

# IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PEMUNGUTAN PAJAK RESTORAN SECARA ONLINE DALAM PELAYANAN PAJAK DI KOTA LUBUKLINGGAU PROVINSI SUMATERA SELATAN

Zaeb Awaluddin Zikri  
NPP. 30.0376

*Asdaf Kota Lubuklinggau, Provinsi Sumatera Selatan*  
*Program Studi Kebijakan Publik*  
Email: 30.0376@praja.ipdn.ac.id

Pembimbing Skripsi : Dr. Rossy Lambelanova, AP, S.IP, M.Si

## ABSTRACT

**Problem Statement/Background (GAP):** Based on data on the target of tax realization for Lubuklinggau City in the last 5 (five) years from 2017 to 2021, the target and realization of regional income for Lubuklinggau City has not been optimal. This data was obtained from the processed results of the Regional Revenue Agency of Lubuklinggau Regency. **Purpose:** The purpose of the research is to see how far the implementation of the policy has been carried out, and to find out the obstacles and supports as well as the efforts that can be made to maximize the policy. The Lubuklinggau City Government is innovating in the use of technology in online restaurant tax collection, namely by using a tapping box tool which is a new strategy implemented by the Lubuklinggau City government in collecting restaurant taxes to improve tax services in Lubuklinggau City. **Method:** This research uses a qualitative descriptive method with an inductive approach. Data collection techniques were carried out by interviews, observation and documentation. Data analysis techniques were obtained through data reduction, data presentation, verification and drawing conclusions. This research uses Grindle's policy theory on the dimensions of Content of Policy and Context of Policy (Policy Environment). **Result:** The results of the study show that the Implementation of Online Restaurant Tax Collection Policies in Tax Servants in Lubuklinggau City is considered almost optimal, but has several obstacles that still need to be evaluated further. has a considerable opportunity in terms of improving restaurant tax services considering that this tool can make it easier for the government to supervise restaurant owners, and it is also easier for restaurant owners to report their tax turnover without fear of findings. **Conclusion:** Efforts that can be made by the Government and the public in the success of government policies in online restaurant tax collection, namely conducting supervision of related employees and conducting targeted and equitable socialization.

**Keywords:** Policy implementation; restaurant tax collection via online; tax service

## ABSTRAK

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** Berdasarkan data target realisasi pajak Kota Lubuklinggau dalam 5 (lima) tahun terakhir sejak tahun 2017 s/d 2021 antara target dan realisasi pendapatan daerah Kota Lubuklinggau belum optimal. Data ini diperoleh dari hasil olahan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lubuklinggau. Pemerintah Kota Lubuklinggau. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian untuk melihat sejauh mana implementasi kebijakan telah dilakukan, serta mengetahui hambatan dan pendukung juga upaya yang dapat dilakukan untuk memaksimalkan kebijakan. Berinovasi dalam

pemanfaatan teknologi dalam pemungutan pajak restoran secara *online* yaitu dengan menggunakan alat *tapping box* yang termasuk strategi baru yang diterapkan pemerintah Kota Lubuklinggau dalam melakukan pemungutan pajak restoran untuk meningkatkan pelayanan pajak di Kota Lubuklinggau. **Metode:** Penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data diperoleh melalui reduksi data, penyajian data, verifikasi dan penarikan kesimpulan. Penelitian menggunakan teori kebijakan Grindle pada dimensi *Content of Policy* (Isi Kebijakan) dan *Context of Policy* (Lingkungan Kebijakan). **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa Implementasi Kebijakan Pemungutan Pajak Restoran Secara Online Dalam Pelayanan Pajak Di Kota Lubuklinggau dinilai belum optimal, karena masih memiliki beberapa hambatan yang masih perlu dievaluasi lebih lanjut. Penggunaan alat *tapping box* dalam implementasi kebijakan pemungutan pajak restoran secara online juga memiliki peluang cukup besar dalam hal meningkatkan pelayanan pajak restoran mengingat alat tersebut dapat mempermudah pemerintah dalam melakukan pengawasan terhadap pemilik restoran dan pemilik restoran juga lebih mudah melaporkan omset pajaknya tanpa takut terdapat temuan. **Kesimpulan:** Upaya yang dapat dilakukan oleh Pemerintah dan masyarakat dalam mensukseskan kebijakan pemerintah dalam pemungutan pajak restoran secara *online*, yaitu melakukan pengawasan terhadap pegawai terkait dan melakukan sosialisasi yang tepat sasaran dan merata.

**Kata kunci:** Implementasi kebijakan; pemungutan pajak restoran via online; pelayanan pajak.

## I. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Pajak restoran merupakan kategori hasil pajak daerah yang memiliki kontribusi cukup besar bagi pendapatan daerah, pajak restoran memiliki kontribusi menjadi sumber Pendapatan Asal Daerah (PAD), restoran merupakan salah satu sarana pendukung perekonomian masyarakat. Pajak restoran merupakan jenis pajak daerah yang mewajibkan orang pribadi atau badan yang memiliki usaha dibidang restoran yang menjadi sasaran wajib pungut atas obyek pajak atau setiap pelayanan yang telah diberikan kepada pelanggan. Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang pajak daerah dan retribusi daerah, wajib pajak mempunyai hak untuk memungut pajak atas pelayanan yang diberikan kepada konsumen dan mempunyai kewajiban hak untuk melaporkan dan membayar pajak tersebut kepada pemerintah daerah. Pajak yang telah dipungut tersebut akan dilaporkan dan disetorkan oleh wajib pajak kepada tiap-tiap pemerintah daerah.

Sistem pemungutan pajak merupakan faktor penting dalam keberhasilan pemungutan pajak suatu negara. Di Indonesia menerapkan sistem perpajakan *self assessment system* yaitu setiap wajib pajak melakukan kegiatan pelaporan pajaknya secara mandiri, mulai dari mendaftarkan diri, menghitung utang pajaknya dan melaporkan hasil perhitungan pajak ke kantor pelayanan pajak. Peraturan Daerah Kota Lubuklinggau Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pajak Daerah, melalui pemerintah Kota Lubuklinggau bekerjasama dengan pihak terkait telah melakukan pemasangan alat *tapping box* ke setiap tempat usaha rumah makan/restoran. Pemerintah Kota Lubuklinggau berinovasi dalam pemanfaatan teknologi dalam pemungutan pajak restoran secara *online* yaitu dengan menggunakan alat *tapping box* yang termasuk strategi baru yang diterapkan pemerintah Kota Lubuklinggau dalam melakukan pemungutan pajak restoran untuk meningkatkan pelayanan pajak di Kota Lubuklinggau. *Tapping box* merupakan sebuah alat yang diletakan pada mesin kasir oleh penyelenggara pajak, selanjutnya menangkap semua data transaksi dari mesin kasir ke *printer point of sales* dan mengirimnya ke server Badan Pendapatan Daerah melalui jaringan *global system for mobile* (GSM).

## 1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

dalam pelaksanaan Implementasi kebijakan pemungutan pajak restoran secara *online* Di Kota Lubuklinggau mengalami beberapa masalah yang dihadapi dalam pemungutan pajak melalui alat ini, menurut staff bidang pajak restoran yang berada di Badan Pendapatan Daerah Kota Lubuklinggau, saat peneliti wawancara secara langsung pada tanggal 27 September 2022 pada jam 12.00 WIB beliau menjelaskan bahwa kendala yang dialami dalam implementasi kebijakan pemungutan pajak restoran secara *online* ini ada beberapa, yaitu; Kurangnya fasilitas yang memadai di restoran atau tempat hiburan Di Kota Lubuklinggau, Koneksi jaringan internet yang sering mengalami gangguan, kurangnya sosialisasi ke masyarakat tentang pemungutan pajak restoran secara *online*.

Berikut adalah data mengenai realisasi pajak daerah dari tahun 2017 sampai tahun 2021

**Tabel 1. 1**  
**Realisasi Pajak Daerah Kota Lubuklinggau**  
**Tahun 2017-2021**

Tahun	Target	Realisasi
2017	48.539.122.600,00	29.121.881.915,50
2018	54.169.448.352,00	38.458.611.583,00
2019	47.797.150.968,00	41.197.444.298,00
2020	38.074.000.000,00	36.400.395.511,00
2021	39.064.581.076,00	54.172.380.000,00

Sumber : Hasil Olahan data Badan Pendapatan Daerah Kota Lubuklinggau tahun 2021

Berdasarkan data target realisasi pajak Kota Lubuklinggau di atas dapat diketahui antara target dan realisasi pendapatan daerah Kota Lubuklinggau dalam 5 (lima) tahun terakhir belum optimal.

## 1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu. Penelitian dari Wijayanti Arlindayang berjudul “Analisis Penerimaan Pajak Daerah Sebelum dan Sesudah Monitoring Pajak Berbasis Online Dalam Rangka Peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kota Surakarta”, menjelaskan bahwa perbedaan signifikan pada pemungutan pajak hotel, parkir, dan restoran di kota Surakarta setelah adanya alat monitoring pajak secara *online* (*Tapping Box*)<sup>1</sup>

Penelitian dari Pratiwi & Merkusiwat yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kewajiban, Moral, Sanksi Perpajakan Wajib Pajak Hotel di Kabupaten Gianyar”, penelitian ini menggunakan metode penelitian analisis regresi linear berganda. Hasil dari penelitian ini kualitas pelayan, kewajiban moral, sanksi pajak, *tapping box* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak hotel di Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Gianyar<sup>2</sup>

Penelitian dari Azman & Farida yang berjudul “Optimalisasi Pemungutan Pajak Restoran di kabupaten Kampar” hasil penelitian Menemukan bahwa Realisasi pemungutan pajak restoran oleh Dinas

<sup>1</sup> Wijayanti Arlinda, ‘Analisis Penerimaan Pajak Daerah Sebelum Dan Sesudah Monitoring Pajak Berbasis Online Dalam Rangka Peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kota Surakarta’, 2020.

<sup>2</sup> Mitha Pratiwi and Merkusiwat I, ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral, Sanksi Perpajakan Dan Tapping Box Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Hotel Di Kabupaten Gianyar’, 2019.

Pendapatan Daerah Kabupaten Kampar memiliki kecenderungan yang semakin meningkat.<sup>3</sup>

Penelitian yang berjudul “Pengaruh Penerapan Pajak Tapping Box dan Non Tapping Box Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran”, hasil penelitian berdasarkan dari hasil analisis menunjukkan bahwa Pengaruh Tapping box dan Non Tapping box berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak restoran di Kota Palembang .<sup>4</sup>

#### **1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, pada penelitian berjudul “Analisis Penerimaan Pajak Daerah Sebelum dan Sesudah Monitoring Pajak Berbasis Online Dalam Rangka Peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kota Surakarta”, terdapat perbedaan pada penelitian ini dan penelitian saya yaitu pada metode penelitian, pada metode penelitian yang digunakan penulis menggunakan deskriptif kualitatif sedangkan penelitian ini menggunakan metode statistik deskriptif dan *willcoxon signed rank test*.

Penelitian berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kewajiban, Moral, Sanksi Perpajakan Wajib Pajak Hotel di Kabupaten Gianyar”, perbedaannya terletak pada metode penelitian yang digunakan yaitu analisis regresi linear berganda.

Penelitian yang berjudul Optimalisasi Pemungutan Pajak Restoran di kabupaten Kampar”, perbedaan dengan penelitian penulis adalah lokus yang mana dilakukan di Kabupaten Kampar sedangkan peneliti menggunakan lokus di Kota Lubuklinggau, perbedaan lainnya dapat dilihat pada fokus penelitiannya yaitu optimalisasi pemungutan pajak restorannya saja.

Penelitian yang berjudul “Pengaruh Penerapan Pajak Tapping Box dan Non Tapping Box Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran”, perbedaan dapat dilihat pada lokus penelitian yang dilakukan di Kota Palembang, yang mana berbeda dengan lokus peneliti, perbedaan lain dapat dilihat pada metode penelitian yang digunakan yaitu asosiatif deskriptif, metode penelitian ini berbeda dengan yang peneliti gunakan.

#### **1.5. Tujuan.**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui, menganalisis dan mendeskripsikan implementasi kebijakan pemungutan pajak restoran secara online dalam pelayanan pajak di Kota Lubuklinggau, faktor penghambat dan pendukung serta upaya untuk mengatasi dan mengoptimalkannya.

## **II. METODE**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, hal ini karena peneliti ingin menjelaskan bagaimana kondisi sebenarnya yang terjadi saat penelitian berlangsung sesuai dengan pengertian penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif dilakukan dengan mengumpulkan data lalu menjelaskannya ke dalam analisis dan perumusan masalah yang ditemukan saat di lapangan nantinya. Menurut Moloeng yaitu: “pendekatan kualitatif berakar pada latar belakang alamiah sebagai keutuhan mengandalkan manusia sebagai alat penelitian, memanfaatkan metode kualitatif, mengandalkan analisis data, secara induktif mengarahkan sasaran penelitiannya pada usaha menemukan teori dari dasar, bersifat deskriptif lebih mementingkan proses dari pada hasil, membatasi studi dengan fokus, memiliki seperangkat kriteria untuk memeriksa keabsahan data, rancangan penelitian disepakati oleh kedua belah pihak antara peneliti dengan subjek penelitian”.

Selain menggunakan metode kualitatif dalam menjelaskan data yang diperoleh, peneliti juga

<sup>3</sup> Azman & Farida, ‘Optimalisasi Pemungutan Pajak Restoran Di Kabupaten Kampar’, 2013.

<sup>4</sup> Arlinda, ‘Analisis Penerimaan Pajak Daerah Sebelum Dan Sesudah Monitoring Pajak Berbasis Online Dalam Rangka Peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kota Surakarta’, 2020.

menggunakan metode deskriptif. Metode deskriptif sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki melalui menggambarkan atau melukiskan keadaan atau subyek/obyek penelitian (seorang, lembaga, masyarakat dan lain-lain) pada saat sekarang berdasarkan atas fakta-fakta yang tampak, atau sebagaimana adanya.

Melalui metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif, peneliti berharap mampu menggambarkan deskripsi secara mendalam berdasarkan fakta dan data-data yang ditemui langsung di lapangan hingga memperoleh kesimpulan dari permasalahan tentang implementasi kebijakan pemungutan pajak restoran secara online dalam pelayanan pajak di Kota Lubuklinggau, termasuk masalah yang dihadapi dalam pelaksanaannya serta upaya mengatasinya. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dalam penelitian ini informan ditentukan melalui teknik *purposive dan snowball sampling*. Teknik analisis data dilakukan dengan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian yang dianalisis menggunakan teori *content of policy* (isi kebijakan) yang terdiri dari 9 (sembilan) dimensi yaitu: kepentingan yang dipengaruhi; tipe manfaat; derajat perubahan; letak pengambilan keputusan; pelaksana program; sumber daya yang terlibat; kekuasaan, kepentingan, dan strategi aktor yang terlibat; karakteristik lembaga yang berkuasa; tingkat kepatuhan dan daya tanggap.

### **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **3.1 Implementasi Pemungutan Pajak Restoran Secara Online**

##### **3.1.1 Inovasi Pemungutan Pajak Restoran Secara Online**

Pemungutan pajak restoran secara *online* merupakan bentuk inovasi pelayanan yang dijalin oleh Badan Pendapatan Daerah untuk memaksimalkan pelayanan pajak dibidang pemungutan pajak restoran di kota Lubuklinggau serta menjawab keluhan yang ada di masyarakat dalam pelaporan dan pembayaran pajak restoran secara langsung atau *offline*. Inovasi ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam rangka upaya mendukung peningkatan pemungutan pajak restoran di Kota Lubuklinggau serta untuk mencegah kebocoran pembayaran pajak yang dilakukan oleh oknum pemilik restoran.

Dalam Laporan Akuntabilitas Instansi Pemerintahan Tahun 2018 Badan Pendapatan Daerah telah melakukan kegiatan Pendataan, penetapan dan Pemungutan dengan capaian kinerja rata-rata 70%. Melihat capaian tersebut Pelaksanaan Pajak Restoran belum mencapai target yang diinginkan sehingga perlu adanya optimalisasian kembali dalam pelaksanaannya sekaligus mengatasi masalah dari banyaknya restoran yang belum terdaftar.

#### **3.2 Faktor Yang Mempengaruhi Implementasi Kebijakan Pemungutan Pajak Restoran Secara Online di Kota Lubuklinggau**

Penerapan keputusan Kepala Badan Pendapatan Daerah di Kota Lubuklinggau tentang Implementasi kebijakan pemungutan pajak restoran secara *online* di Kota Lubuklinggau telah dilaksanakan oleh para Implementor. Tanpa implementasi kebijakan yang efektif maka keputusan yang dibuat oleh para pembuat kebijakan tidak akan berhasil dengan optimal bila dilaksanakan. Adapun faktor penentu dalam implementasi suatu kebijakan menurut Grindle antara lain meliputi faktor:

*Content of Policy* (isi kebijakan) :

1. *Interest Effected* (Kepentingan yang dipengaruhi)
2. *Type Of Benefits* (Tipe manfaat)
3. *Extent of Change Invisioned* (derajat perubahan yang diharapkan)
4. *Site of Decision Making* (letak pengambilan keputusan)
5. *Program Implementer* (pelaksana program)
6. *Resources Committed* (sumber-sumber daya yang digunakan).

### 3.2.1 *Content of Policy (Isi Kebijakan)*

Isi Kebijakan yang akan diterapkan memiliki pengaruh penting yang akan berpengaruh pada proses Implementasi suatu kebijakan. Isi kebijakan sendiri berisi aturan atau dasar yang dijadikan pedoman dan acuan. Objek dan sasaran dari suatu kebijakan yaitu adalah masyarakat. Untuk menentukan isi suatu kebijakan terdapat beberapa indikator dalam penentuan isi kebijakan pada Implementasi Kebijakan.

### 3.2.2 *Interest Effected (Kepentingan Yang Dipengaruhi)*

Setiap pembuatan kebijakan didalamnya terdapat pihak-pihak yang memiliki kepentingan yang nantinya akan mempengaruhi kebijakan tersebut apakah dapat berhasil atau tidaknya pelaksanaan suatu kebijakan. Kepentingan ini akan menunjukkan tujuan atau sasaran dari kebijakan tersebut baik secara langsung atau tidak langsung dengan melihat sejauh mana *target groups* atau kepentingan kelompok termuat dalam isi dari kebijakan tersebut. dalam hal ini sub dimensi kepentingan yang dipengaruhi yang menjadi target sasaran dari kebijakan pemungutan pajak restoran secara *online* adalah pelayanan pajak kepada masyarakat pemilik restoran. Kebijakan dapat tercapai apabila tercapainya target realisasi Pajak Restoran di Kota Lubuklinggau. pada tahun 2021 pemerintah berhasil mencapai target realisasi pajak, hal ini membuktikan bahwa pemerintah mampu mencapai sasaran kepentingan. Sejalan dengan pendapat Friedrich dalam Winarno<sup>5</sup> yaitu, kebijakan sebagai suatu arah tindakan yang diusulkan oleh seseorang, kelompok atau pemerintah dalam suatu lingkungan tertentu yang memberikan hambatan-hambatan dan peluang-peluang terhadap kebijakan yang diusulkan untuk menggunakan dan mengatasi dalam rangka mencapai suatu tujuan atau merealisasikan suatu sasaran atau suatu maksud tertentu.

### 3.2.3 *Type Of Benefits (Tipe Manfaat)*

Kebijakan harus memiliki beberapa jenis manfaat guna menunjukkan dampak positif yang dihasilkan dari implementasi kebijakan tersebut. Nilai manfaat dari kebijakan tersebut bisa dirasakan oleh banyak orang atau kelompok yang memang menjadi tujuan atau target dari kebijakan tersebut. beberapa manfaat yang diperoleh oleh kedua pihak, yaitu *stakeholders* yang mendapatkan kemudahan dan mengurangi pengeluaran anggaran untuk melakukan monitoring ke restoran. Pemerintah juga dapat melakukan monitoring pelaporan pajak lebih efektif, di sisi lain pemilik restoran yang telah memasang alat pelaporan pajak secara *online* tidak perlu takut terhadap pemerintah saat melakukan monitoring ke restoran miliknya juga tidak perlu repot untuk melaporkan jumlah pajak restorannya. Sub dimensi tipe manfaat pada kebijakan pemungutan pajak restoran secara *online* dalam pelayanan pajak di Kota Lubuklinggau terdapat manfaat yang diterima kedua pihak yaitu, terdorongnya pelayanan pajak sehingga meningkatkan pendapatan asal daerah yang akan digunakan untuk mendorong pembangunan infrastruktur di Kota Lubuklinggau.

### 3.2.4 *Extent of Change Invisioned (Derajat Perubahan yang Diharapkan)*

Kebijakan yang akan dilaksanakan diharapkan menciptakan sebuah perubahan yang ingin dicapai oleh pemerintah selaku pembuat kebijakan tersebut. Perubahan yang diharapkan tentu mengarah kearah perubahan yang luas dan bersifat positif. Akan tetapi perlu diperhatikan bahwa ketika semakin luas dan besar perubahan yang ingin dicapai akan semakin sulit kebijakan tersebut terlaksana. Tercapainya derajat perubahan yang diinginkan pemerintah, yaitu menekan pelayanan pajak agar Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang digunakan untuk membangun infrastruktur kota meningkat. Hal ini dapat dilihat dari peningkatan pemungutan pajak daerah sejak diberlakukannya Peraturan Daerah Kota Lubuklinggau Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pajak Daerah.

---

<sup>5</sup> Winarno, *Kebijakan Publik*, 2007.

### **3.2.5 Site of Decision Making (Letak Pengambilan Keputusan)**

Pengambilan keputusan dalam suatu kebijakan memegang peranan penting dalam pelaksanaan suatu kebijakan, maka pada bagian ini harus dijelaskan dimana letak pengambilan keputusan dari suatu kebijakan yang akan diimplementasikan. Letak pengambilan keputusan yaitu pemerintah membatasi restoran yang akan dipasangkan alat pemungut pajak restoran secara *online* tersebut. Hal ini dikarenakan penggunaan alat memiliki biaya perawatan yang dibebankan kepada pemilik restoran, pemerintah menghindari restoran yang memiliki omset rendah menjadi kesulitan untuk membayar biaya perawatan peralatan tersebut sehingga terbebani. Sependapat dengan Gerston dalam Kurniawan<sup>6</sup>. Menurut kebijakan publik adalah upaya yang dilakukan oleh pemerintah atau pejabat, upaya tersebut dilakukan di dalam setiap tingkatan pemerintahan yang bertujuan untuk memecahkan masalah publik.

### **3.2.6 Program Implementer (Pelaksana Program)**

Sebuah kebijakan yang akan dilaksanakan tentu memiliki pelaksana yang bertugas untuk menjalankan atau melaksanakan kebijakan tersebut sehingga dapat berjalan sesuai dengan tujuan awalnya. Tanpa adanya pelaksana kebijakan tentu kebijakan tersebut tidak dapat berjalan dengan baik. Pembagian tugas dan tanggung jawab terhadap kebijakan pemungutan pajak restoran secara *online* oleh Badan Pendapatan Daerah sebagai pelaku pengimplementasian kebijakan sudah dibagi mulai dari penanggung jawab yaitu Kepala Badan Pendapatan Daerah hingga Anggota Seluruh Sub Bidang Pajak Restoran, Walet, dan Penerangan Jalan serta seluruh Kepala UPT. Tindakan yang dilakukan pemerintah dalam implementasi kebijakan dapat dilihat dari pemasangan alat serta pengawasan alat pemungutan pajak secara *online* di restoran Kota Lubuklinggau. Pihak Bank Sumsel-Babel melakukan pembiayaan terkait pembelian atau pemasangan alat pemungutan pajak restoran secara *online* tersebut. Sedangkan pihak Pt. *Phinisi* bertugas menyediakan peralatan yang digunakan untuk dipasangkan di restoran.

### **3.2.7 Resources Committed (Sumber-Sumber Daya Yang Digunakan)**

Dalam pelaksanaan kebijakan pemungutan pajak restoran secara *online* di Kota Lubuklinggau peneliti menggolongkan sumber daya yang terlibat menjadi dua berupa; sumber daya sarana dan prasarana, dan sumber daya manusia.

Yang pertama adalah sumber daya sarana dan prasarana. Dalam pemungutan pajak restoran secara *online* tentu saja membutuhkan sarana dan prasarana untuk mendukung kebijakan sehingga dapat maksimal dan memuaskan bagi masyarakat. Sarana dan prasarana yang kurang memadai akan berakibat pada terhambatnya proses penanganan pengaduan masyarakat.

Yang kedua adalah sumber daya manusia sebagai pelaksana dari kebijakan ini. Sumber daya manusia memegang peranan penting untuk menjamin kebijakan ini dapat berlangsung dan berjalan sesuai tujuan yang sudah ditentukan. Pada kebijakan pemungutan pajak restoran secara *online* ini, sumber daya manusia yang ada di Badan Pendapatan Daerah selaku pengelola dari pemungutan pajak restoran secara *online* sangatlah penting agar kebijakan dapat tetap berjalan dan dapat terkontrol perkembangannya.

Jika dilihat dari sub dimensi sumber daya yang dilibatkan, pada sumber daya sarana prasarana telah memiliki peralatan yang mendukung pelaksanaan pemungutan pajak restoran secara *online* hanya saja belum optimal dipasangkan keseluruh restoran di Kota Lubuklinggau, sedangkan dalam sumberdaya manusia Badan Pendapatan Daerah belum efektif dalam meningkatkan Sumber Daya Manusia. Implementasi kebijakan pemungutan pajak restoran secara *online* belum maksimal, dilihat dari dimensi *Content of Policy* (Isi Kebijakan) yaitu, target sasaran kepentingan yang dipengaruhi adalah pelayanan pajak kepada masyarakat. Tipe manfaat yang dimaksud adalah terdorongnya pendapatan asal daerah dari pelayanan pajak sehingga mendorong pembangunan di Kota Lubuklinggau, derajat perubahan yang

---

<sup>6</sup> Kurniawan, 'Perumusan Kebijakan Publik: Sumbang Saran Pemikiran Dari Berbagai Perspektif Teori Yang Ada', 2012.

diinginkan yaitu tercapainya realisasi pendapatan asal daerah melalui pajak restoran.

### **3.2.8 Context of Policy (Lingkungan Kebijakan)**

#### **A. Power, Interest, and Strategy of Actor Involved (Kekuasaan, Kepentingan, dan Strategi Aktor Yang Terlibat)**

Kebijakan pemungutan pajak restoran secara *online* adalah kebijakan yang bertujuan mempermudah pelayanan pajak restoran bagi pemilik restoran dan pemerintah dalam melakukan pengawasan pajak restoran, dimana ada aktor-aktor yang terlibat yang memiliki kewenangan sesuai dengan bidang yang telah ditentukan. Pihak pemerintah melakukan kebijakan sesuai dengan aturan tidak melakukan penyelewengan kekuasaan, sejalan dengan pendapat Woll dalam Taufiqurokhman<sup>7</sup> yaitu, kebijakan publik adalah sejumlah atau beberapa aktivitas pemerintah yang dilakukan untuk memecahkan sebuah masalah yang ada di masyarakat. Baik secara langsung maupun melalui beberapa lembaga yang memiliki pengaruh di kehidupan masyarakat. Dalam hal ini Badan Pendapatan Daerah telah melakukan strategi awal untuk mensukseskan kebijakan pemungutan pajak restoran secara *online* yaitu dengan mensosialisasikan kebijakan tersebut kepada pemilik restoran yang berada di Kota Lubuklinggau, sedangkan untuk pemilik restoran berskala nasional sudah mengetahui adanya kebijakan pemungutan pajak restoran secara *online* ini maka untuk pengenalannya terhadap wajib pajak yang ingin membuka restoran lagi sudah banyak yang mengetahui adanya kebijakan tersebut.

#### **B. Institute and Regime Characteristic (Karakteristik Lembaga Penguasa)**

Kebijakan pemungutan pajak restoran secara *online* telah mendapatkan dukungan melalui Kepala Daerah yaitu dalam hal ini Walikota Lubuklinggau. Selain dukungan secara moral, terdapat juga regulasi yang mengatur kebijakan tersebut melalui Perda nomor 7 Tahun 2019 tentang pajak daerah. Hal ini sejalan dengan pendapat menurut Mazmanian dan Sabatier dalam Mulyono<sup>8</sup>, ada tiga kelompok variabel yang mempengaruhi keberhasilan implementasi, yakni (*tractability of the problems*) karakteristik dari masalah, (*ability of statute to structure implementation*) karakteristik kebijakan/undang-undang dan (*nonstatutory variables affecting implementation*) variabel lingkungan.

#### **C. Compliance and Responsiveness (Kepatuhan dan Daya Tanggap)**

Tingkat kepatuhan implementor dalam kebijakan pemungutan pajak restoran secara *online* yaitu anggota tim pengawas yang kurang dalam melaksanakan tugas nya mensosialisasikan ke seluruh restoran yang berada di Kota Lubuklinggau, sehingga pengoptimalan kebijakan menjadi terhambat. Badan Pendapatan Daerah telah melakukan strategi awal yang tepat dalam mengimplementasikan kebijakan pemungutan pajak restoran secara online. Kebijakan tersebut didukung oleh Walikota Lubuklinggau dan diatur melalui regulasi yang sesuai. Meskipun begitu, masih terdapat kekurangan dalam kepatuhan pihak implementor yakni petugas yang bertindak langsung kelapangan yang kurang dalam melaksanakan tugas nya mensosialisasikan ke seluruh restoran yang berada di Kota Lubuklinggau, sehingga pengoptimalan kebijakan menjadi terhambat.

### **3.3 Faktor Pendukung Implementasi Kebijakan Pemungutan Pajak Restoran Secara Online di Kota Lubuklinggau**

#### **A. Dukungan dari pejabat yang lebih tinggi**

Kurangnya dukungan dari pejabat tinggi juga dapat menurunkan moral dan motivasi dari para pelaksana kebijakan, yang pada gilirannya dapat memperburuk hasil pelaksanaan kebijakan. Oleh karena itu, dukungan pejabat yang lebih tinggi sangat penting untuk kesuksesan pelaksanaan kebijakan, dan pejabat-pejabat tersebut harus mempertimbangkan dampak dari dukungan atau kurangnya dukungan

<sup>7</sup> Taufiqurokhman, *Kebijakan Publik*, 2014.

<sup>8</sup> Mulyono, 'Model Kerangka Analisis Implementasi Kebijakan', 2009.

mereka terhadap kebijakan yang mereka pimpin. ReSgulasi jelas yang mengatur mengenai kebijakan pemungutan pajak restoran secara *online*, hal ini tercantum pada Peraturan Daerah Kota Lubuklinggau Nomor 7 Tahun 2019 Pasal 48 A Ayat 1. Pemerintah mendukung dengan mewajibkan Wajib Pajak melaporkan data transaksi usahanya yang merupakan obyek pajak melalui *online system*.

## B. Kebijakan dari pusat

Faktor pendukung kebijakan dari pusat dapat memiliki peran yang sangat penting dalam keberhasilan implementasi kebijakan di tingkat lokal. Misalnya, dukungan finansial dari pusat dapat membantu membiayai pelaksanaan kebijakan di daerah, sehingga dapat mempercepat proses implementasi dan meningkatkan efektivitas kebijakan tersebut. Selain dukungan finansial dan koordinasi, komitmen politik dari pemerintah pusat juga merupakan faktor pendukung kebijakan yang penting. Jika pemerintah pusat secara konsisten memperlihatkan komitmen yang tinggi terhadap kebijakan tertentu, hal ini dapat memotivasi pemerintah daerah untuk lebih giat dan serius dalam melaksanakan kebijakan tersebut. Pemerintah daerah dalam hal ini BAPENDA hanya melakukan pelaksanaan dan pengawasan alat pemungutan pajak restoran secara *online* tersebut. Dikarenakan kebijakan pemungutan pajak restoran secara *online* telah diberlakukan di kota-kota besar, maka saat masuk ke Kota Lubuklinggau sebagian masyarakat sudah mengetahui kebijakan tersebut dan pemilik restoran langsung melakukan pelaporan kepada Badan Pendapatan Daerah.

### **3.4 Faktor Penghambat Implementasi Kebijakan Pemungutan Pajak Restoran Secara Online di Kota Lubuklinggau**

#### **1. Sumber daya aparatur yang masih kurang**

Pada kebijakan pemungutan pajak restoran secara online ini, sumber daya manusia yang ada di Badan Pendapatan Daerah selaku pengelola dari pemungutan pajak restoran secara online sangatlah penting agar kebijakan dapat tetap berjalan dan dapat terkontrol perkembangannya. Banyaknya masyarakat yang tidak mengetahui adanya kebijakan pemungutan pajak restoran secara *online* disebabkan oleh anggota tim pengawas yang kurang dalam melaksanakan tugas nya mensosialisasikan ataupun ke seluruh restoran yang berada di Kota Lubuklinggau, sehingga pengoptimalan kebijakan menjadi terhambat. Hali ini perlu ditindak lanjuti oleh pejabat di BAPENDA untuk cepat diselesaikan, pegawai yang memiliki tingkat kedisiplinan yang rendah harus segera di bina ataupun diberikan sanksi yang tegas.

#### **2. Manipulasi omset yang dilakukan Wajib Pajak**

Masih kurangnya akan kesadaran masyarakat tentang kejujuran dan tidak bersikap curang, hal ini perlu menjadi perhatian yang penting bagi BAPENDA untuk lebih ketat melakukan pengawasan penggunaan alat tersebut serta memberikan sanksi tegas kepada pemilik restoran yang nakal. Menindaklanjuti fakta yang terjadi berulang kali setiap tahunnya pemerintah dituntut untuk membuat strategi secara cepat dan tepat untuk mengatasi masalah ini yaitu dengan cara melaksanakan pengawasan pada omset yang diterima oleh wajib pajak.

### **3.5 Upaya Yang Dapat Dilakukan BAPENDA Dalam Mensukseskan Implementasi Kebijakan Pemungutan Pajak Restoran Secara Online**

#### **1. Melakukan pengawasan terhadap pegawai yang terkait**

Untuk memastikan agar pajak restoran diadministrasikan dengan baik dan tetap terhubung serta bisa melakukan pemberian sanksi yang tepat sesuai aturan yang berlaku bagi Wajib Pajak restoran yang telah melanggar ketentuan, pejabat atau unsur tertinggi di BAPENDA harus melakukan pengawasan terhadap petugas yang turun langsung kelapangan. Pejabat BAPENDA bertanggung jawab terhadap pegawai staff di kantor, terutama bagi pegawai yang memiliki tugas lapangan dalam melakukan kebijakan pemungutan

pajak restoran secara *online*. Hal ini dapat dilihat melalui wawancara diatas, bahwa Kepala Badan Pendapatan Daerah sering melakukan pengawasan secara langsung kepada petugas yang berkerja dilapangan, sehingga dapat mewujudkan optimalisasi kebijakan.

## **2. Memberikan sosialisasi yang merata dan tepat sasaran**

Pemerintah perlu melakukan sosialisasi tentang pembayaran pajak restoran secara merata dan tepat sasaran kepada masyarakat agar dapat meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Dengan sosialisasi yang tepat, diharapkan dapat memperkuat kesadaran dan kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak restoran, serta meningkatkan penerimaan pajak restoran yang dapat digunakan untuk pembangunan dan kesejahteraan masyarakat. Penggunaan alat monitoring *online* yang sudah dipasang, dapat diketahui jumlah alat yang sudah dipasangkan sebanyak 70% dari jumlah keseluruhan Wajib Pajak yang berada di Kota Lubuklinggau. Hal ini merupakan keberhasilan dari upaya yang dilakukan BAPENDA Kota Lubuklinggau dalam mengoptimisasikan kebijakan pemungutan pajak restoran secara *online*.

### **3.6 Diskusi Temuan Utama Penelitian**

Pemungutan pajak restoran secara online dalam pelayanan pajak di Kota LubukLinggau Provinsi Sumatera selatan masih ditemukan beberapa wajib pajak yang tidak bertanggung jawab, mereka melakukan manipulasi dan mengakali agar omset yang dilaporkan lebih kecil tidak sama besarnya seperti yang terjadi sesungguhnya. Cara yang mereka lakukan beragam, mulai dari memutuskan sambungan ke alat ataupun mengakali dengan cara lain. Implementasi Kebijakan Pemungutan Pajak Restoran Secara online pada pelaksanaannya belum optimal, hal ini dapat dilihat pada dimensi Content of Policy dan Context of Policy yang belum dijalankan dengan baik. Sama halnya dengan temuan (Wijayani arlinda, dkk) bahwa adanya perbedaan signifikan pada pemungutan pajak hotel, parker, dan restoran di Kota Surakarta setelah adanya alat monitoring pajak secara online (Tapping Box). Sama halnya dengan temuan (Pratiwi & Merkusiwat dkk) bahwa pada penelitian tersebut mengenai dampak penggunaan pemungutan pajak secara online, sedangkan dari perbedaannya terletak pada metode penelitian yang digunakan untuk analisis regresi linear berganda. Dengan temuan (Azman & Farida dkk) mendapati bahwa realisasi pemungutan pajak restoran oleh Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Kampar memiliki kecenderungan yang semakin meningkat. Sama halnya dengan temuan yang lain berjudul “pengaruh penerapan pajak tapping box dan non tapping box terhadap kepathuan wajib pajak restoran: menunjukkan bahwa pengaruh tapping box dan non tapping box berpengaruh trhadap kepatuhan wajib pajak restoran di Kota Palembang, (Alwan, dkk).

## **IV. KESIMPULAN**

Implementasi kebijakan pemungutan pajak restoran secara *online* dalam pelayanan pajak di Kota Lubuklinggau yang pada pelaksanaannya dinilai belum optimal, hal ini dapat dilihat pada pembahasan dimensi *Content of Policy* (Isi Kebijakan) dan *Context of Policy* (Lingkungan kebijakan) yaitu :

### **1. Content of Policy (Isi Kebijakan) :**

#### **a. Site of Decision Making (Letak Pengambilan Keputusan)**

Pemerintah membatasi restoran pemasangan alat pemungut pajak restoran secara *online* tersebut. Dikarenakan penggunaan alat memiliki biaya perawatan yang dibebankan kepada pemilik restoran, hal ini membuat implementasi kebijakan belum optimal.

#### **b. Resources Committed (Sumber-Sumber Daya Yang Digunakan)**

Pada sumber daya sarana prasana telah memiliki peralatan yang mendukung hanya saja belum optimal dipasangkan keseluruh restoran di Kota Lubuklinggau, sedangkan dalam sumberdaya manusia Badan Pendapatan Daerah belum efektif dalam meningkatkan Sumber Daya Manusia, dalam hal ini Petugas Penagih Pajak adalah unsur utama dalam meningkatkan target

pencapaian pajak restoran masih mempunyai tingkat disiplin yang rendah sehingga tidak tercapainya pelayanan yang baik kepada pengelola restoran serta membuat Implementasi kebijakan pemungutan pajak restoran secara *online* belum optimal.

2. *Context of Policy* (Lingkungan kebijakan)
  - a. *Compliance and Responsiveness* (Kepatuhan dan Daya Tanggap)

Bahwa tingkat kepatuhan implementor dalam kebijakan pemungutan pajak restoran secara *online* yaitu anggota tim pengawas yang masih kurang dalam melaksanakan tugas nya mensosialisasikan ke seluruh restoran yang berada di Kota Lubuklinggau, sehingga pengoptimalan kebijakan menjadi terhambat.
3. Faktor pendukung pada Implementasi kebijakan pemungutan pajak restoran secara *online* dalam pelayanan pajak di Kota Lubuklinggau, seperti dukungan penuh dari Walikota Lubuklinggau serta telah dibuatkan regulasi, kebijakan pemungutan pajak secara *online* merupakan kebijakan dari pusat yang mana sudah dijalankan dikota-kota besar sehingga sebagian masyarakat sudah mengetahui.
4. Faktor penghambat seperti masih ditemukannya kecurangan yang dilakukan oleh pemilik restoran dengan memanipulasi omset yang dilakukan dengan memutuskan alat dengan mesin kasir ataupun menggandakan mesin kasir, kurangnya sumber daya aparat yang bertugas untuk mensosialisasikan kepada masyarakat juga menghambat pengoptimalisasikan kebijakan.
5. Upaya yang dapat dilakukan oleh Pemerintah dan masyarakat dalam mensukseskan kebijakan pemerintah dalam pemungutan pajak restoran secara *online*, yaitu melakukan pengawasan terhadap pegawai terkait dan melakukan sosialisasi yang tepat sasaran dan merata.

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian.

**Arah Masa Depan Penelitian (*future work*).** Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan implementasi kebijakan pemungutan pajak restoran secara online dalam pelayanan pajak di Kota Lubuklinggau untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

## V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lubuklinggau beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

- Arlinda, 'Analisis Penerimaan Pajak Daerah Sebelum Dan Sesudah Monitoring Pajak Berbasis Online Dalam Rangka Peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kota Surakarta', 2020
- Arlinda, Wijayanti, 'Analisis Penerimaan Pajak Daerah Sebelum Dan Sesudah Monitoring Pajak Berbasis Online Dalam Rangka Peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kota Surakarta', 2020
- Farida, Azman &, 'Optimalisasi Pemungutan Pajak Restoran Di Kabupaten Kampar', 2013
- Kurniawan, 'Perumusan Kebijakan Publik: Sumbang Saran Pemikiran Dari Berbagai Perspektif Teori Yang Ada', 2012
- Mulyono, 'Model Kerangka Analisis Implementasi Kebijakan', 2009
- Pratiwi, Mitha, and Merkusiwat I, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral, Sanksi Perpajakan Dan Tapping Box Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Hotel Di Kabupaten Gianyar', 2019
- Taufiqurokhman, *Kebijakan Publik*, 2014
- Winarno, *Kebijakan Publik*, 2007

