

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN ELEKTRONIK TAX
(E-TAX) DALAM PEMBAYARAN DAN PELAPORAN
TRANSAKSI USAHA PAJAK RESTORAN
DI KOTA PALEMBANG**

SKRIPSI

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



Oleh:

**FEREN AULIA UTARI
07011381722134**

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

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN ELEKTRONIK TAX (E-TAX) DALAM PEMBAYARAN DAN PELAPORAN TRANSAKSI USAHA PAJAK RESTORAN DI KOTA PALEMBANG

SKRIPSI

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

Oleh:

**FEREN AULIA UTARI
07011381722134**

Telah Disetujui Oleh Dosen Pembimbing, Juli 2021

Pembimbing I

**Drs. Madianto, M.SI
NIP. 196211251989121001**



Pebimbing II

**Dwi Mirani, S.IP.,M.Si
NIP. 198106082008122002**

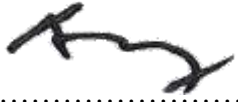


HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul “Implementasi Kebijakan Elektronik Tax (E-Tax) Dalam Pembayaran Dan Pelaporan Transaksi Usaha Pajak Restoran Di Kota Palembang” telah dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya pada Palembang, 14 juli 2021

Ketua:

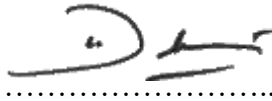
1. Drs. Mardianto, M.Si
NIP. 196211251989121001



.....

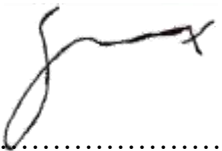
Anggota:

2. Dwi Mirani, S.IP., M.Si
NIP. 198106082008122002



.....

3. Drs. Gatot Budiarto. MS
NIP. 195806091984031002



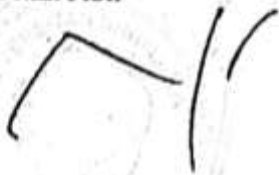
.....

4. Sofyan Effendi, S.IP., M.Si
NIP. 197705122003121003




.....

Mengetahui:
Dekan FISIP



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

Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik



Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA
NIP. 198108272009121002

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto : Bekerjalah untuk akhirat seolah-olah kamu akan mati esok hari, dan bekerjalah untuk kehidupan duniamu seolah-olah kamu akan hidup selamanya.

(Ali bin Abi Thalib)

Skripsi ini ku persembahkan untuk:

Kedua orangtuaku (Jumhari dan Umi Diana Sari)

Saudaraku (Eigy Fahriyan)

(Kepada Sahabatku)

Almamater yang menjadi kebanggaanku

ABSTRACT

This study aims to identify the factors that influence the success of the implementation of the Electronic Tax Policy (E-Tax) in Payment and Reporting of Restaurant Tax Business Transactions in Palembang City. The design used is qualitative, with a descriptive research approach, the research is located in Palembang City, with research subjects namely the Palembang City Government (Regional Tax Management Agency), Ilir Barat I District, business actors who are subject to restaurant tax and use electronic tax in payment and reporting business transactions. The data collection process is interviews, observation and documentation. Data analysis techniques using data reduction, data presentation, condensation and verification or drawing conclusions. The results of the study indicate that the factors that influence the success of the Implementation of Electronic Tax Policies in Payment and Reporting of Restaurant Tax Business Transactions in the City of Palembang are found in the variables of George C. Edward III, such as clear and consistent communication that is carried out directly and indirectly, Competent human resources support a positive disposition by emphasizing professionalism and integrity in serving restaurant taxpayers as well as a clear bureaucratic structure to facilitate coordination between employees. The results of this study suggest that the Palembang City Regional Tax Management Agency needs to provide incentives to restaurant taxpayers as a trigger for the enthusiasm to pay taxes on time and also use electronic mail on billing letters and warning letters to streamline existing employees and add vehicles in each sub-district technical implementation unit.

Keywords: Implementation, Electronic Tax, Restaurant

Advisor I



**Drs. Mardianto, M.Si
NIP. 196211251989121001**

Advisor II



**Dwi Mirani, S.IP., M.Si
NIP. 198106082008122002**

**Palembang, July 2021
Chairman of the Department of Public Administration
Faculty Social and Political Science
University Of Sriwijaya**



Zailani Surya Marpaung. S.Sos., MPA

NIP. 198108272009121002

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan Implementasi Kebijakan Elektronik Tax (E-Tax) Dalam Pembayaran Dan Pelaporan Transaksi Usaha Pajak Restoran Di Kota Palembang. Desain yang digunakan adalah kualitatif, dengan pendekatan penelitian deskriptif, penelitian berlokasi di Kota Palembang, dengan subjek penelitian yaitu Pemerintah Kota Palembang (Badan Pengelola Pajak Daerah), Kecamatan Ilir Barat I, pelaku usaha yang terkena pajak restoran dan menggunakan elektronik tax dalam pembayaran dan pelaporan transaksi usahanya. Proses pengumpulan data yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data dengan menggunakan reduksi data, penyajian data, kondensasi dan verifikasi atau penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan Implementasi Kebijakan Elektronik Tax Dalam Pembayaran Dan Pelaporan Transaksi Usaha Pajak Restoran Di Kota Palembang terdapat pada variabel dari George C. Edward III, seperti halnya komunikasi yang jelas dan konsisten yang dilakukan secara langsung dan tidak langsung, sumberdaya manusia yang kompeten mendukung disposisi yang positif dengan menekankan profesionalitas dan integritas dalam melayani wajib pajak restoran juga struktur birokrasi yang jelas sehingga memudahkan koordinasi yang akan dilakukan antar pegawai. Hasil penelitian ini menyarankan agar Badan Pengelola Pajak Daerah Kota Palembang perlu memberikan intensif kepada wajib pajak restoran sebagai pemicu semangat membayar pajak tepat waktu juga memanfaatkan surat elektronik pada surat penangihan dan surat peringatan untuk mengefisienkan pegawai yang ada dan penambahan kendaraan di setiap unit pelaksana teknis per kecamatan.

Kata Kunci : Implementasi, Elektronik Tax, Restoran

Pembimbing I



Drs. Mardianto, M.Si
NIP. 196211251989121001

Pembimbing II



Dwi Mirani, S.IP., M.Si
NIP. 198106082008122002

Palembang, Juli 2021
Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosisal dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya



Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA

NIP. 198108272009121002

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT karena atas limpahan rahmat karunia dan Ridho-Nya yang telah diberikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penelitian skripsi ini yang berjudul **“Implementasi Kebijakan Elektronik Tax (E-Tax) Dalam Pembayaran Dan Pelaporan Transaksi Usaha Pajak Restoran Di Kota Palembang”**. Penulisan skripsi ini dilakukan sebagai persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana S-1 prodi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya. Penulis menyadari bahwa skripsi ini dapat tersusun dengan baik atas bantuan dan bimbingan banyak pihak. Oleh karena itu, penulis dengan tulus menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Kgs. Muhammad Sobri, M.Si selaku Dekan FISIP UNSRI beserta jajarannya yang memberikan saya mendukung dalam penyusunan skripsi.
2. Bapak Zailani Surya Marpaung. S.Sos., MPA selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik.
3. Bapak Dr. Mardianto, M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, saran dan motivasi selama penulisan dan penyelesaian skripsi ini.
4. Ibu Dwi Mirani, S.IP., M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran dan motivasi selama penulisan dan penyelesaian skripsi ini.
5. Bapak Dr. Ardiyan Saptawan. M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik.
6. Seluruh pegawai Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang yang terlibat dalam penulisan skripsi ini.
7. Kedua orangtua saya yang tercinta Jumhari dan Umi Diana Sari yang selalu mendoakan, mendidik, dan memberikan saya dukungan agar dapat menyelesaikan skripsi tepat waktu.
8. Seluruh keluarga besar dan kakak saya Eigy Fahriyan yang telah memberikan motivasi kepada saya..
9. Bapak dan Ibu Dosen FISIP UNSRI yang telah memberikan banyak ilmu, dan bantuan selama masa perkuliahan dan seluruh karyawan FISIP UNSRI yang telah memberikan dukungan.
10. Seluruh staf beserta karyawan FISIP UNSRI Universitas Sriwijaya yang sudah membantu selama ini.
11. Sahabat-sahabat saya Dinda tiara fadila, Nisrina nabilah, Bella yolanda, Mentari damayanti, Rahma Danti, Tri Handayani, dan Herry kurniawan terima kasih atas seluruh motivasi, semangat dan canda tawa yang selalu menyempurnakan kehidupan saya.
12. Teman-teman seperjuangan saya Ilmu Administrasi Publik 2017 yang mewarnai hari-hari saya dalam kehidupan perkuliahan.
13. Almamater Kuning Kebanggaan saya.

Penulis berharap penulisan laporan ini bisa bermanfaat bagi pihak yang berkepentingan. Untuk Kritik dan saran sangat penulis harapkan demi perbaikan dan memberikan yang terbaik untuk skripsi ini.

Palembang, Juli 2021

Penulis
Feren Aulia Utari

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	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
DAFTAR ISTILAH, SINGKATAN DAN LAMBANG	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar belakang	1
B. Rumusan masalah	8
C. Tujuan	8
D. Manfaat penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Landasan teori	10
B. Kebijakan publik	10
C. Implementasi kebijakan publik	12
D. Teori implementasi kebijakan	14
E. Teori yang digunakan dalam penelitian	18
F. Penelitian terdahulu	20
G. Kerangka teori	21
H. Kerangka pemikiran	24
BAB III METODE PENELITIAN	26
A. Jenis penelitian	26
B. Definisi konsep	26
C. Fokus penelitian	27
D. Data dan sumber data	28
E. Informan penelitian	28
F. Unit analisis	29
G. Teknik pengumpulan data	29
H. Analisis data	30
I. Sistematika penulisan	31

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	33
A. Gambaran umum	33
1. Sejarah BPPD Kota Palembang.....	33
2. Dasar hukum.....	34
3. Visi dan misi	35
4. Tugas dan fungsi.....	35
5. Tujuan dan sasaran	36
6. Struktur organisasi.....	37
B. Analisis	52
BAB V PENUTUP	84
A. Kesimpulan.....	84
B. Saran	86
DAFTAR PUSTAKA	87
LAMPIRAN	89

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1 Jumlah restoran di Kota Palembang per Kecamatan	4
Tabel 2 Target realisasi pajak restoran	5
Tabel 3 Jumlah restoran yang memasang e-tax tahun 2018-2020	6
Tabel 4 Penelitian terdahulu	20
Tabel 5 Fokus penelitian	27
Tabel 6 Jadwal sosialisasi pengembangan objek pajak restoran	58
Tabel 7 Jumlah petgas pengembangan objek pajak restoran per Kecamatan.....	59
Tabel 8 Jumlah pegawai BPPD Kota Palembang menurut klasifikasi pendidikan ...	60
Tabel 9 Jumlah pegawai BPPD Kota Palembang menurut tingkat golongan	61
Tabel 10 Jenis pajak dan realisasi penerimaan pajak daerah tahun 2018-2020	68
Tabel 11 Matriks hasil dan pembahasan peneltian.....	81

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 Data jumlah restoran pertahun 2018-2020	4
Gambar 2 Proses implementasi menurut Van Meter dan Van Horn	15
Gambar 3 Proses implementasi menurut George C. Edward III	17
Gambar 4 Kerangka pemikiran	25
Gambar 5 Struktur Organisasi BPPD Kota Palembang Tahun 2019	38
Gambar 6 Lambang Pemerintah Kota Palembang	51
Gambar 7 Kegiatan pengembangan objek pajak restoran	54
Gambar 8 Mesin elektronik tax	63
Gambar 9 Mobil dinas BPPD Kota Palembang	64
Gambar 10 Kantor BPPD Kota Palembang.....	64
Gambar 11 Meja informasi BPPD Kota Palembang	66
Gambar 12 Proses pendaftaran wajib pajak restoran.....	71
Gambar 13 Tata cara pembayaran pajak restoran	74
Gambar 14 Format dan isi surat kuasa	75
Gambar 15 Format surat permohonan penundaan pembayaran pajak restoran.....	77
Gambar 16 Struktur birokrasi pajak restoran	79

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Pedoman wawancara	89
2. Surat penunjukan pembimbing seminar usulan skripsi	92
3. Kartu bimbingan usulan penelitian dosen pembimbing I.....	93
4. Kartu bimbingan usulan penelitian dosen pembimbing II	94
5. Lembar revisi seminar usulan skripsi penguji I.....	95
6. Lembar revisi seminar usulan skripsi penguji II	96
7. Kartu bimbingan skripsi dosen pembimbing I	97
8. Kartu bimbingan skripsi dosen pembimbing II.....	98
9. Lembar revisi seminar komprehensif penguji I.....	99
10. Lembar revisi seminar komprehensif penguji II	100
11. Surat permohonan izin penelitian.....	101
12. Surat balasan penelitian dari BPPD Kota Palembang	102
13. Peraturan Walikota Palembang Nomor 84 Tahun 2018.....	103
14. Peraturan Walikota Palembang Nomor 33 Tahun 2016	1119

DAFTAR ISTILAH, SINGKATAN DAN LAMBANG

BPPD	: Badan Pengelolaan Pajak Daerah
E-TAX	: Elektronik Tax
UU	: Undang-Undang
PERWALI	: Peraturan Walikota
SOP	: Standar Operasional Prosedur
APBN	: Anggaran Pendapatan Belanja Negara
PAD	: Pendapatan Asli Daerah
NPWPD	: Nomor Pokok Wajib Pajak Daerah
WP	: Wajib Pajak
PPRMM	: Persatuan Pengelola Rumah Makan Minang
PBSB	: Paguyuban Bakso Solo Berseri
UPT	: Unit Pelaksana Teknis
DPMPSTSP	: Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pemerintahan
PNS	: Pegawai Negeri Sipil

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Otonomi daerah di Indonesia dimulai sejak tahun 1945 yang diatur dalam Undang-Undang No. 1 tahun 1945. Perjalanan sejarah otonomi daerah di Indonesia banyak mengalami perkembangan yang selalu ditandai dengan lahirnya suatu produk perundang-undangan yang menggantikan produk sebelumnya. Akhirnya pada masa reformasi lahirlah Undang-Undang No. 22 Tahun 1999 Tentang Pemerintahan Daerah. Sehingga pelaksanaan otonomi daerah mulai teralisasi sejak tahun 2000 secara bertahap dengan di berlakukannya otonomi daerah yang memberikan kewenangan bagi setiap daerah untuk mengatur dan mengelola daerahnya masing-masing dan mencari sumber penerimaan daerah yang bisa diandalkan dengan efektif dan efisien.

Sumber penerimaan daerah sering disebut dengan Pendapatan Asli Daerah (PAD). yang merupakan pendapatan yang diperoleh daerah yang dipungut sesuai peraturan daerah dan dialokasikan kepada pemerintah daerah yang digunakan sebagai pendanaan untuk kebutuhan serta pendapatan lain-lain yang sah. Salah satu sumber PAD adalah pajak daerah, pajak daerah merupakan iuran yang wajib dilakukan oleh orang pribadi atau badan kepada daerah tanpa imbalan langsung yang seimbang, dapat dipaksakan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku, digunakan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintah daerah dan pembangunan.

Menurut Undang-Undang No. 28 tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, pajak daerah dibagi menjadi dua yaitu pajak provinsi dan pajak kabupaten. Pajak provinsi terdiri dari Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor,

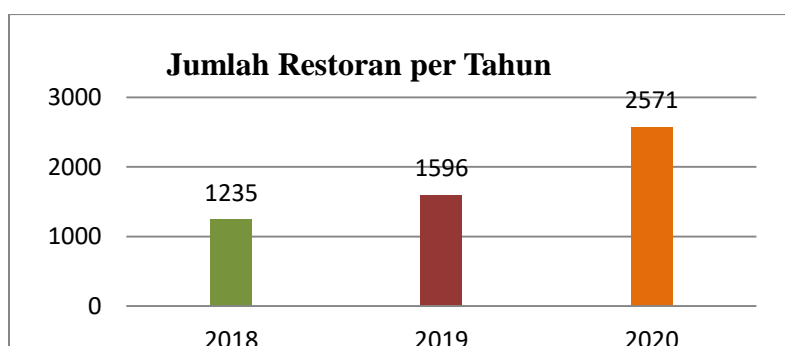
Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor, Pajak Air Permukaan, dan Pajak Rokok. Sedangkan pajak kabupaten/kota terdiri dari Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Hiburan, Pajak Reklame, Pajak Penerangan Jalan, Pajak Mineral Bukan Logam dan Bantuan, Pajak Parkir, Pajak Air Tanah, Pajak Sarang Burung Walet, Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan, dan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan.

Salah satu pajak daerah yaitu pajak restoran yang telah ada sejak tahun 2016 ini memiliki potensi yang semakin berkembang seiring dengan adanya event internasional yang sudah berlangsung di Kota Palembang, membuka peluang yang sangat menjanjikan bagi industri kuliner untuk menarik para konsumen dari dalam maupun luar kota dengan mengembangkan kuliner yang sudah ada namun di modifikasi atau membuat produk baru. Pajak restoran adalah salah satu jenis pajak yang dapat dipungut oleh Pemerintah Daerah, telah dijelaskan dalam Peraturan Walikota Palembang No. 33 Tahun 2016 Tentang Persyaratan, Mekanisme, dan Prosedur Tetap Pemungutan Pajak Restoran, bawasannya pelayanan yang disediakan di restoran meliputi penjualan makanan atau minuman yang dikonsumsi oleh pembeli baik dikonsumsi di tempat pelayanan maupun ditempat lain termasuk lauk pauk, nasi kotak, dan nasi. Dengan itu, wajib pajak harus melaporkan usahanya kepada Dinas Pendapatan Daerah paling lambat 30 (tiga puluh) hari sebelum kegiatan usahanya dimulai untuk dikukuhkan menjadi pengusaha kena pajak.

Kemudian dilakukan penerbitan surat keputusan pengukuhan pengusaha kena pajak dan memberikan Nomor Pokok Wajib Pajak Daerah (NPWPD) serta maklumat sebagai tanda untuk diketahui umum. Sebaliknya dikecualikan bagi pelayanan yang disediakan oleh restoran yang memiliki nilai omzet penjualannya tidak melebihi sebesar Rp. 100.000,- (seratus ribu rupiah) per hari atau tidak melebihi Rp. 3.000.000,- (tiga juta rupiah) per bulan.

Diakhir tahun 2018, dilakukan upaya meningkatkan PAD Kota Palembang salah satunya pajak restoran peningkatan ini berimbas dengan dikeluarkannya Peraturan Walikota Palembang No. 84 Tahun 2018 Tentang Tata Cara Pembayaran dan Pelaporan Transaksi Usaha Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Hiburan dan Pajak Parkir Melalui Sistem Online. Penerapan sistem online menggunakan sistem *Monitoring Device* Berbasis *Web* yaitu jasa layanan perbankan berbasis sistem informasi yang diberikan bank kepada nasabah yang mencakup kegiatan pengelolaan, pembayaran, penagihan, dan pengawasan sehingga pengelolaan keuangan nasabah menjadi lebih efektif dan efisien, alat yang digunakan untuk pemantauan pajak disebut elektronik tax (e-tax). Sebagai upaya meningkatkan pengawasan atas pembayaran dan pelaporan data transaksi usaha wajib pajak serta meningkatkan kepatuhan wajib pajak terhadap nilai pajak yang harus dibayar dan dilaporkan sesuai omzet yang di perolehnya dalam satu kurun waktu masa pajak guna optimalisasi penerimaan pajak daerah.

Restoran atau sering disebut tempat makan dan minum ini sering dijumpai di setiap sudut di Kota Palembang, dapat dijadikan tempat bersantai untuk menghabiskan waktu luang bahkan juga dapat dimanfaatkan tempat mengerjakan tugas bagi mahasiswa. Berikut data jumlah restoran yang ada dipalembang dari tahun 2018 sampai 2020 :



Gambar 1. Data jumlah restoran per Tahun 2018-2020

Sumber: Administrasi Pajak Restoran BPPD Kota Palembang Tahun 2020

Dapat dilihat dari jumlah restoran pada setiap tahunnya mengalami peningkatan, peningkatan ini terjadi disetiap per Kecamatan Kota Palembang hal tersebut dapat disebabkan permintaan masyarakat Kota Palembang untuk mencari tempat makanan ataupun minuman meningkat. Berikut tabel perbandingan jumlah restoran per Kecamatan di Kota Palembang.

Tabel 1
Jumlah restoran di Kota Palembang per Kecamatan

No	Kecamatan	Jumlah wajib pajak
1	Iilir barat I	332
2	Iilir barat II	50
3	Seberang ulu I	99
4	Seberang ulu II	61
5	Kemuning	125
6	Kertapati	13
7	Gandus	29
8	Bukit kecil	252
9	Sukarami	188
10	Plaju	26
11	Iilir timur I	768
12	Iilir timur II	191
13	Iilir timur III	107
14	Kalidoni	130
15	Sako	82
16	Alang-alang lebar	96
17	Sematang borang	19
Total		2571

Sumber: Koordinator Pajak Restoran BPPD Kota Palembang Tahun 2020

Hal ini merupakan suatu keuntungan bagi Pemerintah Daerah setempat karena berpotensi untuk meningkatkan pendapatan daerah. Yang telah menerapkan sistem online dalam tata cara pembayaran dan pelaporan transaksi usaha pada restoran dengan omzet yang besar untuk pendapatan pajak restoran.

Tabel 2
Target realisasi pajak restoran

Jenis Penerimaan	Tahun	Target	Realisasi	%
Pajak Restoran	2018	87.450.000.000,00	93.348.646.681,00	106,75
	2019	170.000.000.000,00	127.858.658.202,00	75,21
	2020	115.000.000.000,00	99.227.792.766,00	86,29

Sumber: Bidang Keuangan BPPD Kota Palembang Tahun 2020

Dari tabel target realisasi pajak restoran diatas dapat kita lihat setelah melakukan pemasangan alat pemantau yaitu e-tax ditahun 2018 target dan realisasinya terlihat tercapai namun di tahun 2019 target dan realisasinya belum tercapai hanya saja kenaikan pencapaian target dan realisasinya meningkat cukup tinggi dari sebelumnya. Sedangkan untuk tahun 2020 target dan realisasinya mengalami penurunan di akibatkan dari kondisi Indonesia saat ini bahkan dunia yang sedang terkena dampak virus covid-19 membuat pendapatan PAD mengalami penurunan karena perekonomian masyarakat Kota Palembang terganggu.

Kenaikan target realisasi pajak restoran ditahun 2019 tidak lepas dari upaya pemerintah yang selalu meningkatkan perolehan pajak sekaligus mengedukasi pelaku usaha dalam wajib melakukan pemasangan alat e-tax dan tepat waktu dalam membayar pajak yang telah ditetapkan tarif pajak restoran sebesar 10 persen. Hasil yang cukup memuaskan diperoleh diawal pemasangan e-tax ini dimanfaatkan Badan Pengelolaan Pajak Daerah (BPPD) Kota Palembang untuk melakukan penambahan pemasangan alat e-tax di restoran yang belum melakukan pemasangan untuk dipantau apakah omzet yang didapat sudah sesuai dengan syarat yang telah dijelaskan. Berikut ini penambahan jumlah Wajib Pajak (WP) restoran yang telah melakukan pemasangan e-tax dari tahun 2018 sampai 2020.

Tabel 3
Jumlah restoran yang memasang e-tax tahun 2018 – 2020

No	Tahun	Jumlah restoran yang memasang e-tax
1	2018	115 Restoran
2	2019	388 Restoran
3	2020	494 Restoran

Sumber : BPPD Kota Palembang. Sumsel Tahun 2020

Dapat dilihat dari tabel tersebut jumlah restoran yang memasang e-tax pada tahun 2018 terdapat 115, 2019 terdapat 388 dan untuk 2020 sekitar 494 restoran yang telah memasang e-tax, maka dapat disimpulkan bahwa penerapan kebijakan pemasangan e-tax telah mengalami kenaikan per tahunnya dan kenaikan yang cukup banyak terjadi pada tahun 2019 sebanyak 273 restoran dan 106 untuk tahun 2020.

Namun di lain pihak penerapan pajak restoran dengan sistem online membuat momok menakutkan bagi pelaku usaha. Memang pada kenyataan penerapan pajak restoran dengan sistem online ini mengalami penolakan dikutip dari TribunSumsel.com, 09 september 2019, halaman I-III.

“Komunikasi Kuliner Bersatu Palembang (FK-PKBP) terdiri dari Persatuan Pengelola Rumah Makan Minang (PPRMM) Sumatera Selatan dan Palembang, Asosiasi Pengusaha Pempek (ASPPEK), Paguyuban Bakso Solo Berseri (PBSB), Asosiasi Pecel Lele, Asosiasi Pecel Lele Lambongan, Mi Ayam dan pedagang kuliner lainnya menentang penerapan E-tax. Mereka protes dengan adanya pengenaan pajak restoran yang dibebankan kepada konsumen sebesar 10 persen yang bisa membuat para konsumen akan merasa keberatan sehingga akan mengurangi omzet penjualan secara signifikan. Di tambah dengan kebijakan pajak restoran dalam 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 dimana di dalamnya menyatakan:

Pasal 6 ayat 4

Dikecualikan dari objek pajak restoran adalah pelayanan yang disediakan oleh restoran yang nilai omzet penjualannya tidak melebihi sebesar Rp. 100.000,- (seratus ribu rupiah) per hari atau dengan omzet kurang dari Rp. 3.000.000,- (tiga juta rupiah) perbulan

Menurut mereka yang artinya, secara hukum omzet penjualan di atas Rp. 100.000,- layak menjadi objek pajak dengan kewajiban membayar pajak. Ketentuan ini sangat

memberatkan pengusaha kuliner di Kota Palembang, dan sedikitnya sosialisasi mengenai rencana perubahan pemungutan pajak restoran yang semula secara manual menjadi digital atau e-tax dari BPPD Kota Palembang”(<https://sumsel-tribunnews.com.cdn.amp/2019/09/09/omzet-turun-forum-komunikasi-kuliner-bersatu-palembang-tolak-pemasangan-e-tax>)

Hal inilah yang memantapkan dan membuat para pengusaha kuliner melakukan penolakan pemasangan e-tax dalam pembayaran pajak restoran. Walau bagaimanapun pajak merupakan hal yang harus dan wajib dibayarkan masyarakat wajib pajak dan sebuah kebijakan berkekuatan hukum tetap dan mengikat mereka apapun alasannya. Pengusaha kuliner yang melakukan penolakan dalam pemasangan e-tax ditempat usahanya akan dikenakan hukuman, salah satu contohnya gerai Bakso Granat Mas Azis di jalan inspektur marzuki pakjo Kota Palembang dikutip dari TribunSumsel.com, 22 Oktober 2019, halaman III.

“Satuan Pol PP Kota Palembang menyegel sementara gerai Bakso Granat Mas Azis di jalan inspektur marzuki pakjo Kota Palembang sampai pihak Bakso Granat Mas Azis menerima untuk dipasang alat perekam transaksi. Sekretaris Satpol PP Kota Palembang, Al Hidir mengatakan, pihaknya telah tiga kali melakukan peringatan namun mereka belum mengindahkan sehingga dilakukan penutupan sementara dan selama proses penyegelan tidak diperkenankan untuk merusak atau membuka alat segel. Apabila ada yang membuka paksa atau merusak segel tersebut, maka akan diberikan sanksi sesuai pasal 232 ayat 1 KUHP berupa hukuman 2,8 bulan kurungan penjara. Jika Bakso Mas Azis sudah menggunakan e-tax dan stabil dalam penggunaan maka akan dilihat kurun waktu enam bulan dan tetap dilakukan pengawasan”(<https://sumsel.tribunnews.com/amp/2019/10/22/breakingnewsbaksogranatmasazisdisegelgeraibaksodipakjounjungpalembang>)

Berdasarkan pemaparan diatas peneliti ingin mengetahui faktor-faktor apa yang mempengaruhi Implementasi Kebijakan Elektronik Tax (E-Tax) Dalam Pembayaran dan Pelaporan Transaksi Usaha Pajak Restoran Di Kota Palembang. Meneliti di Instansi BPPD Kota Palembang sebagai instansi yang mengurus kebijakan pajak restoran.

B. Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan, yaitu faktor-faktor apa yang mempengaruhi Implementasi Kebijakan Elektronik Tax (E-Tax) Dalam Pembayaran Dan Pelaporan Transaksi Usaha Pajak Restoran Di Kota Palembang?

C. Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah yang ada, maka tujuan penelitian ini yaitu untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan Implementasi Kebijakan Elektronik Tax (E-Tax) Dalam Pembayaran Dan Pelaporan Transaksi Usaha Pajak Restoran Di Kota Palembang.

D. Manfaat penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian, maka dapat diharapkan kegunaan atau manfaat dari hasil penelitian. Manfaat penelitian dapat dibagi atas dua bagian, yaitu.

1. Manfaat Teoritis

Sebagai bahan masukan bagi kajian Ilmu Administrasi Negara dalam memahami implementasi kebijakan publik, khususnya pada implementasi kebijakan elektronik tax (e-tax) pada pajak restoran.

2. Manfaat Praktis

Sebagai bahan pemikiran dan masukan bagi instansi yang terkait khususnya Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang mengenai implementasi kebijakan publik dengan harapan dapat terciptanya kebijakan yang mampu mengatasi permasalahan dalam kehidupan masyarakat luas dan kebijakan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Agustino, Leo. 2017. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik (Edisi Revisi)*. Bandung: Alfabeta.
- Alfatih, Andy. 2010. *Implementasi Kebijakan dan Pemberdayaan Masyarakat (Kajian pada Implementasi Program Kemitraan dalam rangka Memberdaya Usaha Kecil)*. Jatinangor: Unpad Press.
- Anggara, Sahya. 2012. *Ilmu Administrasi Negara Kajian Konsep, Teori, Dan Fakta Dalam Upaya Menciptakan Good Governance*. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Sugiyono, 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V. Wiratna. 2014. *Metodelogi Penelitian*. Yogyakarta: PT. Pustaka Baru.
- Nugroho, Riant. 2017. *Public Policy (Edisi Revisi Enam)*. Jakarta: PT Gramedia.
- Wahab, Solichin Abdul. 2016. *Analisis Kebijakan Dari Formulasi ke Penyusunan Model-Model Implementasi Kebijakan Publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Internet:

- TribunSumsel.com. (2019, 09 September). Omzet Turun Forum Kolumunikasi Kuliner Bersatu Palembang Tolak Pemasangan E-tax. Diakses pada 20 Desember 2020, dari (<https://sumsel-tribunnewscom.cdn.amp/2019/09/09/omzet-turun-forum-komunikasi-kuliner-bersatu-palembang-tolak-pemasangan-e-tax>)
- TribunSumsel.com. (2019, 22 Oktober). Bakso Granat Mas Azis Disegel Gerai Bakso Di Pakjo Ujung Palembang. Diakses pada 12 Januari 2021, dari (<https://sumsel.tribunnews.com/amp/2019/10/22/breaking-news-bakso-granat-mas-azis-disegel-gerai-bakso-di-pakjo-ujung-palembang?page=2>)

Peraturan Perundang-undang:

- Undang-Undang No. 22 Tahun 1999 Tentang Pemerintahan Daerah.
- Undang-Undang No. 28 tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

Peraturan Walikota Palembang No. 33 Tahun 2016 Tentang Persyaratan, Mekanisme, dan Prosedur Tetap Pemungutan Pajak Restoran.

Peraturan Walikota Palembang No. 84 Tahun 2018 Tentang Tata Cara Pembayaran dan Pelaporan Transaksi Usaha Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Hiburan dan Pajak Parkir Melalui Sistem Online.

Karya Ilmiah:

Azkiya, Hilyatul. 2018. *Penerapan E-Government Dalam Peningkatan Pelayanan Publik (Studi Pada Pelaksanaan Program E-Tax Pajak Restoran Di Kota Malang)*. Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik, Vol 6 No. 2.

Ramadhan, Ardian Rio Febri Puji. 2017. *Implementasi sistem pajak Online (E-Tax) Dalam Meningkatkan pendapatan Asli Daerah Kota Malang (Studi pada pajak Hotel Dan Restoran Di dinas pendapatan Daerah Kota Malang)*. Skripsi. Malang: Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya.