

ANALISIS IMPLEMENTASI KEBIJAKAN ONLINE SYSTEM PAJAK RESTORANDALAM MENINGKATKAN PENERIMAAN PAJAK DAERAH PADA BADAN PAJAK DAN RETRIBUSI DAERAH (BPRD) JAKARTA SELATAN

Achmad Fauzi¹, Dian Wahyudin^{2*}

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi

Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Indonesia

E-mail : fauziozzi85@gmail.com ¹, zahidah181011@gmail.com ^{2*}

*Corresponding Author

ARTICLE
INFO

ABSTRACT

Keywords

Policy Implementation, Online System

The phenomenon in this study is about the implementation of the restaurant tax system policy, where the installation of online tools at restaurants in the South Jakarta area. The purpose of this study is to analyze the implementation of the Restaurant Tax Online System policy in increasing Local Tax revenue at the South Jakarta Regional Tax and Retribution Agency (BPRD), along with the obstacles and efforts made by the Jakarta Regional Tax and Retribution Agency (BPRD) in implementing the online system policy restaurant tax. This research uses descriptive research with a qualitative approach, namely interviews, observation and documentation. The results of this study are the implementation of the Restaurant Tax Online System Policy in Increasing Local Taxes at the Regional Tax and Retribution Agency (BPRD) of South Jakarta has been running quite well and has been implemented in accordance with the Regulation of the Governor of DKI Jakarta. In the event that the communication has carried out its duties by means of an invitation letter for socialization, the installation of online tools has increased the list of taxpayers installed. Human resources and budget that are in accordance with standards but still not maximal, commitments between management have been implemented but have not been as expected. The obstacle is that they often experience difficulties in installing online tools because taxpayers are not present or at the restaurant to be installed, human resources are still limited in IT terms. Efforts are to provide a letter of warning or warning to taxpayers in accordance with the provisions of the governor's regulation and to increase the capacity of human resources, especially regarding IT matters. His advice is to conduct regular outreach so that taxpayers comply with and understand the importance of timely tax reporting and improve human resources by participating in activities regarding the online tax system and always taxpayers through regular monitoring of the tax system and obligations for those who violate the policy.

PENDAHULUAN

Dalam rangka melaksanakan pemerintahan dan pembangunan negara, dibutuhkan anggaran yang tidak sedikit dan berkesinambungan yang diupayakan dari berbagai sumber atau

potensi. Sumber penerimaan tersebut berasal dari pemerintah pusat dalam bentuk dana perimbangan dan berasal dari pemerintah daerah berupa Pendapatan Asli Daerah (PAD). Sejak diberlakukannya Undang – undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, dimana pemerintah berwenang untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi yang seluas – luasnya dalam sistem dan prinsip negara Kesatuan Republik Indonesia yang artinya daerah diberikan kewenangan penuh dalam mengurus dan mengatur semua urusan dalam pemerintahan daerah. Dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas penerimaan daerah, pemerintah daerah perlu melihat peluang potensi dari sumber daya alam yang ada. Sementara apabila daerah yang tidak memiliki potensi penerimaan yang bersumber dari sumber daya alam seperti diProvinsi DKI Jakarta.

Untuk itu Pemerintah Provinsi DKI Jakarta mencari potensi lain untuk dapat dijadikan sumber penerimaan pendapatan. Beberapa potensi yang dapat digali adalah Pajak Daerah dan Retribusi Daerah seperti yang diatur dalam Undang – undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah merupakan perubahan dari Undang – undang Nomor 34 Tahun 2000 dan Undang – undang Nomor 18 Tahun 1997. Pemerintah Provinsi DKI Jakarta menyadari besarnya potensi pajak di wilayahnya, oleh karena itu perlu dilakukan upaya untuk dapat mengoptimalkan penerimaan pajak tersebut. Peranan Pajak sangatlah penting bagi APBD Provinsi DKI Jakarta, hal ini tercermin dalam tingginya kontribusi Badan Pajak dan Retribusi Daerah (BPRD) sebagai instansi tunggal yang berwenang dalam pemungutan pajak daerah di wilayah Provinsi DKI Jakarta.

Beberapa sumber yang dapat dijadikan potensi pajak dan potensi penerimaan daerah yaitu berasal dari Pergub Nomor 98 Tahun 2019 tentang pelaksanaan online system atas pelaporan data transaksi usaha wajib Pajak Hotel, Pajak Hiburan dan Pajak Parkir. Terkait dengan hal tersebut, untuk meningkatkan Pendapatan Asli daerah (PAD) berupa pajak yang semakin tinggi, sehingga BPRD sebagai instansi yang diberi kewenangan dalam pemungutan pajak daerah harus lebih kreatif dalam menggali sumber penerimaan daerah tersebut. Namun, upaya tersebut dapat dikatakan belum berhasil karena kontribusi dari Pajak Daerah belum signifikan terhadap penerimaan daerah secara keseluruhan. Pemerintah Daerah cenderung fokus pada upaya untuk mencapai target yang telah ditetapkan daripada melakukan optimalisasi potensi penerimaan Pajak Daerah melalui potensi yang sudah ada.

Dalam rangka mengoptimalkan penerimaan, Gubernur DKI menyusun langkah dan strategi dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak (WP) untuk membayar pajak yang tepat waktu dan tepat jumlah pembayaran yaitu dengan melalui Online System Pajak Daerah, hal ini diatur dalam Pergub No. 224 Tahun 2012 tentang Pembayaran dan Pelaporan Transaksi Usaha Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Hiburan dan Pajak Parkir melalui Online System. Pemungutan Pajak Daerah melalui sistem online diharapkan dapat mengoptimalkan kinerja Pemerintah Daerah Provinsi DKI Jakarta. Program pemerintah ini pernah dilaksanakan pada tahun 2008 tepatnya pada bulan Mei 2008, yang disebut sebagai Pajak Online tahap pertama. Pajak online tahap pertama ini, pihak pemda DKI bekerja sama dengan pihak ke-3 dengan masa kontrak 5 tahun. Saat pergub 224 tahun 2012 disahkan, maka diluncurkanlah produk baru dari pemda DKI, yaitu Online System Tahap II yang bekerja sama dengan Bank BRI dan Bank DKI.

Selain pajak restoran, semua jenis pajak lain pun mampu mencatatkan kinerja positif kecuali Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (-0,29 persen). Yaitu, pajak reklame (34,2 persen), Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (30,19 persen), pajak hiburan (18,12 persen), pajak parkir (14,09 persen), pajak rokok (11,64 persen), pajak kendaraan bermotor (6,21 persen), pajak penerangan jalan (4,35 persen), Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor (3,49 persen), pajak

hotel (2,18 persen), pajak Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan Perkotaan (1,34 persen), dan pajak Air Tanah (1,03 persen).

Realisasi penerimaan pajak restoran setiap tahunnya masih mengalami kenaikan dan penurunan. Adanya kenaikan dan penurunan pajak dari tahun ke tahun belum dapat dijadikan tolak ukur keberhasilan pemungutan pajak daerah. Persentase dari penerimaan tersebut juga mengalami kenaikan dan penurunan. Sehingga pemerintah daerah menginginkan penerimaan pajak mengalami kenaikan yang terus menerus. Hal tersebut tentu akan mempengaruhi besarnya penerimaan pajak daerah. Sehingga pemerintah daerah bisa mengoptimalkan jumlah penerimaan yang akan didapatkan dari pajak restoran dari tahun ke tahun. Oleh karena itu pemerintah daerah sednag mengupayakan dengan adanya sistem online yang harus diikuti oleh semua wajib pajak restoran yang ada.

Tabel I.2
Online System Pajak Restoran
Jakarta Selatan

NO	TAHUN	TARGET TERPASANG	TERSAMBUNG/DARING SISTEM PAJAK ONLINE
1	2017	3337	794
2	2018	3778	1618
3	2019	3941	2036

Sumber : Portal Unit Pusat Data dan Informasi Pendapatan daerah Prov. DKI Jakarta

Tabel diatas menjelaskan bahwa untuk pemasangan alat online system yang dilakukan oleh pemerintah daerah baik rencana maupun yang sudah terealisasi atau terpasang dalam restoran yang ada di Jakarta. Dari tabel terlihat bahwa target yang terpasang masih jauh dibawah target yang direncanakan dan diharapkan tercapai, sehingga untuk pembayaranpun atau penerimaan yang diterima dari pajak restoran tersebut belum maksimal dari apa yang ditargetkan atu direncanakan pemerintah daerah.

Untuk mengetahui lebih lanjut bagaimana kontribusi pemungutan Pajak Restoran melalui sistem online mampu mengoptimalkan penerimaan Pajak Daerah di Badan Pajak dan Retribusi Daerah, maka diperlukan adanya penelitian dan pembahasan lebih lanjut terkait dengan bagaimana **“Analisis Implementasi Kebijakan Online System Pajak Restoran dalam Meningkatkan Penerimaan Pajak Daerah pada Badan Pajak Dan Retribusi Daerah (BPRD) Jakarta Selatan.”**

KAJIAN PUSTAKA

1. **Teori Administrasi** : Menurut Sahya Anggara, 2012:11 : “Administrasi diartikan sebagai suatu proses pengorganisasian sumber-sumber sehingga tugas pekerjaan dalam organisasi tingkat apa pun dapat dilaksanakan dengan baik. Proses administrasi akan melaksanakan tiga fungsi utama yang berhubungan erat dengan tiga tingkatan umum dalam hierarki formal. Di tingkat atas, yaitu fungsi pengarahan organisasi, terutama berkaitan dengan proses perencanaan jangka panjang dari suatu tujuan yang akan dicapai. Di tingkat menengah, yaitu fungsi manajemen organisasi, terutama berkaitan dengan upaya mempertahankan organisasi sebagai suatu pekerjaan yang terus berlangsung lama, seperti memberikan bahan-bahan, sarana-sarana, instruksi-instruksi dan penciptaan iklim yang diperlukan oleh staf teknis atau profesional yang terlibat dalam proses produksi (hasil). Di tingkat bawah adalah fungsi

- pengawas. Dalam kontak langsung dengan pekerja-pekerja profesional dan teknis, fungsi pengawasan mengarahkan penggunaan sumber-sumber serta menjalin agar kegiatan-kegiatan profesional dan teknis dilaksanakan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan”.
2. **Implementasi** : “Implementasi kebijakan pada prinsipnya adalah cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya. Tidak lebih dan tidak kurang. Untuk mengimplementasikan kebijakan publik, ada dua pilihan langkah yang ada, yaitu langsung mengimplementasikan dalam bentuk program atau melalui formulasi kebijakan derivat atau turunan dari kebijakan public tersebut. Rangkaian implementasi kebijakan dapat diamati dengan jelas yaitu dimulai dari program, ke proyek dan ke kegiatan. Model tersebut mengadaptasi mekanisme yang lazim dalam manajemen, khususnya manajemen sektor publik. Kebijakan diturunkan berupa program program yang kemudian diturunkan menjadi proyek-proyek, dan akhirnya berwujud pada kegiatan-kegiatan, baik yang dilakukan oleh pemerintah, masyarakat maupun kerjasama pemerintah dengan masyarakat.”
 3. **Analisis SWOT**: Menurut Philip Kotler, 2008:64: “Analisis SWOT adalah penilaian menyeluruh terhadap kekuatan (strengths), kelemahan (weaknesses), peluang (opportunities), dan ancaman (threats) suatu perusahaan.”
 4. **Pajak** : “Pajak adalah sumbangan wajib dari masyarakat kepada Negara yang dimanfaatkan untuk membiayai kepentingan dan kegiatan negara dan dipungut berlandaskan Undang-Undang yang bersifat memaksa dan mengikat kepada seluruh warga negara Indonesia asli maupun warga negara asing yang memiliki sumber penghasilan di Indonesia.”
 5. **Pajak Daerah** : Menurut Mardiasmo (2018:14): “Pajak Daerah yaitu: “Pajak daerah adalah kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk kepentingan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.” Menurut Suandi (2005): “adalah pajak yang wewenang pemungutannya ada pada pemerintah daerah yang pelaksanaannya dilakukan oleh Dinas Pendapatan Daerah.”
 6. **Pajak Restoran** : Menurut Damas Dwi Anggoro (2017:160): “pajak restoran adalah pajak atas pelayanan yang disediakan oleh restoran. Restoran adalah fasilitas penyedia makanan dan/atau minuman dengan dipungut bayaran, yang mencakup juga rumah makan, kafetaria, kantin, warung, bar dan sejenisnya termasuk jasa boga/katering. Warung dimasukkan dalam definisi restoran meskipun sering melayani masyarakat menengah kebawah, dalam beberapa kasus hasil yang didapatkan warung cukup besar.”
 7. **Online System Pajak**: “Mekanisme Pemungutan Pajak Daerah, khususnya untuk pajak Restoran, Hiburan, Parkir, dan Hotel menggunakan Self assessment system, dimana Pajak daerah dibayar dan dilaporkan sendiri oleh Wajib Pajak Daerah. Seperti yang telah dijelaskan diatas bahwa, sistem pengenaan Pajak Daerah ini memberikan kepercayaan penuh kepada Wajib Pajak Daerah untuk menghitung, membayar dan melaporkan sendiri Pajak Daerah yang terhutang dengan menggunakan Surat Pemberitahuan Pajak Daerah (SPTPD) dan Surat Setoran Pajak Daerah (SSPD). Untuk itu, Gubernur DKI meluncurkan penerapan sistem pajak online untuk wajib pajak.”

Kerangka Pemikiran

Pajak daerah mempunyai peranan yang penting dan diharapkan dapat menjadi sumber penerimaan daerah yang potensial. Pajak Restoran merupakan pajak daerah yang dikelola dan penerimaannya berada di pemerintah daerah, sehingga bisa dimanfaatkan untuk membiayai pembangunan daerah. Penelitian akan membahas tentang Analisis Implementasi Kebijakan Online

System Pajak Restoran dalam Meningkatkan Penerimaan Pajak Daerah. Analisis adalah aktivitas yang terdiri dari serangkaian kegiatan seperti, mengurai, membedakan, memilah sesuatu untuk dikelompokkan kembali menurut kriteria tertentu dan kemudian dicari kaitannya lalu ditafsirkan maknanya. Analisis penerapan disini adalah cara menerapkan sistem online tersebut terhadap pajak restoran yang ada apakah sudah sesuai dengan ketekntuan yang berlaku. Karena cukup besarnya penerimaan yang diperoleh dari pajak restoran setiap tahunnya, maka peneliti ingin mengetahui analisis penerapan sistem pajak online pajak retoran dalam meningkatkan pajak daerah.

Dalam melaksanakan penelitian ini, peneliti menggunakan teori George Edward III dan analisis SWOT. Teori George Edward III dengan indikator komunikasi, resources, dispotition dan struktur birokrasi.

1. **Komunikasi (Communication)**

- a. kebijakan dikomunikasikan pada organisasi atau publik.
- b. Ketersediaan sumber daya kebijakan
- c. Sikap dan tanggap dari para pihak yang terlibat
- d. Struktur organisasi pelaksana kebijakan.

2. **Sumber Daya (Resources)**

Ketersediaan sumber daya pendukung khususnya sumber daya manusia.

3. **Komitmen (Dispotition)**

Kesediaan dan komitmen untuk melaksanakan kebijakan

4. **Struktur Birokrasi (Bureaucratic Structure)**

Kesesuaian organisasi birokrasi yang menjadi penyelenggara implementasi kebijakan publik.

Analisis SWOT adalah metode perencanaan strategis yang digunakan untuk mengevaluasi kekuatan (strengths), kelemahan (weaknesses), peluang (opportunities), dan ancaman (threats) dalam suatu proyek atau suatu spekulasi bisnis. Faktor berupa kekuatan yang dimaksud dengan faktor-faktor kekuatan yang dimiliki oleh suatu pemberi kebijakan termasuk satuan- satuan bisnis didalamnya adalah antara lain kebijakan untuk membuat para penerima kebijakan bisa mengikuti apa yang menjadi kebijakan tersebut. Faktor kelemahan adalah keterbatasan atau kekurangan dalam hal sumber, keterampilan dan kemampuan yang menjadi penghalang bagi kinerja organisasi yang memuaskan. Faktor peluang adalah berbagai situasi lingkungan yang menguntungkan bagi suatu satuan bisnis. Faktor ancaman adalah faktor lingkungan yang tidak menguntungkan suatu satuan bisnis jika tidak diatasi ancaman akan menjadi bahaya bagi satuan bisnis yang bersangkutan baik untuk masa sekarang maupun dimasa depan.

METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Dalam penelitian yang dilakukan ini pengetahuan dibentuk oleh data, bukti dan pertimbangan-pertimbangan logis, dalam penelitian ini mengumpulkan informasi dengan melakukan observasi di lokasi penelitian, mengembangkan statement-statement yang ada dan mendeskripsikan permasalahan yang ada. Pada penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan implementasi kebijakan Online System pajak daerah dalam meningkatkan pajak restoran pada Badan Pajak dan Retribusi Daerah (BPRD) Jakarta Selatan. Data yang akan diperoleh dari penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Selain data diperoleh melalui wawancara secara mendalam oleh informan yang terkait untuk memperoleh data primer, perolehan data sekunder diperoleh dari buku-buku literatur

atau data kepustakaan, Undang- Undang, Peraturan Pemerintah, artikel-artikel dan lain-lain yang berhubungan dengan judul penelitian. Dari hasil penelitian ini, akan didapat sebuah penjelasan tentang bagaimana implementasi kebijakan Online System pajak restoran dalam meningkatkan pajak daerah pada Badan Pajak dan Retribusi Daerah (BPRD) Jakarta Selatan. Penelitian ini merupakan penelitian observasional analitik yaitu peneliti melakukan pengamatan langsung kepada responden dengan melakukan wawancara untuk dianalisis menggunakan metode penelitian kualitatif. Penelitian menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi. Lokasi kegiatan penelitian ini dilaksanakan pada Badan Pajak dan Retribusi Daerah (BPRD) Jakarta Selatan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam teknik penulisan ini penulis mendapatkan data dari Badan Pajak dan Retribusi Daerah Jakarta Selatan berupa rencana dan realisasi penerimaan pajak restoran di Badan Pajak dan Retribusi Daerah Jakarta Selatan, realisasi pajak restoran di Badan Pajak dan Retribusi Daerah Jakarta Selatan, dan data Wajib Pajak Restoran yang sudah terpasang alat online system di Badan Pajak dan Retribusi Daerah Jakarta Selatan.

- a. Rencana dan Realisasi Penerimaan Pajak Restoran di Badan Pajak dan Retribusi Daerah Jakarta Selatan pada tahun 2017-2019

Tabel IV.8

Rencana dan Realisasi Penerimaan Pajak Restoran Jakarta Selatan Tahun 2017-2019

Tahun	Rencana (Rp)	Realisasi (Rp)	Persentase
2017	983.591.000.000	981.198.450.162	99,30%
2018	1.093.743.000.000	1.107.926.457.094	110,80%
2019	1.269.182.211.000	1.313.666.445.465	103,21%

Sumber : Badan Pajak dan Retribusi Daerah Jakarta Selatan diolah oleh penulis, 2020

Dari tabel IV.8 diatas dapat terlihat bahwa Realisasi Penerimaan Pajak Restoran mengalami kenaikan dari tahun 2017 ke 2018 dan mengalami penurunan kembali pada tahun 2019 jika dibandingkan dengan persentase penerimaan pada tahun 2018. Selama 3 tahun terakhir penerimaan pajak restoran di Badan Pajak dan Retribusi Daerah Jakarta Selatan masih mengalami naik turun penerimaan pajak tersebut, walaupun penerimaan pajak restoran sudah melebihi 100% tetapi masih mengalami penurunan dibandingkan dengan tahun 2018. Dengan rata-rata capaian realisasi penerimaan pajak restoran selama 3 tahun sebesar 104,44%.

- b. Data Wajib Pajak Restoran yang sudah terpasang alat online system di Badan Pajak dan Retribusi Daerah Jakarta Selatan tahun 2017-2019.

Tabel IV.9
Data Wajib Pajak Restoran yang sudah terpasang alat Online System Pajak Restoran
Jakarta Selatan

NO	TAHUN	TARGET TERPASANG	TERSAMBUNG/DARING SISTEM PAJAK ONLINE
1	2017	3337	794
2	2018	3778	1618
3	2019	3941	2036

Sumber : Badan Pajak dan Retribusi Daerah Jakarta Selan diolah oleh penulis, 2020

Dari tabel IV.9 diatas menunjukkan jumlah Wajib Pajak Restoran yang terdaftar atau terpasang alat online system pajak meningkat setiap tahunnya dari tahun 2017-2019, meningkatnya jumlah pemasangan alat online system pajak diimbangi pula dengan meningkatnya jumlah wajib pajak yang terdaftar selama 3 tahun terakhir dari tahun 2017-2019, sehingga akan dapat meningkatkan penerimaan pajak daerah karena semakin banyak alat yang terpasang maka akan semakin banyak wajib pajak yang melaporkan dan membayar pajak dengan tepat waktu sesuai dengan yang telah ditentukan sesuai dengan Pergub DKI Jakarta.

Implementasi Kebijakan Online System Pajak Restoran dalam Meningkatkan Pajak Daerah pada Badan Pajak dan Retribusi Daerah (BPRD) Jakarta Selatan

1. Komunikasi

Komunikasi (Communication) adalah kebijakan untuk mengkomunikasikan, sikap dan tanggap dari suatu organisasi pelaksana kebijakan dengan pihak yang terlibat dalam implementasi kebijakanonline system. Hasil penelitian berdasarkan wawancara mengenai Implementasi KebijakanOnline System Pajak Restoran dalam Meningkatkan Pajak Daerah pada Badan Pajak dan Retribusi Daerah (BPRD) Jakarta Selatan yang ditinjau dari komunikasi. Menurut informan 1 memberikan pernyataan bahwa telah dilaksanakan komunikasi antara penyelenggara kebijakan dengan wajib pajak terkait tentang adanya online system pajak dalam melakukan pembayaran sesuai Pergub Provinsi DKI Jakarta nomor 98 tahun 2019 melalui surat undangan ke wajib pajak dan dilakukan sosialisasi di wilayah Jakarta Selatan. Hal tersebut sejalan dengan pendapat dari informan 2 dan 3 yaitu telah dilaksanakannya sosialisasi mengenai pengenalan dan pemberitahuan tentang online system pajak dalam pembayaran pajak restoran tersebut. Hasil penelitian tersebut sesuai dengan peneltian yang dilakukan oleh Sulistyowati dan Nurina Sabila (2018) yang menyatakan bahwa pelaksanaan penerimaan pajak hiburan dan pajak restoran yang diterima melalui online system pajak daerah, yaitu dimana wajib pajak dapat membayarkan tagihan pajaknya melalui CMS BRI, yang disediakan oleh Bank BRI.

2. Resources

Sumber Daya (Resources) adalah ketersediaan sumber daya pendukung khususnya sumber daya manusiadan sumber anggaran dalam melaksanakan online system pajak. Hasil penelitian berdasarkan wawancara mengenai Implementasi KebijakanOnline System Pajak Restoran

dalam Meningkatkan Pajak Daerah pada Badan Pajak dan Retribusi Daerah (BPRD) Jakarta Selatan yang ditinjau dari resources atau sumber daya khususnya sumber daya manusiadan sumber anggaran. Sumber daya manusia menurut informan, sumber daya dan anggaran pada penyelenggara kebijakan sudah memenuhi standar yang ditentukan menurut pergub Provinsi DKI Jakarta, karena sudah dilakukan berbagai macam pelatihan agar sumber daya yang ada bisa dimaksimalkan secara maksimal untuk melaksanakan online system pajak daerah dan ada juga yang mengatakan sumber daya belum sesuai standar. Hasil penelitian tersebut sesuai dengan peneltian yang dilakukan oleh Bojuwon Mustaphaa, Siti Normala Bt. Sheikh Obid (2015) yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan memiliki efek mediasi yang signifikan pada hubungan antara kualitas layanan pajak dan sistem pajak online dan kualitas layanan pajak memiliki hubungan signifikan positif dengan sistem pajak online.

3. Dispotition

Komitmen (Dispotition) adalah kesediaan dan komitmen dari para pelaku kebijakan dan penerima kebijakan dalam melaksanakan kebijakan implementasi kebijakanonline system. Hasil penelitian berdasarkan wawancara mengenai Implementasi KebijakanOnline System Pajak Restoran dalam Meningkatkan Pajak Daerah pada Badan Pajak dan Retribusi Daerah (BPRD) Jakarta Selatan yang ditinjau dari komitmen atau kesediaan dari pelaku kebijakan. Menurut informan wajib pajak diberikan sosialisasi melalui pemberitahuan implementasi pelaporan data transaksi usaha wajib pajak secara elektronik sesuai Pergub. Prov. DKI Jakarta nomor 98 tahun 2019 dimana terdapat keterikatan kewajiban wajib pajak melalui surat pernyataan kesediaan pemasangan online system pajak daerah. Sehingga wajib pajak harus memasang alat online system pajak tersebut pada restorannya. Hasil penelitian tersebut sesuai dengan peneltian yang dilakukan oleh Leliya dan Fifi Afiyah (2016) yang mengatakan bahwa aplikasi dalam pembayara pajak online menggunakan pelayanan SPTPD online. Hal tersebut sebagaimana dengan sistem administrasi perpajakan yang diberlakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Manfaat system online bagi wajib pajak adalah memudahkan dalam melaporkan dan membayar pajak, penyederhanaan proses serta mengefisienkan waktu.

4. Struktur Birokrasi

Struktur Birokrasi (Bureaucratic Structure) adalah kesesuaian organisasi birokrasi yang menjadi penyelenggara implementasi kebijakan publik. Hasil penelitian berdasarkan wawancara mengenai Implementasi KebijakanOnline System Pajak Restoran dalam Meningkatkan Pajak Daerah pada Badan Pajak dan Retribusi Daerah (BPRD) Jakarta Selatan yang ditinjau dari struktur birokrasi penyelenggara. Penyelenggara kebijakan telah membuat regulasi tentang implementasi kebijakanonline system pajak namun dalam pelaksanaan belum sesuai dengan harapan apabila wajib pajak tidak bersedia untuk diimplementasikan online system pajak daerah, maka wajib pajak dimungkinkan dilakukan pemeriksaan dan ditetapkan secara jabatan sesuai Peraturan Gubernur Prov DKI Jakarta nomor 98 tahun 2019 dengan mengacu pada Peraturan Gubernur Nomor 115 Tahun 2019 tentang Tata Cara Pemreiksaan Pajak Daerah. Hasil penelitian tersebut sesuai dengan peneltian yang dilakukan olehBojuwon Mustaphaa, Siti Normala Bt. Sheikh Obid (2015) yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan memiliki efek mediasi yang signifikan pada hubungan antara kualitas sistem pajak online dan kualitas layanan pajak memiliki hubungan signifikan positif dengan sistem pajak online.

Hambatan yang dialami dalam Implementasi Kebijakan Online System Pajak Restoran dalam Meningkatkan Pajak Daerah pada Badan Pajak dan Retribusi Daerah (BPRD) Jakarta Selatan

Hambatan merupakan sesuatu ancaman yang terjadi dan mengakibatkan kegagalan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam Implementasi Kebijakan Online System Pajak Restoran dalam Meningkatkan Pajak Daerah pada Badan Pajak dan Retribusi Daerah (BPRD) Jakarta Selatan.

Hasil penelitian berdasarkan wawancara mengenai hambatan atau ancaman yang terjadi dalam melaksanakan kegagalan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam Implementasi Kebijakan Online System Pajak Restoran dalam Meningkatkan Pajak Daerah pada Badan Pajak dan Retribusi Daerah (BPRD) Jakarta Selatan memberikan kesimpulan Wajib Pajak sulit untuk di temui (tidak berada di lokasi usaha) dimana untuk mengakses harus ada perwakilan pimpinan atau pemilik usaha agar tidak terjadi kesalahan terkait penggunaan komputer, alat transaksi milik wajib pajak. Bila aplikasi merupakan milik pihak ke 3 maka harus mendapat persetujuan dari pemilik aplikasi misal raptor, Moca, oktopus dan solis dll. Jumlah sumber daya manusia terbatas serta aplikasi yang digunakan belum mumpuni sehingga transaksi tidak dapat terbaca secara real time. Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sulistyowati dan Nurina Sabila (2018). Dalam penelitiannya Dalam penelitiannya mengatakan bahwa hambatan- hambatan yang dihadapi dalam melaksanakan penerimaan Pajak Hiburan dan Pajak Restoran adalah masih kurangnya tingkat kepatuhan wajib pajak terhadap tagihan pajaknya dan terdapatnya wajib pajak yang masih kurang memahami Online System Pajak Daerah.

Upaya yang dilakukan dalam Implementasi Kebijakan Online System Pajak Restoran dalam Meningkatkan Pajak Daerah pada Badan Pajak dan Retribusi Daerah (BPRD) Jakarta Selatan

Upaya adalah kekuatan atau cara yang dilakukan untuk mencapai suatu tujuan dalam Implementasi Kebijakan Online System Pajak Restoran dalam Meningkatkan Pajak Daerah pada Badan Pajak dan Retribusi Daerah (BPRD) Jakarta Selatan terdapat beberapa upaya yang dilakukan. Hasil penelitian berdasarkan wawancara mengenai upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan atau ancaman yang dialami Badan Pajak dan Retribusi Daerah (BPRD) Jakarta Selatan dalam melakukan Implementasi Kebijakan Online System pajak mendapatkan kesimpulannya melakukan adanya surat peringatan dan penegakan hukum sesuai dengan peraturan kepada wajib pajak yang menolak dilakukannya pemasangan alat online system, menambah sumber daya manusia yang berkompeten dan berkualitas sesuai bidangnya yang bisa mengakses alat online system tersebut serta alat yang digunakan sesuai dengan kebutuhan di lapangan. Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fahri Saputra, Meyzi Heriyanto dan Lena Farida (2018) yang mengatakan bahwa pemerintah Kabupaten SIAK telak melakukan upaya-upaya peningkatan pengelolaan pajak hotel dan restoran melalui kegiatan intersifikasi sumber-sumber pajak hotel dan pajak restoran, namun belum optimal sebagai pemasukan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan interpretasi yang telah dilakukan pada bab- bab sebelumnya, serta dengan mengacu pada teori dan hasil penelitian sebelumnya, maka penulis

dapat menarik kesimpulan tentang Implementasi Kebijakan *Online System* Pajak Restoran dalam Meningkatkan Pajak Daerah pada Badan Pajak dan Retribusi Daerah (BPRD) Jakarta Selatan adalah sebagai berikut :

1. Implementasi Kebijakan *Online System* Pajak Restoran dalam Meningkatkan Pajak Daerah pada Badan Pajak dan Retribusi Daerah (BPRD) Jakarta Selatan sudah terimplikasi dengan baik dan sudah dilaksanakan sesuai dengan Peraturan Gubernur DKI Jakarta. Dalam hal komunikasi sudah dilaksanakan sebagaimana mestinya dengan melalui surat undangan sosialisasi, pemasangan alat *online system* dari tahun ke tahun mengalami kenaikan daftar wajib pajak yang terpasang. Sumber daya manusia yang ada dan sumber daya anggaran sudah sesuai dengan standar tetapi masih belum maksimal, komitmen antara penyelenggara sudah dilaksanakan tetapi belum sesuai dengan yang diharapkan.
2. Hambatan dalam Implementasi Kebijakan *Online System* Pajak Restoran dalam Meningkatkan Pajak Daerah pada Badan Pajak dan Retribusi Daerah (BPRD) Jakarta Selatan yaitu masih sering terjadinya kesulitan dalam pemasangan alat *online system* dikarenakan adanya wajib pajak yang tidak berada di tempat atau restoran yang akan dipasang, sumber daya manusia masih terbatas dalam hal IT serta alat yang digunakan belum sesuai dengan yang diharapkan karena kendala adanya jaringan yang eror sehingga data kurang tepat waktu.
3. Upaya yang dilakukan dalam Implementasi Kebijakan *Online System* Pajak Restoran dalam Meningkatkan Pajak Daerah pada Badan Pajak dan Retribusi Daerah (BPRD) Jakarta Selatan adalah memberikan surat teguran dan peringatan terhadap wajib pajak sesuai dengan ketentuan pergub dan meningkatkan kemampuan sumber daya manusia terutama tentang hal IT serta meningkatkan sumber daya anggaran.

REFERENSI**BUKU**

- Anggara, Sahya. 2012. Ilmu Administrasi Negara. Bandung : CV. Pustaka Setia.
- Anggoro, Damas Dwi. 2017. Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Malang : UB Press.
- Fitriadi, dkk. 2018. Kompilasi Undang-Undang Perpajakan Terlengkap Edisi Terbaru. Jakarta : Salemba Empat.
- Handoyo, Eko. Kebijakan Publik. Semarang : Widya Karya.
- Kotler, Philip. 2008. Manajemen Pemasaran. Jakarta : Erlangga.
- Maleong, Lexy J. 2017. Metodologi Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi). Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Mardiasmo. 2018. Perpajakan Edisi Terbaru 2018. Yogyakarta : CV. Andi Offset.
- Nugroho, Riant. 2011. Public Policy (Edisi 3). Jakarta : PT. Elex Media Komputindo.
- Pohan, Chairil Anwar. 2018. Manajemen Perpajakan Strategi Perencanaan Pajak dan Bisnis. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Siagian, Sondang. 2000. Managemen Strategik. Jakarta : Bumi Aksara.
- Suandy. 2005. Hukum Pajak Edisi Ketiga. Jakarta. Salemba Empat.
- Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta.

Jurnal :

- Leliya dan Afiah. 2016. Efektivitas Sistem Pembayaran Pajak Daerah Online dalam Peningkatan Pendapatan Daerah Kota Cirebon. Jurnal Al-Mustashfa Vol. 4 No.2 Tahun 2016.
- Mintahari, Megasilvia Windy dan Linda Lambey. 2016. Analisis Kontribusi Pajak Restoran terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kabupaten Minahasa Selatan Tahun 2012-201 No.24. Jurnal EMBA Vol. 4 No. 2 Juni 2016 hal. 641-651 ISSN : 2303-1174.
- Mustaphaa dan Siti Normala. 2015. Tax Service Quality: The Mediating Effect of Perceived Ease of Use of the Online Tax System (Kualitas Layanan Pajak: Pengaruh Mediasi dari Kemudahan Penggunaan yang Dipersepsikan atas Sistem Pajak Online). Global Conference on Business & Social Science-2014, GCBSS-2014, 15th & 16th December, Kuala Lumpur. Procedia - Social and Behavioral Sciences 172 (2015) 2 – 9.
- Rawadani, Aji Rifqi dan Fidiana. 2018. Pendapatan Asli Daerah Kota Surabaya Sebelum dan Sesudah Sistem Pajak Online. Jurnal Ekonomi Vol. XXIII No. 03 November 2018: 272-289.
- Saputra, Fahri. Meyzi Heriyanto dan Lena Farida. 2018. Pengelolaan Pajak Hotel dan Restoran dalam rangka Peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Jurnal Ilmu Administrasi Negara, Volume 15, Nomor 1, Juli 2018 : 89-95.

Sulistyowati dan Nurina Sabila. 2018. Analisis Pelaksanaan Online System Pajak Daerah dalam Rangka Penerimaan Pajak Hiburan dan Pajak restoran pada Suku Badan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Administrasi Jakarta Pusat Tahun 2014-2016.

Widiyati, Inas Shofia dan Falikhatun. 2019. Pengaruh Pemahaman, Kesadaran, Sosialisasi dan Sanksi terhadap Kepatuhan Penggunaan Pembayaran Pajak dengan Online System oleh Wajib Pajak Hotel dan Restoran di Daerah Kota Yogyakarta. *Journal of Management & Business* Vol. 2 No. 2 Tahun 2019 ISSN : 2621-850X E-ISSN : 2621-9565.