

# **EFEKTIVITAS PENERAPAN E-TAX DALAM MONITORING PAJAK RESTORAN DI KOTA SEMARANG**

Aldo Nizar Farozin, Tri Yuniningsih, Agustin Rina Herawati

Departemen Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro

Jl. Prof H. Soedarto, S.H Tembalang Semarang Kotak Pos 1269 Telepon (024) 7465407

Facsimile (024) 7465405

Laman: <http://fisip.undip.ac.id> email [fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)

## ***ABSTRACT***

*E-Tax is an online business transaction recording tool that is used in the tax administration system presented by the Regional Revenue Agency of Semarang City. With this e-tax, it is hoped that the government's goal of improving the taxpayer payment monitoring system for this business can be achieved, and the installation of e-tax in every restaurant to avoid fictitious reports because the tool can find out real daily income. Recording data from the receipt is directly entered on the Semarang City Online Tax Monitoring Website. This study aims to analyze the effectiveness of implementing e-tax in monitoring restaurant taxes in the city of Semarang and analyze the supporting and inhibiting factors. This study uses qualitative research methods where data is obtained through interviews, observation, and documentation. The results of this study include several indicators of the effectiveness of implementing e-tax. The indicators include Target Accuracy, Program Socialization, Goal Achievement, and Monitoring. The researcher also found obstacles to implementing e-tax in monitoring restaurant taxes in the form of network disruptions so that they could not open applications that were connected to installed e-tax and such as broken e-tax devices so that they could not function. Another obstacle was the lack of participation of restaurant taxpayers who did not want to install e-tax or fraud committed by the taxpayer himself. The conclusions from the research are that monitoring is not running effectively due to the lack of human resources in the field to directly supervise if fraud or e-tax repairs occur and the lack of maximum public awareness of tax compliance. Suggestions in the research are the formation of a task force team to carry out supervision in the field related to fraud in the use of e-tax while also carrying out data collection, dissemination of e-tax and routine monitoring of new taxpayers.*

*Keywords: Effectiveness, E-Tax, Monitoring.*

## A. PENDAHULUAN

Teknologi internet memberikan dampak yang cukup besar terhadap informasi dunia, dahulu untuk mendapatkan informasi memerlukan waktu yang cukup lama, namun sekarang ini informasi menyebar begitu cepat pengaruh perkembangan teknologi juga sampai kepada aspek pemerintahan salah satunya adalah aspek perpajakan. Dengan adanya relevansi atau hubungan antara pelaksana pajak dengan wajib pajak maka akan dicapai kepatuhan dalam membayar pajak. Khususnya pajak daerah karena hal tersebut tidak akan tercapai tanpa adanya kemudahan dalam pungutan pajak. Jika mengacu pada Undang-Undang No 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yang menyatakan bahwa semua penerimaan daerah ditentukan oleh kepala daerah harus melalui rekening. Maka hal ini tentu sejalan dengan upaya Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dalam merancang strategi sistem pemungutan pajak berbasis online dengan tujuan memberikan kemudahan dalam pelayanan perpajakan.

Kota Semarang memiliki peran penting bagi pertumbuhan serta perkembangan perekonomian. Pertumbuhan dari sektor ekonomi yang ikut meningkat, seperti banyaknya pusat perbelanjaan, hotel, restoran, tempat wisata dan ruang publik lainnya yang kemudian menjadikan

pemasukan sumber pendapatan daerah meningkat. Apabila diperinci, sektor pajak restoran ialah kontributor paling besar ke dua setelah PBB untuk pendapatan asli daerah yang dimiliki oleh Kota Semarang.

Badan Pendapatan Daerah merupakan suatu instansi yang bertujuan untuk mengumpulkan penerimaan Pendapatan Asli Daerah yang bersumber dari pajak daerah dan retribusi daerah serta pajak lainnya untuk pembangunan daerah. Untuk mewujudkan keinginan tersebut, supaya pengelolaan pajak daerah dapat dilaksanakan dengan baik maka diatur dengan keputusan Walikota Semarang Nomor 12 tahun 2018 tentang Tata Cara Pelaporan Pembayaran dan Pengawasan Pajak Daerah Melalui Sistem Elektronik. Peraturan Walikota Semarang Nomor 12 Tahun 2018 menjelaskan mengenai penerapan sistem *online* dimaksud sebagai upaya meningkatkan pengawasan atas pembayaran dan pelaporan data transaksi usaha wajib pajak serta meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan hasil informasi yang di dapat dari Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang, jumlah restoran di Kota Semarang dalam 3 tahun terakhir terus mengalami peningkatan. Hal ini dapat disimpulkan dari tabel 1.1

**Tabel 1.1 Jumlah Objek Pajak Restoran di Kota Semarang pada Tahun 2020-2022**

NO	TAHUN	JUMLAH OBJEK PAJAK RESTORAN
1	2020	2.035
2	2021	2.398
3	2022	2.737

Sumber: Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang.

Merujuk pada tabel tersebut, diketahui bahwa jumlah objek pajak restoran dari tahun 2020 hingga 2022 terus mengalami peningkatan. Semakin banyaknya objek pajak restoran menjadikan semakin tinggi juga pendapatan asli daerah yang didapat pemerintah Kota Semarang terkait dengan penerimaan pajak restoran. Pelaksanaan sistem pajak online pada pemungutan pajak daerah merupakan suatu terobosan baru, meskipun sistem serta metode penerimaan online sektor pajak bukan hal yang baru dirancang di daerah lain, namun untuk Kota Semarang mulai menerapkannya di tahun 2017.

Sehingga penulis tertarik memilih pajak restoran untuk diteliti di banding pajak lain yang terpasang alat *e-tax*, selain karena data pemasangan alat *e-tax* lebih banyak di bidang restoran. Inovasi program pemerintah di bidang pajak tersebut memfasilitasi wajib pajak untuk dapat melakukan pembayaran

pajak secara *online*. Wajib pajak yang memiliki usaha dengan sistem digital, salah satunya adalah restoran. Dengan adanya *e-tax* diharapkan tujuan pemerintah dalam meningkatkan sistem pengawasan dan pemantauan pembayaran wajib pajak atas usaha-usaha tersebut dapat tercapai.

Berdasarkan latar belakang di atas, muncul rasa keingin tahun penulis yang dituangkan melalui pertanyaan penelitian yaitu bagaimana Bapenda Kota Semarang dapat mengatasi (memanajemen) permasalahan kedisiplinan wajib pajak melalui penerapan *e-tax* dalam *monitoring* pajak restoran di kota semarang. Sehingga penulis tertarik mengambil judul “Efektivitas Penerapan *E-Tax* Dalam *Monitoring* Pajak Restoran Di Kota Semarang”

## B. Teori

### 1. Administrasi Publik

Henry dalam Harbani Pasolong (2008:8), mengemukakan bahwa Administrasi Publik adalah suatu kombinasi yang kompleks antara teori dan praktik, dengan tujuan mempromosikan pemahaman terhadap pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat yang diperintah, dan juga mendorong kebijakan publik agar lebih responsif terhadap kebutuhan sosial.

### 2. Efektivitas

Menurut H. Emerson seperti yang dikutip Handayanigrat (1994:16) efektivitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan

sebelumnya. Apabila sasaran atau tujuan telah tercapai sesuai dengan yang direncanakan sebelumnya maka dikatakan efektif, sedangkan kalau tujuan atau sasaran itu tidak selesai sesuai dengan waktu yang telah ditentukan maka pekerjaan itu tidak efektif.

Gibson, Donnely dan Ivancevich (1996: 34) memberikan batasan dalam ukuran efektifitas organisasi melalui pendekatan teori sistem antara lain :

1. Produksi, merupakan kemampuan organisasi untuk memproduksi jumlah dan mutu output yang sesuai dengan permintaan lingkungan.
2. Efisiensi, berarti menggunakan suatu sumber daya, disini dapat dilihat bahwa sumber daya yang dimaksud adalah sumber daya manusia untuk mendukung keberhasilan suatu organisasi tersebut.
3. Kepuasan, merupakan kriteria efektifitas yang mengacu pada keberhasilan organisasi dalam memenuhi kebutuhan pegawai maupun masyarakat.
4. Adaptasi, adalah pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi pengembangan konsensus dan komunikasi dengan

berbagai macam organisasi lainnya

5. Perkembangan Organisasi harus menginvestasi dalam organisasi itu sendiri untuk memperluas kemampuannya untuk hidup terus dalam jangka panjang.
6. Hidup Terus Organisasi harus dapat hidup terus dalam jangka waktu yang panjang.

Sedangkan Budiani (2007:53) menyatakan bahwa untuk mengukur efektivitas suatu program dapat dilakukan dengan menggunakan variabel-variabel sebagai berikut:

1. Ketepatan Sasaran Program Yaitu sejauhmana peserta program tepat atau sesuai dengan sasaran program yang telah ditentukan.
2. Sosialisasi Program Yaitu kemampuan penyelenggara program dalam melakukan sosialisasi program sehingga informasi mengenai program dapat diketahui oleh masyarakat pada umumnya dan khususnya kepada sasaran program.
3. Pencapaian Tujuan Program Yaitu sejauhmana kesesuaian antara hasil pelaksanaan program dengan tujuan program yang telah ditetapkan.
4. Pemantauan Program Yaitu kegiatan yang dilakukan setelah dilaksanakannya kegiatan program

sebagai bentuk perhatian kepada peserta program.

### **3. Sistem Informasi Manajemen**

Menurut Jogiyanto (2003:2) istilah sistem informasi manajemen atau *management information system* sebenarnya menunjukkan sistem-sistem fungsional yaitu sistem-sistem informasi yang diterapkan di fungsi-fungsi organisasi. Sistem informasi manajemen terdiri dari sistem informasi akuntansi, sistem informasi keuangan, sistem informasi produksi dan lain-lain. Sistem manajemen ini mulai berkembang di Amerika Serikat awal tahun 1970 yang digunakan untuk memberikan informasi kepada manajer-manajer fungsional. Menurut Davis Dalam buku Gaol (2002:15) sistem informasi manajemen adalah sebuah kesatuan sistem mesin pengguna yang terintegrasi dalam memberikan informasi untuk mendukung operasi manajemen dan fungsi pembuatan keputusan dalam suatu organisasi.

### **4. E-Tax**

*E-Tax* adalah merupakan alat perekam transaksi usaha yang digunakan dalam sistem administrasi pajak. Kegiatan ini disebut monitoring dimana adanya pengawasan pelaporan pembayaran pajak terhadap wajib pajak daerah khususnya wajib pajak hotel, wajib pajak restoran dan juga wajib pajak hiburan (Riskasuardani, 2017: 11). Fungsi alat ini adalah menangkap dan merekam data hasil dari cetak struk/*bill*/tanda terima pembelian yang dilakukan oleh subjek pajak, dimana hasil dari

perekaman data akan dikirimkan ke server Dinas Pendapatan Daerah dan dapat dilihat hasilnya pada *Webiste Monitoring Pajak Online* Kota Semarang.

### **C. METODOLOGI**

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif untuk Penerapan *E-tax* Dalam Monitoring Pajak Restoran di Kota Semarang. Data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati menggunakan tipe penelitian deskriptif. Peneliti menggunakan teknik purposive dalam memilih informan pada penelitian ini, dengan mengkhususkan pada subjek yang sesuai dengan purposive atau tujuan dari penelitian ini. Menurut Sugiyono (2014: 61) Purposive adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Pengumpulan data dapat menggunakan 2 (dua) sumber data, yaitu Data Primer dan Data Sekunder. Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data merupakan salah satu cara peneliti dalam memperoleh data yang memenuhi standar data yang ditetapkan. Untuk mendapatkan data-data di objek penelitian, teknik yang peneliti gunakan adalah teknik observasi, wawancara, dokumentasi. Analisis merupakan tindakan mengolah data menjadi informasi yang

bermanfaat, pada tahap ini peneliti mengolah data yang sudah diinput pada tahap penelitian menggunakan tahapan analisis data interaktif yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman (2009, 15-19) yaitu melalui Pengumpulan data, Reduksi Data Display Data dan Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi. Kualitas Data, untuk melihat kualitas data menurut Creswell & Miller (2012: 286) Validitas merupakan kekuatan lain dalam penelitian kualitatif selain reliabilitas. Validitas ini didasarkan pada kepastian apakah hasil penelitian sudah akurat dari sudut pandang peneliti, partisipan atau pembaca secara umum. Validitas data dalam penelitian ini dengan melakukan triangulasi data dan sumber.

## PEMBAHASAN

### 1) Sistem Informasi Manajemen E-Tax Dalam Monitoring Pajak Restoran Di Kota Semarang.

*E-tax* merupakan bentuk upaya Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dalam modernisasi perpajakan menekan kecurangan dalam perpajakan terutama dalam pajak restoran, sehingga dilakukan lah *e-monitoring* menggunakan *e-tax* yang merupakan mesin atau alat perekam transaksi yang mencatat atau menangkap semua data transaksi restoran yang terjadi secara *realtime* dari mesin kasir ke *printer point of sales* dan kemudian menyalurkan tiap transaksi yang terjadi melalui jaringan *Global System for*

*Mobile* (GSM) ke *server* yang terpasang di *handphone* atau komputer petugas yang berwenang di Badan Pendapatan Daerah. Sehingga, pihak Bapenda akan secara langsung dapat mengetahui transaksi yang ada di restoran tersebut setiap harinya yang mengacu pada Peraturan Walikota Nomor 12 Tahun 2018 tentang Pelaporan, Pembayaran dan Pengawasan Pajak Daerah melalui Sistem Elektronik. Namun masi terdapat kekurangan dalam regulasi yang ditetapkan yaitu didalam regulasi tersebut masih belum menjelaskan ketentuan-ketentuan objek pajak dipasangkan perangkat *e-tax*, hal ini masih rancu menimbulkan rasa ketidakadilan bagi wajib pajak sehingga regulasi tersebut perlu ditinjau kembali.

### 2) Sistem Informasi Manajemen E-Tax Dalam Monitoring Pajak Restoran Di Kota Semarang.

#### 1. Aspek Ketepatan Sasaran

Aspek Ketepatan Sasaran, Ketepatan Sasaran dalah sejauh mana peserta program tepat atau sesuai dengan sasaran program yang telah ditentukan. Pajak Restoran merupakan salah satu pajak daerah di Kota Semarang yang memiliki kontribusi dalam menopang PAD (Pendapatan Asli Daerah). Kota Semarang memiliki berberapa Café/Restoran yang bertambah dan berkembang tiap tahunnya.

Dapat disimpulkan bahwa Restoran di Kota Semarang mengalami kenaikan secara kontinu. Tahun 2020 jumlah Restoran keseluruhan mencapai 2.035, tahun 2021

jumlah restoran mengalami peningkatan menjadi 2.398. Tahun 2022 merupakan tahun terakhir data diperbarui oleh Bapenda Kota Semarang menunjukkan peningkatan jumlah Restoran kembali menjadi 2.737. Berkembangnya jumlah Restoran di Kota Semarang akan berpengaruh pada peningkatan jumlah PAD Kota Semarang. Hal ini tentunya harus diimbangi dengan peningkatan kebijakan dalam pemungutannya pula terutama kebijakan dalam pengawasan atau monitoring dalam pemungutan. Hal ini menunjukkan bahwa pengembangan jumlah restoran yang ada di Kota Semarang tiap tahunnya harus diiringi dengan berkembangnya kebijakan Bapenda dalam mendisiplinkan pembayaran pajak oleh wajib pajak. Solusi pemerintah dalam meningkatkan kebijakan perkembangan pajak adalah diterapkannya pemasangan e-tax pada Wajib Pajak Restoran.

Dalam mengukur efektivitas yang diberikan dalam monitoring *E-Tax* pajak restoran ini terdapat indikator yaitu ketepatan sasaran. Secara umum, ketepatan sasaran sudah jelas berjalan sesuai dengan mekanisme pelayanan yang ada. Ketepatan sasaran sudah sesuai kepada Wajib Pajak yang memiliki Café/Restoran. Hal ini membuktikan bahwa Ketepatan Sasaran monitoring *E-Tax* sudah efektif.

## **2. Aspek Sosialisasi**

Aspek Sosialisasi dalam Penerapan *E-Tax* dalalam *Monitoring* Pajak Restoran di

Kota Semarang. Sosialisasi adalah kemampuan penyelenggara program dalam melakukan sosialisasi program sehingga informasi mengenai program dapat diketahui oleh masyarakat pada umumnya dan khususnya kepada sasaran program.

Sosialisasi yang dilaksanakan oleh Bapenda bertujuan untuk memberi wawasan kepada wajib pajak restoran pentingnya pelaksanaan *e-tax* guna menopang penerimaan pajak daerah. Sosialisasi juga diakhiri dengan sesi penandatanganan berita acara oleh wajib pajak yang menandakan mereka telah bersedia dilakukan pemasangan.

Pada lingkup Kota, sosialisasi dihandle langsung oleh Kepala Bagian Bidang Pajak II. Berdasarkan hasil penelitian di lapangan, sosialisasi media sosial banyak dilaksanakan melalui akun resmi *instagram*, *twitter* dan *facebooknya*. Promosi juga dilakukan dari mulut ke mulut karena dinilai sangat efektif untuk mengenalkan penerapan *E-Tax* kepada Wajib Pajak yang memiliki Café/Restoran.

Dapat disimpulkan beberapa restoran yang telah mengikuti sosialisasi, Restoran diantaranya belum bersedia melakukan pemasangan dan lainnya telah menyetujui melakukan pemasangan perangkat *e-tax*. Pelaksanaan sosialisasi belum dapat dilakukan secara menyeluruh dan merata di semua Café/Restoran di Kota Semarang dikarenakan keterbatasan jumlah Sumber Daya Manusia yang ada. Berdasarkan hasil penelitian di lapangan, bahwa masih ada

café/restoran yang belum dilakukan sosialisasi sehingga sosialisasi dinilai kurang maksimal.

### **3. Aspek Pencapaian Program**

Pencapaian Program bisa diartikan yaitu sejauh mana kesesuaian antara hasil pelaksanaan program dengan tujuan program yang telah ditetapkan. Apakah suatu target yang diintervensi telah sesuai dengan yang direncanakan, tidak tumpang tindih atau bertentangan dengan intervensi kebijakan lain. Apakah target dalam kondisi siap diintervensi atau tidak. Dan apakah intervensi implementasi kebijakan bersifat baru atau memperbaharui implementasi kebijakan yang telah ada.

Hal ini dilihat berdasarkan penerapan *e-tax* sejak tahun 2020, 2021, dan 2022 jumlah pemasangan *e-tax* masih jauh dari jumlah objek pajak yang ada di Kota Semarang dan mengalami hambatan pemasangan karena penolakan dari wajib pajak sendiri hal ini berdasarkan pengamatan peneliti dan wawancara diakibatkan oleh *covid-19* yang berdampak langsung pada pendapatan restoran yang menurun. Perlu diketahui bahwa penerimaan pajak daerah yang didalamnya termasuk restoran tergantung dari omzet pemilik usaha dan realisasi pemasangan *e-tax* tidak mencapai target dikarenakan beberapa wajib pajak restoran yang tidak kooperatif.

### **4. Aspek Pemantauan/Monitoring**

Kebocoran pendapatan pajak restoran

yang terjadi pada tahun 2017-2018 ini merupakan titik balik bagi BAPENDA Kota Semarang untuk mengoptimalkan Realisasi Penerimaan Pajak Daerah yang dapat juga menopang Pendapatan Pajak Daerah, maka BAPENDA Kota Semarang melaksanakan monitoring pajak restoran melalui penggunaan *e-tax* berdasarkan imbauan dan usulan Supervisi Pencegahan Tindak Pidana Korupsi (KORSUPGAH KPK RI) dan kerjasama antara pimpinan PT. Bank Jateng Cabang Semarang. BAPENDA Kota Semarang melaksanakan pengawasan.

Berdasarkan observasi peneliti kebijakan penerapan *e-tax* telah dilaksanakan terhadap wajib pajak restoran merupakan langkah awal dalam kedisiplinan perpajakan secara *online*. Langkah berikutnya dalam kebijakan tersebut adalah pembayaran pajak secara *online* (*e-payment*) inovasi melalui *e-tax*. Namun, untuk menerapkan *e-tax* kepada wajib pajak yang bertujuan untuk meningkatkan kejujuran yang pada akhirnya masih belum berjalan optimal terdapat kecurangan-kecurangan maupun keenganan wajib pajak memasang *e-tax* pada usahanya. Mereka terasa diawasi aktivitas transaksinya yang seharusnya menjadi omset bagi mereka dan mereka merasa keberatan ataupun takut kehilangan pelanggan karena pajak yang dikenakan sebesar 10%.

Apa bila BAPENDA Kota Semarang ingin menagih pembayaran wajib pajak maka mereka akan melihat melalui aplikasi kemudian petugas pajak pun akan memeriksa

kebenaran pelaporan wajib pajak dan BAPENDA Kota Semarang juga akan membandingkan dengan pendapatan bulan lalu. Perlu diketahui awal pemasangan ini BAPENDA Kota Semarang akan mengawasi secara langsung di restoran selama satu bulan sehingga secara tidak langsung pihak BAPENDA Kota Semarang akan mengetahui rata - rata pendapatan mereka diluar itu jika terjadi selisih yang cukup banyak maka BAPENDA Kota Semarang juga melihat kondisi dilapangan pada saat itu karena pajak restoran ini juga banyak tidaknya pendapatan dipengaruhi oleh berbagai hal.

### **Faktor Pendukung dan Penghambat Penerapan E-Tax Dalam Monitoring Pajak Restoran Di Kota Semarang.**

#### **A. Faktor Pendukung**

Faktor pendukung penerapan e-tax dalam monitoring pajak restoran di Kota Semarang. Membuat aturan yang memunculkan sanksi untuk Wajib Pajak Restoran yang menolak dipasang *e-tax* dan mencabut izin usaha tersebut melalui Peraturan Walikota Semarang Nomor 59 Tahun 2018 tentang perubahan Peraturan Walikota Semarang Nomor 12 Tahun 2018 mengenai pelaporan, pembayaran dan pengawasan pajak daerah melalui sistem elektronik, petugas Bapenda Kota Semarang sigap dalam penindakan sanksi terhadap pelanggaran yang dilakukan wajib pajak sesuai Perda yang berlaku, pemerintah Daerah Kota Semarang menambahkan jumlah *e-tax* dan melengkapi fasilitas yang dibutuhkan melalui Sumber daya anggaran dari APBD Kota Semarang, melakukan sosialisasi pentingnya

membayar pajak dan penggunaan *e-tax* kepada Wajib Pajak Restoran secara berkala, Memberikan pendidikan dan pelatihan kepada Wajib Pajak Restoran serta kasir yang memegang *e-tax*, Wajib Pajak Restoran yang taat dalam menjalankan kewajiban perpajakannya diberikan penghargaan sebagai bentuk motivasi dan apresiasi.

#### **B. Faktor Penghambat**

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat 2 (dua) kendala dalam *monitoring E-Tax*, yaitu Kendala Teknis dan Kendala Non Teknis

##### **1) Kendala Teknis**

Kendala teknis dalam pelaksanaan *monitoring E-tax* di Restoran Kota Semarang yaitu dapat ada dua faktor. *Pertama, Server / Jaringan*. Kendala yang sering dialami dalam monitoring pajak restoran menggunakan alat *e-tax* yaitu jaringan yang tidak bagus hal ini dirasakan oleh wajib pajak dan BAPENDA Kota Semarang. Terlebih disaat restoran atau rumah makan sedang ramai pengunjung, *server e-tax* mengalami *loading* yang lambat dan mengganggu jalannya aplikasi.

Akibat yang dirasakan oleh BAPENDA Kota Semarang seperti saat memonitoring melalui aplikasi terkadang akibat dari jaringan ini mereka tidak dapat membuka aplikasi tersebut yang terhubung langsung ke alat *e-tax* yang terpasang di wajib pajak restoran kemudian pelaporan dari wajib pajak restoran juga menjadi tidak *realtime* sehingga pelaksanaan pelaporan dari beberapa restoran lambat masuk ke

server BAPENDA Kota Semarang.

*Kedua*, alat *e-tax* mengalami gangguan atau kerusakan. Kendala teknis lain yang dirasakan berdasarkan pengamatan seperti alat *e-tax* rusak, kertas print habis, modem mati, memori full, cas tidak bagus, dan masih banyak lagi sehingga tidak dapat difungsikan.

## 2) Non Teknis

Kendala non teknis dalam pelaksanaan *monitoring E-tax* di Restoran Kota Semarang yang sering terjadi yaitu penolakan pemasangan *e-tax*. Pada awal pelaksanaan pemungutan pajak *online* ini, permasalahan awal yang dihadapi adalah rendahnya kesadaran wajib pajak untuk pemasangan alat *e-tax* bahkan terjadi penolakan dengan berbagai alasan.

Peraturan penerapan *e-tax* yang telah dihadapkan pada kenyataan bahwa tidak semua wajib pajak memahami mekanisme dan prosedur penggunaan alat *e-tax*. Selain itu, dengan adanya penerapan pelaksanaan pajak *online*, wajib pajak merasa usahanya seperti dimata-matai sehingga membuat beberapa wajib pajak pada awalnya menolak untuk melakukan pemasangan alat *e-tax*.

Kendala yang selanjutnya berdasarkan pengamatan kurangnya sumber daya manusia (SDM) yang ada di BAPENDA Kota Semarang untuk menjalankan monitoring terhadap pajak restoran sehingga mereka bekerja diluar

jam kerja seharusnya. Bahkan kedepannya pihak BAPENDA Kota Semarang ingin adanya pemerataan penggunaan alat ini sedangkan SDM yang dimiliki BAPENDA Kota Semarang yang memonitor langsung kelapangan dan memberikan sosialisasi jika terjadi kendala dalam penggunaan alat ini hanya 3 orang dari BAPENDA Kota Semarang dan 1 orang dari tim IT sedangkan wajib pajak restoran di tahun 2020 sebanyak 2.035 restoran dan ditahun 2021 sebanyak 2.398 restoran.

## E. KESIMPULAN DAN SARAN

### KESIMPULAN

Efektivitas Penerapan *E-Tax* Dalam *Monitoring* Pajak Restoran Di Kota Semarang meliputi Indikator Ketepatan Sasaran yang belum berjalan efektif, dimana jumlah perangkat *e-tax* masih kurang dalam memenuhi jumlah objek pajak yang ada. Indikator Sosialisasi belum berjalan lancar dikarenakan kurangnya jumlah sdm di lapangan sehingga sosialisasi program belum merata. Indikator Pencapaian Tujuan berjalan kurang baik dikarenakan realisasi pemasangan *e-tax* tidak mencapai target dikarenakan beberapa wajib pajak restoran yang tidak kooperatif dan kurangnya jumlah perangkat. Indikator Pemantauan kurang berjalan efektif dikarena kurangnya sdm di lapangan untuk langsung mengawasi apabila terjadi kecurangan atau perbaikan. Ketidak jelasan regulasi yang perlu ditinjau kembali mengenai penetapan objek pajak yang dipasang

perangkat *e-tax*.

## **SARAN**

1. Bagi Pihak Restoran agar senantiasa mendukung kebijakan yang dikeluarkan oleh Pemerintah karena kebijakan tersebut dilaksanakan untuk kepentingan bersama agar penerimaan pajak daerah dapat dilaksanakan dengan optimal sehingga berdampak pada pembangunan daerah yang lebih baik. Bagi wajib pajak kedepannya bisa lebih terbuka dengan inovasi yang dikembangkan pemerintah dalam upaya peningkatan pendapatan daerah untuk kepentingan sosial. Saran lainnya adalah agar wajib pajak bisa selalu membayar pajak tepat waktu

2. Bagi pihak Bapenda agar memberikan sosialisasi yang rutin kepada wajib pajak terkait dengan kebijakan yang akan dikeluarkan sehingga wajib pajak mengerti dan mendukung kebijakan yang akan dilaksanakan. Pelaksanaan suatu kebijakan seharusnya dipikirkan dengan matang siapa sasaran dan berapa jumlah anggaran dari kebijakan tersebut agar pelaksanaannya merata dan adil untuk seluruh wajib pajak. Sebagai saran Pihak Bapenda perlu memfasilisi juga jaringan internet atas penggunaan *e-tax*, melihat tidak semua tempat usaha restoran memiliki jaringan internet sendiri dan wajib pajak merasa keberatan jika dibebankan juga atas hal itu.

3. Peninjauan kembali regulasi penetapan *e-tax* terhadap objek pajak

dikarenakan regulasi sebelumnya belum memuat aturan penetapan tersebut.

4. Dibentuknya SATGAS (Tim Satuan Tugas). Tim satgas ini berfungsi untuk melakukan pengawasan dilapangan terkait tindak kecurangan dalam penggunaan *e-tax* selain itu SATGAS juga melakukan pendataan serta pemantauan wajib pajak baru dengan rutin, yakni setiap harinya. Jika ditemui kecurangan dan lain sebagainya sanksi yang diberikan dari surat teguran. Dikarenakan minimnya jumlah SDM pegawai Bapenda untuk melakukan pengawasan dengan melihat banyaknya café/ restoran yang ada di Kota Semarang, agar lebih efektif dan dapat dilakukan pemantauan setiap harinya maka diperlukan adanya SATGAS (Tim Satuan Tugas).

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Abdul, Kadir. 2014. *Pengenalan Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi Offset
- Beni, P. (2016). *Konsep dan Analisis Efektivitas Pengelolaan Keuangan Daerah di Era Otonomi*. Jakarta Pusat.
- Darwin. 2010. *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Mardiasmo. (2016). *Efektivitas dan Efisiensi*. Jakarta: Andy.
- Moleong, L.J. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset.
- Nugroho, Riant. 2014. *Manajemen Publik Di Negara-Negara Berkembang*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Samudra, Azhari Aziz. 2015. *Perpajakan di Indonesia: Keuangan Pajak dan Retribusi Daerah*. Jakarta: Rajawali Pers.

Saptono, Prianto Budi. 2016. *Manajemen Pajak Teori dan Aplikasi*. Jakarta: PT Pratama Indomitra Konsultan.

Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.

Susanto, Azhar. 2017. *Sistem Informasi Manajemen*. Bandung: Lingga Jaya.

Sutedjo, Budi. 2012. *Perencanaan dan Pembangunan Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi Offset.

### **Peraturan Perundang-Undangan**

Intruksi Presiden Nomor 10 Tahun 2016 dan Tahun 2017

Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2018

Peraturan Presiden Nomor 59 Tahun 2017

Peraturan Walikota Semarang Nomor 12 Tahun 2018

Peraturan Walikota Semarang Nomor 59 Tahun 2018

Undang-Undang No 23 Tahun 2014

Undang- Undang No. 28 Tahun 2009

Rentra Bapenda Kota Semarang Tahun 2016 -2021