

EFEKTIVITAS PEMBAYARAN PAJAK HOTEL DAN RESTORAN MELALUI APLIKASI E-PALAPA DI KABUPATEN BADUNG

Ida Bagus Natagosa Manuaba

NPP. 32.0600

Asdaf Kabupaten Badung, Provinsi Bali

Program Studi Keuangan Publik

Email: 32.0600@praja.ipdn.ac.id

Pembimbing Skripsi: Prof. Dr. Drs. H. Bahrullah Akbar, MBA, CIPM, CSFA, CPA

ABSTRACT

Problem/Background (GAP): *The Badung Regency Government as an international tourist destination area faces challenges in managing regional taxes, especially in the hotel and restaurant sector which is the largest contributor to Regional Original Revenue (PAD). To increase the effectiveness of tax payments, the Badung Regency Government implements the e-Palapa application as a digital innovation. However, in its implementation, various obstacles are still found, such as low digital literacy, limited understanding of employees and taxpayers towards technology, and resistance to changes from manual to digital systems. Purpose: This study aims to analyze the effectiveness of hotel and restaurant tax payments through the e-Palapa application in Badung Regency, as well as identify obstacles and strategies implemented to overcome these obstacles. Method: This study uses a descriptive qualitative approach with data collection techniques through interviews, observations, and documentation. Results: The results of the study show that the implementation of the e-Palapa application contributes positively by being shown through the dimensions of Application Usage Rate: The implementation of E-Palapa has changed the tax system in Badung Regency, requiring all taxpayers to use the application for reporting and payment of hotel and restaurant taxes, the dimension of Tax Payment Process Efficiency: Efficiency has increased significantly since E-Palapa was implemented in 2022 and there has been an increase in efficiency and compliance, and the dimension of Tax Revenue Increase: Since the launch of E-Palapa, there has been a significant increase in regional tax revenue, especially from the hotel and restaurant sector, with a consistent upward trend every month, which is 140.18% of the target. Conclusion: The implementation of the e-Palapa application is quite effective in supporting a modern and digital-based tax payment system. Despite the obstacles from the internal and external sides, efforts in the form of socialization, education, and assistance from related agencies are able to encourage increased understanding and participation of taxpayers in the regional digital tax system.*

Keywords: *Tax Payment, E-Palapa, Badung Regency, Hotels and Restaurants*

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Pemerintah Kabupaten Badung sebagai daerah tujuan wisata internasional menghadapi tantangan dalam pengelolaan pajak daerah, khususnya pada sektor hotel dan restoran yang merupakan kontributor terbesar terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD). Untuk meningkatkan efektivitas pembayaran pajak, Pemerintah Kabupaten Badung menerapkan aplikasi e-Palapa sebagai inovasi digital. Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan berbagai kendala, seperti rendahnya literasi digital, keterbatasan pemahaman pegawai dan wajib pajak terhadap teknologi, serta resistensi terhadap perubahan dari sistem manual ke sistem digital. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pembayaran pajak hotel dan restoran melalui aplikasi e-Palapa di Kabupaten Badung, serta mengidentifikasi hambatan dan strategi yang dilakukan untuk mengatasi kendala tersebut. **Metode:** Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. **Hasil:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi aplikasi e-Palapa berkontribusi positif dengan ditunjukkan melalui dimensi Tingkat Penggunaan Aplikasi: Penerapan E-Palapa telah mengubah sistem perpajakan di Kabupaten Badung, mewajibkan semua wajib pajak menggunakan aplikasi untuk pelaporan dan pembayaran pajak hotel dan restoran, dimensi Efisiensi Proses Pembayaran Pajak: Efisiensi meningkat signifikan sejak E-Palapa diterapkan pada tahun 2022 dan terjadi peningkatan efisiensi dan kepatuhan, serta dimensi Peningkatan Pendapatan Pajak: Sejak peluncuran E-Palapa, terjadi peningkatan signifikan dalam pendapatan pajak daerah, khususnya dari sektor hotel dan restoran, dengan tren kenaikan yang konsisten setiap bulannya yakni 140,18% dari target. **Kesimpulan:** Penerapan aplikasi e-Palapa berjalan cukup efektif dalam mendukung sistem pembayaran pajak yang modern dan berbasis digital. Meskipun terdapat hambatan dari sisi internal dan eksternal, upaya berupa sosialisasi, edukasi, serta pendampingan dari instansi terkait mampu mendorong peningkatan pemahaman dan partisipasi wajib pajak dalam sistem perpajakan digital daerah.

Kata kunci: Pembayaran Pajak, E-Palapa, Kabupaten Badung, Hotel dan Restoran

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kabupaten Badung, yang merupakan destinasi wisata kelas dunia, dituntut memiliki sistem perpajakan yang efisien dan transparan. Untuk itu, pemerintah setempat mengimplementasikan aplikasi e-Palapa sebagai bagian dari transformasi digital (Sinuhaji, F. et al., 2024). Kontribusi sektor hotel dan restoran terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) sangat signifikan yakni 54,23% dari pajak hotel dan 18,11% dari pajak restoran pada tahun 2023 (Bapenda Badung, 2023). Namun, masih terdapat 1.172 wajib pajak (WP) yang belum menggunakan aplikasi e-Palapa dari total 6.192 WP yang terdaftar. Salah satu kendala utama adalah rendahnya literasi digital masyarakat, yang hanya mencapai 48,06% berdasarkan Indeks Pembangunan Literasi Masyarakat, serta tingkat kegemaran membaca yang hanya 52,96% pada tahun 2023 (Sari et al., 2023).

Proses manual dalam pelaporan dan pembayaran pajak terbukti tidak efisien, sehingga digitalisasi melalui e-Palapa diharapkan dapat mempercepat proses, meningkatkan akurasi data, serta mempermudah pengawasan. Namun, kesenjangan digital masih menjadi hambatan

besar, terutama di kalangan UMKM sektor pariwisata, dengan kendala pada keterampilan penggunaan teknologi dan akses internet yang belum merata. Transformasi digital dalam administrasi pajak daerah merupakan keniscayaan dalam era pemerintahan modern. Penerapan teknologi informasi tidak hanya mempermudah proses pembayaran pajak, tetapi juga meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pengelolaan keuangan daerah (Bahrullah et al., 2023).

Aplikasi e-Palapa yang diluncurkan sejak 2022 menawarkan berbagai fitur seperti pelaporan SPT, pembayaran pajak, hingga pendaftaran WP secara online, yang diharapkan mampu meningkatkan efisiensi dan akuntabilitas pengelolaan pajak daerah. Bukti empiris dari penelitian serupa menunjukkan bahwa penerapan sistem digital seperti e-filing mampu meningkatkan kepatuhan WP secara signifikan, dari 58,29% menjadi 72,17%. Hal ini memperkuat argumentasi bahwa e-Palapa berpotensi besar untuk mendongkrak kepatuhan WP di Badung jika tantangan literasi digital dapat diatasi.

Dengan demikian, penelitian ini mengangkat judul “Efektivitas Pembayaran Pajak Hotel dan Restoran Melalui Aplikasi e-Palapa di Kabupaten Badung” untuk menelaah secara mendalam dampak implementasi sistem digital terhadap pengelolaan pajak daerah, khususnya di sektor yang menjadi tulang punggung ekonomi wilayah tersebut.

1.2.Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Kesenjangan masalah dalam penelitian ini muncul dari perbedaan antara tujuan ideal digitalisasi perpajakan melalui aplikasi e-Palapa dengan kondisi implementasi yang terjadi di lapangan. Pemerintah Kabupaten Badung telah mengembangkan aplikasi e-Palapa sebagai solusi modern dalam pengelolaan pajak hotel dan restoran, yang merupakan penyumbang terbesar terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD). Aplikasi ini diharapkan mampu meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam proses pembayaran pajak. Namun, dalam pelaksanaannya, masih terdapat berbagai hambatan yang menunjukkan bahwa efektivitas sistem ini belum optimal. Salah satu permasalahan utama adalah rendahnya tingkat literasi digital masyarakat dan aparatur, yang pada tahun 2023 tercatat hanya sebesar 48,06%, serta tingkat kegemaran membaca sebesar 52,96%.

Rendahnya kemampuan digital ini mengakibatkan banyak wajib pajak dan pegawai daerah mengalami kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi. Selain itu, data menunjukkan bahwa dari 6.192 wajib pajak hotel dan restoran yang terdaftar, hanya 5.020 yang telah menggunakan aplikasi e-Palapa, sehingga masih terdapat 1.172 wajib pajak yang belum terdigitalisasi. Hambatan lainnya meliputi kurangnya pemahaman pengguna terhadap aplikasi, resistensi terhadap perubahan dari sistem manual ke digital, serta kendala teknis seperti jaringan internet yang tidak merata di beberapa wilayah. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan pemerintah terhadap sistem digital yang efektif dan realitas implementasi yang belum berjalan secara menyeluruh. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengkaji secara mendalam efektivitas pembayaran pajak melalui aplikasi e-Palapa serta mengidentifikasi hambatan dan upaya strategis yang dilakukan dalam menghadapi tantangan tersebut.

1.3.Penelitian Terdahulu

Penelitian-penelitian sebelumnya yang relevan dengan penelitian penulis menunjukkan beragam pendekatan terhadap analisis efektivitas sistem perpajakan daerah, baik dari aspek kontribusi pajak terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) maupun efektivitas penerapan sistem digital dalam administrasi perpajakan. Penelitian oleh (Ratih & Ramadani, 2023) di Kota Medan menggunakan teori Technology Acceptance Model dari Davis (1989) dan menemukan bahwa efektivitas pajak hotel dipengaruhi oleh target yang terlalu tinggi, keterlambatan pembayaran, serta pemungutan yang kurang optimal. Sementara itu, penelitian oleh (Nabilah et al., 2020) di DKI Jakarta menunjukkan efektivitas tinggi pada realisasi pajak restoran dan

hiburan, dengan hasil melebihi 100% dari target, menggunakan teori efektivitas Sutrisno (2007). Penelitian oleh (Mpfu, 2022) menunjukkan bahwa sistem perpajakan digital dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak hingga 37% dan mengurangi biaya administrasi pajak sebesar 25-30%. Penelitian ini menekankan pentingnya infrastruktur teknologi dan literasi digital dalam keberhasilan implementasi sistem perpajakan elektronik

Selanjutnya, (Wardani et al., 2024) dan penelitian meneliti (Prajapati, 2022) *Agile Governance* dalam implementasi e-pajak untuk pajak hotel dan menemukan bahwa meskipun respons sistem cepat, belum semua indikator tata kelola digital tercapai secara optimal. Penelitian oleh (Apriliadewi et al., 2024) di Kabupaten Bangli menunjukkan efektivitas signifikan pada pemungutan pajak hotel dan restoran, dengan rata-rata efektivitas pajak restoran mencapai 157,38%, menggunakan teori Duncan dalam Steers (1985) yang juga digunakan dalam penelitian ini. Terakhir, penelitian oleh (Admini & Novianti, 2022) meneliti efektivitas sistem E-PAD di Banyuwangi dengan model sistem informasi DeLone dan McLean, yang menunjukkan bahwa sistem ini berhasil meningkatkan kualitas pelayanan, kemudahan akses, dan efisiensi administrasi pajak.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penelitian ini menghadirkan kebaruan ilmiah dalam mengkaji efektivitas pembayaran pajak hotel dan restoran secara spesifik melalui aplikasi e-Palapa di Kabupaten Badung dengan menggunakan pendekatan teori efektivitas Duncan dalam (Steers, 2020: 53). Meskipun terdapat beberapa penelitian sebelumnya yang membahas efektivitas pajak hotel dan restoran atau implementasi sistem digital perpajakan (seperti E-PAD, SIPD, dan e-Palapa), penelitian ini secara khusus menggabungkan dimensi efektivitas berdasarkan pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi, serta menelaah hambatan internal dan eksternal dalam konteks transformasi digital pajak daerah.

Kebaruan lain dari penelitian ini terletak pada cakupan objek penelitian yang lebih luas, yakni tidak hanya memfokuskan pada pajak hotel atau pada sistem aplikasi secara umum, tetapi menggabungkan dua sektor utama pajak hotel dan pajak restoran dalam satu kajian sistem e-Palapa secara utuh, termasuk aspek implementasi, pemahaman pengguna, hingga literasi digital masyarakat. Di sisi lain, lokasi penelitian yang berfokus pada Kabupaten Badung, sebagai daerah pariwisata internasional dengan ketergantungan tinggi terhadap sektor jasa, memberikan konteks unik dan relevan terhadap pentingnya digitalisasi dalam sistem perpajakan daerah.

1.5. Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis efektivitas pembayaran pajak hotel dan restoran melalui aplikasi e-Palapa di Kabupaten Badung, mengidentifikasi hambatan dalam penerapannya, serta mengetahui upaya pemerintah daerah dalam meningkatkan efektivitas sistem tersebut.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif untuk menggambarkan dan menganalisis efektivitas pembayaran pajak hotel dan restoran melalui aplikasi e-Palapa di Kabupaten Badung. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti memahami secara mendalam suatu fenomena dalam setting alami, dengan mengutamakan makna dan interpretasi dari perspektif subjek penelitian (Nurdin & Hartati, 2019). Penelitian ini bersifat induktif dan bertujuan untuk mendeskripsikan fakta di lapangan secara sistematis (Rusandi & Rusli, 2021).

Pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik utama, yaitu wawancara semi-terstruktur, observasi langsung, dan dokumentasi (Simangunsong, 2017). Wawancara dilakukan terhadap informan kunci, antara lain Kepala Bapenda Kabupaten Badung, Kepala Bidang Data dan TI,

Kepala Bidang Penagihan, staf pengelola pajak, serta pemilik atau pengelola hotel dan restoran. Observasi dilakukan untuk melihat langsung proses penggunaan aplikasi e-Palapa, sementara dokumentasi digunakan untuk mengkaji laporan pajak, regulasi daerah, serta data transaksi sistem.

Sumber data terdiri dari data primer dan sekunder (Ardiansyah et al., 2023). Data primer meliputi hasil wawancara, observasi, dan data transaksi dari aplikasi e-Palapa, sedangkan data sekunder berasal dari laporan penerimaan pajak sebelum dan sesudah implementasi aplikasi, data dari BPS, serta dokumen kebijakan terkait. Informan dipilih menggunakan teknik purposive sampling dengan mempertimbangkan pengalaman dan relevansi terhadap fokus penelitian (Nurdin & Hartati, 2019). Data dianalisis menggunakan teori efektivitas dari Duncan dalam (Steers, 1985: 53) yang mencakup tiga indikator utama, yaitu pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Teori ini digunakan untuk mengevaluasi sejauh mana aplikasi e-Palapa efektif dalam mendukung proses pembayaran pajak yang efisien, transparan, dan akuntabel di lingkungan pemerintah daerah Kabupaten Badung. Penelitian ini dilaksanakan selama 22 hari dari tanggal 6 Januari sampai 28 Januari 2025 di Bapenda Kota Badung.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis menggunakan dasar pembahasan melalui pengertian efektivitas menurut salah satu ahli yakni "Sistem informasi yang efektif dapat meningkatkan produktivitas dan efisiensi organisasi" (Laudon & Laudon, 2018). Ini menunjukkan bahwa efektivitas aplikasi teknologi informasi, seperti E-Palapa, dapat berkontribusi pada peningkatan produktivitas dalam pengelolaan pajak. Maka dari itu dapat disimpulkan beberapa indikator efektivitas penggunaan aplikasi yang dapat dianalisis sebagai berikut.

3.1. Tingkat Penggunaan Aplikasi

Penerapan aplikasi E-Palapa membawa transformasi signifikan dalam sistem perpajakan di Kabupaten Badung. Seluruh wajib pajak kini diwajibkan menggunakan aplikasi untuk pelaporan dan pembayaran pajak hotel dan restoran. Sebelumnya, proses dilakukan secara manual yang menyita waktu dan rentan kesalahan. Menurut Bapak I Made Ady Suardana, Kepala Sub Bidang Data dan TI Bapenda, kini seluruh tahapan pajak dilakukan secara daring, dan ke depan aplikasi akan terintegrasi dengan sistem pembayaran langsung. Hal ini menunjukkan tingkat adopsi dan penggunaan yang tinggi, yang turut mendorong peningkatan efektivitas layanan dan efisiensi waktu.

Transformasi digital ini mencerminkan langkah maju dalam modernisasi layanan perpajakan, yang tidak hanya berorientasi pada efisiensi, tetapi juga transparansi dan akuntabilitas. Dengan E-Palapa, seluruh wajib pajak kini menggunakan satu platform terpadu yang memudahkan pemantauan, pelaporan, serta kepatuhan terhadap kewajiban pajak mereka. Selain itu, sistem ini juga mengurangi potensi kesalahan dalam penginputan data, mempercepat verifikasi informasi, dan meminimalkan interaksi langsung antara wajib pajak dan petugas, yang pada akhirnya dapat mengurangi potensi penyalahgunaan wewenang. Dengan sistem yang lebih terstruktur dan terdigitalisasi, Kabupaten Badung dapat mengoptimalkan pengelolaan pajak daerah, meningkatkan pendapatan asli daerah (PAD).

E-Palapa adalah sistem digital yang menggantikan proses manual dalam pelaporan dan pembayaran pajak di Kabupaten Badung sejak tahun 2022. Semua wajib pajak diwajibkan menggunakan E-Palapa untuk layanan seperti pendaftaran, pelaporan, dan pengecekan tunggakan pajak, dengan pembayaran dilakukan melalui bank untuk mengurangi penggunaan uang tunai. Berikut adalah langkah-langkah dalam sistem ini:

1. Pendaftaran: Wajib pajak harus mendaftar di E-Palapa untuk mendapatkan akses ke layanan yang tersedia, termasuk pendaftaran untuk pajak hotel, restoran, dan lainnya.

2. Pelaporan: Setelah terdaftar, wajib pajak dapat melakukan pelaporan pajak secara online. Sistem akan menampilkan tagihan dan jatuh tempo yang jelas, sehingga wajib pajak dapat melihat kewajiban mereka dengan mudah.
3. Pembayaran: Pembayaran pajak dapat dilakukan melalui berbagai bank yang telah bekerja sama. E-Palapa menyediakan informasi mengenai cara pembayaran di masing-masing bank, sehingga wajib pajak dapat memilih metode yang paling sesuai .
4. Pengecekan Status: Setelah melakukan pembayaran, wajib pajak dapat mengecek status pembayaran dan tunggakan mereka melalui aplikasi, yang mengurangi kebutuhan untuk pertemuan langsung dengan petugas.



Sumber: Bapenda Kabupaten Badung, 2025

Gambar 1. 1
Tampilan Aplikasi E-Palapa

Sistem E-Palapa seperti gambar 1.1 di atas, memiliki alur: pendaftaran, pelaporan, pembayaran, pengecekan status, dan pemutakhiran data. Pembayaran dilakukan melalui bank mitra, dan seluruh proses terdokumentasi secara otomatis, mendukung transparansi dan akuntabilitas. E-Palapa bertujuan meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan Bapenda serta mengurangi pertemuan langsung antara wajib pajak dan petugas. Rencana pengembangan selanjutnya mencakup integrasi pembayaran langsung dalam aplikasi.

3.2. Efisiensi Proses Pembayaran Pajak

Efektivitas pembayaran pajak melalui aplikasi E-Palapa merupakan aspek krusial yang dievaluasi dalam penelitian ini, sementara itu perlu diketahui juga dasar hukum yang melekat dalam pelaksanaan penggunaan aplikasi E-Palapa ini. Efisiensi meningkat signifikan sejak E-Palapa diterapkan pada 2022. Berdasarkan Perpres No. 95 Tahun 2018 tentang SPBE dan Perda Badung No. 20 Tahun 2016, digitalisasi sistem perpajakan menjadi mandatori. Kepala Bapenda mengungkapkan bahwa dalam satu tahun pertama, terjadi peningkatan efisiensi dan kepatuhan karena sosialisasi dan adaptasi pengguna yang berjalan baik. Kecepatan transaksi meningkat dan interaksi tatap muka diminimalkan, mengurangi potensi kesalahan serta mempercepat alur pembayaran.

Temuan penelitian ini sejalan dengan studi oleh (Hesami et al., 2024) menyimpulkan bahwa efektivitas sistem perpajakan digital bergantung pada tiga faktor utama: dukungan infrastruktur teknologi, kemudahan penggunaan aplikasi, dan dukungan kebijakan pemerintah. Ketiga faktor ini juga teridentifikasi dalam implementasi E-Palapa di Kabupaten Badung, yang menunjukkan adanya konsistensi dengan pola global dalam penerapan sistem perpajakan digital.

Wawancara penulis dengan Kepala Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Badung, berikut adalah hasilnya:

“Penerapan E-Palapa telah meningkatkan efisiensi proses pembayaran pajak. Sebelumnya, wajib pajak harus datang secara langsung untuk melakukan pelaporan dan pembayaran, namun dengan adanya E-Palapa, semua proses tersebut kini dapat dilakukan secara online”.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, penulis menyimpulkan bahwa Efektivitas ini diukur melalui beberapa indikator utama, seperti kecepatan transaksi, akurasi pembayaran, dan kepuasan pengguna. Kecepatan transaksi dinilai berdasarkan waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pembayaran melalui aplikasi dibandingkan dengan metode tradisional, sementara akurasi pembayaran dilihat dari tingkat kesalahan dalam transaksi, seperti kesalahan jumlah atau data wajib pajak. Kepuasan pengguna, yang mencerminkan persepsi mereka terhadap kemudahan dan keandalan aplikasi, diukur melalui survei dan wawancara.

Penerapan aplikasi E-Palapa telah membawa perubahan signifikan dalam sistem administrasi perpajakan di Kabupaten Badung, terutama dalam hal efektivitas dan efisiensi. Sebagai platform berbasis digital, E-Palapa menghilangkan kebutuhan bagi wajib pajak untuk melakukan pelaporan dan pembayaran secara langsung di kantor pajak, yang sebelumnya memakan waktu dan tenaga. Dengan sistem ini, transaksi dapat dilakukan kapan saja dan di mana saja, sehingga mempercepat proses pembayaran dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Selain itu, E-Palapa secara otomatis mencatat data transaksi, mengurangi potensi kesalahan manusia dalam pencatatan pajak, serta memastikan keakuratan informasi terkait jumlah tagihan dan tenggat waktu pembayaran.

Efisiensi juga tercermin dalam pengurangan beban administrasi bagi petugas pajak, yang kini dapat lebih fokus pada pengawasan dan evaluasi kepatuhan pajak, daripada mengurus prosedur manual yang memakan waktu. Dengan meminimalkan interaksi langsung antara wajib pajak dan petugas, sistem ini juga mengurangi potensi kesalahpahaman atau praktik yang kurang transparan dalam pengelolaan pajak daerah. Selain itu, digitalisasi pembayaran melalui E-Palapa memungkinkan integrasi dengan berbagai metode pembayaran, seperti transfer bank dan kanal digital lainnya, sehingga mempermudah wajib pajak dalam menyelesaikan kewajibannya tanpa kendala teknis

Dampak positif dari efektivitas dan efisiensi E-Palapa juga terlihat dalam peningkatan penerimaan pajak daerah, karena sistem ini mendorong lebih banyak wajib pajak untuk membayar tepat waktu dengan notifikasi dan pengingat otomatis yang diberikan aplikasi. Pemerintah daerah pun diuntungkan dengan sistem yang lebih tertata, memungkinkan pengelolaan keuangan daerah yang lebih baik serta perencanaan anggaran yang lebih akurat. Dengan inovasi yang terus dilakukan, E-Palapa diharapkan dapat semakin berkembang menjadi sistem perpajakan yang lebih modern, responsif, dan mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam jangka panjang.

Penerapan sistem E-Palapa di Kabupaten Badung telah meningkatkan kecepatan transaksi secara signifikan dalam pelaporan dan pembayaran pajak. Dengan digitalisasi melalui E-Palapa, proses yang sebelumnya manual kini dapat dilakukan secara online, sehingga mempercepat pendaftaran, pelaporan, dan pengecekan tunggakan pajak tanpa harus datang ke kantor. Selain itu, sistem ini juga mendukung pembayaran melalui bank, yang lebih efisien dibandingkan metode pembayaran tunai sebelumnya.

Wawancara penulis dengan Bapak I Made Ady Suardana, S.Kom., M.A.P., Kepala Sub Bidang Pemutakhiran Data dan TI Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Badung, terkait akurasi pembayaran, berikut adalah hasilnya:

“Akurasi pembayaran dalam sistem E-Palapa di Kabupaten Badung meningkat berkat penggunaan aplikasi digital yang meminimalkan kesalahan manusia dalam proses pelaporan dan pembayaran pajak. Dengan E-Palapa, wajib pajak dapat melakukan

pendaftaran dan pelaporan secara online, yang memungkinkan data yang dimasukkan untuk langsung terintegrasi dan diverifikasi oleh petugas”.

Hasil wawancara tersebut menunjukkan dengan digitalisasi, kesalahan dalam pelaporan berkurang drastis. Data terintegrasi langsung dan diverifikasi sistem, sehingga akurasi tagihan meningkat. Informasi tentang tagihan dan jatuh tempo membantu wajib pajak menghindari denda.

Wawancara penulis dengan Bapak I Made Ady Suardana, S.Kom., M.A.P., Sub Bidang Pemutakhiran Data dan TI Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Badung, terkait kepuasan masyarakat, berikut adalah hasilnya:

“Kepuasan masyarakat terhadap sistem E-Palapa di Kabupaten Badung meningkat seiring dengan kemudahan dan efisiensi yang ditawarkan oleh aplikasi ini. Dengan beralih dari proses manual ke digital, wajib pajak kini dapat melakukan pendaftaran, pelaporan, dan pembayaran pajak dengan lebih cepat dan tanpa harus datang langsung ke kantor. Hal ini tidak hanya menghemat waktu, tetapi juga mengurangi potensi kesalahan dalam proses pelaporan dan pembayaran, yang sebelumnya sering terjadi pada sistem manual.”

Hasil tersebut dapat disimpulkan bahwasanya kepuasan meningkat seiring kemudahan layanan. Aplikasi mempermudah pelaporan, mempercepat proses, dan meminimalkan kesalahan. “Kini masyarakat lebih yakin karena semua proses bisa dicek langsung melalui aplikasi,” ujar Ady Suardana. Studi juga menunjukkan kepuasan pengguna berpengaruh signifikan terhadap efektivitas aplikasi

3.3. Peningkatan Pendapatan Pajak

Aplikasi ini dirancang untuk mempermudah proses pembayaran pajak, yang diharapkan dapat mendorong lebih banyak wajib pajak untuk memenuhi kewajiban mereka secara tepat waktu. Dalam pembahasan ini, akan dijelaskan bagaimana penggunaan aplikasi E-Palapa berkontribusi terhadap peningkatan pendapatan pajak, serta faktor-faktor yang mempengaruhi hasil tersebut. Sejak peluncuran aplikasi E-Palapa, terdapat peningkatan signifikan dalam pendapatan pajak yang diterima oleh pemerintah daerah. Data yang diperoleh dari Dinas Pendapatan Daerah menunjukkan bahwa pendapatan pajak dari sektor hotel dan restoran mengalami kenaikan yang konsisten setiap bulannya.

Selain peningkatan pendapatan, aplikasi ini juga berkontribusi pada efisiensi administrasi pajak dengan mengotomatisasi proses pembayaran dan pelaporan, sehingga pemerintah daerah dapat lebih fokus pada pengembangan kebijakan dan pelayanan publik. Dengan demikian, penerapan aplikasi e-Palapa terbukti efektif dalam meningkatkan pendapatan asli daerah di Kabupaten Badung dan berpotensi untuk terus berkontribusi pada pertumbuhan ekonomi daerah di masa mendatang.

Sejak peluncuran aplikasi E-Palapa, terdapat peningkatan signifikan dalam pendapatan pajak yang diterima oleh pemerintah daerah. Data yang diperoleh dari Dinas Pendapatan Daerah menunjukkan bahwa pendapatan pajak dari sektor hotel dan restoran mengalami kenaikan yang konsisten setiap bulannya. Hal ini terlihat dalam realisasi pendapatan di bawah ini.

Tabel 1. 1
Target Dan Realisasi PAD Tahun 2017-2022

TARGET DAN REALISASI PENDAPATAN ASLI DAERAH
2017-2022

TAHUN	PENDAPATAN PAJAK DAERAH			HASIL RETRIBUSI DAERAH		
	TARGET	REALISASI	%	TARGET	REALISASI	%
2017	3.591.397.745,592.97	3.490.156.150,275.71	97,18%	112.229.611.100.00	128.717.147.516.44	114,69%
2018	5.942.998.856,608.63	3.873.197.434,888.22	65,17%	152.816,261.000.00	135.903,692.526.17	88,93%
2019	4.652.882.190,823.21	4.217.319.393,186.18	90,64%	186.449,053,042.44	148.048,411,276.38	79,40%
2020	2.200.196,693,545,02	1.613,756,122,745,06	73,35%	84.784,857,162.00	68.810,035,956.70	81,16%
2021	1.551.126,373,370.00	1.278.719,795,701.97	82,44%	32.798,675,000.00	41.976,242,813.00	127,98%
2022	2.645.950,394,896.00	3.210,787,366,138.76	121,35%	52,935,392,410.00	76,235,413,191.00	144,02%

TAHUN	HASIL PENGELOLAAN KEKAYAAN DAERAH YANG			LAIN-LAIN PENDAPATAN ASLI DAERAH YANG SAH		
	TARGET	REALISASI	%	TARGET	REALISASI	%
2017	261.914,832,947.45	255,932,876,432.35	97,72%	292,876,098,000.00	297,651,221,600.75	101,63%
2018	245,533,821,652.23	238,041,274,082.41	96,95%	346,010,011,000.00	314,871,464,122.27	91,00%
2019	237,058,546,477.91	231,890,543,583.13	97,82%	236,111,320,400.00	237,930,112,051.12	100,77%
2020	246,526,835,894.02	243,008,397,470.54	98,57%	170,040,815,092.00	182,750,674,067.10	107,47%
2021	207,068,232,154.00	206,978,872,652.02	99,96%	181,109,773,797.00	252,951,006,431.79	139,67%
2022	179,876,408,095.00	179,845,738,749.85	99,98%	3,198,774,150,724.00	3,707,107,318,140.97	115,89%

TAHUN	PAJAK HOTEL			PAJAK RESTORAN		
	TARGET	REALISASI	%	TARGET	REALISASI	%
2017	2,013,908,489,945.89	2,030,881,730,888.13	100,84%	451,934,732,794.59	475,939,453,837.24	105,31%
2018	3,514,966,627,768.59	2,236,311,260,005.09	63,62%	645,721,786,026.93	624,456,631,009.54	96,71%
2019	2,691,803,275,187.18	2,469,152,695,978.09	91,73%	795,721,786,026.93	739,355,217,168.38	92,92%
2020	1,080,021,553,440.60	670,803,265,683.85	62,11%	420,429,042,735.85	255,065,894,487.66	60,67%
2021	737,405,508,460.00	258,041,477,940.62	34,99%	137,879,767,566.00	155,470,551,715.70	112,76%
2022	1,080,223,040,535.00	1,514,286,925,145.92	140,18%	423,244,325,930.00	533,985,223,266.63	126,16%

Penerapan aplikasi e-Palapa telah memberikan dampak positif yang signifikan terhadap peningkatan pendapatan asli daerah (PAD) di Kabupaten Badung, sebagaimana terlihat dari data target dan realisasi pendapatan pajak daerah antara tahun 2017 hingga 2022. Terdapat tren peningkatan yang jelas dalam realisasi pendapatan pajak hotel dan restoran setelah implementasi aplikasi ini. Misalnya, pada tahun 2022, realisasi pajak hotel mencapai 1.514.286.925.145,92, yang merupakan 140,18% dari target yang ditetapkan, menunjukkan bahwa aplikasi berhasil mendorong lebih banyak wajib pajak untuk memenuhi kewajiban mereka secara tepat waktu, terlebih lagi bisa dilihat pada tahun 2021 dan 2022 yang kita tahu masih dalam situasi pandemi tetapi memiliki tren yang sangat jauh berbeda, tahun 2021 pajak hotel mengalami penurunan dan memiliki persentase 34,99% dari target, sedangkan pada tahun 2022 saat E-Palapa diluncurkan mempunyai persentase 140,18% padahal dalam tahun yang sama sama mempunyai masalah yang sama dan diatasi dengan inovasi digital yaitu E-Palapa. Selain itu, aplikasi e-Palapa mempermudah proses pembayaran pajak, yang berkontribusi pada peningkatan kepatuhan wajib pajak. Dengan fitur-fitur seperti notifikasi dan akses informasi yang lebih baik, wajib pajak lebih termotivasi untuk melakukan pembayaran, sehingga mengurangi keterlambatan dan kesalahan dalam transaksi. Secara keseluruhan, realisasi pendapatan asli daerah juga menunjukkan peningkatan yang signifikan, dengan total pendapatan mencapai 3.210.787.366.138,26 pada tahun 2022, yang merupakan 121,35% dari target. Untuk data terbaru yakni pada tahun 2023 total pendapatan pajak hotel sebesar 3.078.707.243.592,40 dan restoran 1.028.082.874.977,68 dan pada tahun 2024 sebesar 3.626.436.038.474,57 untuk hotel dan 1.258.967.673.016,52 untuk pajak restoran.

Secara umum, aplikasi E-Palapa berhasil mencapai tujuan utamanya: meningkatkan efektivitas, efisiensi, akurasi, dan kepuasan wajib pajak. Sistem ini mendukung transparansi, mengurangi beban administrasi manual, serta meningkatkan pendapatan asli daerah. Meskipun tantangan literasi digital masih ada, hal ini dapat diatasi melalui pelatihan dan sosialisasi yang

berkelanjutan. Dengan pengembangan berkelanjutan, E-Palapa berpotensi menjadi model sistem perpajakan digital yang sukses di tingkat nasional.

Dapat disimpulkan Aplikasi E-Palapa secara umum telah mencapai sasaran dan target dalam meningkatkan efisiensi pembayaran pajak daerah. Penerapannya berhasil meningkatkan kepatuhan wajib pajak, mempercepat proses pembayaran, serta meningkatkan transparansi dengan sistem digital yang dapat dipantau secara real-time. Dampaknya terlihat dari peningkatan penerimaan pajak daerah, khususnya pada sektor pajak hotel dan restoran. Selain itu, kemudahan akses yang ditawarkan memungkinkan wajib pajak melakukan pembayaran kapan saja dan di mana saja tanpa harus datang ke kantor pajak.

Meskipun demikian, masih terdapat tantangan, seperti tingkat literasi digital yang beragam di kalangan wajib pajak, yang perlu diatasi melalui sosialisasi lebih intensif. Oleh karena itu, evaluasi dan pengembangan sistem akan terus dilakukan agar E-Palapa dapat memberikan manfaat yang maksimal bagi wajib pajak dan mendukung pengelolaan pajak yang lebih transparan serta efisien bagi pemerintah daerah.

3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian mengenai efektivitas aplikasi E-Palapa dalam pembayaran pajak hotel dan restoran di Kabupaten Badung, ditemukan beberapa perbandingan penting dengan penelitian terdahulu. Penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi E-Palapa telah membawa transformasi signifikan dalam sistem perpajakan dengan peningkatan efisiensi proses dan kepatuhan wajib pajak. Temuan ini memperkuat hasil penelitian (Admini & Novianti, 2022) yang menemukan bahwa sistem E-PAD di Kabupaten Banyuwangi efektif dalam memberikan kemudahan kepada wajib pajak dan meningkatkan kualitas layanan publik. Sama halnya dengan temuan tersebut, penelitian ini menunjukkan bahwa digitalisasi berhasil meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan perpajakan daerah.

Berbeda dengan temuan (Wardani et al., 2024) yang menyatakan bahwa E-Palapa belum sepenuhnya optimal pada indikator *good enough governance* dan *based on quick wins*, penelitian ini menemukan bahwa E-Palapa telah berhasil mencapai tujuan utamanya dalam meningkatkan efektivitas, efisiensi, akurasi, dan kepuasan wajib pajak. Perbedaan ini kemungkinan disebabkan oleh fokus analisis yang berbeda, dimana penelitian sebelumnya lebih menekankan aspek *Agile Governance*.

Penelitian ini juga memperkuat teori yang dikemukakan oleh (Asma et al., 2024) dan (Sharma, 2022) yang menemukan korelasi positif ($r=0.78$) antara implementasi sistem perpajakan digital dengan pertumbuhan ekonomi daerah, terutama di wilayah dengan ketergantungan tinggi pada sektor pariwisata. Peningkatan pendapatan pajak hotel dan restoran di Kabupaten Badung yang mencapai 140,18% dari target setelah implementasi E-Palapa mengonfirmasi temuan Chen tentang dampak positif digitalisasi perpajakan terhadap sektor ekonomi berbasis pariwisata.

Temuan signifikan lainnya adalah peningkatan pendapatan pajak setelah implementasi E-Palapa, dengan realisasi pajak hotel mencapai 140,18% dari target pada tahun 2022. Hasil ini memperkuat penelitian (Apriliadewi et al., 2024) yang menunjukkan tingkat efektivitas pajak hotel sebesar 113,86% dan pajak restoran 157,38% di Kabupaten Bangli. Kedua temuan ini mendemonstrasikan bagaimana digitalisasi sistem perpajakan berhasil mendorong peningkatan penerimaan pajak daerah.

Temuan ini bertolak belakang dengan penelitian (Ratih & Ramadani, 2023) yang menemukan bahwa realisasi penerimaan pajak hotel di Kota Medan mengalami kendala karena target yang terlalu tinggi, keterlambatan pembayaran, dan pemungutan yang tidak efektif.

Perbedaan ini kemungkinan disebabkan oleh implementasi sistem digital yang lebih komprehensif di Kabupaten Badung.

Terkait kepuasan pengguna, penelitian ini menunjukkan peningkatan kepuasan masyarakat seiring dengan kemudahan dan efisiensi E-Palapa, yang memperkuat teori Technology Acceptance Model (Davis, 1989) yang digunakan dalam penelitian (Ratih & Ramadani, 2023), serta model DeLone and McLean dalam penelitian (Admini & Novianti, 2022). Kedua penelitian sebelumnya dan penelitian ini sama-sama menekankan korelasi positif antara kepuasan pengguna dengan efektivitas sistem.

Secara keseluruhan, temuan penelitian ini memperkuat hasil penelitian sebelumnya mengenai efektivitas implementasi sistem perpajakan digital dalam meningkatkan efisiensi, akurasi, dan pendapatan pajak daerah, dengan memberikan bukti empiris dari konteks Kabupaten Badung yang dapat menjadi referensi bagi pengembangan sistem perpajakan digital di daerah lain.

3.5. Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Aplikasi E-Palapa merupakan sistem yang diterapkan di Kabupaten Badung untuk pembayaran pajak hotel dan restoran secara digital. Dalam implementasinya, terdapat beberapa faktor pendukung yang berkontribusi terhadap keberhasilan penerapan sistem ini. Dari sisi internal, sumber daya manusia (SDM) yang kompeten serta sarana prasarana teknologi yang memadai menjadi pendukung utama. Sistem pembayaran melalui bank telah mengurangi penggunaan uang tunai secara signifikan, meningkatkan efisiensi layanan Bapenda, serta meminimalkan interaksi langsung antara wajib pajak dan petugas. Sementara itu, faktor pendukung eksternal meliputi Permendagri No. 70 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Pemerintahan Daerah (SIPD) sebagai landasan hukum, koordinasi yang baik antara Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah dengan pemerintah pusat, kemudahan akses platform untuk pendaftaran, pelaporan, dan pembayaran pajak secara online, serta penyediaan informasi tagihan dan jatuh tempo yang jelas.

Meskipun demikian, penerapan E-Palapa juga menghadapi berbagai hambatan. Secara internal, keterbatasan pemahaman pegawai tentang penggunaan SIPD menjadi kendala utama, diperburuk dengan perubahan sistem yang cepat tanpa persiapan memadai. Sebagai sistem baru, E-Palapa masih memiliki bug yang perlu diperbaiki. Dari sisi wajib pajak, staf administrasi hotel dan restoran masih terbiasa dengan sistem manual dan mengalami kesulitan dalam menyesuaikan sistem akuntansi internal mereka dengan format E-Palapa. Hambatan eksternal meliputi kesulitan wajib pajak beradaptasi dengan sistem baru, resistensi terhadap perubahan dari sistem manual ke digital, serta rendahnya tingkat literasi digital di kalangan pengguna.

Untuk mengatasi tantangan ini, Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Badung telah menerapkan berbagai upaya peningkatan efektivitas. Upaya langsung internal mencakup sosialisasi dan pendampingan, pelatihan teknis berkala untuk petugas pajak, penyediaan layanan bantuan teknis melalui hotline dan kunjungan langsung, serta optimalisasi infrastruktur sistem. Secara eksternal, Bapenda membangun kemitraan dengan instansi pemerintah lain, menggandeng konsultan teknologi informasi untuk bimbingan teknis, mengadakan sosialisasi intensif melalui workshop dan pelatihan untuk wajib pajak, serta memperluas metode pembayaran melalui kerjasama dengan lembaga keuangan.

Selain upaya langsung, terdapat pula upaya tidak langsung yang dilakukan. Secara internal, Bapenda mengembangkan kebijakan yang mendukung, meningkatkan kualitas SDM, menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, serta melakukan monitoring dan evaluasi berkelanjutan. Upaya tidak langsung eksternal melibatkan dukungan dari pemerintah pusat, peningkatan partisipasi masyarakat, kerjasama dengan lembaga swasta, serta kampanye kesadaran tentang pentingnya pajak dan kemudahan sistem digital. Kombinasi berbagai upaya

ini diperlukan untuk memastikan keberhasilan implementasi E-Palapa dalam meningkatkan efisiensi dan transparansi administrasi perpajakan di Kabupaten Badung.

IV. KESIMPULAN

Penerapan aplikasi E-Palapa dalam proses pembayaran pajak di Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kabupaten Badung, yang menunjukkan dampak positif yang signifikan. Aplikasi ini berhasil meningkatkan pendapatan pajak daerah, terutama dari sektor pajak hotel dan restoran, dengan pajak hotel pada tahun 2022 mencapai Rp 1.514.286.925.145,92, melebihi 140% dari target, dan total Pendapatan Asli Daerah (PAD) mencapai Rp 3.210.787.366.138,26, berbanding 121,35% dari target. Selain itu, E-Palapa memperkenalkan proses pembayaran pajak yang lebih efisien dan akurat, di mana pembayaran online mengurangi waktu transaksi dan kesalahan input data. Kepuasan masyarakat terhadap aplikasi ini juga meningkat, karena memungkinkan proses pendaftaran, pelaporan, dan pembayaran pajak dilakukan secara online, meskipun ada tantangan awal dalam adopsi. Keberhasilan E-Palapa didukung oleh dukungan pemerintah daerah, infrastruktur teknologi yang memadai, dan literasi digital yang baik, meskipun terdapat hambatan berupa resistensi terhadap perubahan dari sistem manual ke digital oleh sebagian wajib pajak.

Keterbatasan Penelitian: Keterbatasan penelitian ini mencakup beberapa aspek yang dapat mempengaruhi validitas dan generalisasi hasil. Pertama, metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif, yang mungkin tidak dapat memberikan data kuantitatif yang lebih luas mengenai efektivitas aplikasi E-Palapa. Hal ini membatasi kemampuan untuk mengukur dampak secara numerik dan membandingkan hasil dengan penelitian lain yang menggunakan metode kuantitatif. Kedua, fokus penelitian yang hanya pada Kabupaten Badung dapat mengurangi generalisasi temuan, karena hasilnya mungkin tidak dapat diterapkan pada daerah lain dengan konteks yang berbeda. Selain itu, jumlah informan yang terbatas, yang terdiri dari pegawai Bapenda dan beberapa pemilik hotel dan restoran, dapat menyebabkan bias dalam perspektif yang diperoleh, sehingga tidak mencakup pandangan yang lebih luas dari seluruh wajib pajak.

Arah Masa Depan Penelitian: Arah masa depan penelitian dapat difokuskan pada pengembangan metode yang lebih variatif, termasuk pendekatan kuantitatif untuk mengukur efektivitas aplikasi E-Palapa secara lebih objektif. Penelitian selanjutnya juga dapat melibatkan lebih banyak daerah untuk membandingkan efektivitas aplikasi di berbagai konteks, serta memperluas jumlah informan untuk mendapatkan perspektif yang lebih beragam. Selain itu, penelitian dapat mengeksplorasi dampak dari pelatihan dan sosialisasi yang dilakukan terhadap peningkatan literasi digital dan penggunaan aplikasi, serta mengidentifikasi fitur-fitur tambahan yang dapat meningkatkan pengalaman pengguna.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kabupaten Badung atas dukungan dan kerjasama yang telah diberikan selama proses penelitian ini. Terima kasih kepada seluruh pegawai Bapenda yang telah meluangkan waktu untuk memberikan data dan informasi yang diperlukan.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Admini, K., & Novianti, N. (2022). *Efektivitas Penerapan Sistem E-Pad (Elektronik-Pendapatan Asli Daerah) Pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Banyuwangi*. 2507(February), 1–9. <http://repository.ub.ac.id/id/eprint/194120>
- Apriliadewi, P. M., Sastri, I. D. A. M. M., & Yudha, C. K. (2024). *Jurnal Riset Akuntansi Warmadewa. Efektivitas dan Kontribusi Pajak Hotel Dan Pajak Restoran Terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kabupaten Bangli*. 5(1), 7–13. <https://doi.org/10.22225/jraw.5.1.9981.7-13>
- Ardieansyah, Asmungi, & Latip. (2023). *Metodologi Penelitian Sosial* (1 ed.). Deepublish.
- Asma, H., Batoool, S., & Rehman, B. (2024). Impact of Digitalization on Economic Growth in Developing Countries: A Panel ARDL Analysis. *Qlantic Journal of Social Sciences*, 5, 11–23. <https://doi.org/10.55737/qjss.559137478>
- Hesami, S., Jenkins, H., & Jenkins, G. (2024). Digital Transformation of Tax Administration and Compliance: A Systematic Literature Review on E-Invoicing and Prefilled Returns. *Digital Government: Research and Practice*, 5. <https://doi.org/10.1145/3643687>
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2018). *Management Information Systems (Managing the Digital Firm), Fifteenth Edition* (Fifteenth). Pearson Education, Inc.
- Mpofu, F. Y. (2022). Taxation of the Digital Economy and Direct Digital Service Taxes: Opportunities, Challenges, and Implications for African Countries. *Economies*, 10(9). <https://doi.org/10.3390/economies10090219>
- Nabilah, L., Suryani, N., Qadri, R., & Ilham, M. (2020). Analisis Efektivitas dan Kontribusi Pajak Restoran, Pajak Hotel, dan Pajak Hiburan dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah Jakarta. *Ilmu Ekonomi Manajemen dan Akuntansi*, 1(1), 108–118. <https://doi.org/10.37012/ileka.v1i1.2209>
- Nurdin, I., & Hartati, S. (2019). Metodologi Penelitian Sosial. In *Metodologi Penelitian Sosial Dasar*. Media Sahabat Cendekia. <https://doi.org/10.11594/ubpress9786232967496>
- Prajapati, D. (2022). Sustainable vehicle routing of agro-food grains in the e-commerce industry. *International Journal of Production Research*, 60(24), 7319–7344. <https://doi.org/10.1080/00207543.2022.2034192>
- Ratih, A., & Ramadani, T. (2023). *Efektivitas; Kontribusi; Pajak Hotel; Pendapatan Asli Daerah*. *Jurnal Riset Mahasiswa Ekonomi*. 4(5). <https://journal.stieken.ac.id/index.php/ritmik/article/view/696>
- Rusandi, & Rusli, M. (2021). Merancang Penelitian Kualitatif Dasar/Deskriptif dan Studi Kasus. *Al-Ubudiyah: Jurnal Pendidikan dan Studi Islam*, 2, 48–60. <https://doi.org/10.55623/au.v2i1.18>
- Sari, D. S. A., Siswati, & Nurmalinsyah, F. F. (2023). Pemberdayaan Kader Kesehatan Dalam Pelaksanaan Program Desa Inisiasi Tanggap Hipertensi (Distansi). *Jurnal Ilmiah Keperawatan (Scientific Journal of Nursing)*, 9(1), 170–174. <https://doi.org/10.33023/jikep.v9i1.1400>
- Sharma, A. (2022). The Effect of Lodging Taxes on the Performance of US Hotels. *Journal of Travel Research*, 61(1), 108–119. <https://doi.org/10.1177/0047287520971044>
- Simangunsong, F. (2017). *Metodologi Penelitian Pemerintahan*. Alfabeta.

Sinuhaji, F., Suryantara, B., & Kristiarini, J. J. (2024). Efektivitas Pijat Perineum Dan Posisi Meneran Dalam Mencegah Ruptur Perineum Pada Ibu Bersalin. *Journal of Health Research*, 7(No 2). <https://doi.org/https://doi.org/10.36419/avicenna.v7i2.1204>

Steers, R. M. (1985). *Efektivitas Organisasi* (Cetakan Ke). Erlangga.

Susanto, H., Pramono, A. J., Akbar, Bahrullah, & Suwarno, S. (2023). The Adoption and Readiness of Digital Technologies Among Auditors in Public Accounting Firms: A Structural Equation Modeling Analysis. *Jounal Lifecifi Akademia Utama*, 3(2), 71–85. <https://doi.org/10.54518/rh.3.2.2023.71-85>

Wardani, A. D. K., Yudharta, I. P. D., & Lukman, J. P. (2024). Agile Governance dalam Sistem Elektronik Pelayanan Administrasi Pajak Daerah (E-Palapa) pada Pajak Hotel di Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kabupaten Badung. *Socio-political Communication and Policy Review*, 1(2), 1–16. <https://doi.org/10.61292/shkr.103>

