

## IMPLEMENTASI PERATURAN BUPATI HULU SUNGAI TENGAH NOMOR 20 TAHUN 2021 TENTANG PEMBAYARAN DAN PEMUNGUTAN PAJAK DAERAH SECARA SISTEM ONLINE PADA KANTOR BADAN PENGELOLAPAJAK DAN RETRIBUSI DAERAH KABUPATEN HULU SUNGAI TENGAH (STUDI KASUS PAJAK RESTORAN)

Faujiah<sup>1</sup>, Sugianor<sup>2</sup>, Fakhri<sup>3</sup>  
Program Studi Administrasi Publik  
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai  
e-mail: [ziafauziah979@gmail.com](mailto:ziafauziah979@gmail.com)

### ABSTRAK

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yang bertujuan untuk memahami fenomena secara mendalam melalui pengumpulan dan analisis data deskriptif, baik tertulis maupun lisan. Pendekatan ini mengutamakan pemahaman terhadap konteks sosial, persepsi, dan motivasi di balik suatu kebijakan atau kejadian yang terjadi di lapangan. Penelitian ini berfokus pada implementasi Peraturan Bupati Hulu Sungai Tengah Nomor 20 Tahun 2021 tentang Pembayaran dan Pemungutan Pajak Daerah Secara Online pada Pajak Restoran. Metode penelitian deskriptif kualitatif digunakan untuk menggambarkan permasalahan yang terjadi dalam penerapan kebijakan ini, dengan menekankan pemahaman menyeluruh terhadap subjek atau objek penelitian, baik itu individu, kelompok, atau kejadian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi kebijakan pembayaran dan pemungutan pajak restoran secara online di Hulu Sungai Tengah belum berjalan optimal. Meskipun tujuan kebijakan terkait peningkatan pelayanan, transparansi, dan pendapatan daerah sudah cukup baik, ada beberapa kendala seperti kekurangan sumber daya manusia baik di pihak petugas pajak maupun wajib pajak, serta anggaran yang belum mencukupi untuk mendukung kebijakan ini secara maksimal. Komunikasi antar badan pelaksana masih perlu ditingkatkan, karena meskipun ada komunikasi antara petugas pajak dan wajib pajak, sifatnya masih pasif, dan koordinasi dengan pihak terkait seperti Satpol PP masih kurang efektif. Karakteristik badan pelaksana juga kurang mendukung implementasi kebijakan, terlihat dari hubungan birokrasi yang tidak optimal, menyebabkan pengawasan dan penegakan hukum lemah. Namun demikian, lingkungan ekonomi, sosial, dan politik di daerah mendukung kebijakan ini, dengan dampak positif terhadap perekonomian daerah dan terciptanya suasana sosial yang harmonis. Sikap pelaksana kebijakan secara umum positif, di mana implementor merespons kebijakan ini dengan baik, terutama karena dampak positifnya yang dirasakan dalam peningkatan pendapatan daerah. Beberapa faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan ini adalah kurangnya sumber daya manusia yang memadai dan rendahnya tingkat sosialisasi kepada wajib pajak, yang berdampak pada kurangnya pemahaman tentang pelaksanaan pajak secara online.

**Kata Kunci :** Implementasi, Peraturan, Bupati

### ABSTRACT

*This study uses a qualitative research method that aims to understand the phenomenon in depth through the collection and analysis of descriptive data, both written and oral. This approach prioritizes understanding the social context, perceptions, and motivations behind a policy or event that occurs in the field. This study focuses on the implementation of Hulu Sungai Tengah Regent Regulation Number 20 of 2021 concerning Online Payment and Collection of Regional Taxes on Restaurant Taxes. Qualitative descriptive research methods are used to describe the problems that occur in the implementation of this policy, by emphasizing a comprehensive understanding of the subject or object of research, be it individuals, groups, or events. The results of the study indicate that the implementation of the online restaurant tax payment and collection policy in Hulu Sungai Tengah has not been running optimally. Although the policy objectives related to improving services, transparency, and regional revenues are quite good, there are several obstacles such as a lack of human resources on the part of both tax officers and taxpayers, as well as an insufficient budget to support this policy optimally. Communication between implementing agencies still needs to be improved, because although there is communication between tax officers and taxpayers, it is still*

*passive, and coordination with related parties such as Satpol PP is still ineffective. The characteristics of the implementing agency also do not support the implementation of the policy, as seen from the suboptimal bureaucratic relationship, resulting in weak supervision and law enforcement. However, the economic, social, and political environment in the region supports this policy, with a positive impact on the regional economy and the creation of a harmonious social atmosphere. The attitude of the policy implementers is generally positive, where the implementers respond well to this policy, especially because of the positive impact felt in increasing regional income. Several factors that influence the implementation of this policy are the lack of adequate human resources and the low level of socialization to taxpayers, which has an impact on the lack of understanding of online tax implementation.*

**Keywords:** *Implementation, Regulation, Regent*

## PENDAHULUAN

Pajak daerah merupakan kewajiban yang harus dipenuhi oleh individu atau badan kepada pemerintah daerah berdasarkan peraturan yang berlaku, tanpa adanya imbalan langsung, dan digunakan untuk kepentingan daerah dalam meningkatkan kesejahteraan rakyat. Pajak online merujuk pada sistem perpajakan elektronik yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dan mitra ASP perpajakan, seperti OnlinePajak. Layanan perpajakan online ini meliputi e-Billing, e-Filing, dan e-FORM, yang memudahkan wajib pajak dan menjamin keamanan sistem perpajakan. Pajak restoran adalah pajak yang dikenakan atas layanan yang diberikan oleh restoran, yang mencakup tempat makan seperti rumah makan, kafe, kantin, warung, bar, dan jasa boga atau katering. Mengingat pentingnya peran pajak, pemerintah terus berupaya memaksimalkan penerimaan pajak, salah satunya melalui penerapan sistem pembayaran dan pemungutan pajak secara online. Pemerintah Kabupaten Hulu Sungai Tengah mengeluarkan kebijakan dalam Peraturan Bupati No. 20 Tahun 2021 tentang Sistem Pembayaran Pajak Secara Online, yang diharapkan dapat meningkatkan Pajak Asli Daerah dan mempermudah wajib pajak dalam melakukan pembayaran.

Berdasarkan Peraturan Bupati Hulu Sungai Tengah No. 20 Tahun 2021 mengenai Pembayaran dan Pemungutan Pajak Daerah Secara Sistem Online, beberapa pertimbangan yang mendasari adalah sebagai berikut:

- Pajak daerah merupakan salah satu sumber pendapatan yang vital untuk mendukung pembangunan dan kesejahteraan masyarakat;
- Untuk meningkatkan kepatuhan perpajakan dan memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam melakukan pelaporan serta transaksi pembayaran, perlu diterapkan sistem pembayaran dan pemungutan pajak daerah secara online;
- Dalam pelaksanaan pembayaran pajak yang dilakukan sendiri oleh wajib pajak berdasarkan perhitungan, sebagaimana diatur dalam Pasal 3 ayat (4) Peraturan Pemerintah No. 55 Tahun 2016 tentang Tata Cara Pemungutan Pajak Daerah, diperlukan pengawasan terhadap transaksi usaha wajib pajak;
- Berdasarkan pertimbangan di atas, perlu diterbitkan Peraturan Bupati tentang Pembayaran dan Pemungutan Pajak Daerah Secara Sistem Online.

Pelaksanaan sistem pembayaran dan pemungutan pajak secara online di Kabupaten Hulu Sungai Tengah menghadapi berbagai kendala. Salah satunya adalah penolakan dari beberapa wajib pajak terhadap pemasangan alat atau sistem perekam data transaksi usaha di lokasi pembayaran dan pencatatan transaksi, baik di server maupun pada front office dan back office. Penolakan ini mempengaruhi efektivitas penerapan sistem online yang diatur dalam Perbub No. 20 Tahun 2021. Keterbatasan sumber daya manusia juga menjadi faktor yang menyebabkan penolakan terhadap pemasangan alat perekam data transaksi. Selain itu, meskipun beberapa wajib pajak telah menerima pemasangan alat, mereka tidak menggunakannya dengan benar, yang turut menghambat kelancaran sistem pembayaran pajak secara online sesuai Pasal 10 ayat 1 (b.5) yang mengharuskan wajib pajak untuk mempermudah pelaksanaan sistem tersebut. Ketidakefektifan sanksi administratif juga menjadi hambatan dalam meningkatkan kepatuhan pajak, seperti yang tertuang dalam Pasal 12 ayat 1. Kepatuhan membayar pajak berperan besar dalam meningkatkan nasionalisme dan berkontribusi

pada pembangunan negara, karena meskipun pajak dianggap sepele oleh sebagian orang, peranannya sangat besar untuk kesejahteraan bersama dan kemajuan negara.

Hasil observasi menunjukkan beberapa masalah dalam penerapan Peraturan Bupati Nomor 20 Tahun 2021 tentang pembayaran dan pemungutan pajak daerah secara online, antara lain:

1. Kurangnya sosialisasi sehingga masih ada beberapa wajib pajak menolak pemasangan alat sistem online pada tempat usaha, bertentangan dengan ketentuan Pasal 11 ayat 1 (a), yang mewajibkan wajib pajak untuk menerima pemasangan alat sistem online pada tempat usaha mereka.
2. Walaupun alat perekam sistem online (Tapping Box) telah dipasang, beberapa wajib pajak tidak menggunakannya sesuai ketentuan Pasal 10 ayat 1 (b.5), yang mengharuskan wajib pajak untuk memudahkan pelaksanaan sistem online bagi Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah.
3. Ketidakterlaksanaan sanksi administratif menyebabkan sejumlah wajib pajak belum memenuhi kewajiban mereka untuk memasang atau menggunakan alat perekam data, sesuai Pasal 12 ayat 1.

Kebijakan publik memiliki berbagai definisi tergantung pada perspektif yang digunakan. Menurut Easton, kebijakan publik adalah alokasi nilai secara sah kepada seluruh anggota masyarakat. Laswell dan Kaplan menyebutnya sebagai program yang dirancang untuk mencapai tujuan, nilai, dan praktik yang terarah. Selain itu, definisi lain menyebutkan bahwa kebijakan publik mencakup apa yang dilakukan pemerintah, mengapa dilakukan, dan dampaknya (Dye, 1992: 2). Dengan kata lain, kebijakan publik adalah upaya pemerintah dalam menyelesaikan masalah dan membuat perbedaan signifikan dalam masyarakat (Leo Agustino, 2016: 15). Pressman dan Wildavsky (dikutip oleh Budi Winarno, 2002: 17) mengartikan kebijakan publik sebagai sebuah hipotesis yang menggambarkan kondisi awal dan hasil yang dapat diprediksi. Kebijakan publik harus dibedakan dari kebijakan lainnya, seperti kebijakan swasta, yang melibatkan berbagai faktor non-pemerintah. Sementara itu, menurut Robert Eyestone (dikutip oleh Leo Agustino, 2008: 6), kebijakan publik berhubungan dengan interaksi antara unit pemerintah dan lingkungannya.

Kebijakan publik adalah langkah politik yang diambil untuk mencapai tujuan negara. Di bawah pemerintahan Presiden Jokowi, tujuan negara tersebut dapat dirangkum dalam Trisakti, yang menekankan Indonesia yang berdaulat secara politik, mandiri dalam ekonomi, dan berkepribadian dalam kebudayaan (Riant Nugroho, 2020: 12). Sebagai instrumen politik, kebijakan publik digunakan untuk mengalokasikan nilai, khususnya nilai publik yang terkait dengan kebijakan tersebut. Vam Doorn dan Lammers dalam "Moderne Sociologie" menjelaskan kebijakan sebagai rangkaian sarana dan tujuan (Awan Y. Abdoellah & Yudi Rusfiana, 2016: 19). Abdul Wahab (2005) mendefinisikan kebijakan publik sebagai tindakan yang memiliki sanksi dan diarahkan untuk mencapai tujuan yang saling terkait, yang berdampak pada sebagian besar masyarakat (Siti Marwiyah, 2022: 12). Quade (1972: 1) menyebutkan bahwa analisis kebijakan publik timbul dari ketidakpuasan terhadap proses pembuatan dan implementasi keputusan yang diambil oleh pemerintah (Delly Maulana & Arif Nugroho, 2019: 41). Studi kebijakan publik memiliki ruang lingkup yang sangat luas, mencakup berbagai sektor seperti ekonomi, politik, sosial, budaya, dan hukum. Dalam hirarkinya, kebijakan publik dapat bersifat nasional, regional, atau lokal, dengan berbagai bentuk seperti undang-undang, peraturan pemerintah, keputusan gubernur, dan peraturan daerah.

Pajak adalah kontribusi yang dibayarkan oleh masyarakat kepada negara berdasarkan undang-undang tanpa ada timbal balik yang langsung diterima, dan digunakan untuk membiayai pengeluaran negara. Menurut Prof. Dr. Rochmat Soemitro, S.H., pajak adalah iuran kepada kas negara yang terutang menurut hukum dan digunakan untuk membiayai pengeluaran umum (Rismawati Sudirman, Antong Amiruddin, 2015:2). Sementara itu, menurut Sahya Anggara (2016:1), pajak merupakan iuran yang dibayar oleh wajib pajak sesuai peraturan, tanpa mendapat imbalan langsung, yang digunakan untuk membiayai berbagai pengeluaran pemerintah. Pajak daerah adalah pungutan yang wajib dibayar oleh orang pribadi atau badan kepada pemerintah daerah tanpa mendapat imbalan langsung (Damas Dwi Anggoro, Indriani, Andri Hikmat, 2023:16). Pajak

daerah berfungsi sebagai sumber pendapatan asli daerah, yang digunakan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan daerah. Menurut Mardiasmo (2011:12), pajak daerah adalah kontribusi dari masyarakat kepada daerah untuk keperluan pembiayaan dalam kerangka pemerintahan yang bersifat otonom. Suwarno dan Suhartiningsih (2008) menjelaskan bahwa pajak daerah digunakan untuk membiayai pengeluaran daerah. Mikha (2010) menambahkan bahwa pajak daerah dan retribusi daerah memiliki prospek besar dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) jika dikelola dengan baik dan transparan. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Pasal 1 juga menyatakan pajak daerah adalah kontribusi wajib yang terutang kepada daerah, yang tidak mendapat imbalan langsung, untuk kepentingan rakyat dan pembangunan daerah. Boediono dan Lutfi (2006:23) memandang pajak daerah dari sudut kewenangan pemungutannya oleh pemerintah daerah (Damas Dwi Anggoro, 2017:46).

Implementasi kebijakan publik adalah proses penerapan kebijakan melalui program, tindakan, atau aktivitas yang berlangsung dalam mekanisme tertentu sesuai dengan sistem yang berlaku. Proses ini menjadi tahap penting dalam mewujudkan kebijakan secara menyeluruh dan komprehensif.

Langkah implementasi kebijakan dapat disamakan dengan fungsi pelaksanaan (actuating) dalam manajemen, di mana setiap kebijakan diterapkan melalui tindakan yang sistematis (Said Zainal Abidin, 2016:163-164). Studi implementasi berfokus pada pelaksanaan kebijakan, mempelajari bagaimana kebijakan dapat diubah menjadi tindakan nyata yang berdampak (Bakri La Suhu, 2023:57).

Menurut Matar (2002:102), implementasi kebijakan publik adalah rangkaian tindakan yang dilakukan oleh individu maupun kelompok, baik dari pemerintah maupun pihak swasta, dengan tujuan untuk memenuhi sasaran yang telah ditentukan dalam kebijakan sebelumnya. Proses ini melibatkan upaya untuk menerjemahkan keputusan kebijakan menjadi langkah operasional yang konkret dalam waktu tertentu, serta melanjutkan usaha untuk mencapai perubahan yang lebih besar berdasarkan keputusan kebijakan yang ada. Tahapan implementasi ini umumnya baru dilakukan setelah pengesahan undang-undang dan pengalokasian dana pendukung.

Dwijowijoto (2003:158) menjelaskan bahwa implementasi kebijakan publik adalah upaya untuk memastikan kebijakan dapat mencapai tujuannya. Ada dua pendekatan utama dalam implementasi kebijakan, yaitu:

1. Langsung mengimplementasikan kebijakan dalam bentuk program atau kegiatan.
2. Menyusun kebijakan turunan (derivatif) yang mendukung pelaksanaan kebijakan utama.

Berdasarkan pandangan di atas, implementasi kebijakan publik adalah proses yang bertujuan untuk menjalankan peraturan dan menjadikannya langkah-langkah praktis. Proses ini berakar pada tujuan yang telah ditetapkan, berada dalam kerangka paradigma besar seperti modernisasi dan ketergantungan, di mana modernisasi berfokus pada perubahan nilai individu yang mendukung kemajuan, sedangkan ketergantungan menyoroti kondisi keterbelakangan yang memerlukan intervensi khusus untuk diatasi.

Model implementasi kebijakan dari Meter dan Horn mencakup sejumlah variabel yang dianggap memengaruhi keberhasilan implementasi dan kinerja suatu kebijakan. Variabel-variabel tersebut adalah sebagai berikut:

### 3. Ukuran dan Tujuan Kebijakan

Ukuran dan tujuan kebijakan penting untuk mengevaluasi keberhasilan implementasi. Hal ini meliputi identifikasi jumlah pekerjaan yang telah dihasilkan, pihak-pihak yang terlibat, dan kemajuan proyek yang berkaitan. Tanpa mempertimbangkan tujuan dengan jelas, implementasi dapat gagal. Penetapan ukuran dasar dari sasaran dilakukan melalui dokumen kebijakan, seperti peraturan atau pedoman program, yang menentukan kriteria evaluasi pencapaian. Sasaran kebijakan menggambarkan hasil yang ingin dicapai, baik dalam jangka pendek, menengah, maupun panjang.

#### 1. Kinerja Kebijakan

Kinerja kebijakan mencakup evaluasi terhadap tingkat pencapaian standar dan sasaran yang ditetapkan di awal.

## 2. Sumber Daya

Sumber daya meliputi dukungan finansial dan sumber daya manusia yang dibutuhkan untuk menjalankan program atau kebijakan.

## 3. Komunikasi Antar Badan Pelaksana

Komunikasi ini merujuk pada mekanisme dan prosedur yang digunakan untuk mencapai sasaran serta tujuan kebijakan atau program.

## 4. Karakteristik Badan Pelaksana

Karakteristik ini mencerminkan kapasitas dan dukungan dari struktur organisasi untuk melaksanakan kebijakan secara efektif.

## 5. Lingkungan Sosial, Ekonomi, dan Politik

Lingkungan eksternal juga berpengaruh terhadap implementasi. Faktor sosial, ekonomi, dan politik dapat memengaruhi tingkat keberhasilan proses implementasi kebijakan.

## 6. Sikap Pelaksana

Sikap pelaksana menjadi faktor krusial dalam implementasi kebijakan. Hal ini mencakup sejauh mana mereka menunjukkan responsivitas, antusiasme, dan pendekatan yang demokratis terhadap kelompok sasaran serta lingkungan sekitarnya.

Pajak online merupakan sistem elektronik yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) atau pihak yang ditunjuk oleh DJP. Sistem ini mempermudah wajib pajak dalam melakukan pembayaran dan pelaporan pajak. Berbagai layanan perpajakan seperti e-Billing, e-Filing, dan e-FORM dapat diakses melalui sistem pajak online yang disediakan oleh pemerintah. Selain itu, layanan e-Tax juga mempermudah wajib pajak dalam melakukan pembayaran setoran pajak secara online, tanpa perlu mengantre di bank atau kantor pos. Dengan menggunakan e-Tax, proses pembayaran menjadi lebih cepat, praktis, dan efisien karena data setoran pajak dapat langsung dikirim ke sistem pajak tanpa membuat Surat Setoran Pajak (SSP) secara manual. Layanan ini disediakan oleh bank-bank yang telah bekerja sama dengan Direktorat Jenderal Pajak, meminimalisir biaya, waktu, dan ruang. Pajak merupakan kewajiban untuk menyetor sebagian kekayaan ke kas negara, yang diberikan sebagai akibat dari kejadian atau perbuatan tertentu.

## METODE

Pendekatan penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Metode kualitatif, sebagaimana dijelaskan oleh Ibrahim (2018:52), merupakan cara penelitian yang berfokus pada pendalaman data untuk menghasilkan kualitas hasil penelitian yang lebih baik. Dengan pendekatan kualitatif, penelitian bertujuan untuk memahami fenomena, persepsi, motivasi, dan konteks sosial secara mendalam. Data yang digunakan dalam penelitian ini berupa deskripsi tertulis atau lisan dari individu atau kelompok yang diamati.

Penelitian ini secara khusus menggambarkan implementasi Peraturan Bupati Hulu Sungai Tengah No. 20 Tahun 2021 mengenai pembayaran dan pemungutan pajak daerah secara online, dengan studi kasus pada pajak restoran.

Jenis penelitian yang dipakai adalah deskriptif kualitatif, yang bertumpu pada latar belakang alami secara holistik, memandang manusia sebagai instrumen utama penelitian, melakukan analisis data secara induktif, dan lebih mementingkan proses daripada hasil akhir penelitian.

Menurut Sugiyono (2016:9), metode deskriptif kualitatif didasarkan pada filsafat postpositivisme. Metode ini digunakan untuk meneliti objek dalam kondisi alami (non-eksperimen) dengan peneliti sebagai instrumen utama. Pengumpulan data dilakukan melalui triangulasi atau gabungan metode, analisis dilakukan secara induktif/kualitatif, dan penekanan hasil penelitian adalah pada makna daripada generalisasi.

Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk memberikan gambaran, penjelasan, dan jawaban yang lebih rinci atas masalah yang diteliti. Proses ini melibatkan studi mendalam terhadap individu, kelompok, atau peristiwa.

Kesimpulannya, penelitian deskriptif kualitatif adalah serangkaian upaya untuk mengumpulkan data apa adanya tanpa manipulasi kondisi tertentu, dengan penekanan pada makna

hasil penelitian. Data yang digunakan meliputi data primer dan sekunder untuk mendukung analisis.

## PEMBAHASAN

### 1. Ukuran dan Tujuan Kebijakan

Ukuran dan tujuan kebijakan adalah elemen penting untuk mengevaluasi keberhasilan implementasi suatu kebijakan. Untuk mengetahui sejauh mana keberhasilan implementasi, diperlukan analisis terhadap jumlah pekerjaan yang tercipta, identifikasi pihak-pihak yang terlibat, serta perkembangan proyek-proyek terkait. Penentuan ukuran dan tujuan kebijakan dapat mengacu pada dokumen resmi, seperti regulasi dan pedoman program, yang menjelaskan kriteria keberhasilan kebijakan.

Ukuran dan tujuan kebijakan mencakup standar yang digunakan untuk menilai pencapaian suatu kebijakan. Keberhasilan implementasi bergantung pada kemampuan untuk menetapkan tujuan yang realistis sesuai dengan konteks sosial dan budaya yang ada. Jika tujuan terlalu tinggi atau tidak realistis, pelaksanaan kebijakan akan sulit mencapai hasil yang diinginkan.

#### a. Ukuran Kebijakan

Ukuran kebijakan adalah tolok ukur yang digunakan untuk menentukan sejauh mana suatu kebijakan mencapai tujuannya. Standar ini membantu mengidentifikasi keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan kebijakan di lapangan.

Penelitian juga melibatkan wawancara dengan pegawai Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Hulu Sungai Tengah, serta sejumlah wajib pajak restoran, terkait implementasi Peraturan Bupati Hulu Sungai Tengah Nomor 20 Tahun 2021 tentang pembayaran dan pemungutan pajak restoran secara online.

Hasil menunjukkan bahwa implementasi kebijakan tersebut cukup baik. Kebijakan ini telah dirumuskan secara jelas dengan memuat tujuan, hak, dan kewajiban para wajib pajak sebagai objek penerapan kebijakan. Temuan ini selaras dengan teori implementasi kebijakan yang dikemukakan oleh Donald Van Metter dan Carn Van Horn dalam *Dynamic Policy Analysis* (2017), di mana ukuran dan tujuan kebijakan menjadi faktor penting.

#### b. Tujuan Kebijakan

Tujuan kebijakan mengacu pada hasil atau sasaran yang ingin dicapai melalui pelaksanaannya. Fungsi utamanya adalah memberikan arah dan pedoman yang jelas untuk setiap tindakan yang dilakukan.

Dalam konteks penelitian, wawancara dengan pegawai dan wajib pajak menunjukkan bahwa tujuan dari Peraturan Bupati Hulu Sungai Tengah Nomor 20 Tahun 2021 sudah berhasil dicapai dalam beberapa aspek, terutama dalam hal meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak.

Hasil penelitian ini kembali sejalan dengan pandangan Donald Van Metter dan Carn Van Horn yang menekankan pentingnya ukuran dan tujuan kebijakan dalam keberhasilan implementasi kebijakan. Dengan menetapkan sasaran yang terukur dan realistis, kebijakan ini memberikan hasil yang positif dalam rangka memajukan sistem perpajakan daerah.

Komunikasi merujuk pada kemampuan suatu kebijakan untuk dilaksanakan secara optimal ketika terdapat komunikasi yang efektif antara pihak pelaksana program (kebijakan) dengan kelompok sasaran (target group). Tujuan dan sasaran kebijakan atau program sebaiknya disosialisasikan secara jelas untuk meminimalkan risiko distorsi informasi. Sosialisasi yang tepat akan meningkatkan pemahaman kelompok sasaran terhadap program, sehingga dapat menekan kemungkinan adanya penolakan maupun kesalahan dalam pelaksanaan di lapangan.

### 2. Kinerja Kebijakan

Kinerja kebijakan adalah evaluasi terhadap pencapaian standar dan tujuan yang telah ditetapkan dalam sebuah kebijakan. Hal ini menunjukkan tingkat keberhasilan kebijakan dalam mencapai sasaran yang direncanakan. Penilaian kinerja memberikan gambaran tentang seberapa

efektif kebijakan dijalankan dan sejauh mana dampaknya sesuai dengan harapan.

a. Standar Kebijakan

Standar kebijakan merupakan panduan berupa aturan, kriteria, atau prosedur yang dirancang untuk memastikan pelaksanaan kebijakan berjalan sesuai rencana dan tujuan. Standar ini menjadi pedoman bagi semua pihak yang terlibat dalam proses implementasi, baik pemerintah, organisasi masyarakat, maupun pihak swasta.

Melalui wawancara dengan beberapa pegawai di Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Hulu Sungai Tengah, ditemukan bahwa implementasi Peraturan Bupati Hulu Sungai Tengah Nomor 20 Tahun 2021 tentang pembayaran dan pemungutan pajak restoran secara online telah berjalan cukup baik. Standar implementasi, mulai dari pelaporan hingga proses pembayaran dan penyetoran pajak online, telah sesuai dengan prosedur yang ditetapkan.

Namun, penerapan sanksi administratif yang tertulis dalam peraturan tersebut masih kurang maksimal, karena beberapa sanksi tidak sepenuhnya diberlakukan. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara aturan yang ditetapkan dengan praktik di lapangan.

Penemuan ini sejalan dengan teori implementasi kebijakan dari Donald Van Metter dan Carn Van Horn dalam *Dynamic Policy Analysis* (2017), di mana standar kebijakan menjadi salah satu komponen penting dalam keberhasilan implementasi kebijakan.

b. Sasaran Kebijakan

Sasaran kebijakan merujuk pada tujuan akhir atau hasil yang ingin dicapai melalui pelaksanaan kebijakan. Sasaran ini menjadi pedoman bagi pihak-pihak terkait untuk memastikan kebijakan diarahkan dengan baik dan efektif.

Dalam penelitian, wawancara dengan pegawai Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Hulu Sungai Tengah menunjukkan bahwa sasaran kebijakan dari peraturan tersebut cukup tepat. Sasaran utamanya adalah para wajib pajak restoran yang aktif di wilayah Hulu Sungai Tengah.

Meskipun demikian, masih terdapat beberapa tantangan, seperti penolakan dari sejumlah wajib pajak untuk menggunakan perangkat perekam sistem online. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun sasaran kebijakan telah ditentukan dengan baik, pelaksanaannya menghadapi hambatan dari beberapa pihak.

Hasil ini mendukung teori dari Donald Van Metter dan Carn Van Horn, yang menekankan pentingnya menetapkan standar dan sasaran kebijakan yang jelas sebagai faktor utama keberhasilan implementasi kebijakan publik.

3. Sumber Daya

Sumber daya merujuk pada segala hal yang dapat dimanfaatkan untuk mencapai tujuan tertentu, baik itu berupa sumber daya alam, manusia, maupun finansial. Efektivitas implementasi kebijakan sangat bergantung pada ketersediaan sumber daya yang memadai. Kendati suatu kebijakan telah dikomunikasikan dengan jelas, kekurangan sumber daya dapat menjadi kendala utama yang menghambat implementasi.

a. Sumber Daya Manusia (SDM)

Sumber Daya Manusia (SDM) mencakup kemampuan, keterampilan, dan potensi individu yang dapat digunakan untuk mencapai tujuan tertentu. SDM memainkan peran penting dalam proses implementasi kebijakan.

Berdasarkan wawancara dengan pegawai di Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Hulu Sungai Tengah, serta beberapa wajib pajak restoran, ditemukan bahwa kualitas SDM, baik petugas pajak maupun wajib pajak, masih kurang memadai. Kekurangan kompetensi SDM di kedua sisi menjadi salah satu kendala utama dalam implementasi Peraturan Bupati Hulu Sungai Tengah Nomor 20 Tahun 2021 tentang pembayaran pajak restoran secara online.

Kurangnya kemampuan teknis dan pemahaman tentang sistem online telah menghambat pelaksanaan kebijakan. Kondisi ini tidak sejalan dengan teori implementasi

dari Donald Van Metter dan Carn Van Horn dalam *Dynamic Policy Analysis* (2017), yang menyatakan bahwa sumber daya manusia adalah komponen penting yang menentukan keberhasilan implementasi kebijakan.

b. Sumber Daya Finansial

Sumber daya finansial mengacu pada aset atau dana yang dialokasikan untuk mendukung pelaksanaan kebijakan. Ketersediaan anggaran sangat penting untuk membiayai berbagai aktivitas terkait implementasi kebijakan, seperti sosialisasi, pengawasan, dan penegakan hukum.

Hasil wawancara mengungkapkan bahwa meskipun anggaran untuk implementasi kebijakan ini tergolong cukup, masih ada keterbatasan yang menghambat optimalisasi pelaksanaan. Kekurangan dana telah memengaruhi kegiatan pendukung kebijakan, seperti penyuluhan dan pengawasan, sehingga berimbas pada rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak.

Ketersediaan sumber daya finansial yang terbatas ini mencerminkan tantangan dalam mewujudkan tujuan kebijakan secara maksimal. Namun, secara umum, temuan ini konsisten dengan teori implementasi Donald Van Metter dan Carn Van Horn, yang menyebutkan bahwa sumber daya, termasuk finansial, adalah faktor penting dalam keberhasilan kebijakan publik.

4. Komunikasi Antar Badan Pelaksana

Komunikasi antar badan pelaksana merupakan proses pertukaran informasi, ide, dan pesan antara berbagai lembaga atau unit kerja yang terlibat dalam pelaksanaan suatu kebijakan. Proses ini bertujuan untuk memastikan adanya koordinasi, sinergi, dan efisiensi dalam pencapaian tujuan bersama. Komunikasi yang efektif menjadi salah satu faktor utama dalam menunjang keberhasilan implementasi kebijakan.

a. Komunikasi

Komunikasi adalah aktivitas menyampaikan informasi, ide, atau pesan dari satu pihak ke pihak lain melalui berbagai saluran. Proses komunikasi melibatkan pengirim pesan, isi pesan, medium, penerima pesan, dan umpan balik. Sebagai elemen vital dalam implementasi kebijakan, komunikasi mempermudah penyampaian informasi, pelaporan, serta penyelesaian kendala di lapangan.

Hasil wawancara dengan pegawai di Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Hulu Sungai Tengah, serta wajib pajak restoran, menunjukkan bahwa komunikasi antara petugas pajak dan wajib pajak sudah berjalan cukup baik. Meskipun demikian, masih terdapat aspek-aspek yang perlu ditingkatkan. Komunikasi yang belum sepenuhnya aktif menjadi salah satu tantangan dalam memaksimalkan keberhasilan kebijakan.

Temuan ini sejalan dengan teori implementasi dari Donald Van Metter dan Carn Van Horn dalam *Dynamic Policy Analysis* (2017), yang menekankan pentingnya komunikasi dan koordinasi dalam memastikan pelaksanaan kebijakan yang efektif.

b. Koordinasi

Koordinasi merujuk pada upaya untuk mengintegrasikan berbagai kegiatan dan tugas yang dilakukan oleh berbagai pihak dalam suatu proses kebijakan. Tujuannya adalah menciptakan kerja sama yang efektif, harmonis, dan saling mendukung untuk mencapai tujuan bersama.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa koordinasi dalam implementasi kebijakan Peraturan Bupati Hulu Sungai Tengah Nomor 20 Tahun 2021 tentang pembayaran pajak restoran online masih memiliki kekurangan. Tantangan yang dihadapi mencakup minimnya koordinasi yang solid antara petugas pajak dengan Satpol PP, serta kurangnya sosialisasi yang kontinu kepada para wajib pajak. Hal ini berdampak pada pencapaian tujuan kebijakan yang kurang optimal.

Meskipun temuan ini belum sepenuhnya sesuai dengan teori implementasi dari Van Metter dan Van Horn, yang menggarisbawahi pentingnya koordinasi dalam mencapai

keberhasilan kebijakan, hal tersebut memberikan gambaran akan perlunya perbaikan dalam komunikasi lintas institusi untuk mendukung kebijakan pajak secara menyeluruh.

## 5. Karakteristik Badan Pelaksana

Badan pelaksana adalah organisasi atau entitas yang bertanggung jawab untuk mengimplementasikan program, proyek, atau kebijakan tertentu. Karakteristik badan pelaksana, seperti struktur organisasi, nilai-nilai internal, hubungan antaranggota, dan komunikasi, sangat memengaruhi keberhasilan dalam menjalankan tugas dan mencapai tujuan kebijakan.

### a. Hubungan di Dalam Birokrasi

Hubungan antarunit dalam birokrasi memainkan peranan penting dalam implementasi kebijakan. Dalam teori implementasi yang dikemukakan oleh Van Meter dan Van Horn, hubungan birokrasi merujuk pada seberapa baik struktur organisasi dan karakteristik pelaksana berkontribusi pada efektivitas pelaksanaan kebijakan. Hubungan yang efektif mencakup koordinasi yang kuat, komunikasi yang jelas, dan pemahaman bersama atas tujuan kebijakan.

Hasil wawancara yang dilakukan dengan pegawai di Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Hulu Sungai Tengah mengungkapkan bahwa hubungan kerja antara petugas pajak dan instansi lain, seperti Satpol PP, masih memiliki kendala. Kurangnya koordinasi antarinstansi menjadi salah satu hambatan utama dalam implementasi Peraturan Bupati Hulu Sungai Tengah Nomor 20 Tahun 2021 terkait pajak restoran online. Kekurangan ini berdampak pada lemahnya pengawasan dan penegakan hukum yang pada akhirnya mengurangi tingkat kepatuhan wajib pajak.

Temuan ini tidak sepenuhnya sejalan dengan teori implementasi yang diungkapkan oleh Van Meter dan Van Horn dalam *Dynamic Policy Analysis* (2017). Dalam teori tersebut, hubungan antarinstansi, struktur organisasi yang mendukung, serta karakteristik badan pelaksana menjadi kunci keberhasilan implementasi kebijakan. Kekurangan dalam hubungan dan koordinasi perlu diperbaiki untuk meningkatkan efektivitas pelaksanaan kebijakan di lapangan.

Dengan memperbaiki komunikasi antarinstansi dan meningkatkan koordinasi, tantangan implementasi kebijakan dapat diatasi, sehingga tujuan kebijakan lebih mudah tercapai.

## 6. Lingkungan Ekonomi, Sosial, dan Politik

Lingkungan ekonomi, sosial, dan politik merupakan elemen eksternal yang dapat memberikan pengaruh signifikan terhadap keberhasilan sebuah organisasi, baik dalam sektor bisnis, pemerintahan, maupun lembaga non-profit. Faktor-faktor ini saling berkaitan membentuk dinamika sistem yang kompleks dan memengaruhi setiap proses pengambilan keputusan serta implementasi kebijakan.

Lingkungan ini memengaruhi jalannya implementasi kebijakan. Dalam konteks pelaksanaan kebijakan publik, hal ini melibatkan berbagai aspek seperti kondisi ekonomi, dinamika sosial masyarakat, dan iklim politik di wilayah tersebut.

### a. Lingkungan Ekonomi

Lingkungan ekonomi mencakup berbagai kondisi yang memengaruhi stabilitas dan perkembangan ekonomi di suatu daerah, seperti struktur perekonomian, tingkat pengangguran, inflasi, dan pertumbuhan ekonomi.

Dari wawancara dengan beberapa pegawai di Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Hulu Sungai Tengah, serta wajib pajak restoran terkait implementasi Peraturan Bupati Hulu Sungai Tengah Nomor 20 Tahun 2021, ditemukan bahwa kebijakan pembayaran pajak restoran secara online sudah berjalan dengan baik. Kebijakan ini dinilai memberikan dampak positif terhadap penerimaan pajak daerah, yang pada gilirannya berkontribusi terhadap pertumbuhan ekonomi lokal.

Temuan ini sejalan dengan teori ekonomi yang menegaskan bahwa optimalisasi penerimaan pajak dapat meningkatkan kapasitas fiskal daerah, mendukung pembangunan

infrastruktur, serta mendorong pertumbuhan ekonomi lokal secara berkelanjutan.

b. Lingkungan Sosial

Lingkungan sosial merujuk pada hubungan serta interaksi yang terjadi dalam masyarakat, termasuk para pelaku kebijakan, penegak hukum, wajib pajak, dan masyarakat secara keseluruhan. Kebijakan pajak restoran online di Hulu Sungai Tengah memberikan dampak yang kompleks pada lingkungan sosial.

Meskipun secara umum kebijakan ini dinilai positif, masih terdapat beberapa tantangan. Penting dilakukan analisis lebih mendalam untuk mengidentifikasi aspek sosial tertentu yang memerlukan perhatian, seperti reaksi masyarakat terhadap penerapan teknologi baru dan upaya untuk meningkatkan kepatuhan pajak. Temuan ini sejalan dengan model implementasi kebijakan menurut Van Meter dan Van Horn, yang menekankan bahwa lingkungan sosial dapat memengaruhi keberhasilan sebuah kebijakan publik.

c. Lingkungan Politik

Lingkungan politik mencakup aktor-aktor, proses, dan dinamika yang terjadi dalam kerangka pengambilan keputusan serta pelaksanaan kebijakan publik. Lingkungan politik yang stabil dan komitmen tinggi dari pejabat daerah dapat menjadi faktor kunci keberhasilan kebijakan.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa situasi politik di Hulu Sungai Tengah cukup mendukung implementasi kebijakan pajak restoran online. Dukungan politis dari pejabat setempat menjadi fondasi penting untuk memastikan pelaksanaan kebijakan berjalan lancar. Namun, masih terdapat tantangan berupa koordinasi lintas lembaga yang perlu ditingkatkan guna memastikan kebijakan ini mencapai semua sasaran yang diinginkan.

Kesimpulannya, berdasarkan hasil penelitian dan wawancara, ketiga dimensi lingkungan ini sangat relevan dengan model implementasi kebijakan Van Meter dan Van Horn (*Dynamic Policy Analysis*, 2017), yang menjelaskan pengaruh lingkungan ekonomi, sosial, dan politik terhadap keberhasilan implementasi kebijakan publik.

7. Sikap Pelaksana Kebijakan

Sikap pelaksana kebijakan adalah faktor yang sangat mempengaruhi kesuksesan atau kegagalan dalam pelaksanaan kebijakan. Seberapa proaktif, responsif, dan antusias pelaksana dalam menyikapi tantangan dan kebutuhan yang ada akan menentukan efektivitas kebijakan tersebut. Sikap pelaksana ini mencerminkan seberapa baik kebijakan disambut dan dijalankan sesuai dengan prinsip yang ditetapkan dalam perencanaan kebijakan.

a. Respon Pelaksana Terhadap Kebijakan

Respon pelaksana terhadap kebijakan adalah salah satu elemen penting dalam menentukan tingkat keberhasilan suatu kebijakan publik. Pelaksana yang langsung terlibat dalam implementasi kebijakan memainkan peranan vital untuk menyeimbangkan antara rencana kebijakan dan kondisi di lapangan. Mereka bertanggung jawab untuk memastikan kebijakan diterjemahkan dengan baik ke dalam tindakan nyata yang dapat diterima oleh masyarakat.

Berdasarkan wawancara dengan beberapa pegawai di Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Hulu Sungai Tengah serta wajib pajak restoran terkait dengan implementasi Peraturan Bupati Hulu Sungai Tengah Nomor 20 Tahun 2021, ditemukan bahwa kebijakan pajak restoran online secara umum diterima dengan baik oleh sebagian besar pihak terkait. Respon dari pelaksana, baik petugas pajak maupun wajib pajak, menunjukkan hal positif meskipun terdapat beberapa tantangan yang perlu diselesaikan.

Secara keseluruhan, kebijakan ini memberikan kontribusi yang signifikan terhadap peningkatan pendapatan daerah, sebagaimana tercermin dalam teori implementasi oleh Donald Van Metter dan Carn Van Horn (2017), yang menekankan pentingnya respon pelaksana terhadap kebijakan untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

Faktor apa saja yang mempengaruhi proses implementasi Peraturan Bupati Hulu Sungai Tengah Nomor 20 Tahun 2021 Tentang Pembayaran dan Pemungutan Pajak Secara Sistem Online

pada Pajak Restoran

1. Faktor Pendukung
  - a. Wajib pajak menerima dengan baik kebijakan ini
  - b. Masyarakat mulai terbiasa menggunakan pembayaran sistem online
  - c. Kebijakan yang sesuai di era digital saat ini
2. Faktor Penghambat
  - a. Wajib pajak yang kurang mengerti dengan alat tapping box
  - b. Kurangnya Pelatihan ke wajib pajak
  - c. Pemerintah kurang tegas dalam penegakan kebijakan

## SIMPULAN

Berdasarkan analisis dan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa implementasi Peraturan Bupati Hulu Sungai Tengah Nomor 20 Tahun 2021 tentang pembayaran dan pemungutan pajak daerah secara online pada pajak restoran masih kurang optimal meskipun tujuannya jelas, yakni peningkatan pelayanan, transparansi, dan pendapatan daerah. Kinerja kebijakan sudah sesuai dengan prosedur yang ditetapkan, namun masih ada kendala terkait sumber daya manusia, baik petugas pajak maupun wajib pajak yang belum cukup kompeten. Sumber daya finansial yang disediakan sudah baik, tetapi masih belum mencukupi untuk mengoptimalkan kebijakan ini. Komunikasi antar badan pelaksana juga membutuhkan perbaikan, terutama dalam meningkatkan koordinasi dan sosialisasi kepada wajib pajak agar kebijakan dapat diterima dengan lebih baik. Karakteristik badan pelaksana kurang mendukung efektivitas kebijakan, terlihat dari hubungan birokrasi yang tidak cukup efektif yang mengakibatkan lemahnya pengawasan dan penegakan hukum. Meskipun demikian, lingkungan ekonomi, sosial, dan politik mendukung implementasi kebijakan ini dengan baik, terlihat dari dampak positif terhadap perekonomian daerah dan tidak adanya konflik sosial antara petugas pajak dan wajib pajak. Sikap pelaksana kebijakan umumnya positif, dengan implementor memberikan respon yang mendukung kebijakan ini. Faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan ini antara lain kurangnya sumber daya manusia yang kompeten dan sosialisasi yang belum cukup efektif kepada wajib pajak, yang berdampak pada kurangnya pemahaman dan keterlibatan wajib pajak dalam pembayaran pajak secara online.

## DAFTAR PUSTAKA

- Indiahono, Dwiyanto (2017) 'Kebijakan Publik Berbasis Dynamic Policy Analysis'. Yogyakarta : Penerbit Gava Media.
- Kamaroellah, Agoes (2021) 'Pajak dan Retribusi Daerah'. Surabaya. CV. Jakad Media Publishing
- Marwiyah, Siti (2022) 'Kebijakan Publik (Administrasi, Perumusan, Implementasi, Pelaksanaan, Analisis dan Evaluasi Kebijakan Publik)'. Surabaya : Buku Ajar.
- Maulana, Delly., Nugroho, Arif. (2019) 'Kebijakan Publik Cara Mudah Memahami Kebijakan Publik'. Banten : CV. AA RIZKY.