hak atas tanah dan bangunan.

Sejak Tahun 2018 pengendalian dan pencatatan pajak di lakukan dengan Elektronik Tax (E-Tax) Ketentuan ini disebutkan dalam PERWAL Kota

Palembang PERWAL No 33 Tahun 2016. Elektronik tax (E-Tax) memberikan dampak pentingnya pajak sebagai sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD), Maka Pemerintah Kota Palembang berusaha memungut pajak daerah secara profesional dan transparan berdasarkan Peraturan Perundang-undangan yang dikeluarkan oleh Pemerintah Kota Palembang yakni PERWAL Kota Palembang No 33 Tahun 2016 Tentang Pesyaratan, Perubahan Atas Peraturan dari Walikota Palembang Nomor 34 Tahun 2011 Tentang Mekanisme, Persyaratan, dan Prosedur Tetap dari Pemungutan Pajak Restoran melalui Sistem Online. Salah satunya tentang pemakaian alat perekam pajak Elektronik Tax (E-Tax) bagi pemungutan pajak restoran.

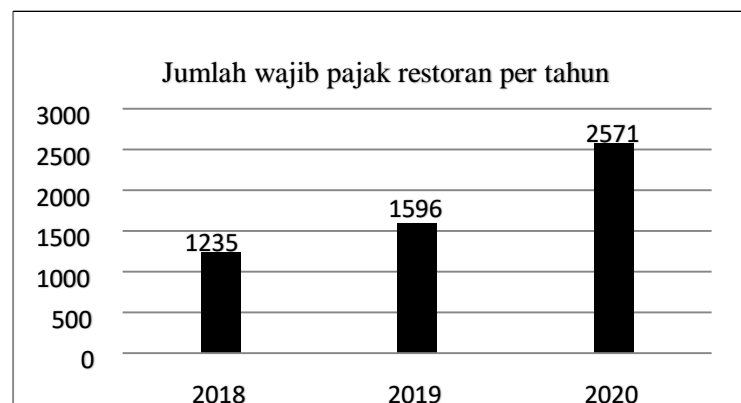


Gambar 1. Alat elektornik-tax yang digunakan sebagai perekam pajak

(Sumber : Rumah makan Padang Raya)

Pajak restoran diperlukan bagi pembeli atau konsumen yang menjalankan layanan restoran. Layanan ini terdiri dari penjualan makanan dan/atau minuman

yang dikonsumsi oleh pembeli, baik yang dikonsumsi di layanan maupun di tempat lain. Ruang lingkup pengumpulan pajak restoran, kaferia, kantin, warung, bar, dan sejenisnya termasuk layanan boga/katering. Meski begitu, pengusaha pasti mewajibkan konsumennya untuk membayar pajak atas pelayanan yang disediakan oleh restoran, sehingga pengusaha restoran harus berkewajiban menyetornya ke kas daerah. Pajak restoran merupakan pajak yang dikenakan atas pelayanan yang disediakan oleh restoran. Tarif pajak restoran ditetapkan sebesar 10% dari biaya pelayanan yang diberikan (Peraturan Walikota Palembang, Bab IV, Pasal 7 Tentang Dasar Pengenaan dan Tarif Pajak). Sebagai Berikut jumlah data restoran yang ada dikota Palembang Per-Tahun 2018 s/d 2020 :



Gambar 2. Data jumlah restoran per Tahun 2018-2020
Sumber: Administrasi pajak Restoran BPPD Kota Palembang

Dari gambar tabel tersebut data dari jumlah restoran yang ada di kota Palembang setiap Tahunnya mengalami peningkatan, Hal tersebut terjadi karena banyaknya jumlah permintaan masyarakat Kota Palembang untuk mencari tempat bersantai sambil makan dan minum yang saat ini sedang meningkat.

Dasar hukum yang melandasi pemungutan pajak restoran tercantum dalam Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2000 yang merupakan perubahan atas Undang-Undang Nomor 18 Tahun 1997 Tentang Pajak Daerah dan peraturan pemerintah Nomor 65 Tahun 2001 Tentang Pajak Daerah khususnya pasal 43-47. Tarif pajak restoran ditetapkan sebesar 10% (sepuluh persen) dari dasar pengenaan pajak yang merupakan jumlah pembayaran yang diterima restoran. Oleh karena itu untuk dapat dipungut pada suatu daerah/kota, pemerintah daerah harus terlebih dahulu menerbitkan peraturan daerah tentang pajak restoran yang akan menjadi landasan hukum operasional dalam teknis pelaksanaan pengenaan dan pemungutan pajak restoran di kota yang bersangkutan. Dalam pemungutan pajak, Pajak restoran terdapat erminology yang perlu diketahui, terminology tersebut yaitu restoran, pengesahaan restoran pembayaran dan bon penjualan.

Dalam hal ini pemerintah kota Palembang memberikan tanggung jawab kepada pemerintah daerah untuk melakukan pemungutan pajak restoran menggunakan elektronik tax (E-Tax). Elektronik Tax ialah alat yang mempermudah sistem pembayaran pajak restoran menggunakan sistem online, namun masih banyak restoran yang tidak mau memasang alat Elektronik Tax (E-Tax). Kebijakan program pemerintah di bidang pajak tersebut memfasilitasi wajib pajak (WP) untuk dapat melakukan pembayaran pajak secara online. Dengan adanya E-Tax dapat membantu tujuan pemerintah dalam meningkatkan sistem pengawasan dan pemantauan pembayaran pada wajib pajak, agar usaha-usaha tersebut dapat tercapai berjalan dengan baik..

Akan tetapi disisi lain penerapan pajak restoran pihak/pelaku usaha dengan menggunakan alat elektronik tax membuat rasa kecemasan bagi pelaku usaha karena pada kenyataannya pemungutan pajak menggunakan sistem online ini mengalami penolakan dikutip dari DetakPalembang.com, Senin 08 Juli 2019.

Halaman I-II.

Restoran yang memenuhi syarat pemasangan alat Elektronik Tax (E-Tax) yaitu restoran yang beromzet besar dan memiliki banyak pelanggan, sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 02 Tahun 2018 Pada Pasal 10 tentang Pajak Daerah yang telah ditetapkan yaitu sebesar 9.000.000 -12.000.000 dikenakan 5% dan 12 juta lebih perbulan tarifnya 10% dari omzet Pemasukan Restoran. Pemerintah Daerah dan pengusaha dapat memantau omset dan besaran pajak yang harus dibayarkan menggunakan alat Elektronik Tax (E-Tax) pada Badan Pengelolaan Pajak Daerah (BPPD) Kota Palembang. menemukan salah satu pengusaha restoran yang enggan dipasang elektronik tax (E-Tax) oleh tim dari Badan Pengelolaan Pajak Daerah yakni Sub bidang Pajak Restoran akan diberi sanksi berupa Surat Peringatan (SP) I. Jika masih menolak untuk di pasang elektronik tax (e-tax) kita berikan sampai III surat peringatan, jika masih tidak mau maka izin usaha akan di cabut dan di segel (DetakPalembang.com, Senin 08 Juli 2019, pukul 07:36 WIB).

Menanggapi permasalahan tentang penolakan pemasangan alat elektronik tax (e-tax) di restoran Kota Palembang tim dari Badan Pengelolaan Pajak Daerah yakni Sub bidang Pajak Restoran melihat dari faktor yang mempengaruhi proses tercapainya target wajib pajak yang membayar pajak restoran. Misalnya dilihat dari Proses implementasi dalam pemasangan e-tax, berikut ini merupakan Target Pemasangan Elektronik Tax (E-Tax) pada tahun 2018-2020 sebagai berikut:

Tabel 1
Target Pemasangan Elektronik Tax (E-Tax)
Tahun 2018-2020

No	Tahun Pelaksanaan Pemasangan Elektronik Tax (E-Tax)	Jumlah Target Pemasangan
1	2018	200
2	2019	350
3	2020	500

Sumber : Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang 2018-2020

Dari tabel diatas target pemasangan elektronik tax pada Tahun 2018-2020 mengalami peningkatan, penggunaan dengan cara memungut pajak menggunakan sistem online melalui sistem online ini memiliki dampak baik bagi pendapatan dan omzet daerah. Penjelasan dari tabel diatas, target pemasangan e-tax pada wp restoran yang dilihat dari kemauan pemasangan alat elektronik tax (E-Tax) ini,

Berdasarkan dari hasil wawancara bersama kepada kepala bidang pajak restoran, Bapak Mohammad Firmansyah, (SumateraBisnis.com, 30 Juni 2019) Beliau menyampaikan ada beberapa kendala yang dihadapi dalam pemasangan e-tax, salah satunya masih banyak restoran yang menolak untuk melakukan pemasangan e-tax yang mana berdampak buruk bagi pendapatan asli daerah.

Berikut Tabel Jumlah Restoran yang menolak pemasangan e-tax maupun jumlah restoran yang telah dipasang alat e-tax dan sudah beroperasi menggunakan alat e-tax sebagai media transaksi pembayaran dari tahun 2018-2020 sebagai berikut:

Tabel 4
Data Jumlah Keseluruhan Wajib Pajak Restoran sudah
memasang alat e-tax pada Tahun 2018-2020

No	Tahun	Wajib Pajak Restoran Yang ada di Kota Palembang	Ditemukan Restoran yang Menolak Melakukan Pemasangan e-tax
1.	2018	761	0
2.	2019	783	13
3.	2020	824	0

Sumber : Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang 2020

Dari Tabel tersebut diketahui dalam mengelola dan memungut pajak restoran di Badan Pengelolaan Pajak Daerah (BPPD) Kota Palembang menggunakan alat elektronik tax (E-Tax) ini dikatakan belum cukup baik karena masih ditemukan restoran yang menolak pemasangan, dilihat pada tahun 2019 ada 13 restoran yang menolak melakukan pemasangan, ditemukan penolakan ini berdampak buruk bagi pengimplementasian dari kebijakan e-tax, maka dari itu BPPD kota Palembang Mengeluarkan peraturan yang didasari oleh Peraturan WaliKota Nomor 33 Tahun 2016 dan Peraturan WaliKota Nomor 84 Tahun 2018 yang mana setiap restoran wajib dan diharuskan menggunakan e-tax sebagai media pembayaran transaksi restoran (usaha rumah makan) mereka. .

Dari data tersebut menunjukkan bahwa ada masih ada penolakan dari pihak wajib pajak restoran mengenai pemasangan elektronik tax wajib pajak restoran pada tahun 2018-2020, karena itu perlu diteliti proses implementasi dari pemasangan elektronik tax dan faktor apa yang menjadi kendala dalam “Implementasi Kebijakan Pemasangan Elektronik Tax (E-Tax) Terhadap Wajib Pajak Restoran Di Kota Palembang” .

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, Maka Rumusan Masalah dalam penelitian ini:

1. Apa Saja Faktor yang mempengaruhi Keberhasilan Dari Implementasi Kebijakan Pemasangan Elektronik Tax Terhadap Wajib Pajak Restoran di Kota Palembang?
2. Bagaimana Proses Implementasi Kebijakan Pemasangan Elektronik Tax (E-Tax) Terhadap Wajib Pajak Restoran di Kota Palembang?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui dan mengidentifikasi Faktor-faktor yang berkaitan dengan keberhasilan dari Implementasi kebijakan pemasangan e-tax terhadap wajib pajak restoran di kota Palembang.
2. Untuk mengidentifikasi Proses Implementasi kebijakan pemasangan elektronik tax (e-tax) terhadap wajib pajak restoran di kota Palembang.

D. 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 pengelolaan pajak usaha dalam meningkatkan kinerja kebijakan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- 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.
- Nugroho, Riant. 2003. *Public Policy.(Edisi Revisi Enam)* Jakarta: PT Gramedia
- Purwanto, Agus.2012. *Implementasi Kebijakan Publik*. Yogyakarta:Gava Media, 1(2);72
- Universitas Sriwijaya. 2020. *Buku Pedoman Penulisan Skripsi Jurusan Ilmu Administrasi Negara*. Palembang: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya Palembang.
- Siahaan, Marihot P. 2005. *Pajak Daerah dan Retribusi*. PT. RajaGrafindo.Persada
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta 2017

Journal dan Skripsi:

- Damas Dwi Anggoro. 2019, volume 13, No 1. *Deficiency prinsip keadilan dalam Implementasi e-tax di kota Malang berdasarkan prinsip kebijakan pajak yang baik*. PKNSTAN. Diakses pada 4 desember 2020 (Online)
- 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)
- Akib, Haedar. *Jurnal Administrasi publik: Volume 1. Teori Implementasi Kebijakan Menurut Ripley And Franklin (nomor 1) tahun 2010*.
- Christine Intan Pratiwi, 2019. *Implementasi Kebijakan Penarikan Retribusi Petak Kios Dan Los Pasar Kota Muaraenim*. Palembang : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.

Tasya Dinda 2017, *Implementasi Program Bantuan Perbaikan Rumah Tidak Layak Huni Di Kelurahan 15 Ulu Kecamatan Seberang Ulu 1 Di Kota Palembang*. Palembang: Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.

Internet:

Website Palembang.go.id 2019. BPPD Palembang Targetkan Pemasnagan 1000 e-tax (<http://Palembang.go.id/new/berita/read/844>, diakses pada tanggal 2 desember 2020), (Online)

Website Sumatera Bisnis.com 2020. Pemkot Palembang Tambah 100 alat e-tax (online) (<https://www.google.co.id/amp/s/m.bisnis.com/amp/read20200217/534/1202294/pemkot-palembang-tambah-100-alat-e-tax>, diakses pada tanggal 11 desember 2020)

Website Sumeks.co/Sumatera Ekspres 2020. Kejar target PAD, Pemkot Palembang pasang 100 e-tax baru. (online) (<https://sumeks.co/kejar-target-pad-pemkot-palembang-pasang-100-e-tax-baru/>. Diakses pada tanggal 17 desember 2020)

Website TribunSumsel.com 2019. Berita Terbaru : Restoran Bakso Disegel, Gerai Bakso Di Pakjo Ujung Palembang. (online) (<https://www.google.co.id/amp/s/tribunsumsel.com/amp/2019/10/22/breaking-news-bakso-granat-mas-azis-disegel-gerai-bakso-di-pakjo-ujung-palembang>. Diakses pada tanggal 19 desember 2020)

Website GlobalPlanet.news 2019. BPPD Tegas tak ada lagi mediasi bagi bakso granat. (online), (www.globalplanet.news/berita/19779/bppd-tegaskan-tak-ada-lagi-mediasi-bagi-bakso-granat. Diakses pada tanggal 20 desember 2020)

Website DetakPalembang.com 2019. Menolak Pemasangan e-tax izin usaha restoran akan dicabut. (online) (detak-palembang.com/2019/07/menolak-pemasangan-e-tax-izin-usaha-restoran-akan-dicabut/)

Undang-Undang dan Peraturan:

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 Provinsi Sumatera Selatan 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.