

**EFEKTIVITAS PEMBAYARAN PAJAK MELALUI *E-BILLING* DALAM
MENINGKATKAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK RESTORAN
(Studi di BPPRD Kota Bandar Lampung)**

(Skripsi)

Oleh

**DWI OCTAVIANI
NPM. 2016021007**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2024**

ABSTRAK

EFEKTIVITAS PEMBAYARAN PAJAK MELALUI *E-BILLING* DALAM MENINGKATKAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK RESTORAN (STUDI DI BPPRD KOTA BANDAR LAMPUNG)

Oleh

DWI OCTAVIANI

Penelitian ini dilatar belakangi oleh adanya kasus yang terjadi pada beberapa tahun ke belakang, bahwa terindikasi adanya kasus ketidakjujuran wajib pajak di Kota Bandar Lampung dalam melaksanakan pembayaran pajak, yaitu Bakso Sony yang tidak membayar pajak sebesar 10% yaitu Rp. 250 juta per bulan sejak diberlakukannya Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2011 Tentang Pajak Daerah sebesar 10%. Fenomena ini menimbulkan dampak signifikan terhadap tingkat ketidakpatuhan wajib pajak secara umum. Maka dari itu penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui dan menganalisis efektivitas pembayaran pajak melalui *e-billing* dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak restoran yang ada di Kota Bandar Lampung.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan menggunakan indikator efektivitas yang terdiri dari indikator pemahaman program, ketepatan sasaran, ketepatan waktu, tercapainya tujuan dan perubahan nyata.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pembayaran pajak melalui *e-billing* sudah terbukti efektif dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak, khususnya pada restoran KFC Mall Kartini, Bakso Ngalam Mall Kartini dan Puti Minang Cabang Teluk Betung Timur. Penerapan teknologi *e-billing* pada ke tiga restoran tersebut telah menunjukkan hasil yang positif. Dengan melihat keefektifan implementasi *e-billing* pada ke tiga restoran tersebut, maka harapannya adalah restoran-restoran lain di Kota Bandar Lampung ini dapat mengambil inspirasi dari praktik yang baik ini. Dengan demikian diharapkan dapat memperkuat kepatuhan wajib pajak di sektor restoran secara keseluruhan di Kota Bandar Lampung.

Kata Kunci: efektivitas, *e-billing*, kepatuhan wajib pajak

ABSTRACT

THE EFFECTIVENESS OF TAX PAYMENT THROUGH E-BILLING IN INCREASING RESTAURANT TAXPAYER COMPLIANCE (STUDY AT BPPRD BANDAR LAMPUNG CITY)

By

DWI OCTAVIANI

This research was motivated by cases that occurred in the past few years, indicating that there were cases of taxpayer dishonesty in Bandar Lampung City in carrying out tax payments, namely Bakso Sony which does not pay 10% tax, namely Rp. 250 million/ month since the enactment of Regional Regulation Number 1 of 2011 concerning regional tax of 10%. This phenomenon has a significant impact on the level of taxpayer non-compliance in general. Therefore, this research was conducted with the aim of knowing and analyzing the effectiveness of tax payments via e-billing in increasing restaurant taxpayer compliance in the city of Bandar Lampung.

This research was conducted using a qualitative descriptive method using effectiveness indicators according to which consist of indicators of program understanding, target accuracy, timeliness, goal achievement and real change.

The research results show that paying taxes via e-billing has proven effective in increasing taxpayer compliance, especially at the KFC Mall Kartini Restaurant, Bakso Ngalam Mall Kartini, and Puti Minang East Teluk Betung branch. The application of e-billing technology to the three restaurants has shown positive results. By looking at the effectiveness of implementing e-billing in these three restaurants, the hope is that other restaurants in Bandar Lampung City can take inspiration from this good practice. In this way, it is hoped that it can strengthen taxpayer compliance in the restaurant sector as a whole in Bandar Lampung City.

Key Words: *effectiveness, e-billing, taxpayer compliance*

**EFEKTIVITAS PEMBAYARAN PAJAK MELALUI *E-BILLING* DALAM
MENINGKATKAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK RESTORAN
(Studi di BPPRD Kota Bandar Lampung)**

Oleh

DWI OCTAVIANI

Skripsi

**Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar
SARJANA ILMU PEMERINTAHAN**

Pada

**Jurusan Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



**JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2024**

Judul Skripsi : **EFEKTIVITAS PEMBAYARAN PAJAK MELALUI
E-BILLING DALAM MENINGKATKAN
KEPATUHAN WAJIB PAJAK RESTORAN
(Studi di BPPRD Kota Bandar Lampung)**

Nama Mahasiswa : **Dwi Octaviani**

Nomor Pokok Mahasiswa : **2016021007**

Program Studi : **S-1 Ilmu Pemerintahan**

Jurusan : **Ilmu Pemerintahan**

Fakultas : **Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



Drs. Ismono Hadi, M.Si.
NIP. 19621127 198902 1 002

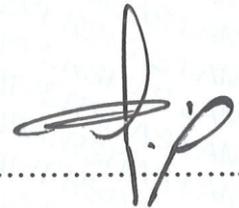
2. Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan

Drs. R. Sigit Krisbintoro, M.IP.
NIP. 19611218 198902 1 001

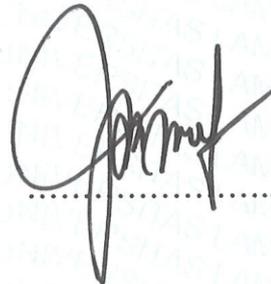
MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

Ketua : Drs. Ismono Hadi, M.Si.



Penguji Utama : Darmawan Purba, S.I.P., M.I.P.



2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dra. Ida Nurhaida, M.Si.
NIP. 19610807 198703 2 001

Tanggal Lulus Ujian Skripsi: 21 Februari 2024.

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana), baik di Universitas Lampung maupun diperguruan Tinggi lain.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Tim Pembimbing dan Penguji.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah berlaku di Universitas Lampung.

Bandar Lampung, 1 Februari 2024
Yang Membuat Pernyataan



Dwi Octaviani
NPM. 2016021007

RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama Dwi Octaviani dilahirkan di Tanjung Karang pada tanggal 22 Oktober 2001. Penulis merupakan anak kedua dari dua bersaudara dari pasangan Bapak Khairudin Ali, S.E., dan Ibu Surya Dewi. Penulis memiliki satu kakak perempuan yang bernama Eka Febriyana, S.Pd.

Penulis mengawali pendidikan formal di TK Tut Wuri Handayani yang diselesaikan pada tahun 2008, melanjutkan pendidikan Sekolah Dasar di SD Negeri 2 Gunung Terang yang diselesaikan pada tahun 2014, melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Pertama di SMP Negeri 25 Bandar Lampung yang diselesaikan pada tahun 2017, dan melanjutkan pendidikan SMAN 3 Bandar Lampung yang diselesaikan pada tahun 2020.

Pada tahun 2020 penulis dinyatakan lulus pada Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung melalui jalur SNMPTN. Selain itu, penulis juga pernah aktif di bidang organisasi salah satunya HMJ Ilmu Pemerintahan Universitas Lampung.

Pada tahun 2023 penulis melakukan KKN di Desa Kagungan, Kabupaten Tanggamus. Pada tahun yang sama, penulis melaksanakan MBKM di Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah (BPPRD) Kota Bandar Lampung selama kurang lebih 6 bulan.

MOTTO HIDUP

“Perbaiki Sholatmu, Maka Allah Akan Perbaiki Hidupmu”

“Allah Tidak Akan Membebani Seseorang, Melainkan Sesuai Dengan
Kesanggupannya...”

(QS. Al-Baqarah: 286)

“Hiduplah Seakan Kamu Akan Mati Besok. Belajarlah Seakan Kamu Akan Hidup
Selamanya”

(Mahatma Gandhi)

“Jangan pernah menyerah dalam menggapai cita-cita, sebab kita tidak akan pernah
tahu kapan Allah akan merubah nasib kita. Maka teruslah berusaha dan berdoa”

(Dwi Octaviani)

PERSEMBAHAN



Alhamdulillahirabbil'alamin telah Engkau Ridhoi Ya Allah langkah hamba-Mu,
Sehingga akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan.

Teriring Shalawat Serta Salam Kepada Nabi Muhammad SAW, Semoga Kelak
Skripsi ini dapat Memberikan Ilmu yang Bermanfaat.

dan

Ku Persembahkan Karya Sederhana Ini Kepada:

Kedua Orang Tuaku, Papi dan Mami Tercinta

Khairudin Ali, S.E. dan Surya Dewi

Serta Satu-satunya Kakak ku Tercinta

Eka Febriyana, S.Pd.

Terima kasih atas doa, dukungan, serta motivasi, yang telah diberikan.

Terima kasih untuk seluruh pihak yang telah memberikan dukungan dan semangat
kepada Penulis sampai saat ini, semoga amal kebaikan yang telah dilakukan
mendapatkan balasan dari Allah SWT.

Almamater yang Penulis cintai dan banggakan

Universitas Lampung

SANWACANA

Bismillahirrahmanirrahim,

Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT. yang tidak pernah berhenti mencurahkan kasih sayang, rahmat, serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “**Efektivitas Pembayaran Pajak Melalui E-Billing Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Restoran (Studi di BPPRD Kota Bandar Lampung)**”. Tak lupa Shalawat serta salam selalu tercurah limpahkan kepada junjungan besar Nabi Muhammad SAW sebagai suri tauladan yang baik dan pemimpin bagi kita semua.

Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan di Universitas Lampung. Penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dalam penulisan skripsi ini karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang penulis miliki.

Dalam penulisan skripsi ini, Penulis telah banyak menerima bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, sebagai wujud rasa hormat, penulis menyampaikan terima kasih kepada pihak-pihak berikut ini :

1. Ibu Prof. Dr. Ir. Lusmeilia Afriani D.E.A.IPM., selaku Rektor Universitas Lampung;
2. Ibu Dra. Ida Nurhaida, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung;
3. Bapak Dr. Dedy Hermawan, M.Si., selaku Wakil Dekan Bidang Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung;
4. Bapak Dr. Arif Sugiono, M.Si., selaku Wakil Dekan Bidang Keuangan dan Umum Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung;
5. Bapak Dr. Robi Cahyadi Kurniawan, S.I.P., M.A., selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung;

6. Bapak Drs. R. Sigit Krisbintoro, M.IP. selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Lampung;
7. Bapak Drs. Ismono Hadi, M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dengan penuh kesabaran, memberikan saran, serta nasihat yang amat berharga bagi penulis;
8. Bapak Darmawan Purba, S.I.P., M.I.P. selaku dosen penguji yang telah memberikan saran dan kritik yang sangat bermanfaat;
9. Bapak Drs. Hertanto, M.Si., Ph.D. selaku Dosen Pembimbing Akademik. Terima kasih atas bimbingannya sejak semester 1 hingga semester 8 ini;
10. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Ilmu Pemerintahan Unila yang telah membekali penulis dengan berbagai ilmu pengetahuan, membantu dalam proses perkuliahan, pembinaan dan atas ilmu yang telah diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini;
11. Ibu staf jurusan Ilmu Pemerintahan, yang telah membantu proses terselesaikannya skripsi ini;
12. Bapak dan Ibu BPPRD Kota Bandar Lampung, khususnya dari bidang Pembukuan dan Pelaporan yang telah banyak memberi kesempatan, pelajaran dan juga pengalaman yang begitu berharga kepada penulis selama 5 bulan dalam melaksanakan MBKM, semoga Allah senantiasa memberikan kesehatan dan rezeki yang berlimpah kepada kalian atas kebaikan yang pernah dilakukan;
13. Bapak Khairudin Ali, S.E., dan Ibu Surya Dewi selaku Orang Tua penulis tersayang yang tak henti memberikan kasih sayangnya, memberikan semangat, mendoakan, memberikan motivasi, serta memberikan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Tiada henti-hentinya penulis mengucapkan rasa syukur kepada Allah SWT karena telah dilahirkan di keluarga yang sederhana namun penuh warna ini.

Gelar sarjana yang saya peroleh ini dipersembahkan untuk kedua orangtua tercinta. Papi dan Mami yang telah melalui banyak sekali perjuangan, pengorbanan dan rasa sakit yang bertubi-tubi demi dapat melihat anak-anaknya hidup bahagia. Beribu-ribu kata terima kasih tentunya tidak akan cukup untuk menebus segala perjuangan dan pengorbanan yang telah kalian berikan kepada anakmu ini;

14. Kakak penulis tercinta yaitu Eka Febriyana, S.Pd., yang selalu setia mendukung, menyemangati, dan memberi arahan selama proses pengerjaan skripsi ini. Tiada henti-hentinya memberikan saran dan masukan agar adiknya ini dapat menjadi manusia yang lebih baik lagi;
15. Sahabat penulis di SMPN 25 Bandar Lampung yang masih berteman baik sampai saat ini, yaitu Intan Demasi dan Soraya Media Annisa yang selalu memberikan dukungan dan semangat kepada penulis. Terima kasih karena telah menjadi sahabat terbaik penulis sejak SMP, dan tidak pernah asing sampai saat ini;
16. Sahabat penulis di SMAN 3 Bandar Lampung, yaitu Ferra Putri Mahendra yang selalu memberikan semangat dan dukungan kepada penulis. Terima kasih karena telah menjadi sahabat yang selalu ada bagi penulis, terima kasih karena selalu menjadi pendengar cerita yang baik pada masanya.;
17. “5 cm” Sahabat penulis di dunia perkuliahan yang terdiri dari orang-orang hebat yaitu Novika, Regita, Ribka & Yulisa yang selalu ada saat senang dan sedih, selalu mendengarkan keluh kesah penulis. Terima kasih tidak pernah bosan dalam memberikan dukungan, perhatian, dan selalu memberikan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini. Begitu indah rencana Tuhan untuk mempersatukan kita di akhir perkuliahan agar dapat saling menguatkan satu sama lain, untuk dapat memberi dukungan dan semangat satu sama lain, serta untuk dapat menjadi keluarga walaupun masa perkuliahan ini telah berakhir. Tiada kata yang mampu menggambarkan betapa bersyukur karna kita telah disatukan di waktu yang sungguh tidak di sangka-sangka.;
18. Sahabat baik penulis sejak awal perkuliahan, yaitu Andina Rahma Zakiyah yang terus kebersamai penulis dari awal perkuliahan hingga akhir semester 4. Terima kasih selalu mengingatkan penulis untuk mengikuti perkuliahan, menjadi pendengar yang baik pada masanya, serta kenangan lainnya yang masih begitu membekas di kepala. Berdasarkan pengalaman dari pertemanan kita berdua, penulis belajar arti dari “Setiap orang ada masanya, dan setiap masa ada orangnya”. Terima kasih karena kita masih berteman baik sampai saat ini;

19. Sahabat magang “Srikandi Bawaslu” pada masanya, yaitu Andina Rahma Zakiyah, Justitia Adysti dan Jihan yang selalu memberikan lelucon aneh. Terima kasih karena telah mewarnai dunia perkuliahan Penulis;
20. Sahabat Magang di Kantor Pemerintah Kota Bandar Lampung, yaitu Nunik Desi Metiasa, Indah Oktaviana, Neneng Arrum Nourmawati, dan Nadinda Yuaz yang telah kebersamai kegiatan Magang di Kantor Pemkot. Salah satu alasan penulis untuk bisa semangat dalam menjalani magang adalah karena mengingat bahwa di jam istirahat ada teman-teman yang selalu menunggu di Bawah Musholla untuk dapat menyantap bekal secara bersama-sama;
21. Teman baik penulis di Jurusan Ilmu Pemerintahan Angkatan 2020 yang selama ini kebersamai kegiatan penulis di kampus, Regita, Ribka, Novika, Yulisa, Andina, Nunik, Ajus, Indah, Arrum, Jihan, Sisil, Gilang, Rayhan, Arya, Dhea, Nadin, Kadek, Nuratih, Serta teman-teman Jurusan Ilmu Pemerintahan angkatan 2020 lainnya yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terima kasih atas kebersamaannya selama perkuliahan;
22. Keluarga besar dari pihak Mami dan Papi yang selalu ada untuk keluarga kami;
23. Teman-teman KKN Desa Kagungan 2, yaitu Angel, Arridha, Nia, Almer, Naufal, dan mamas yang telah kebersamai kegiatan KKN selama 37 hari di Desa Kagungan, Kecamatan Kota Agung Timur, Kabupaten Tanggamus. Terima kasih telah memberikan lelucon aneh selama kegiatan KKN berlangsung;
24. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini.

Penulis berharap Allah SWT. membalas kebaikan mereka. Semoga karya kecil ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Bandar Lampung, 1 Februari 2024
Penulis,

Dwi Octaviani
NPM. 2016021007

DAFTAR ISI

	Halaman
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah	10
1.3. Tujuan Penelitian	10
1.4. Manfaat Penelitian	10
II. TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1. Tinjauan Efektivitas.....	12
2.1.1 Pengertian Efektivitas	12
2.1.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas.....	13
2.1.3 Indikator Efektivitas.....	15
2.2. Tinjauan Pajak Daerah.....	16
2.2.1. Pengertian Pajak Daerah	16
2.2.2. Fungsi Pajak Daerah	18
2.2.3. Sistem Pemungutan Pajak Daerah	19
2.3. Tinjauan Pajak Restoran	21
2.4. Tinjauan <i>E-Billing</i>	23
2.4.1. Pengertian <i>E-Billing</i>	23
2.4.2. Tujuan <i>E-Billing</i>	24
2.4.3. Manfaat menggunakan <i>Billing System</i>	25
2.5. Tinjauan Kepatuhan Wajib Pajak	26
2.6. Kerangka Pikir	28

III. METODE PENELITIAN.....	30
3.1. Tipe Penelitian	30
3.2. Lokasi Penelitian	31
3.3. Fokus Penelitian	31
3.4. Sumber Data	32
3.5. Informan Penelitian	33
3.6. Teknik Pengumpulan Data	34
3.7. Teknik Pengolahan Data.....	36
3.8. Teknik Analisis Data	37
3.9. Teknik Validasi Data	38
IV. GAMBARAN UMUM.....	40
4.1. Profil Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah (BPPRD) Kota Bandar Lampung	40
4.2. Visi dan Misi Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah (BPPRD) Kota Bandar Lampung.....	41
4.3. Tugas Pokok dan Fungsi Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah (BPPRD) Kota Bandar Lampung	42
4.4. Susunan Organisasi Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah (BPPRD) Kota Bandar Lampung	43
V. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	45
5.1. Pemahaman Program.....	45
5.2. Ketepatan Sasaran.....	51
5.3. Ketepatan Waktu	56
5.4. Tercapainya Tujuan	61
5.5. Perubahan Nyata.....	70
VI. SIMPULAN DAN SARAN.....	75
6.1 Simpulan.....	75
6.2 Saran	77
DAFTAR PUSTAKA	78

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Realisasi Pendapatan Negara 2020-2022 (Milyar Rupiah)	4
Tabel 2. Data Penerimaan Pajak Restoran Tahun 2014-2022	6
Tabel 3. Informan Penelitian	34
Tabel 4. Daftar hadir peserta sosialisasi e-billing Tahun 2018	52
Tabel 5 Daftar Wajib Pajak Restoran Kota Bandar Lampung per tahun 2023	61
Tabel 6. Data Penerimaan Pajak Restoran Tahun 2014-2022	72

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Kerangka Pikir	29
Gambar 2. Struktur Organisasi Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah (BPPRD) Kota Bandar Lampung	44
Gambar 3. Sosialisasi Program e-billing kepada para wajib pajak di Ruang Rapat BPPRD Kota Bandar Lampung	47
Gambar 4. tata cara pembayaran pajak melalui e-billing	49
Gambar 5. Tutorial Pembayaran Pajak Menggunakan e-billing	49
Gambar 6. Penyevelan Kedai Bakso Sony oleh Pemerintah Kota Bandar Lampung	59
Gambar 7. Restoran KFC Mall Kartini	67
Gambar 8. Restoran Puti Minang Teluk Betung Timur	68
Gambar 9. Restoran Bakso Ngalam Mall Kartini	69

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Negara Indonesia membutuhkan anggaran yang tergolong cukup besar dalam upaya menjalankan pemerintahan dan pembangunan. Sumber pendanaan terbesar Negara Indonesia adalah berasal dari pajak yang bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Berdasarkan Pasal 11 ayat (3) Undang-Undang RI Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara, dijelaskan bahwa pendapatan negara terdiri atas penerimaan pajak, penerimaan bukan pajak, dan juga hibah. Kementerian Keuangan mencatat bahwa sepanjang tahun 2020, penerimaan pajak mencapai Rp. 1.069,98 trilliun. Jumlah tersebut setara dengan 89,25% dari target penerimaan pajak yaitu sebesar Rp. 1.198,82 trilliun. Oleh karena itu, dapat kita ketahui bahwa sumber pendapatan terbesar Negara Indonesia ini berasal dari sektor pajak. Tentunya Indonesia akan mengalami kesulitan untuk berkembang apabila pajak yang diperoleh ini jauh dari realisasi penerimaannya. Untuk mencapai target pajak yang telah ditetapkan, wajib pajak memiliki peranan yang sangat penting. Maka dari itu, pelaksanaan kewajiban perpajakan dalam membayar pajak merupakan faktor yang sangat penting yang mempengaruhi sumber penerimaan pajak negara yang berasal dari wajib pajak.

Pada saat ini, Indonesia menganut *self assessment system* yang memberikan kepercayaan dan juga tanggung jawabnya kepada para Wajib Pajak untuk: a). berinisiatif mendaftarkan dirinya untuk mendapatkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dan b). menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan sendiri pajak yang terutang. Menurut penjelasan Undang-Undang tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (UU KUP)

bahwa sistem pemungutan pajak tersebut mempunyai arti bahwa penentuan besarnya pajak yang tertuang dipercayakan kepada Wajib Pajak sendiri dan melaporkannya secara teratur mengenai jumlah pajak yang tertuang dan yang telah dibayar sebagaimana ditentukan dalam peraturan perundang-undangan perpajakan. Oleh karena itu peran dan fungsi Pemeriksa Pajak sangat penting dalam mengawal jalannya *self assessment system*.

Sejak diberlakukannya otonomi daerah pada 1 Januari 2001, daerah yang ada di Indonesia ini dipacu untuk dapat menggali sendiri terkait sumber penerimaan yang mendukung pembiayaan pengeluaran daerah. Adapun salah satu sumber pendapatan daerah yang penting guna membiayai pelaksanaan pemerintah daerah adalah pajak daerah dan retribusi daerah yang dilaksanakan berdasarkan prinsip demokrasi, pemerataan dan keadilan, peran serta masyarakat, dan akuntabilitas dengan memperhatikan potensi daerah yang diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

Berdasarkan Pasal 12 Undang-Undang No.7 Tahun 1983 Tentang Pajak Penghasilan, dijelaskan bahwa setiap Wajib Pajak wajib membayar pajak yang terutang berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, dengan tidak menggantungkan pada adanya Surat Ketetapan Pajak. Devos dalam Prayatni & Jati (2016:666) menyatakan bahwa kepatuhan Wajib Pajak dapat dikatakan sebagai kepatuhan dalam persyaratan pelaporan, dimana wajib pajak mengajukan, melaporkan dan membayarkan kewajibannya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Doran dalam Pranata & Setiawan (2015:462) Kepatuhan Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya perlu ditingkatkan demi terciptanya target pajak yang diinginkan. Ali, *et.al.* dalam Sanjaya (2014:212) menyatakan bahwa sanksi dari perpajakan dan audit adalah suatu kebijakan yang efektif untuk mencegah ketidakpatuhan para wajib pajak. Tindakan pemeriksaan pajak yang diatur dalam pasal 29 Undang-Undang tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (UU KUP) merupakan keseimbangan dari sistem yang

ada. *Self Assessment system* ini tentu tidak akan ada artinya jika tidak diimbangi dengan tindakan pengawasan dalam bentuk pemeriksaan.

Meskipun demikian, ternyata masih terdapat wajib pajak yang lalai dengan kewajibannya dalam membayar pajak. Bukan tanpa alasan, tentunya terdapat beberapa faktor yang membuat para wajib pajak tersebut lalai dalam melaksanakan kewajibannya dalam melakukan pembayaran pajak restoran, diantaranya yaitu:

1. Masih rendahnya kesadaran wajib pajak terhadap kewajibannya dalam melakukan pembayaran pajak.
2. Keterbatasan keuangan, yaitu restoran yang masih berkembang atau yang sedang mengalami kesulitan keuangan mungkin memiliki sumber daya yang terbatas. Mereka mungkin menghadapi dilema antara membayar pajak dan menjaga likuiditas bisnis. Beberapa dari restoran tersebut mungkin lebih memilih untuk menunda pembayaran pajak
3. Minimnya pemahaman risiko oleh wajib pajak, yaitu beberapa wajib pajak mungkin tidak sepenuhnya menyadari risiko hukum dan konsekuensi dari melanggar kewajiban perpajakan. Hal ini bisa membuat mereka merasa lebih nyaman untuk tidak melaksanakan kewajiban pajak
4. Kurangnya pengawasan dan penegakan, yaitu jika penegakan perpajakan tidak efektif, wajib pajak mungkin merasa dapat menghindari pembayaran pajak tanpa mendapat konsekuensi. Hal ini dapat menciptakan budaya dimana melanggar kewajiban pajak dianggap sebagai suatu hal yang lumrah.
5. Kurangnya sosialisasi mengenai mudahnya pembayaran pajak yang dapat dilakukan secara online, seperti melalui *e-billing* di lingkungan masyarakat

Tabel 1. Realisasi Pendapatan Negara 2020-2022 (Milyar Rupiah)

Sumber Penerimaan - Keuangan	Realisasi Pendapatan Negara (Milyar Rupiah)		
	2020	2021	2022
I. Penerimaan	1.628.950,53	2.006.334,00	2.435.867,10
Penerimaan Perpajakan	1.285.136,32	1.547.841,10	1.924.937,50
Pajak Dalam Negeri	1.248.415,11	1.474.145,70	1.832.327,50
Pajak Penghasilan	594.033,33	696.676,60	895.101,00
PPnBM	450.328,06	551.900,50	680.741,30
PBB	20.953,61	18.924,80	20.903,80
BPHTB	0,00	0,00	0,00
Cukai	176.309,31	195.517,80	224.200,00
Pajak Lainnya	6.790,79	11.126,00	11.381,40
Pajak Perdagangan Internasional	36.721,21	73.695,40	92.610,00
Bea Masuk	32.443,50	39.122,70	43.700,00
Pajak Ekspor	4.277,71	34.572,70	48.910,00
Penerimaan Bukan Pajak	343.814,21	458.493,00	51.929,60
Penerimaan SDA	97.225,07	149.489,40	218.493,10
Pendapatan dari Kekayaan Negara yang Dipisahkan	66.080,54	30.496,80	40.405,30
Penerimaan Bukan Pajak Lainnya	111.200,27	152.504,00	149.013,40
Pendapatan Badan Layanan Umum	69.308,33	126.002,80	103.017,70
II. Hibah	18.832,82	5.013,00	1.010,70
Jumlah	1.647.783,34	2.011.347,10	2.436.877,80

Sumber: Badan Pusat Statistik (2022)

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa sumber penerimaan keuangan atau kas negara berasal dari penerimaan perpajakan dan penerimaan selain pajak, dengan perolehan tertinggi berada pada sektor perpajakan. Pada tahun 2022 Realisasi penerimaan perpajakan sebesar 1.924.937,50 (Milyar Rupiah) dan penerimaan bukan pajak hanya sebesar 51.929,60 (Milyar Rupiah).

Jika dilihat dari tabel di atas, maka dapat kita ketahui bersama bahwa penerimaan pajak merupakan semua hasil penerimaan dari pembayaran pajak yang diterima negara melalui pembayaran pajak dalam negeri, pajak penghasilan, PPN dan PPnBM, PBB, BPHTB, perdagangan internasional, bea masuk dan beberapa pajak lainnya.

Menurut Kartini dan Suardana dalam Khoiriyah & Ma'ruf (2022:766) bahwa penerimaan pajak ini digunakan negara untuk melakukan pembiayaan belanja rutin dan pembangunan, baik pembangunan fisik maupun pembangunan nonfisik bagi negara dan daerahnya. Maka dari itu, dapat dikatakan bahwa pajak memiliki peranan yang cukup penting terutama sebagai sumber dana untuk dipergunakan dalam melakukan pembangunan. Pelaksanaan pembangunan nasional membuat kehidupan nasional semakin berkembang pesat dan lebih maju. Oleh karena itu, pemerintah pusat selalu berusaha dan bekerjasama dengan pemerintah daerah untuk mengoptimalkan pemasukan dari pajak yang dikenakan kepada masyarakat.

Ariyanto *et al.*, dalam Khoiriyah & Ma'ruf (2022:766) menyatakan bahwa kepatuhan pelaku wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak menjadi persoalan yang harus ditingkatkan dan bersifat urgen. Hal tersebut disebabkan karena pelaku pajak yang tidak memenuhi kewajibannya dalam membayarkan pajak. Sehingga akan memiliki dampak negatif dalam perolehan atau pemasukan bagi negara seperti berkurangnya penerimaan kas negara itu sendiri, yang berakibat pada keterlambatan pembangunan yang sudah direncanakan.

Tabel 2. Data Penerimaan Pajak Restoran Tahun 2014-2022

Tahun	Target	Realisasi	Capaian (%)
2014	Rp. 21.999.999.997.80	Rp. 23.623.276.215	107,38%
2015	Rp. 34.999.999.997.80	Rp. 28.063.550.715	80,18%
2016	Rp. 60.000.000.000	Rp. 35.113.542.882	58,52%
2017	Rp. 60.000.000.000	Rp. 40.324.916.854	67,21%
2018	Rp. 60.000.000.000	Rp. 52.594.470.805	87,66 %
2019	Rp. 100.000.000.000	Rp. 83.180.904.978	83,18 %
2020	Rp. 100.000.000.000	Rp. 62.729.747.887.60	62,73 %
2021	Rp. 100.000.000.000	Rp. 73.599.511.121	73,60 %
2022	Rp. 95.000.000.000	Rp. 101.352.212.240	106,69%

Sumber: Laporan Tahunan BPPRD Kota Bandar Lampung

Berdasarkan data laporan tahunan Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah (BPPRD) Kota Bandar Lampung, dapat kita ketahui bahwa pada tahun anggaran 2015-2021 realisasi pendapatan pajak restoran masih belum mencapai target yang diinginkan. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat wajib pajak yang tidak melaksanakan kewajibannya dalam membayarkan pajak. Sedangkan pada tahun 2014 dan tahun 2022, realisasi pendapatan pajak restoran telah melebihi target yang telah ditetapkan.

Penelitian ini juga dilatarbelakangi oleh adanya kasus ketidakpatuhan wajib pajak yang terjadi beberapa tahun ke belakang. Berdasarkan data yang diperoleh dari *Republika News*, Aminah (2021), Kepala Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah (BPPRD) Kota Bandar Lampung, Yanwardi mengatakan bahwa penyegelan 18 cabang kedai Bakso Son Haji Sony berkaitan dengan persoalan pajak yang menunggak hingga miliaran rupiah. Pemerintah Kota Bandar Lampung menyatakan bahwa penyegelan terjadi karena pengusaha tidak taat dan patuh dengan Peraturan Daerah yang telah ditetapkan. Pihak BPPRD Kota Bandar Lampung meminta pengusaha atau pemilik usaha Bakso Sony dapat jujur dalam melaporkan serta membayarkan pajaknya. Berdasarkan data BPPRD Kota Bandar Lampung, Pemerintah Kota

Bandar Lampung mengalami kerugian karena Bakso Sony tidak membayar pajak sebesar 10% yaitu Rp. 250 juta per bulan sejak diberlakukannya Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2011 Tentang Pajak Daerah sebesar 10%. Kisaran pajak yang harus disetorkan kepada Pemerintah Kota Bandar Lampung yaitu sebesar Rp. 400 juta per bulan, namun selama ini baru dibayarkan Rp. 150 juta per bulan. Artinya masih tersisa sekitar Rp. 250 juta per bulan yang tertunggak pajaknya sejak tahun 2011.

Penelitian ini ditulis berdasarkan dari beberapa sumber penelitian terdahulu yang sudah ada sebagai bahan atau referensi penelitian yang akan dikembangkan. Hasil penelitian terdahulu dengan konteks permasalahan yang hampir sama akan peneliti paparkan sebagai berikut:

1. Sari & Rejeki (2021). Dengan judul “Pengaruh Efektivitas Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Tingkat Pemahaman Peraturan Perpajakan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi”. Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data dengan menyebarkan kuisioner, serta teknik analisis data yang digunakan adalah analisis *statistic* deskriptif. Dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Pada penelitian tersebut juga menunjukkan bahwa adanya modernisasi sistem administrasi dalam bidang perpajakan sudah terbukti lebih efektif dan memudahkan para wajib pajak dalam memenuhi baik hak dan kewajiban perpajakan yang dimiliki. Karena hal tersebut membuat tingkat kepatuhan wajib pajak dapat juga semakin meningkat.
2. Farozin *et al.* (2023). Dengan judul “Efektivitas Penerapan *E-Tax* Dalam Monitoring Pajak Restoran di Kota Semarang”. Adapun desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, dengan teknik pengumpulan data menggunakan teknik

observasi, wawancara dan dokumentasi. Dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa 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 sumber daya manusia 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 dikarenakan kurangnya SDM di lapangan untuk langsung mengawasi apabila terjadi kecurangan atau perbaikan. Ketidakjelasan regulasi yang perlu ditinjau kembali mengenai penetapan objek pajak yang dipasang perangkat *e-tax*.

3. Arka *et al.* (2022). Dengan judul “Pengaruh *E-Filling* dan *E-Billing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Samarinda Ulu”. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan menghitung efektivitas menggunakan teknik deskriptif. Dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa perubahan PTKP dalam meningkatkan jumlah wajib pajak orang pribadi dikatakan kurang efektif, yang terlihat dari selisih antara wajib pajak terdaftar dan wajib pajak efektif semakin naik dan persentase yang dihasilkan semakin menurun. Hasil analisis membuktikan perubahan PTKP efektif meningkatkan realisasi penerimaan pajak penghasilan orang pribadi tahun 2015-2019 pada KPP Pratama Samarinda.
4. Warda & Suryono (2020). Dengan judul “Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi *E-Registration*, *E-Billing*, dan *E-Filling* Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak”. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan metode survei. Data

yang digunakan adalah data primer melalui penyebaran kuisioner kepada responden. Metode pengambilan sampel menggunakan metode slovin. Dengan hasil penelitian yakni pengujian pengaruh *e-billing* terhadap kepatuhan wajib pajak menghasilkan nilai signifikansi sebesar 0,000 dan nilai tersebut lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti *e-billing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut menunjukkan bahwa dengan adanya sistem administrasi perpajakan *e-billing* memudahkan wajib pajak dalam melakukan pembayaran kewajiban pajaknya dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Maka dari itu tinggi rendahnya penggunaan *e-billing* ini dapat mempengaruhi tinggi rendahnya kepatuhan wajib pajak.

5. Saputra & Sujianto (2022). Dengan judul “Efektivitas Program Pembayaran Pajak Elektronik (*E-Billing*) DI Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tampan Kota Pekanbaru”. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dalam menentukan hasil penelitian, serta teknik pengumpulan data dilakukan melalui kegiatan observasi atau pengamatan, wawancara dan dokumentasi. Dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *e-billing system* dalam pembayaran pajak bagi wajib pajak di KPP Pratama melalui subjek penelitian wajib pajak yang pernah menggunakan *e-billing* secara mandiri sudah efektif. Hal ini dilihat dari 5 variabel teori Campbell (1989) sudah sangat optimal dilakukan oleh pihak KPP Pratama Tampan, dan juga tanggapan dari wajib pajak mengenai kemudahan pembuatan dan pembayaran pajak yang bisa dilakukan dimana saja dan kapan saja sudah sangat membantu kalangan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya sebagai warga negara yang patuh terhadap kewajibannya dalam membayar pajak.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang ada sebelumnya adalah terdapat aspek yang membedakan dan membuat penelitian ini penting, yaitu aspek yang ditinjau dari segi lokasi penelitian yang tentu saja memiliki

karakteristik berbeda yaitu penelitian ini membahas mengenai efektivitas pembayaran pajak melalui *e-billing* dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak restoran yang ada di Kota Bandar Lampung, dan juga tahun penelitian serta tingkat urgensinya pun berbeda.

Berpijak pada problematika di atas, maka peneliti tertarik untuk mengangkat judul skripsi tentang **“Efektivitas Pembayaran Pajak Melalui *E-Billing* Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Restoran (Studi di Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Bandar Lampung)”** untuk diteliti.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan Permasalahan yang telah dipaparkan maka peneliti akan merumuskan masalah yang akan menjadi fokus penelitian ini tentang “Bagaimana efektivitas pembayaran pajak melalui *e-billing* dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak restoran di Kota Bandar Lampung?”.

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui dan menganalisis efektivitas pembayaran pajak melalui *e-billing* dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak restoran di Kota Bandar Lampung.

1.4. Manfaat Penelitian

Mengingat tujuan penelitian yang telah dikemukakan, manfaat dari penelitian ini dapat diketahui bahwa:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkuat teori-teori tentang efektivitas keuangan daerah serta teori-teori tentang

kepatuhan wajib pajak restoran. Selain itu, dilaksanakannya penelitian ini sebagai bagian untuk memperluas ilmu pengetahuan berkaitan dengan mata kuliah yang telah dipelajari sebelumnya, yaitu pada mata kuliah teknologi informasi pemerintahan, Politik dan Tata Kelola Keuangan Pemerintahan serta Metode penelitian sosial.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis hasil penelitian diharapkan dapat menjadi masukan bagi pihak BPPRD Kota Bandar Lampung. Sehingga harapannya dapat meningkatkan kepatuhan dari para wajib pajak serta meningkatkan pendapatan daerah Kota Bandar Lampung yang bersumber dari sektor Pajak Restoran.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Tinjauan Efektivitas

2.1.1 Pengertian Efektivitas

Efektivitas berasal dari kata efektif atau dalam bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Efektivitas selalu terkait dengan hubungan antara hasil yang diharapkan dengan hasil yang sesungguhnya dicapai. Menurut Richard M. Steers (1980:9) mengemukakan bahwa efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan dalam setiap organisasi. Efektivitas berasal dari kata efektif yang mempunyai arti dicapainya keberhasilan dalam mencapai suatu kegiatan atau tujuan yang akan dicapai.

James L Gibson dalam Pasolong (2013:4) juga mengatakan bahwa efektivitas adalah pencapaian sasaran dari upaya bersama, derajat pencapaian sasaran menunjukkan derajat efektivitas. Pencapaian sasaran perlu kerjasama yang baik sehingga akan memberikan hasil yang memuaskan, dengan begitu suatu kegiatan dapat dikatakan efektif karena hasil yang memuaskan. Sedangkan menurut Sumaryadi (2005:105) efektivitas adalah seberapa baik pekerjaan yang dilakukan, sejauh mana seseorang menghasilkan keluaran sesuai dengan yang diharapkan, ini dapat diartikan apabila sesuatu pekerjaan dapat dilakukan dengan baik sesuai dengan yang direncanakan, dapat dikatakan efektif tanpa memperhatikan waktu, tenaga dan yang lain. Hal tersebut sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh Handoko (1993:7) yang

menjelaskan bahwa efektivitas adalah kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat untuk pencapaian tujuan yang telah ditetapkan.

Mahmudi (2005:92) berpendapat bahwa efektivitas merupakan hubungan antara *output* dengan tujuan, semakin besar kontribusi atau sumbangan *output* terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan. Berdasarkan beberapa pendapat para ahli di atas, maka dapat disimpulkan bahwa efektivitas merupakan suatu pengukuran dalam arti tercapainya suatu sasaran, tujuan, atau hasil kegiatan yang telah ditetapkan sebelumnya. Dengan kata lain, efektivitas merupakan perbandingan antara hasil dengan apa yang telah ditentukan sebelumnya.

2.1.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas

Terdapat empat faktor yang mempengaruhi efektivitas kerja, seperti yang dikemukakan oleh Richard M. Steers (1985:9) yaitu:

1. Karakteristik Organisasi

Karakteristik organisasi terdiri dari struktur dan teknologi organisasi yang dapat mempengaruhi segi-segi tertentu dari efektivitas dengan berbagai cara. Yang dimaksud struktur adalah hubungan yang relatif tepat sifatnya, seperti dijumpai dalam organisasi, sehubungan dengan susunan sumber daya manusia, struktur meliputi bagaimana cara organisasi menyusun orang-orangnya dalam menyelesaikan pekerjaan, sedangkan yang dimaksud teknologi adalah mekanisme suatu organisasi untuk mengubah masukan mentah menjadi keluaran (*output*).

2. Karakteristik Lingkungan

Aspek lingkungan luar dan lingkungan dalam juga telah dinyatakan mempunyai pengaruh terhadap efektivitas kerja. Lingkungan luar yaitu semua kekuatan yang timbul di luar batas-batas organisasi dan mempengaruhi kepuasan serta

tindakan di dalam organisasi. Pengaruh faktor semacam ini terhadap dinamika organisasi pada umumnya dianggap meliputi derajat kestabilan yang relatif dari lingkungan, derajat kompleksitas lingkungan dan derajat ketidakpastian lingkungan. Sedangkan lingkungan dalam yang pada umumnya disebut iklim organisasi, meliputi macam-macam atribut lingkungan kerja yang mempunyai hubungan dengan segi-segi tertentu dari efektivitas, khususnya atribut-atribut yang diukur pada tingkat individual.

3. Karakteristik Pekerja

Pekerjaan merupakan sumber daya yang langsung berhubungan dengan pengelolaan semua sumber daya yang ada di dalam organisasi, oleh sebab itu perilaku pekerja sangat berpengaruh terhadap pencapaian tujuan organisasi. Pekerja merupakan modal utama di dalam organisasi yang akan berpengaruh besar terhadap efektivitas, karena walaupun teknologi yang digunakan merupakan teknologi yang canggih dan didukung oleh adanya struktur yang baik, namun tanpa adanya pekerja maka semua itu tidak ada gunanya.

4. Kebijakan dan Praktek Manajemen

Kebijakan dan praktek manajemen merupakan mekanisme yang meliputi penetapan tujuan strategi, pencarian dan pemanfaatan sumber daya secara efisien, menciptakan lingkungan prestasi, proses komunikasi, kepemimpinan dan pengambilan keputusan serta adaptasi dan inovasi organisasi. Dalam hal ini, pemimpin sangat penting untuk mengarahkan kegiatan-kegiatan secara profesional untuk mencapai tujuan.

2.1.3 Indikator Efektivitas

Penilaian efektivitas suatu program harus dilakukan agar dapat mengetahui sejauh mana dampak atau manfaat yang dihasilkan oleh program yang telah dilaksanakan, sehingga melalui pengukuran efektivitas ini dapat menjadi pertimbangan mengenai program tersebut. Ulum (2004:294) menyatakan bahwa efektivitas hanya melihat apakah proses program atau kegiatan tersebut telah mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Menurut Sutrisno (2007:125) efektivitas suatu kegiatan atau program dapat diukur dari beberapa indikator berikut:

1. Pemahaman Program

Pemahaman program yaitu untuk mengetahui sejauh mana masyarakat dapat memahami program, bagaimana suatu program direalisasikan sehingga dapat dengan mudah diterima dan dipahami, dalam hal tersebut, kegiatan yang dapat dilakukan adalah seperti proses sosialisasi.

2. Ketepatan Sasaran

Ketepatan sasaran yaitu bagaimana program yang dirancang oleh pengelola kepada kelompok sasaran atau sejauh mana suatu lembaga berhasil merealisasikan sasaran yang hendak dicapai. Karena suatu program dapat dikatakan efektif apabila sesuai dengan sasaran yang telah ditetapkan.

3. Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu yaitu dalam penggunaan waktu terhadap pelaksanaan program, harus sesuai dengan jadwal yang sudah ditentukan sebelumnya. Dengan waktu yang tepat maka program akan berjalan efektif.

4. Tercapainya Tujuan

Tercapainya tujuan yaitu untuk mengetahui apakah tujuan dari dibentuknya program sudah tercapai atau belum. Semakin banyaknya tujuan yang tercapai seperti yang telah ditetapkan maka suatu program bisa dikatakan efektif.

5. Perubahan Nyata

Perubahan nyata yaitu untuk mengetahui bagaimana bentuk perubahan nyata sebelum dan sesudah adanya program tersebut. Sehingga dapat diukur melalui sejauh mana program tersebut memberikan suatu efek atau dampak serta perubahan nyata bagi masyarakat.

2.2. Tinjauan Pajak Daerah

2.2.1. Pengertian Pajak Daerah

Pemerintah Daerah terdiri dari Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten/Kota seperti yang dinyatakan dalam Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2009 Tentang Pemerintahan Daerah. Sebagaimana halnya pemerintah pusat yang menarik pajak untuk membiayai kegiatannya, maka pemerintah daerah juga menarik pajak untuk membiayai kegiatan pemerintah daerah, di samping sumber-sumber pendapatan lainnya.

Menurut Darwin (2010:68) Pajak Daerah adalah iuran wajib yang dilakukan oleh orang pribadi atau badan kepada pemerintah daerah tanpa balas jasa langsung yang dapat ditunjuk, yang dapat dipaksakan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Penerimaan pajak daerah ini digunakan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan daerah. Pajak daerah ini dipungut oleh daerah berdasarkan peraturan pajak yang telah ditetapkan oleh daerah

untuk kepentingan pembiayaan rumah tangganya sebagai badan hukum publik.

Menurut Anggoro (2017:46) Pemungutan Pajak Daerah oleh pemerintah daerah kepada masyarakat pada dasarnya ditujukan untuk membiayai penyelenggaraan tugas-tugas pemerintahan, pembangunan dan pembinaan kemasyarakatan secara berdaya guna dan berhasil guna dalam upaya meningkatkan taraf hidup masyarakat.

Menurut Davey dalam Anggoro (2017:45), mengemukakan bahwa pajak daerah dapat diartikan sebagai:

1. Pajak yang dipungut oleh Pemerintah Daerah dengan pengaturan dari daerah sendiri
2. Pajak yang dipungut berdasarkan peraturan nasional tetapi penetapan tarifnya dilakukan oleh pemerintah daerah
3. Pajak yang ditetapkan dan atau dipungut Pemerintah Daerah
4. Pajak yang dipungut dan diadministrasikan oleh Pemerintah Pusat tetapi hasil pemungutannya diberikan kepada, dibagikan dengan, atau dibebani pungutan tambahan oleh Pemerintah Daerah

Pajak Daerah, yang selanjutnya disebut pajak, 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 keperluan Daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat (UU No. 28 Tahun 2009 tentang pajak daerah dan retribusi daerah).

Kemenkeu dalam Khoiriyah & Ma'ruf (2022:766), menyebutkan bahwa penerimaan pajak dimanfaatkan daerah untuk melakukan pembangunan di daerahnya. Maka dari itu, setiap wajib pajak harus memahami dan mengerti arti penting pajak dalam keberhasilan pembangunan di suatu daerah, utamanya adalah pajak restoran. Jika

para wajib pajak ini patuh dalam melakukan pembayaran pajak restoran, maka penerimaan pajak yang didapatkan akan semakin besar jumlahnya.

2.2.2. Fungsi Pajak Daerah

Pajak Daerah mempunyai peran penting dalam melaksanakan beberapa fungsi, yakni fungsi *budgetair* dan fungsi *regulerend*. Terdapat dua fungsi pajak menurut Mardiasmo (2019:4), yaitu fungsi sumber keuangan negara atau anggaran (*Budgetair*) dan fungsi mengatur (*Regularend*).

1. Fungsi Anggaran (*Budgetair*)

Fungsi *budgetair* dalam pajak daerah yaitu pemungutan pajak daerah berguna untuk menghimpun dana dari masyarakat untuk kepentingan pembiayaan pembangunan daerah. Fungsi tersebut tercermin dari kehendak memperoleh penerimaan pajak daerah dalam jumlah besar dengan biaya pemungutan yang sekecil-kecilnya.

2. Fungsi Mengatur (*Regularend*)

Fungsi *regularend* adalah fungsi pajak untuk mengatur. Artinya, pajak tersebut sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi. Pajak itu dapat digunakan sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan suatu daerah dalam bidang ekonomi dan sosial untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu yang letaknya diluar bidang keuangan dan fungsi mengatur tersebut banyak ditujukan terhadap sektor swasta.

2.2.3. Sistem Pemungutan Pajak Daerah

Negara Indonesia menganut sistem pemungutan pajak *Self Assessment System*. Menurut Resmi (2017:10) adapun beberapa sistem pemungutan pajak yang dikenal di dunia perpajakan, yaitu:

1. *Official Assessment System*

Sistem pemungutan pajak yang memberi kewenangan aparatur perpajakan untuk menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Dalam sistem ini, inisiatif serta kegiatan menghitung dan memungut pajak sepenuhnya berada di tangan para aparatur perpajakan.

2. *Self Assessment System*

Sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang wajib pajak dalam menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Dalam sistem ini, inisiatif serta kegiatan menghitung dan memungut pajak sepenuhnya berada di tangan wajib pajak.

3. *With Holding System*

Sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada pihak ketiga yang ditunjuk untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Penunjukan pihak ketiga ini dilakukan sesuai peraturan perundang-undangan perpajakan, keputusan presiden, dan peraturan lainnya untuk memotong serta memungut pajak, menyetor, dan mempertanggung jawabkan melalui sarana perpajakan yang tersedia.

Menurut Resmi (2017:8), pemungutan pajak dapat dilakukan dengan tiga stelsel, yaitu:

1. Stelsel Nyata (Riil)

Stelsel ini menyatakan bahwa pengenaan pajak didasarkan pada objek yang sesungguhnya terjadi. Oleh karena itu, pemungutan pajaknya baru dapat dilakukan pada akhir tahun pajak setelah semua penghasilan dalam satu tahun diketahui semuanya. Kelebihan stelsel nyata ini adalah perhitungan pajak didasarkan pada penghasilan yang sesungguhnya, sehingga lebih akurat dan realistis. Sedangkan kekurangan dari stelsel nyata ini adalah pajak baru diketahui jumlahnya setelah akhir periode.

2. Stelsel Anggapan (Fiktif)

Stelsel ini menyatakan bahwa pengenaan pajak didasarkan pada suatu anggapan yang diatur oleh undang-undang. Sebagai contohnya penghasilan satu tahun dianggap sama dengan penghasilan tahun sebelumnya. Kelebihan stelsel anggapan ini adalah pajak dapat dibayar selama satu tahun berjalan tanpa harus menunggu sampai akhir tahun. Sedangkan kekurangan stelsel anggapan ini adalah pajak yang dibayarkan tidak berdasarkan pada keadaan yang sesungguhnya sehingga penentuan pajak tidak akurat.

3. Stelsel Campuran

Stelsel ini menyatakan bahwa pengenaan pajak didasarkan pada kombinasi antara stelsel nyata dan stelsel anggapan. Pada awal tahun pajak dihitung berdasarkan stelsel anggapan, kemudian pada akhir tahun dihitung kembali menggunakan stelsel nyata atau berdasarkan keadaan sesungguhnya.

2.3. Tinjauan Pajak Restoran

Menurut Darwin (2010:120) Pajak Restoran adalah pajak atas pelayanan restoran. Restoran adalah tempat tempat menyantap makanan dan minuman yang disediakan dengan dipungut bayaran.

Objek pajak dari pajak restoran adalah pelayanan yang disediakan oleh restoran yang meliputi pelayanan penjualan makanan dan/atau minuman yang dikonsumsi di tempat pelayanan maupun di tempat lain. Termasuk dalam objek pajak restoran adalah juga rumah makan, *café*, bar, dan sejenisnya. Pelayanan di restoran atau rumah makan meliputi penjualan makanan, minuman, termasuk penjualan makanan dan minuman untuk dibawa pulang. Namun demikian ada restoran ataupun rumah makan tertentu yang tidak dikenakan pajak, yaitu restoran atau rumah makan yang peredarannya tidak melebihi batas tertentu yang ditetapkan oleh Peraturan Daerah setempat. Demikian juga perusahaan jasa boga atau *catering* tidak dikenakan pajak restoran karena sifatnya yang berbeda dengan restoran atau rumah makan. Adapun jumlah wajib pajak restoran di Kota Bandar Lampung pada tahun 2023 yaitu berjumlah 1.159 wajib pajak. Semakin banyak jumlah wajib pajak restoran, maka akan berdampak positif pada peningkatan pendapatan daerah di Kota Bandar Lampung.

Subjek pajak restoran adalah orang pribadi atau badan yang membeli makanan dan/atau minuman dari restoran, sedangkan wajib pajaknya adalah orang pribadi atau badan yang mengusahakan restoran (pengusaha restoran atau pengusaha rumah makan tersebut). Tidak termasuk objek pajak restoran adalah pelayanan yang disediakan oleh restoran yang nilai penjualannya tidak melebihi Rp. 250.000 (dua ratus lima puluh ribu rupiah) per hari.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Bandar Lampung Nomor 01 Tahun 2011 Tentang Pajak Daerah dijelaskan bahwa Pajak restoran adalah pajak progresif, dengan klasifikasi sebagai berikut:

- a. Tarif Pajak restoran dengan omzet Rp. 250.000 sampai dengan Rp. 350.000 per hari, ditetapkan sebesar 5%
- b. Tarif pajak restoran dengan omzet lebih dari Rp. 350.000 sampai dengan Rp. 600.000 per hari, ditetapkan sebesar 7,5%
- c. Tarif pajak restoran dengan omzet diatas Rp. 600.000 per hari ditetapkan sebesar 10%

Berdasarkan sistem perpajakan di Indonesia dikenal dua sanksi yang diberikan apabila ada pelanggaran, yakni sanksi administratif dan juga sanksi pidana. Sanksi administratif dalam pajak adalah pembayaran kerugian yang ditimbulkan wajib pajak kepada negara. Pembayaran kerugian tersebut dapat berupa denda, bunga dan kenaikan bayar. Adapun sanksi yang dikenakan sesuai dengan jenis pelanggaran atau kesalahan yang dilakukan oleh wajib pajak. Sedangkan sanksi pidana diberlakukan karena adanya indikasi tindak pelanggaran (ketidaksengajaan) ataupun tindak kejahatan (kesengajaan) dalam pembayaran pajak.

SPT Menjadi laporan pertanggungjawaban bagi para wajib pajak. SPT kurang bayar berarti pajak terutang lebih besar daripada kredit pajak sehingga wajib pajak harus membayar kekurangan tersebut melalui bank, kantor pos, atau pembayaran resmi lain. Sedangkan SPT lebih bayar berarti pajak terutang lebih kecil daripada pajak yang disetorkan, sehingga terdapat kelebihan yang bisa dikembalikan atau dikompensasi dengan utang pajak berikutnya.

Menurut pasal 11 UU KUP No. 28 Tahun 2007, restitusi merupakan selisih lebih jumlah pajak yang sebenarnya terutang dengan jumlah kredit pajak. Menurut Triansyah & Susena (2014), restitusi pajak adalah pengembalian pembayaran pajak akibat telah dilakukannya pembayaran pajak yang seharusnya tidak terutang dengan syarat wajib pajak tersebut tidak memiliki hutang pajak lainnya. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa restitusi pajak merupakan pengembalian atas kelebihan pembayaran pajak dengan

catatan telah dikurangi dengan utang pajak yang masih dimiliki oleh wajib pajak.

Dalam sanksi administratif, jika diterbitkan Surat Tagihan Pajak Daerah (STPD) yang mana pajak pada tahun berjalan tidak atau kurang bayar, serta dari hasil penelitian SPTPD/ SSPD terdapat kekurangan pembayaran sebagai akibat salah tulis dan/atau salah hitung, maka wajib pajak dikenai sanksi administratif berupa bunga dan/atau denda. Dalam kasus ini, maka wajib pajak dikenakan sanksi administratif berupa bunga sebesar 2% (dua persen) sebulan untuk paling lama 15 (lima belas) bulan sejak saat terutangnya pajak. Sedangkan sanksi pidana dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, pasal 174 ayat (1) bahwa wajib pajak yang karena kealpaannya tidak menyampaikan SPTPD atau mengisi dengan tidak benar atau tidak lengkap atau melampirkan keterangan yang tidak benar sehingga merugikan keuangan daerah, dapat dipidana dengan pidana kurungan paling lama 1 (satu) tahun atau denda paling banyak 2 (dua) kali jumlah pajak terutang yang tidak atau kurang bayar.

Berdasarkan pasal 174 ayat (2) Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, dijelaskan pula bahwa wajib pajak yang dengan sengaja tidak menyampaikan SPTPD atau mengisi dengan tidak benar atau tidak lengkap atau melampirkan keterangan yang tidak benar sehingga merugikan keuangan daerah, dapat dipidana penjara paling lama 2 (dua) tahun atau denda paling banyak 4 (empat) kali jumlah pajak yang terutang yang tidak atau kurang dibayar.

2.4. Tinjauan *E-Billing*

2.4.1. Pengertian *E-Billing*

Berdasarkan Peraturan Direktorat Pajak Nomor PER-26/PJ/2014 Pasal 1 ayat 1, pengertian *e-billing* adalah bagian dari sistem penerimaan

secara elektronik yang diadministrasikan oleh *Biller* Direktorat Jenderal Pajak dan menerapkan *billing system*. *Billing system* adalah metode pembayaran elektronik dengan menggunakan kode *billing*. Kode *billing* adalah identifikasi suatu jenis pembayaran atau setoran pajak yang akan dilakukan wajib pajak yang terdiri dari 15 digit. Kode *billing* berlaku dalam waktu 1 bulan sejak diterbitkan dan setelah itu secara otomatis terhapus dari sistem dan tidak dapat digunakan lagi.

E-Billing merupakan sistem pembayaran yang disediakan Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Sistem pembayaran ini menggunakan sarana elektronik sehingga biasa disebut sistem pembayaran pajak secara elektronik. Sistem ini memfasilitasi penerbitan kode *billing* atau *ID Billing* dalam rangka pembayaran atau penyetoran penerimaan negara secara elektronik.

2.4.2. Tujuan *E-Billing*

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Bandar Lampung No. 06 Tahun 2018 Tentang Sistem Pembayaran Pajak Daerah Secara Elektronik (*E-Billing*), dijelaskan bahwa tujuan dari penerapan sistem pembayaran pajak daerah secara elektronik (*e-billing*) ini adalah untuk membangun data perpajakan sebagai dasar pengawasan kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh Wajib Pajak, sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak, meminimalkan kontak antara aparatur perpajakan dengan wajib pajak untuk menghindari tindakan kolusif dan koruptif, serta meningkatkan profesionalisme bagi aparatur perpajakan maupun wajib pajak yang pada akhirnya akan meningkatkan penerimaan dari sektor pajak daerah.

Selain itu, pada pasal 2 ayat (2) Peraturan Daerah Kota Bandar Lampung No. 06 Tahun 20018 Tentang Sistem Pembayaran Pajak

Daerah Secara Elektronik (*E-Billing*), dijelaskan secara rinci bahwa tujuan dari sistem *E-Billing* adalah untuk:

1. Mewujudkan transparansi transaksi pembayaran, penyetoran, data usaha wajib pajak, dan pelaporan wajib pajak
2. Meminimalisir kehilangan potensi pajak daerah
3. Memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam pembayaran pajak
4. Terintegrasinya sistem perizinan dan pemungutan pajak daerah

2.4.3. Manfaat menggunakan *Billing System*

Dengan diberlakukannya sistem pembayaran pajak secara elektronik, wajib pajak akan mendapatkan keuntungan, yaitu lebih mudah, lebih cepat, dan lebih akurat yang dijelaskan sebagai berikut:

1. Lebih mudah

Wajib pajak tidak perlu lagi mengantri di loket pembayaran untuk melakukan pembayaran, karena transaksi pembayaran bisa dilakukan dimana saja dan kapan saja. Wajib pajak juga tidak perlu lagi membawa lembaran Surat Setoran Pajak (SSP) ke bank atau kantor pos, hanya cukup membawa catatan kecil berisi kode *billing* untuk melakukan transaksi pembayaran pajak untuk ditunjukkan ke *teller* atau dimasukkan sebagai kode pembayaran pajak melalui mesin ATM atau *internet banking*.

2. Lebih cepat

Wajib pajak dapat melakukan transaksi pembayaran pajak hanya dalam hitungan menit tidak harus mengantri lama di loket pembayaran. Apabila wajib pajak memilih *teller* bank atau kantor pos sebagai sarana pembayaran, tidak perlu lagi menunggu lama *teller* memasukkan data pembayaran pajak, karena kode *billing* akan memudahkan *teller* mendapatkan data pembayaran berdasarkan data yang telah diinput sebelumnya.

3. Lebih akurat

Sistem layanan *billing* akan membimbing wajib pajak dalam pengisian Surat Setoran Pajak (SSP) elektronik dengan tepat dan benar, sehingga kesalahan data pembayaran seperti kode akun pajak dan kode jenis setoran dapat dihindari. Kesalahan memasukkan data yang biasa terjadi di *teller* dapat diminimalisir karena data yang akan muncul pada layar adalah data yang telah wajib pajak input sendiri.

2.5. Tinjauan Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Zain dalam Warda & Suryono, (2020:5), kepatuhan wajib pajak adalah suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan, yang tercermin dalam situasi dimana wajib pajak paham dan berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas, menghitung jumlah pajak terutang dengan benar dan membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya.

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03/2007 tentang Wajib Pajak dengan kriteria tertentu dalam rangka pengambilan pendahuluan kelebihan pembayaran pajak, Wajib Pajak dengan kriteria tertentu disebut sebagai Wajib Pajak Patuh apabila memenuhi beberapa syarat sebagai berikut:

1. Tepat waktu dalam menyampaikan surat pemberitahuan, tepat waktu dalam penyampaian surat pemberitahuan tahunan dalam tiga tahun terakhir yaitu akhir bulan ketiga setelah tahun pajak
2. Tidak mempunyai tunggakan pajak atau untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak

3. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bagian perpajakan dalam jangka waktu 10 (sepuluh) tahun terakhir

Masalah kepatuhan wajib pajak merupakan masalah yang banyak dijumpai di berbagai negara. Simon James dan Clinton dalam Rusnan *et al.* (2020:24), menyatakan bahwa pengertian kepatuhan pajak (*tax compliance*) adalah wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajibannya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakannya pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan, ataupun ancaman dan penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi. Sedangkan Choiruman dalam Rusnan *et al.* (2020:25), berargumentasi yaitu berhubung penerimaan pajak dibutuhkan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintahan maupun pembangunan, maka pemerintah akan terus berupaya menggali potensi pajak (*tax coverage*) seoptimal mungkin dan juga meningkatkan kepatuhan wajib pajak (*taxpayers compliance*).

Ariyanto *et al.*, dalam Khoiriyah & Ma'ruf (2022:766), menjelaskan bahwa kepatuhan pelaku wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak menjadi persoalan yang harus ditingkatkan dan bersifat urgen. Hal ini dikarenakan pelaku pajak yang tidak memenuhi kewajibannya, sehingga akan memiliki dampak negatif dalam perolehan atau pemasukan bagi negara seperti berkurangnya penerimaan kas negara itu sendiri, yang berakibat pada keterlambatan pembangunan yang sudah direncanakan.

Berikutnya Brown & Mazur dalam Rusnan *et al.* (2020:25), mengelompokkan kepatuhan wajib pajak yang terdiri dari tiga tipe kepatuhan, yaitu:

1. Kepatuhan penyerahan SPT (*filing compliance*)
2. Kepatuhan pembayaran (*payment compliance*)
3. Kepatuhan pelaporan (*reporting compliance*)

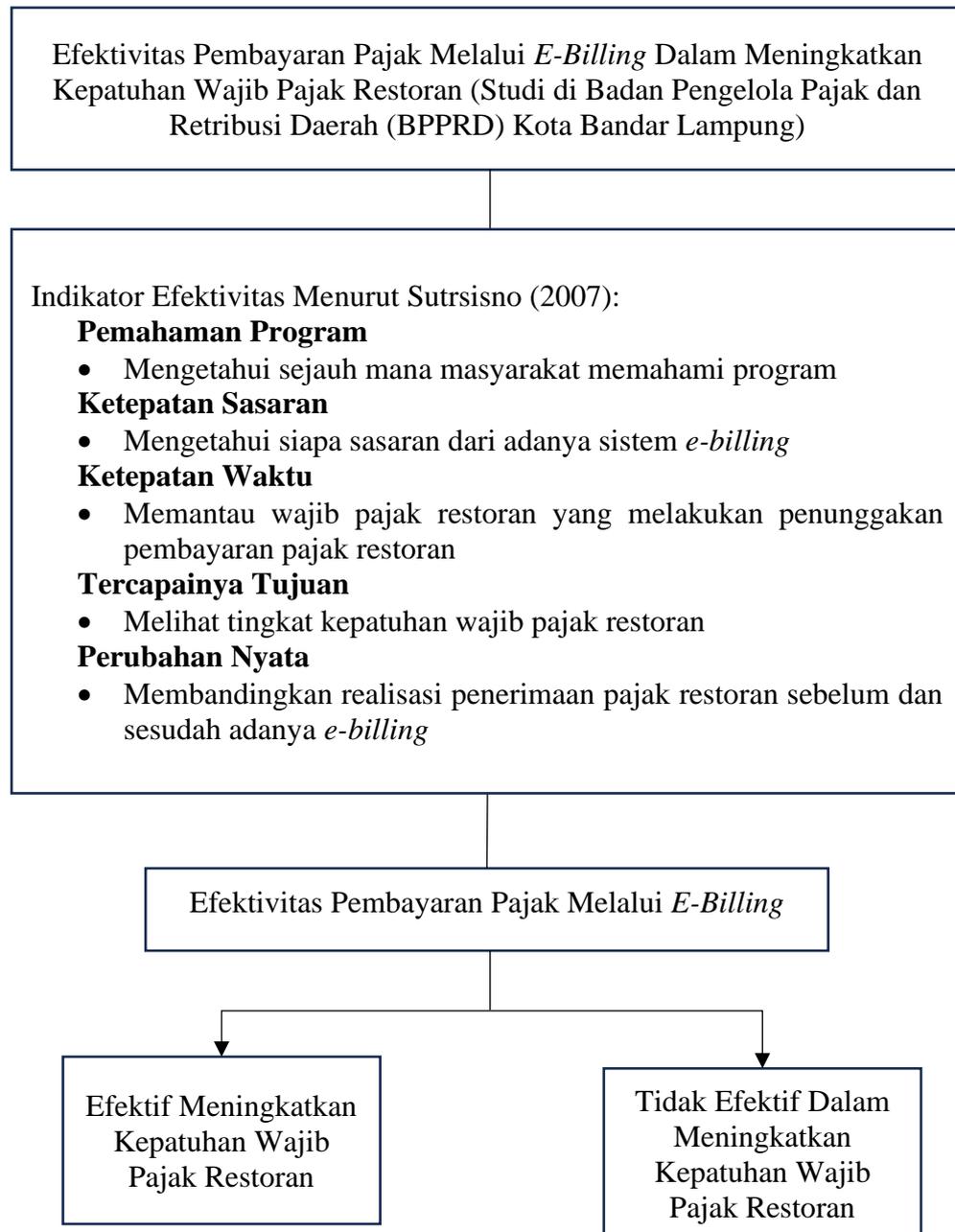
Ketiga tipe kepatuhan tersebut bila diukur secara bersama akan memberikan gambaran yang komprehensif tentang kepatuhan wajib pajak.

2.6. Kerangka Pikir

Kerangka pikir merupakan model konseptual dan kejelasan mengenai bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting (Sugiyono, 2019:95).

Pada penelitian ini, peneliti akan fokus mengenai efektivitas pembayaran pajak melalui *e-billing* dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak restoran di Kota Bandar Lampung. Karena pada kenyataannya, masih banyak wajib pajak restoran yang kurang patuh dalam membayarkan pajaknya. Penelitian ini menggunakan indikator efektivitas menurut Sutrisno (2007:125), yaitu: 1) Pemahaman Program, 2) Ketepatan sasaran, 3) Ketepatan Waktu, 4) Tercapainya Tujuan, dan 5) Perubahan Nyata. Jika dalam pelaksanaannya sudah tepat dan sesuai, maka pelaksanaan pembayaran pajak melalui *e-billing* tersebut dapat dikatakan efektif dan tentunya akan memberikan dampak yang baik dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak restoran yang ada di Kota Bandar Lampung.

Kerangka berfikir tentang penelitian ini dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 1. Kerangka Pikir

III. METODE PENELITIAN

3.1. Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis metode penelitian kualitatif dengan tipe pendekatan deskriptif. Menurut Bogdan dan Taylor dalam Moleong (2013:4) menjelaskan bahwa metode penelitian kualitatif merupakan sebuah metode penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata dengan bentuk tertulis berdasarkan lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.

Menurut Sugiyono (2019:18), menjelaskan bahwa metode penelitian dengan pendekatan kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara Triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi, dan data yang terkumpul berbentuk kata-kata atau gambar, bukan dalam bentuk bilangan atau statistik.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif karena peneliti menganggap bahwa permasalahan yang sedang dihadapi sangatlah kompleks sehingga data yang diperoleh dari para narasumber tersebut di jaring dengan metode yang lebih alamiah yakni wawancara langsung dengan para narasumber dan didapatkan jawaban yang alamiah. Peneliti bermaksud untuk memahami langsung bagaimana Efektivitas Pembayaran Pajak Melalui *E-Billing* Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Restoran di Kota Bandar Lampung.

3.2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat dimana peneliti melakukan penelitian. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada kesesuaian topik yang akan diteliti. Oleh karena itu, lokasi dalam penelitian ini yaitu pada Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah (BPPRD) Kota Bandar Lampung, yang beralamat di Jl. Dr. Susilo No.2 Kota Bandar Lampung.

3.3. Fokus Penelitian

Fokus penelitian menurut Moleong (2004:237) menyatakan bahwa fokus penelitian dimaksudkan untuk membatasi studi kualitatif, sekaligus membatasi penelitian guna memilih data yang relevan dan yang baik. Dalam penelitian ini, peneliti memfokuskan pada Efektivitas Pembayaran Pajak Melalui *E-Billing* Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Restoran di Kota Bandar Lampung.

Adapun indikator pada fokus penelitian sesuai teori yang digunakan peneliti, yaitu indikator Efektivitas menurut Sutrisno (2007) sebagai berikut:

1. Pemahaman Program

Pemahaman program dibuat untuk mengetahui sejauh mana masyarakat dapat memahami program, dalam hal ini dapat dilakukan sosialisasi kepada wajib pajak restoran terkait pembayaran pajak melalui *e-billing*.

2. Ketepatan Sasaran

Suatu program dapat dikatakan efektif apabila sesuai dengan sasaran yang telah ditetapkan. Dalam hal ini sasaran ditujukan kepada wajib pajak restoran.

3. Ketepatan Waktu

Dengan waktu yang tepat maka suatu program dapat berjalan dengan efektif. Dalam hal ini peneliti melihat ketepatan waktu para wajib pajak restoran dalam membayarkan pajaknya.

4. Tercapainya Tujuan

Semakin banyaknya tujuan yang tercapai seperti yang telah ditetapkan, maka suatu program bisa dikatakan efektif. Dalam hal ini peneliti melihat tingkat kepatuhan wajib pajak restoran.

5. Perubahan Nyata

Untuk mengetahui bentuk perubahan nyata sebelum dan sesudah adanya *e-billing*, maka dapat dilihat dari realisasi penerimaan pajak restoran dari sebelum dan sesudah adanya *e-billing*.

3.4. Sumber Data

Menurut Lofland dalam Moleong (2014:157), sumber data utama dalam penelitian kualitatif berupa kata-kata dan tindakan yang diperoleh dari informan melalui wawancara dan data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Sumber data adalah benda, hal, atau orang maupun tempat yang dapat dijadikan sebagai acuan peneliti untuk melakukan analisis data untuk mendapatkan informasi yang akurat dengan fokus penelitian. Adapun jenis sumber data dalam penelitian ini yaitu:

1. Data Primer

Menurut Asnawi & Masyhuri (2009:15) Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung melalui pengamatan dan wawancara dengan informan atau responden. Berdasarkan hal tersebut, sumber data utama dalam penelitian ini adalah wawancara dan observasi. Sehingga dalam hal ini peneliti membutuhkan data primer dari hasil wawancara dengan beberapa informan. Adapun data primer yang dibutuhkan dalam penelitian ini yaitu hasil wawancara dengan beberapa informan, diantaranya yaitu Kabid Pajak, Kasubbid Pembukuan & Penerimaan, Kasubbid Pajak Restoran, serta para pelaku usaha restoran.

2. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2018:456), data sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada peneliti, melainkan lewat studi kepustakaan atau studi dokumentasi. Pada penelitian ini yang menjadi sumber data sekunder adalah literatur yang bersumber dari dokumen negara berupa Peraturan Direktorat Pajak Nomor PER-26/PJ/2014 Tentang Sistem Pembayaran Pajak Secara Elektronik, Peraturan perundang-undangan seperti pada Undang-undang RI Nomor 17 Tahun 2003 Tentang Keuangan Negara, Undang-undang RI Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, jurnal ilmiah, serta bahan referensi lain yang relevan terhadap penelitian yang dilakukan.

3.5. Informan Penelitian

Menurut Sugiyono (2019:133), ketika melakukan penelitian kualitatif, teknik pengambilan sampel yang dilakukan untuk mendapatkan sumber data informan yaitu teknik *purposive sampling*. Teknik pengambilan informasi dari sumber data dilakukan dengan menentukan seseorang yang dianggap paling mengetahui informasi yang diharapkan, bisa saja dia sebagai pimpinan sehingga lebih memudahkan peneliti dalam mendapatkan suatu informasi disebut dengan *purposive sampling*. Adapun informan dalam penelitian ini yaitu:

Tabel 3. Informan Penelitian

Gugus Tugas	No.	Nama dan Jabatan	Asal Instansi
Pemerintah	1.	Putra Gunawan, S. Sos., M.M. (Kabid Pajak)	BPPRD Kota Bandar Lampung
	2.	Indra Yuli Wardana, S.TP., MM. (Kasubbid Pajak Restoran dan Pajak Penerangan Jalan)	BPPRD Kota Bandar Lampung
	3.	Ririn Jatika, S.E. (Staff Bidang Pajak)	BPPRD Kota Bandar Lampung
Wajib Pajak	4.	Triyono (Manager)	KFC Mall Kartini
	5.	Martin (Manager)	Bakso Ngalam Mall Kartini
	6.	Edi Puti (Kepala Karyawan)	Puti Minang

3.6. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Arikunto (2010:265). Teknik pengumpulan data adalah alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam kegiatannya mengumpulkan data agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan dipermudah olehnya. Pengumpulan data adalah alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam kegiatan mengumpulkan data agar kegiatan tersebut dapat menjadi sistematis dan lebih mudah.

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

1. Observasi (Pengamatan)

Menurut Soemitro dalam Subagyo (2004:63) Observasi adalah pengamatan yang dilakukan secara sengaja, sistematis mengenai fenomena sosial dengan gejala psikis untuk kemudian dilakukan pengamatan. Observasi pada dasarnya merupakan sebuah teknik pengumpulan data yang mewajibkan peneliti turun ke lapangan untuk mengamati hal-hal yang berkaitan dengan ruang, waktu, tempat, kegiatan, peristiwa, benda-benda, dan tujuan. Pada penelitian ini, peneliti melakukan observasi langsung, mengumpulkan data yang diperoleh melalui observasi dan meminta informasi dari BPPRD Kota Bandar Lampung. Melalui observasi, peneliti dapat mencari informasi lebih lanjut.

2. Wawancara (*Interview*)

Menurut Esterberg dalam Sugiyono (2019:304), wawancara merupakan pertemuan dua orang atau lebih untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Tujuan wawancara adalah untuk mendapatkan kejelasan dari sumber-sumber data ini yang tidak dapat dipahami oleh peneliti, dan untuk mendapatkan pemahaman dan penjelasan yang lebih dalam tentang realitas objek yang sedang dipelajari. Wawancara dalam penelitian ini akan dilaksanakan oleh peneliti dengan beberapa pegawai BPPRD Kota Bandar Lampung dan beberapa wajib pajak restoran di Kota Bandar Lampung dengan melakukan teknik wawancara mendalam. Pihak informan tersebut yang telah dianggap mengerti mengenai permasalahan yang diteliti.

3. Dokumentasi

Menurut Arikunto (2006:231), dokumentasi adalah mencari dan mengumpulkan data mengenai hal-hal yang berupa catatan, transkrip, buku dan surat kabar, majalah, notulen, agenda dan sebagainya. Dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data-data tertulis yang merupakan data sekunder, peraturan-peraturan, laporan kegiatan, foto-foto, film dokumenter, arsip-arsip, surat kabar, jurnal, majalah, serta data tertulis lainnya yang digunakan sebagai pelengkap hasil wawancara. Tentunya dokumentasi tersebut berkaitan dengan pokok permasalahan yang diteliti. Alasan peneliti menggunakan metode pengumpulan data dokumentasi yaitu sebagai bahan bukti yang akurat dalam penelitian.

3.7. Teknik Pengolahan Data

Setelah data terkumpul, tahap yang selanjutnya dilakukan adalah pengolahan data. Efendi *et al.*, dalam Singarimbun (2008:240), mengemukakan teknik pengolahan data terdiri dari:

1. *Editing Data*

Pada tahapan *editing* kegiatan yang dilakukan oleh peneliti ialah menentukan kembali data yang berhasil diperoleh guna menjamin validitas data tersebut agar dapat dipersiapkan pada proses selanjutnya. Pada proses ini, peneliti mengolah data mulai dari hasil dokumentasi dan wawancara yang disesuaikan dengan pertanyaan-pertanyaan yang telah difokuskan pada pedoman wawancara dengan cara menentukan data mana yang diperlukan oleh peneliti lalu mengolah kegiatan observasi dan menarik hasil dari pengamatan yang telah dilakukan di lapangan.

Tahapan ini nantinya mengharuskan peneliti untuk melakukan seleksi pada data yang telah diperoleh. Data yang dianggap relevan dengan penelitian nantinya disusun dan digabungkan dengan data pendukung

lainnya, yang pada akhirnya peneliti memperoleh data yang saling berkaitan. Pada tahapan ini peneliti membentuk bahasa yang baik dengan cara merangkai kata yang sesuai dengan kaidah penulisan dan mudah untuk di mengerti.

2. Interpretasi Data

Setelah melalui tahap *editing* data, kegiatan selanjutnya dilakukan adalah interpretasi data dengan tujuan mencari makna dari hasil penelitian yang telah dilakukan. Pada tahapan ini data tidak hanya harus dijelaskan dan dianalisis, namun hasil akhir dari proses ini adalah peneliti dapat memperoleh suatu kesimpulan yang nantinya sebisa mungkin dianalisis oleh peneliti dan selanjutnya diungkap dalam bentuk bahasa yang lebih mudah untuk dipahami.

3.8. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain Sugiyono (2019:321). Pada penelitian ini menggunakan model analisis menurut Miles dan Huberman (1992:16), sebagai berikut:

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Pada tahap ini, data yang diperoleh dari lapangan tentu jumlahnya cukup banyak dan beragam, untuk itu perlu dicatat secara teliti dan rinci kemudian melakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih, hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk

melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2019:323)

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Pada tahap ini, data-data yang telah direduksi kemudian memasuki tahap selanjutnya yaitu penyajian data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart*, dan sejenisnya. Dalam hal ini Miles dan Huberman menyatakan bahwa yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Dengan penyajian data, maka akan mempermudah peneliti untuk memahami apa yang terjadi, dan merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2019:325).

3. Penarikan Kesimpulan/ Verifikasi (*Conclusion Drawing/Verification*)

Penarikan kesimpulan merupakan tahap terakhir dalam analisis data model Miles dan Huberman. Penarikan kesimpulan atau verifikasi adalah langkah yang dilakukan untuk mencari atau memahami makna/arti, keteraturan, pola-pola, penjelasan, alur sebab akibat atau proposisi. Setelah melakukan reduksi data, penyajian data, maka peneliti harus melakukan verifikasi sehingga dapat ditarik kesimpulan berdasarkan hasil penelitian yang disajikan dalam bentuk narasi. Dalam penelitian ini, peneliti menarik kesimpulan yang mampu menjawab rumusan masalah yang telah dirumuskan sejak awal yaitu efektivitas pembayaran pajak melalui *e-billing* dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak restoran di Kota Bandar Lampung.

3.9. Teknik Validasi Data

Menurut Sugiyono (2019:364), Teknik validasi atau keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji kredibilitas, validitas internal, validitas

eksternal, reliabilitas, dan objektivitas. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan uji kredibilitas dengan cara triangulasi untuk menguji keabsahan data. Menurut Moleong (2014:330), triangulasi berupaya untuk mengecek kebenaran data dan membandingkan dengan data yang diperoleh dengan sumber lainnya. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi metode.

1. Triangulasi sumber

Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Dalam penelitian ini, triangulasi sumber yang peneliti lakukan seperti membandingkan hasil wawancara dari berbagai sumber atau informan yang berbeda.

2. Triangulasi metode

Triangulasi metode untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan mengecek data kepada sumber yang sama dengan metode yang berbeda. Dalam penelitian ini, penelitian ini menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi.

IV. GAMBARAN UMUM

4.1. Profil Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah (BPPRD) Kota Bandar Lampung

Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandar Lampung berdiri sejak tahun 1974 berdasarkan Surat Keputusan Wali Kota Madya Kepala Daerah Tingkat II Tanjung Karang-Teluk Betung Nomor: 19/HK/1974, tanggal 25 Maret 1974 tentang Pembentukan Dinas Pajak dan Pendapatan Daerah Kotamadya Daerah Tingkat II Tanjung Karang-Teluk Betung serta susunan organisasi dan tata kerjanya.

Sebelum Dinas Pajak dan Pendapatan Daerah dibentuk, pengelolaan pendapatan daerah berada pada organisasi dan tata kerja Sekretariat Kotamadya dengan berpedoman kepada Surat Keputusan Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Lampung Nomor: G/19/B.III/1974, tentang pedoman susunan organisasi dan tata kerja Dinas Pendapatan Daerah Kotamadya Daerah Tingkat II di Provinsi Lampung, maka dibentuk Dinas Pajak dan Pendapatan Daerah.

Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor KUPD/7/12/41-101, tanggal 6 Juni 1978 tentang susunan organisasi dan tata kerja Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten/ Kotamadya Daerah Tingkat II, maka diadakan perubahan dengan menetapkan Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 1979, tentang susunan organisasi dan tata kerja Dinas Pendapatan Daerah Kotamadya Daerah Tingkat II Tanjung Karang-Teluk Betung dan dilaksanakan berdasarkan Surat Keputusan Wali Kota Madya Kepala Daerah Tingkat II Tanjung Karang-Teluk Betung Nomor: 88/DP/HK/1979.

Setelah berjalan beberapa tahun, Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 1979 tidak berlaku lagi dan diganti dengan Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 1985 yang berisi tentang pembentukan susunan organisasi dan tata kerja Dinas Pendapatan Daerah Kota Madya Daerah Tingkat II Bandar Lampung dan kemudian dilaksanakan berdasarkan Surat Keputusan Wali Kotamadya Kepala Daerah Tingkat II Bandar Lampung Nomor: 050/193/1986 tanggal 21 Agustus 1986.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Bandar Lampung Nomor 7 Tahun 2016 tentang pembentukan dan susunan perangkat daerah Kota Bandar Lampung yang mencakup tentang perubahan nama Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dari Dinas Pendapatan Daerah menjadi Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah (BPPRD) Kota Bandar Lampung. Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah (BPPRD) Kota Bandar Lampung merupakan unsur penunjang otonomi daerah yang melaksanakan urusan pemerintahan di bidang pengelolaan pendapatan daerah dari sektor pajak daerah.

4.2. Visi dan Misi Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah (BPPRD) Kota Bandar Lampung

Visi dari Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah (BPPRD) Kota Bandar Lampung adalah “Bandar Lampung yang sehat, cerdas, beriman, berbudaya, nyaman, unggul, dan berdaya saing berbasis ekonomi untuk kemakmuran rakyat”. Tujuan dari dibentuknya Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah (BPPRD) Kota Bandar Lampung adalah untuk mewujudkan kemandirian fiskal daerah melalui pengelolaan dan pelayanan pajak daerah yang mudah, cepat, akurat, dan berbasis IT.

Misi dari Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah (BPPRD) Kota Bandar Lampung diantaranya yaitu:

1. Meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan masyarakat

2. Meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan masyarakat
3. Meningkatkan daya dukung infrastruktur dalam skala mantap untuk mendukung pengembangan ekonomi dan pelayanan sosial
4. Mengembangkan dan memperkuat ekonomi daerah untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat
5. Mengembangkan masyarakat agamis, berbudaya, dan mengembangkan budaya daerah untuk membangun masyarakat yang religius
6. Mewujudkan pembangunan yang berkelanjutan, pemerintahan yang baik dan bersih, berorientasi kemitraan dengan masyarakat dan dunia usaha menuju tata kelola pemerintahan yang baik, bersih, berwibawa, dan bertanggung jawab untuk mendukung investasi
7. Mempertahankan dan meningkatkan kualitas lingkungan hidup skala kota yang sehat sejuk, bersih, dan nyaman bagi kehidupan masyarakat dan ekosistem lingkungan perkotaan

4.3. Tugas Pokok dan Fungsi Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah (BPPRD) Kota Bandar Lampung

Berdasarkan Peraturan Walikota Bandar Lampung Nomor 63 Tahun 2016 Tentang Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Bandar Lampung, yaitu pada Pasal 3 dijelaskan bahwa Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah (BPPRD) Kota Bandar Lampung mempunyai tugas melaksanakan sebagian urusan pemerintahan di bidang pengelolaan pendapatan daerah dari sektor pajak daerah. Selanjutnya pada pasal 4 dijelaskan bahwa dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada pasal 3, Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah (BPPRD) Kota Bandar Lampung melaksanakan fungsi sebagai berikut:

1. Penyusunan kebijakan teknis di bidang perencanaan pembangunan, penelitian dan pengembangan daerah
2. Pelaksanaan tugas dukungan teknis sesuai dengan lingkup tugasnya
3. Pemantauan, evaluasi, dan pelaporan pelaksanaan tugas dukungan teknis sesuai dengan lingkup tugasnya

4. Pembinaan teknis penyelenggaraan fungsi-fungsi penunjang urusan pemerintahan daerah sesuai tugas lingkungannya
5. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Wali Kota sesuai dengan tugas dan fungsinya

4.4. Susunan Organisasi Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah (BPPRD) Kota Bandar Lampung

Susunan organisasi pada Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah (BPPRD) Kota Bandar Lampung terdiri dari:

1. Kepala Badan
2. Sekretariat
 - a. Sub Bagian Program dan Informasi
 - b. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
 - c. Sub Bagian Keuangan dan Aset
3. Bidang Perencanaan dan Pengendalian Operasional
 - a. Sub Bidang Perencanaan dan Ekstensifikasi Pajak Daerah
 - b. Sub Bidang Pengendalian dan Pengawasan
 - c. Sub Bidang Pengolahan Data dan Informasi
4. Bidang Pajak
 - a. Sub Bidang Pajak Reklame
 - b. Sub Bidang Pajak Restoran dan Pajak Penerangan Jalan
 - c. Sub Bidang Pajak Hotel, Pajak Hiburan, dan Pajak Lainnya
5. Bidang Pendaftaran dan Penetapan
 - a. Sub Bidang Pendaftaran
 - b. Sub Bidang Penetapan
 - c. Sub Bidang Sub Bidang Keberatan
6. Bidang Pembukuan dan Pelaporan
 - a. Sub Bidang Pembukuan Penerimaan
 - b. Sub Bidang Pembukuan SKPD/RD
 - c. Sub Bidang Pelaporan
7. Unit Pelaksana Teknis
8. Kelompok Jabatan Fungsional

VI. SIMPULAN DAN SARAN

6.1 Simpulan

Penilaian efektivitas suatu program harus dilakukan agar dapat mengetahui sejauh mana dampak atau manfaat yang dihasilkan oleh program yang telah dilaksanakan, sehingga melalui pengukuran efektivitas ini dapat menjadi pertimbangan mengenai program tersebut. Adapun indikator efektivitas menurut Sutrisno (2007:125) yaitu pemahaman program, ketepatan sasaran, ketepatan waktu, tercapainya tujuan dan perubahan nyata. Maka dapat diambil simpulan terkait Efektivitas Pembayaran Pajak Melalui *E-Billing* Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Restoran di Kota Bandar Lampung adalah sebagai berikut:

- a. Berdasarkan indikator pemahaman program, bahwa Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah (BPPRD) Kota Bandar Lampung dalam hal memberi pemahaman terkait program *e-billing* kepada para wajib pajak restoran telah melakukan sosialisasi terkait penggunaan *e-billing* itu sendiri. Serta para wajib pajak yang hadir dalam sosialisasi tersebut merasa mudah dalam memahami sosialisasi yang disampaikan.
- b. Berdasarkan indikator ketepatan sasaran, bahwa sosialisasi program *e-billing* ini sudah sesuai dengan sasaran. Target dari sosialisasi tersebut adalah para pengusaha, dalam hal ini agar mereka dapat membayarkan pajaknya dengan mudah menggunakan *e-billing*. Sasaran lain yang telah berhasil dicapai dari adanya *e-billing* yaitu dapat menciptakan keamanan dan juga kenyamanan dari para pengguna, serta dapat mengurangi potensi pelanggaran dan juga kecurangan pada sektor pajak.
- c. Berdasarkan indikator ketepatan waktu, bahwa para wajib pajak di Kota Bandar Lampung ini sudah sadar terkait waktu pembayaran pajak, mayoritas dari para wajib pajak restoran ini sudah membayarkan

pajaknya dengan tepat waktu dan tidak melebihi batas jatuh tempo. Meskipun pada saat ini mayoritas wajib pajak sudah menunjukkan ketaatan dengan membayar pajak tepat waktu, memberlakukan sanksi tegas tetap menjadi suatu keharusan seperti kasus Bakso Sony yang disegel oleh Pemerintah Kota Bandar Lampung sebagai bentuk sanksi tegas terhadap wajib pajak yang melakukan kecurangan-kecurangan serta memiliki tunggakan pajak yang cukup lama

- d. Berdasarkan indikator tercapainya tujuan, bahwa penerapan *e-billing* ini membawa dampak positif dalam mencapai tujuan-tujuan yang diharapkan, seperti kemudahan dalam pembayaran pajak serta peningkatan kepatuhan wajib pajak itu sendiri. Implementasi dari *e-billing* ini sudah memberikan dampak nyata jangka panjang bagi pemerintah serta para wajib pajak.
- e. Berdasarkan indikator perubahan nyata, bahwa adopsi dari *e-billing* di Kota Bandar Lampung telah menghadirkan perubahan nyata yang positif dalam tata kelola pajak. Pada tahun anggaran 2015-2021 realisasi pendapatan pajak restoran masih belum mencapai target yang diinginkan. Namun jika kita amati bersama bahwa realisasi penerimaan pajak restoran terus meningkat dari tahun-ketahun. Meskipun dari tahun 2015-2021 capaian penerimaan pajak restoran belum mencapai target yang diinginkan, namun tren kenaikan realisasi terus terjadi dari tahun ke tahun.

Berdasarkan lima indikator di atas, dapat disimpulkan bahwa pembayaran pajak melalui *e-billing* sudah terbukti efektif dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak, khususnya pada restoran KFC Mall Kartini, Bakso Ngalam Mall Kartini dan Puti Minang Cabang Teluk Betung Timur. Penerapan teknologi *e-billing* pada ketiga restoran tersebut telah menunjukkan hasil yang positif. Dengan melihat keefektifan implementasi *e-billing* pada ketiga restoran tersebut, maka harapannya adalah restoran-restoran lain di Kota Bandar Lampung ini dapat mengambil inspirasi dari praktik yang baik ini. Dengan demikian diharapkan dapat memperkuat kepatuhan wajib pajak di sektor restoran secara keseluruhan di Kota Bandar Lampung.

6.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan simpulan di atas, maka saran yang dapat peneliti berikan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. BPPRD Kota Bandar Lampung dapat mempertimbangkan untuk dapat memperluas upaya mereka dengan menyediakan tutorial penggunaan *e-billing* secara langsung di platform seperti YouTube dan Google. Hal ini tentu saja dapat memberikan kontribusi signifikan dalam memperluas jangkauan informasi, meningkatkan pemahaman masyarakat terkait *e-billing*, serta memperkuat partisipasi dan penerapan program tersebut di tingkat Kota Bandar Lampung.
- b. Meningkatkan serta membangun kesadaran dalam diri kita sendiri sebagai konsumen untuk dapat ikut serta dalam memantau dan mengawasi terkait pembayaran pajak yang telah kita setorkan kepada pihak restoran agar dapat disampaikan dengan baik kepada pihak pemerintah, sehingga tidak terjadi lagi kasus ketidakpatuhan wajib pajak restoran yang mungkin saja terjadi di lapangan.
- c. BPPRD Kota Bandar Lampung hendaknya melakukan pengawasan dan pemantauan lebih lanjut terkait wajib pajak yang masih mempunyai tunggakan pembayaran pajak, yang menyebabkan belum terpenuhinya target capaian penerimaan pajak restoran di Kota Bandar Lampung. BPPRD Kota Bandar Lampung dapat melakukan pengawasan dan pemantauan terhadap para wajib pajak setidaknya dalam tiga minggu satu kali. Hal tersebut dilakukan agar kasus-kasus seperti bakso sony tidak terulang lagi khususnya di Kota Bandar Lampung.

DAFTAR PUSTAKA

- Aminah, A. N. (2021). *Menunggak Pajak, 18 Kedai Bakso Sony Lampung Ini Disegel*. Republika News. Diakses pada 7 Oktober 2023.
- Anggoro, Damas. (2017). *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*. In Malang: UB Press. 284 hlm.
- Arikunto, Suharsimi. (2013). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. In Jakarta: Rineka Cipta. 369 hlm.
- Arka, L. E., Soegiarto, E., & Suharyono, E. Y. (2022). *Pengaruh E-Filling dan E-Billing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Samarinda Ulu*. *Jurnal Manajemen Dan Akuntanasi*, 11(2), 181–187.
- Asnawi dan Masyhuri. (2009). *Metodologi Riset Manajemen Pemasaran*. Malang: UIN Malang Press.
- Bogdan dan Taylor. (1975). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. In Bandung: Remadja Karya.
- Darwin. (2010). *Pajak Daerah & Retribusi Daerah*. In Jakarta: PT Mitra Wacana Media. 206 hlm.
- Farozin, A. N., Yuniningsih, T., & Herawati, A. R. (2023). Efektivitas Penerapan E-Tax Dalam Monitoring Pajak Restoran Di Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 12(3), 280–291.
- Handoko, T., Hani. (1993). *Manajemen Personalia dan SDM*. Yogyakarta: BPFE.
- Khoiriyah, A., & Ma'ruf, M. F. (2022). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Pembayaran Pajak Bumi Dan Bangunan Di Desa Leran Kecamatan Kalitidu Kabupaten Bojonegoro. *Jurnal Publika*, 10(3), 765–776.
- Mahmudi. (2005). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN. 242 hlm.
- Mardiasmo. (2019). *Perpajakan Edisi Revisi*. Yogyakarta: Andi.
- Miles dan Huberman. (1992). *Analisis Data Kualitatif Buku Sumber Tentang Metode-metode Baru*. In Jakarta: UIP. 492 hlm.

- Moleong, L.J. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif, Edisi Revisi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya. 410 hlm.
- Pasolong, Harbani. (2013). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Peraturan Daerah Kota Bandar Lampung Nomor 01 Tahun 2011 Tentang Pajak Daerah
- Peraturan Direktorat Pajak Nomor PER-26/PJ/2014. Tentang Sistem Pembayaran Pajak Secara Elektrik.
- Pranata, P. A., & Setiawan, P. E. (2015). *Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Dan Kewajiban Moral Pada Kepatuhan Wajib Pajak*. 10(2), 456–473.
- Prayatni, P., & Jati, I. K. (2016). Pengaruh Kondisi Keuangan Perusahaan, Pemeriksaan Pajak Dan Sikap Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Hotel. *E-Jurnal Akuntansi*, 17(1), 663–689.
- Resmi, Siti. (2017). *Perpajakan Teori dan Kasus*. Edisi ke-10. Jakarta: Salemba Empat.
- Rusnan, Koynja, J. J., & Nurbani, E. S. (2020). Implikasi Penerapan Asas Self Assessment Sistem Terhadap Peningkatan Penerimaan Pajak. *Jurnal Kompilasi Hukum*, 5(1), 15–30.
- Sanjaya, I. P. A. P. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral Dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Hotel. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 7(1), 207–222.
- Saputra, D., & Sujianto. (2022). Efektivitas Program Pembayaran Pajak Elektronik (*E-Billing*) Dikantor Pelayanan Pajak Pratama Tampan Kota Pekanbaru. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 8(15), 147–155.
- Sari, A. R., & Rejeki, D. (2021). Pengaruh Efektivitas Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Tingkat Pemahaman Peraturan Perpajakan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Ekonomi Dan Industri*, 22(2).
- Steers, R.M. (1980). *Efektivitas Organisasi: Kaidah Perilaku*. Diterjemahkan oleh Magdalena Jamin. Jakarta: Erlangga. 216 hlm.
- Steers, R.M. (1985). *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga. 216 hlm.
- Subagyo, Joko. (2004). *Metode Penelitian Dalam Teori dan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sugiyono, (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta. 334 hlm.

- Sumaryadi, I.N. (2005). *Efektivitas Implementasi Kebijakan Otonomi Daerah*. Jakarta: Citra Utama. 432 hlm.
- Triansyah, H., & Susena, K. C. (2014). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Wajib Pajak Dalam Pengurusan Restitusi Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bengkulu. *Ekombis Review: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*. 2(2).
- Ulum, Ihyaul. (2004). *Akuntansi Sector Public*. Malang: Universitas Muhammadiyah Malang Press.
- Undang-Undang RI Nomor 17 Tahun 2003 Tentang Keuangan Negara.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
- Warda, Z., & Suryono, B. (2020). Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi E-Registration, *E-Billing*, dan E-Filing Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 9(4), 1–18.