

**OPTIMALISASI PENERIMAAN PAJAK RESTORAN DI ERA PANDEMI  
COVID-19 PADA BADAN PENDAPATAN DAERAH  
KABUPATEN BANYUMAS PROVINSI JAWA TENGAH**

Alifia Nurbaity  
NPP. 28.0624

*Asdaf Kabupaten Banyumas, Provinsi Jawa Tengah  
Program Studi Keuangan Daerah*

Email : [faalifianurbaity@gmail.com](mailto:faalifianurbaity@gmail.com)

**ABSTRACT**

*One of the largest supporting income in the Country of Indonesia is tax receipts. The Covid-19 pandemic limits human activities that impact the economic downturn in Indonesia. Restaurants are one of the things affected by Covid-19, Large Scale Social Restrictions (PSBB) make restaurants experience a decrease in visitors even there are restaurants that roll out. This has an impact on the decrease in restaurant turnover so that the amount of tax deposited also decreases. This research uses optimization theory according to Siti Rahayu in her book Perpajakan Indonesia Konsep dan Aspek Formal (2010:27). The method used in the research is Descriptive with inductive approach and data collection techniques using observation, interview and documentation. The authors observed in the field showed that the optimization of restaurant tax receipts during the Covid-19 pandemic has not been optimal with the realization of a greatly decreasing budget. Banyumas District Revenue Agency still needs to innovate to face obstacles and challenges due to this pandemic. Restaurant Tax Receipts in the era of the Covid-19 pandemic have not been maximized, but in order to increase the realization of restaurant tax receipts in the following year the Banyumas district government innovates to make tax services online. As well as the author's advice is to reward obedient taxpayers and increase the capacity of human resources in terms of service.*

**Keywords** : *Optimization, Restaurant Tax, Covid-19.*

**ABSTRAK**

Salah satu Penunjang terbesar pendapatan di Negara Indonesia adalah penerimaan pajak. Pandemi Covid-19 membatasi aktivitas manusia yang berdampak pada turunnya perekonomian di Indonesia. Restoran menjadi salah satu hal yang terdampak Covid-19, Pembatasan Sosial Bersekala Besar (PSBB) membuat restoran mengalami penurunan pengunjung bahkan terdapat restoran yang gulung tikar. Hal tersebut berdampak pada turunnya omzet restoran sehingga jumlah pajak yang disetorkan ikut menurun. Penelitian ini menggunakan teori optimalisasi menurut Siti Rahayu dalam bukunya Perpajakan Indonesia Konsep dan Aspek

Formal (2010:27). Metode yang digunakan dalam penelitian yaitu Descriptive dengan pendekatan induktif dan teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara serta dokumentasi. Penulis mengamati di lapangan menunjukkan bahwa optimalisasi penerimaan Pajak Restoran di masa Pandemi *Covid-19* belum optimal dengan realisasi anggaran yang sangat menurun. Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Banyumas masih perlu berinovasi untuk menghadapi hambatan dan tantangan akibat adanya pandemi ini. Penerimaan Pajak Restoran di era pandemic *Covid-19* belum maksimal, namun demikian dalam rangka meningkatkan kembali realisasi penerimaan pajak restoran di tahun berikutnya pemerintah Kabupaten Banyumas berinovasi membuat pelayanan pajak secara online. Serta saran penulis adalah diadakan pemberian *reward* terhadap wajib pajak yang taat dan peningkatan kapasitas sumber daya manusia dalam hal pelayanan.

**Kata Kunci : Optimalisasi, Pajak Restoran, Covid-19.**

## **I. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pandemi Covid-19 yang saat ini sedang melanda dunia, membawa dampak yang sangat besar di setiap Negara. Banyak perubahan-perubahan yang terjadi pada negara-negara di dunia. Indonesia menjadi salah satu Negara yang terdampak Covid-19. Fenomena Pandemi Covid-19 ini membawa banyak perubahan yang dialami oleh Negara, seperti perubahan sosial, ekonomi dan perilaku masyarakat. Wabah ini membawa dampak yang sangat besar terutama dibidang ekonomi. Perekonomian ini menjadi salah satu perhatian penting bagi masyarakat dan pemerintah Indonesia, mulai dari pedagang kecil hingga perusahaan besar terdampak wabah ini. Banyak kebijakan baru dari pemerintah yang dikeluarkan dalam menghadapi pandemi ini. Salah satunya adalah Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB), kebijakan ini merupakan peraturan yang dikeluarkan oleh Kementerian Kesehatan (Kemenkes) dalam meminimalisir dan menanggulangi terjadinya penyebaran virus Covid-19. Dari kebijakan tersebut, diberlakukan banyak pembatasan yaitu sekolah yang biasanya dilakukan secara tatap muka diganti dengan dilaksanakan dirumah secara daring, diberlakukannya *Work From Home (WFH)* atau melakukan semua pekerjaan kantor dirumah, pembatasan kegiatan keagamaan dan sosial. Hal tersebut guna menghindari adanya kerumunan sehingga dapat menurunkan laju penularan Covid-19. Efek dari adanya kebijakan ini adalah roda perekonomian yang tersendat akibat berkurangnya aktivitas ekonomi masyarakat karena PSBB. Kebijakan PSBB yang dikeluarkan oleh pemerintah ini membatasi aktivitas atau kegiatan yang dilakukan masyarakat pada umumnya sehingga membawa dampak pada banyaknya perusahaan yang terpaksa tutup, bahkan banyak karyawan yang dirumahkan. Salah satu contoh pihak yang dirugikan dalam hal ini adalah sektor pariwisata. Tempat wisata, hotel dan restoran terpaksa menghentikan operasionalnya karena sepi pengunjung akibat PSBB dan tidak adanya turis baik dari dalam maupun luar negeri. Fenomena seperti sekarang ini, mengharuskan masyarakat untuk tetap tinggal dirumah dan tidak beraktifitas diluar ruangan, namun demikian restoran yang terdapat di Kabupaten Banyumas

masih membuka usahanya seperti biasa dengan cara melayani secara *take away* atau dibawa kerumah. Hal ini merupakan salah satu upaya pengusaha agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dalam segi makanan, dan dari pihak pengusaha agar tetap dapat mempertahankan usahanya. Menyikapi permasalahan yang terjadi, Pemerintah Kabupaten Banyumas mengeluarkan kebijakan pembebasan pajak restoran untuk sementara waktu. Restoran merupakan usaha yang sangat terdampak pandemi ini, dimana restoran pula mengalami penurunan pengunjung. Walau demikian, restoran masih bisa menerima pesanan melalui *online*. Walau berdampak pada turunnya pendapatan restoran, dan banyak karyawan yang dirumahkan, bahkan ada restoran yang menghentikan operasionalnya. Atas kondisi tersebut, pengusaha restoran di Kabupaten Banyumas menyampaikan aspirasi untuk memberikan keringanan pembayaran pajak daerah, atau bahkan bisa dibebaskan dari kewajiban membayar pajak kepada Pemerintah Kabupaten Banyumas. Pemerintah Kabupaten Banyumas berupaya menangani permasalahan ekonomi agar tidak terjadi kemerosotan pendapatan. Sehingga dikeluarkan kebijakan pembebasan pajak hotel dan pajak restoran. Ditetapkannya Peraturan Bupati Nomor 18 Tahun 2020 tentang Tata Cara Pembebasan Pajak Hotel dan Pajak Restoran Pada Masa Tanggap Darurat dan Penanggulangan *Corona Virus Disease 2019 (COVID-19)* Di Kabupaten Banyumas menyebutkan bahwa tujuan dibentuknya Peraturan Bupati ini yaitu untuk menjaga stabilitas industri pariwisata dan sektor pendukungnya termasuk usaha perhotelan dan restoran. Ditetapkannya peraturan tersebut dengan harapan laju perekonomian di Kabupaten Banyumas dapat kembali stabil.

## **1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil**

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis merumuskan masalah riset terapan pemerintahan yang meliputi:

1. Bagaimana optimalisasi penerimaan pajak restoran di Kabupaten Banyumas Provinsi Jawa Tengah?
2. Faktor-faktor apa saja yang menghambat penerimaan pajak restoran di masa pandemi Covid-19 di Kabupaten Banyumas Provinsi Jawa Tengah?
3. Bagaimana upaya pemerintah daerah dalam mengatasi hambatan penerimaan pajak restoran di masa pandemi Covid-19 di Kabupaten Banyumas Provinsi Jawa Tengah?

Terdapat beberapa permasalahan yang berkaitan dengan optimalisasi penerimaan pajak restoran di era pandemi *Covid-19* pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Banyumas provinsi Jawa Tengah. Faktor yang mempengaruhi penerimaan pajak restoran selama pandemi adalah adanya kebijakan-kebijakan yang dapat menghambat masyarakat dalam melakukan aktivitas ekonomi. Di awal terjadinya pandemi, pemerintah memberlakukan kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB). Kebijakan ini di keluarkan oleh Kementerian Kesehatan (Kemenkes) dalam meminimalisir dan menaggulangi terjadinya penyebaran virus *Covid-19*. Dari kebijakan tersebut diberlakukan banyak pembatasan yaitu sekolah dilakukan secara daring, diberlakukannya sistem kerja *Work From Home*, pembatasan kegiatan keagamaan dan sosial sehingga mengharuskan masyarakat

untuk tetap di rumah. Hal tersebut berpengaruh pada roda perekonomian yang tersendat akibat berkurangnya aktivitas masyarakat. Banyak restoran yang terpaksa tutup sementara waktu karena kebijakan dari pemerintah yang mengharuskan pengusaha restoran untuk tidak membuka usahanya sementara yang berakibat pada terhentinya operasional usaha restoran karena sepi pengunjung.

### **1.3 Penelitian Sebelumnya**

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu. Penelitian Nur Azman dan Lena Farida berjudul Optimalisasi Pemungutan Pajak Restoran (Nur dan Lena, 2013) menemukan bahwa di Kabupaten Kampar pada tahun 2013 terdapat 4 faktor penghambat optimalisasi pemungutan pajak restoran yaitu kendala yuridis, rendahnya kesadaran wajib pajak, lemahnya pengawasan dan terbatasnya sumber daya manusia dan sarana prasarana. Penelitian Faidhul Adziem, Jamaluddin, Marnianti berjudul Analisis Optimalisasi Penerimaan Pajak Daerah Pada Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Sinjai (Faidhul, Jamaluddin, Marnianti, 2018) analisis terhadap lingkungan baik internal maupun eksternal diperlukan untuk dapat menentukan faktor-faktor penentu keberhasilan (*critical success factor*) bagi suatu organisasi sehingga organisasi tersebut dapat selalu merespon setiap perubahan yang terjadi. Strategi yang tepat merupakan syarat utama mencapai tujuan dan sasaran organisasi, maka dari itu strategi yang dilakukan berhasil sehingga penerimaan pajak daerah sangat efektif dari tahun 2015-2017 di Kabupaten Sinjai. Penelitian Baitus Salamah dan Imahda Khoiri Furqon berjudul Pengaruh Pandemi Covid Terhadap Penerimaan Pajak di Negara Indonesia Pada Tahun 2020 Artikel yang berjudul pengaruh pandemic COVID-19 terhadap penerimaan pajak di Indonesia tahun 2020 dapat ditarik kesimpulan bahwa pajak merupakan elemen terpenting dalam sumber pendanaan dan membiayai pengeluaran umum suatu Negara. Tanpa adanya pajak Negara tidak dapat melakukan pembayaran maupun melayani masyarakat. Pada masa pandemi COVID-19 Indonesia mengalami penurunan yang cukup signifikan dalam hal penerimaan pajak. Dikarenakan banyak usaha yang tutup sehingga banyak yang menunggak iuran pajak. Penelitian Lutfia Rizkyatul Akbar dengan judul Analisis Kinerja Direktorat Jendral Pajak Dalam Optimalisasi Penerimaan Pajak di Era Pandemi Covid-19 (Lutfia, 2020) Tax ratio yang selama 5 tahun terakhir cenderung diangka yang sama dan tidak mengalami peningkatan. Hal ini dapat digambarkan bahwa kinerja DJP dalam penerimaan pajak harus ditingkatkan dan membutuhkan strategi dalam mengoptimalkan penerimaan pajaknya, strategi internal dari pengelola pajak dirasa penting untuk mengoptimalkan penerimaan pajak terlebih di masa pandemic seperti sekarang ini. Penelitian Syamsuddin berjudul Dampak Covid 19 Terhadap Target dan Realisasi Penerimaan Pajak Hotel dan Restoran di Kota Makassar (Syamsuddin, 2021) dampak Covid-19 terhadap target pajak hotel dan restoran di Kota Makassar adalah berdampak negative yakni menurunkan target penerimaan pajak hotel dan restoran Kota Makassar dan menurunkan realisasi penerimaan pajak hotel dan restoran Kota Makassar.

### **1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni optimalisasi penerimaan pajak restoran selama pandemic *Covid-19* di Kabupaten Banyumas yakni menggunakan teori Siti Rahayu (Rahayu, 2010) yaitu terdapat beberapa faktor yang sangat berperan penting dalam mempengaruhi optimalisasi penerimaan pajak.

### **1.5 Tujuan**

Riset terapan pemerintahan ini dilaksanakan dengan maksud dan tujuan yang dijabarkan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana penerimaan pajak restoran di Kabupaten Banyumas Provinsi Jawa Tengah.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang menghambat penerimaan pajak restoran di masa pandemi Covid-19 di Kabupaten Banyumas Provinsi Jawa Tengah.
3. Untuk mengetahui upaya pemerintah daerah dalam mengatasi hambatan penerimaan pajak restoran di masa pandemi Covid-19 di Kabupaten Banyumas Provinsi Jawa Tengah.

## **II. METODE PENELITIAN**

### **2.1 Desain Magang**

Dalam kegiatan penelitian penulis menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif yang menghasilkan prosedur analisis yang tidak menggunakan prosedur analisis statistik atau cara kuantifikasi lainnya. Metode penelitian deskriptif merupakan metode penelitian yang berusaha untuk mendeskripsikan sebuah gejala atau peristiwa yang sifatnya aktual dengan menggambarkan berdasarkan pada fakta yang ada. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa, penelitian dengan menggunakan metode kualitatif deskriptif yang memiliki hubungan dengan gejala yang dimiliki mengenai optimalisasi penerimaan pajak restoran di era pandemi *Covid-19* pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Banyumas Provinsi Jawa Tengah.

### **2.2 Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data dilakukan pada kondisi yang alamiah, sumber data primer, dan teknik pengumpulan data lebih banyak pada observasi, wawancara, dan dokumentasi. Pada penelitian ini, penulis menggunakan dua jenis sumber data yaitu :

1. Data Primer, yaitu data yang diperoleh dari sumber pertama melalui penelitian langsung di lapangan. Dalam hal ini penulis memperoleh data dengan cara wawancara.
2. Data Sekunder, yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung melalui penelitian kepustakaan terhadap dokumen-dokumen dan arsip-arsip yang relevan, seperti aturan perundangan dan data yang lain yang berhubungan dengan penanganan masalah optimalisasi penerimaan pajak restoran selama pandemi *Covid-19* di Kabupaten Banyumas.

### 2.3 Teknik Analisis Data

Langkah-langkah dalam menganalisis data adalah sebagai berikut :

1. Reduksi Data

Reduksi data adalah proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan.

2. Penyajian Data

Penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya, penyajian data dalam penelitian kualitatif disajikan dengan teks yang bersifat naratif.

3. Verifikasi Data

Langkah ke tiga dalam analisis data kualitatif adalah menarik kesimpulan dan verifikasi data yang dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal.

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 3.1 Partisipasi dalam Perencanaan

Tujuan optimalisasi penerimaan pajak restoran di Kabupaten banyumas berhubungan dengan adanya wabah pandemi *Covid-19* yang melanda dunia dan berupaya untuk menangani penurunan aktivitas masyarakat yang berdampak pada penurunan perekonomian.

**Tabel 4.1**  
**Target dan Realisasi Pajak Restoran Kabupaten Banyumas**  
**Tahun 2018-2020**

<b>TAHUN</b>	<b>TARGET</b>	<b>REALISASI</b>	<b>PRESENTASE</b>
(1)	(2)	(3)	(4)
2018	15.000.000.000	17.558.191.750	103,87%
2019	18.000.000.000	16.027.848.130	78,18%
2020	36.000.000.000	11.198.314.706	106,85%

Sumber: Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Banyumas 2020 (diolah)

Dari data tabel 4.1 diketahui bahwa realisasi pendapatan yang di peroleh berdasarkan penerimaan pajak restoran menurun drastis. Meskipun pada tahun 2020 angka presentase berdasarkan data melebihi target yaitu 106.85%, hal tersebut di karenakan realisasi yang didapat melampaui target setelah adanya perubahan dan pergeseran anggaran pendapatan belanja daerah kabupaten Banyumas dengan target yang tercantum dalam Anggaran Pendapatan Belanja Daerah semula adalah Rp.36.000.000.000 menjadi Rp.10.480.000.000 dalam rangka menyesuaikan kondisi selama pandemi *Covid-19*. Hal yang menjadi indikator dari dimensi tujuan yaitu sebagai berikut:

### **3.1.1 Kejelasan dan Kepastian Peraturan Pajak**

Secara formal, pajak harus dipungut berdasarkan undang-undang demi tercapainya keadilan dalam pemungutan pajak. Namun, keberadaan undang-undang tidaklah cukup. Undang-undang haruslah jelas, sederhana dan mudah dimengerti, baik oleh fiskus, maupun oleh wajib pajak. Timbulnya konflik mengenai interpretasi atau transparan mengenai pemungutan pajak akan berakibat pada terhambatnya pembayaran pajak itu sendiri.

Pemungutan pajak maupun retribusi tentunya harus berdasarkan peraturan perundang-undangan untuk menjadi dasar hukum yang kuat agar masyarakat dapat membayar pajak dengan tertib. Pajak Restoran yang diteliti oleh penulis secara rasional diatur dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi daerah yang menyatakan bahwa Pajak Restoran termasuk dalam jenis pajak kabupaten/kota. Tentunya dalam pemungutan Pajak Daerah dibutuhkan Peraturan Daerah yang dijadikan dasar hukum dalam pelaksanaan pemungutan pajak. Seperti halnya Kabupaten Banyumas, pemerintah daerah setempat membuat peraturan mengenai tata cara pemungutan pajak daerah yaitu Peraturan Bupati Banyumas Nomor 64 Tahun 2013 tentang Tata Cara Pemungutan Pajak Hotel dan Restoran di Kabupaten Banyumas dan pada masa pandemi *Covid-19* seperti sekarang ini, pemerintah daerah Kabupaten Banyumas menerbitkan Peraturan Bupati Banyumas Nomor 18 Tahun 2020 tentang Tata Cara Pembebasan Pajak Hotel dan Pajak Restoran pada Masa Tanggap Darurat dan Penanggulangan *Corona Virus Disease 2019 (Covid-19)* di Kabupaten Banyumas.

### **3.1.2 Tingkat Intelegitualitas Masyarakat**

Intelegitualitas menjadi sangat penting sehingga tercipta masyarakat yang sadar pajak dan tidak mau memenuhi kewajibannya tanpa ada unsur pemaksaan. Namun, semuanya itu hanya dapat terjadi bila memang undang-undang itu sendiri sederhana, mudah dimengerti, dan tidak menimbulkan kesalahan persepsi.

Intelegitualitas masyarakat Kabupaten Banyumas dapat dilihat dari mata pencaharian masyarakat dan tingkat pendidikan mayoritas masyarakat di Kabupaten Banyumas. Bekerja sebagai wiraswasta atau pedagang, sebagian lagi di isi petani dan buruh/jasa, ada juga yang berprofesi sebagai Polri dan TNI. Dilihat dari keadaan mata pencaharian tingkat pendidikan masyarakat di Kabupaten Banyumas rata-rata lulusan Sekolah Menengah Pertama sehingga masih banyak yang perlu untuk lebih diberi pembinaan dan pemahaman mengenai pentingnya membayar pajak terutama Pajak Restoran kepada para pengusaha restoran karena masih ada di antara mereka tidak bisa mengerti dan mengetahui untuk apa saja pembayaran pajak tersebut digunakan dalam pembangunan pemerintah di Kabupaten Banyumas dan dengan demikian perlu untuk diberikan sosialisasi secara berkala tentang pentingnya pembayaran pajak dengan tepat waktu. Intelegitualitas masyarakat berpengaruh terhadap kesadaran masyarakat. Diharapkan dengan tingginya angka intelegitualitas masyarakat akan berpengaruh baik terhadap kesadaran masyarakat

Faktor pendidikan yang baik tentunya baik juga dalam memenuhi tingkat pemahaman masyarakat dimana berfungsi untuk meningkatkan sumber daya manusia yang ada. Untuk meningkatkan Sumber Daya Manusia perlu meningkatkan pendidikan di daerah tersebut. Dilihat dari pembangunan pendidikan di Kabupaten Banyumas relatif terus membaik. Dengan diselenggarakannya program wajib belajar 12 tahun bagi seluruh masyarakat serta sekolah dengan fasilitas yang lengkap dan gratis uang gedung yang di biyai pemerintah kabupaten menunjukkan bahwa ada upaya untuk meningkatkan intelektualitas masyarakat. Dilihat dari jumlah prasarana penunjang pendidikan di Kabupaten Banyumas mempunyai sekolah yang terdiri dari Taman kanak – kanak (TK) sampai Universitas, hal ini disebabkan juga oleh keadaan geografis yang memang merupakan pusat dari Eks-Karesidenan Banyumas. Fasilitas pendidikan yang berada di Kabupaten Banyumas memudahkan masyarakat untuk mendapat pendidikan yang layak dengan mayoritas sekolah adalah sekolah negeri yang tidak banyak mengeluarkan biaya sekolah, yang di harapkan mampu memenuhi kebutuhan akan pendidikan yang layak di Kabupaten Banyumas.

### **3.1.3 Kualitas Aparat Pajak**

Kualitas aparat pajak sangat menentukan di dalam efektivitas pelaksanaan peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan. Bila dikaitkan dengan optimalisasi target penerimaan pajak, maka aparat pajak haruslah orang yang kompeten dalam bidang perpajakan, kedisiplinan, tanggungjawab, memiliki kecakapan teknis dan bermoral tinggi. Berdasarkan hasil observasi dan juga hasil wawancara bahwa kualitas hasil kerja bidang Pajak Daerah dalam merealisasikan Pajak Restoran sudah bisa dikatakan bagus, namun perlu inovasi-inovasi baru terutama untuk tetap dapat memenuhi target penerimaan pajak di masa pandemi ini dimana banyak restoran yang menutup usahanya.

Namun dilihat dari luas wilayah Kabupaten Banyumas, banyaknya pengusaha restoran yang berada di wilayah perbatasan kabupaten dan juga besarnya target penerimaan Pajak Restoran di Kabupaten Banyumas dan pandemi yang melanda berdampak pada kurang optimalnya pemungutan Pajak Restoran di Kabupaten Banyumas. Dapat dikatakan bahwa tingkat tanggung jawab para petugas pemungut pajak sudah cukup baik. Namun masih kurang dalam hal sosialisasi yang bersifat inisiatif. Pemberian sosialisasi dan pengertian kepada masyarakat lebih dilakukan jika sudah ada suatu kendala atau masalah misalnya saat ada Wajib Pajak yang susah sekali untuk membayar atau mengalami kendala dalam pembayaran.

Kendala yang dihadapi oleh petugas pemungut pajak adalah pemungutan pajak restoran yang dilakukan masih menggunakan sistem manual. Kendala yang dihadapi yaitu penyetoran pajaknya sangat minim apabila dibandingkan dengan potensi yang dimiliki Kabupaten Banyumas. Hal tersebut di karenakan pemungutan pajak masih bersifat manual dan masih bisa di *setting* oleh Wajib Pajak. Badan Pedapatan Daerah Kabupaten Banyumas sudah mengusahakan menggunakan *Tapping Box*, akan tetapi hal tersebut masih belum optimal dalam meningkatkan penerimaan Pajak Restoran.

### **3.1.4 Sistem Administrasi Perpajakan yang Tepat**



Besarnya penerimaan Pajak Restoran yang diperoleh melalui pemungutan pajak juga dipengaruhi oleh bagaimana pemungutan pajak itu dilakukan. Dari hasil pengamatan penulis Sistem Pemungutan Pajak Restoran yang digunakan di Kabupaten Banyumas masih secara manual. Wajib pajak membayar pajaknya sendiri dengan melaporkan pajak terutang dengan menggunakan SPTPD ke DPPKAD melalui tempat pelayanan atau Bank tempat Pembayaran. Pengambilan blanko SPTPD diambil sendiri oleh wajib pajak atau penanggung pajak yang tersedia di DPPKAD. Hal tersebut tercantum dalam Peraturan Bupati Banyumas Nomor 64 Tahun 2013 tentang Tata Cara Pemungutan Pajak Hotel dan Restoran di Kabupaten Banyumas.

Menurut pengamatan penulis pada saat melaksanakan penelitian di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Banyumas upaya yang dilakukan oleh Badan Pendapatan Daerah dalam hal meningkatkan administrasi dan menekan biaya pemungutan yaitu dengan cara mengembangkan pelayanan pajak secara online. Sehingga nantinya proses pembayaran pajak, pendaftaran pajak, dan semua yang berkaitan dengan pelayanan pajak menjadi lebih efektif dan efisien dalam hal waktu dan biaya serta tidak menyusahkan wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak. Selain itu, pengembangan pembayaran pajak secara online adalah untuk menghadapi perubahan keadaan sekarang dimana Pandemi *Covid-19* yang mengharuskan masyarakat untuk meminimalkan interaksi. Tujuan dari dilakukan inovasi ini agar memudahkan wajib pajak apabila akan pelayanan pajak sehingga memberikan keuntungan bagi pihak Badan Pendapatan Daerah karena dengan hal ini maka bertambahnya wajib pajak baru di Kabupaten Banyumas.

### **3.1.5 Pelayanan**

Salah satu langkah penting yang harus dilakukan pemerintah sebagai wujud nyata kepedulian pada pentingnya kualitas pelayanan adalah memberikan pelayanan prima kepada Wajib Pajak dalam mengoptimalkan penerimaan negara. Dalam kondisi Wajib Pajak merasa puas atas pelayanan yang diberikan kepadanya maka mereka cenderung akan melaksanakan kewajiban membayar pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Hasil wawancara yang dilakukan penulis, dapat disimpulkan bahwa pelayanan menjadi salah satu hal penting yang berperan dalam penerimaan pajak. Untuk menciptakan pelayanan yang baik, dibutuhkan kesabaran, kerjasama dan keuletan sehingga petugas pajak dalam menghadapi tantangan dan hambatan dapat dijawab dengan baik dan tercipta pelayanan yang prima.

Pandemi *Covid-19* tidak menghalangi Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Banyumas untuk memberikan pelayanan yang baik. Meskipun diberlakukan kebijakan *Work From Home* pegawai Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Banyumas dapat mengatasinya dan memberikan pelayanan dengan baik. Pelayanan yang diberikan oleh petugas pemungut Pajak Restoran di Kabupaten Banyumas bukan hanya dalam hal pemungutan saja. Petugas pemungut pajak di Kabupaten Banyumas juga melakukan monitoring dan membantu memberikan pengarahan tentang kebijakan baru yaitu tata cara pembebasan pajak. Pembebasan pajak selama pandemi sangat membantu warga masyarakat di Kabupaten Banyumas, hal tersebut diperkuat dengan Peraturan Bupati Banyumas

Nomor 18 Tahun 2020 tentang Tata Cara Pembebasan Pajak Hotel dan Pajak Restoran Pada Masa Tanggap Darurat Dan Penanggulangan *Corona Virus Disease 2019 (Covid-19)* Di Kabupaten Banyumas.

### **3.2 Partisipasi Dalam Pelaksanaan**

Berdasarkan wawancara terhadap Bapak Bangkit Angga Barokah, S.STP pada hari Jumat, 26 Januari 2021 pukul 10.00 WIB selaku Kepala Sub Bidang Perencanaan, Evaluasi dan Pengembangan pendapatan diperoleh informasi bahwa “Meskipun telah ada aturan yang mengikat, masyarakat masih banyak yang *bandel* dalam membayar pajak. Terlebih disaat pandemi seperti sekarang ini, PSBB dijadikan alasan oleh beberapa oknum masyarakat untuk tidak membayar pajak, padahal pemerintah daerah Kabupaten Banyumas telah mengizinkan masyarakat pengusaha restoran untuk tetap dapat membuka usahanya”. Rendahnya kesadaran masyarakat di Kabupaten Banyumas akan pentingnya dalam membayar Pajak Restoran. Di dalam penyampaian masyarakat masih beranggapan bahwa pajak yang di bayarkan selama ini kurang di rasakan realisasinya terhadap masyarakat itu sendiri.

Berdasarkan wawancara terhadap Bapak Bangkit Angga Barokah, S.STP pada hari Jumat, 26 Januari 2021 pukul 10.00 WIB selaku Kepala Sub Bidang Perencanaan, Evaluasi dan Pengembangan Pendapatan beliau menyatakan bahwa “Selama ini pihak Bapenda dalam memberikan sanksi administrasi bagi wajib pajak yang terlambat atau membayar pajak melebihi jatuh tempo. Hal tersebut tidak terlalu member efek jera terhadap wajib pajak, sampai saat ini masih banyak ditemukan wajib pajak yang terlambat hingga beberapa bulan”. Sanksi dan aturan yang diberikan oleh pihak Badan Pendapatan Daerah masih kurang kuat dikarenakan dapat kita lihat bahwa wajib pajak banyak yang melanggar aturan. Masih banyak masyarakat yang belum mengetahui secara pasti aturan yang mengatur tentang Pajak Restoran. Hal tersebut membuat para pelaku usaha restoran terkesan acuh tak acuh dengan kewajibannya sebagai wajib pajak.

Berdasarkan wawancara terhadap Bapak Bangkit Angga Barokah, S.STP pada hari Jumat, 26 Januari 2021 pukul 10.00 WIB selaku Kepala Sub Bidang Perencanaan, Evaluasi dan Pengembangan Pendapatan diperoleh informasi bahwa “Saat ini pelayanan pajak di Kabupaten Banyumas masih secara manual dengan cara datang ke tempat pembayaran, pengambilan blanko masih harus datang secara mandiri di DPPKAD secara langsung. Pelayanan yang masih secara manual memang kurang efektif dan menjadi salah satu penyebab keterlambatan penyetoran pajak”. Pemungutan Pajak restoran yang dilakukan masih menggunakan sistem manual dan memiliki banyak kendala dalam pemungutan pajak tersebut. Kendala yang dihadapi yaitu penyetoran pajaknya sangat minim apabila dibandingkan dengan potensi yang di miliki Kabupaten Banyumas. Hal tersebut di karenakan pemungutan pajak masih bersifat manual dan masih bisa dimanipulasi oleh Wajib Pajak.

Berdasarkan hasil wawancara terhadap Bapak Bangkit Angga Barokah, S.STP pada hari Jumat, 26 Januari 2021 pukul 10.00 WIB selaku Kepala Sub Bidang Perencanaan, Evaluasi dan Pengembangan Pendapatan beliau menyatakan bahwa “Di masa seperti sekarang ini, pada saat awal pandemi, restoran tutup untuk

sementara waktu dan mengalami penurunan pengunjung yang berakibat pada turunnya omset. Hal tersebut berkaitan dengan jumlah pajak yang disetorkan. Meskipun pemerintah telah memperbolehkan restoran untuk membuka kembali usahanya, namun pengunjung restoran tetap tidak seperti biasanya, sepi dan bahkan terkadang tidak ada pengunjung”. Terbatasnya aktifitas masyarakat yang diakibatkan adanya pandemi *Covid-19*. Keterbatasan aktifitas masyarakat memberikan dampak pada menurunnya perekonomian di Indonesia. Restoran-restoran di daerah sepi pengunjung yang berakibat pada menurunnya omset secara drastis. Hal tersebut berpengaruh pada penerimaan Pajak Restoran yang tidak bisa memenuhi target karena setoran pajak yang dilakukan oleh pengusaha restoran mengalami penurunan.

### **3.3 Partisipasi dalam Pelaksanaan**

Untuk mengatasi hambatan yang terjadi dalam pengoptimalisasian pajak restoran salah satunya yaitu Badan Pendapatan Daerah meningkatkan kualitas sumber daya manusia agar dapat menyelesaikan permasalahan-permasalahan yang ada. Semakin berkualitas sumber daya manusia tersebut maka dapat melaksanakan pekerjaan dengan baik. Untuk mengoptimalkan pemungutan Pajak restoran maka Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Banyumas mengikutsertakan pegawai dalam program pendidikan dan pelatihan mengenai penyelenggaraan Pajak Restoran.

Pemberian sanksi-sanksi terhadap wajib pajak belum dilaksanakan dengan baik. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan masih banyaknya di temukan restoran yang menunggak dalam pembayaran pajak dan juga masih di temukan wajib pajak yang tidak mau membayar pajak. Sanksi yang diberikan berupa sanksi administrasi berupa bunga 2% (dua persen) sebulan. Berdasarkan hasil wawancara terhadap Bapak Bangkit Angga Barokah, S.STP pada hari Jumat, 26 Januari 2021 pukul 10.00 WIB selaku Kepala Sub Bidang Perencanaan, Evaluasi dan Pengembangan Pendapatan beliau menyatakan bahwa “Sanksi yang dikenakan sesuai dengan aturan adalah sanksi administrasi berupa bunga sebesar 2% (dua persen) sebulan, dengan catatan pembayar pajak tidak melunasi pajak dalam jangka waktu lebih dari 10 (sepuluh) hari, hal tersebut untuk memberi efek jera pada pembayar pajak yang bandel. Hal tersebut cukup efektif dalam menghadapi pengusaha restoran yang seringkali terlambat membayar pajak”.

Berdasarkan wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa pihak Badan Pendapatan Daerah berupaya meningkatkan penerimaan pajak dengan cara memberikan sanksi tegas berupa bunga 2%. Sanksi tersebut berdasar pada Peraturan Bupati Banyumas Nomor 64 Tahun 2013 tentang Tata Cara Pemungutan Pajak Hotel dan Restoran di Kabupaten Banyumas sehingga masyarakat pelaku pengusaha restoran tidak bias menghindari atau berbuat curang dalam pemberian sanksi.

Karena ditemukan berbagai tantangan dan kendala yang dihadapi Badan Pendapatan Daerah berupaya melakukan inovasi berupa pengembangan sistem pelayanan pajak secara online. Selain itu, tahun 2021 disiapkan inovasi untuk menangani kendala yang sudah dialami terutama di masa pandemi *Covid-19*. Hal tersebut guna untuk mencegah semakin banyaknya kasus penularan *Covid-19*, pelayanan secara online meminimalisir masyarakat dan pegawai melakukan

pelayanan secara langsung. Pemerintah Kabupaten Banyumas berupaya menciptakan inovasi yang dapat menyesuaikan keadaan di masa seperti sekarang ini. Sistem pelayanan pajak secara *online* tidak hanya mempermudah masyarakat akan tetapi membantu pemerintah dalam mencegah penyebaran virus *Corona*.

Dalam masa pandemi ini, badan pendapatan Daerah juga berupaya menyesuaikan dengan peraturan yang berlaku yaitu membuat kebijakan yang sesuai dengan undang-undang yaitu dibuatnya peraturan bupati tentang pembebasan pajak. Hal tersebut bertujuan untuk membantu pengusaha restoran dalam menghadapi dampak pandemi dan menjaga stabilitas ekonomi. Selain itu, pada saat era *New Normal* pemerintah daerah memperbolehkan restoran atau rumah makan membuka usahanya dengan catatan tetap mematuhi protokol kesehatan seperti pembelian makanan atau minuman di restoran dengan cara *Take Away*. Sehingga pengusaha restoran tetap dapat menjalankan usahanya dan melakukan pembayaran pajak.

Pemerintah Kabupaten Banyumas tidak hanya berupaya menghadapi hambatan secara internal, melainkan dengan cara membantu para masyarakat yang terdampak untuk tetap bias bertahan dengan usahanya yaitu dengan cara pembebasan pajak restoran yang sesuai dengan peraturan dan kebijakan dari pemerintah pusat. Pembebasan pajak restoran tersebut tercantum dalam Peraturan Bupati Banyumas Nomor 18 Tahun 2020 tentang Tata Cara Pembebasan Pajak Hotel dan Pajak Restoran pada Masa Tanggap Darurat dan Penanggulangan *Corona Virus Disease 2019 (Covid-19)* di Kabupaten Banyumas.

### **3.4 Diskusi Temuan Utama Penelitian**

Penerimaan pajak restoran di Kabupaten Banyumas pada tahun 2020 mengalami penurunan yang sangat drastis. Adanya Covid-19 pada saat ini menyebabkan beberapa perubahan keadaan sosial yang berakibat pada turunnya penerimaan. Pemerintah berupaya melakukan inovasi untuk memperbaiki perekonomian Indonesia. di Kabupaten Banyumas usaha yang dilakukan oleh Badan Pendapatan Daerah antara lain sedang berupaya untuk pelayanan pajak secara online. Mengingat pada saat sekarang ini masih terbatas pergerakan masyarakat untuk semua aktivitas. Sehingga mewajibkan pemerintah untuk menemukan inovasi pelayanan yang sesuai dengan keadaan sekarang ini. berhubung Covid-19 pada saat ini sedang mengalami kenaikan, maka pemerintah Kabupaten Banyumas sedang berupaya tetap melayani tanpa harus bertemu langsung dengan masyarakat. Sehingga pelayanan tetap berjalan dan penyebaran virus tetap bisa di hentikan.

## **IV. PENUTUP**

### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pengamatan dalam melaksanakan kegiatan magang, berikut kesimpulan yang dapat diperoleh diantaranya:

1. Dianalisis sesuai teori optimalisasi Siti Rahayu dalam bukunya Perpajakan Indonesia Konsep dan Aspek Formal (2013:26) pada lima dimensi yakni: 1. Kejelasan dan kepastian peraturan pajak, 2. Tingkat pendidikan masyarakat, 3. Kualitas petugas pemungut pajak, 4. Sistem administrasi perpajakan yang tepat,

5. Pelayanan. Penerimaan Pajak Restoran di masa pandemi *Covid-19* kurang optimal dan masih perlu di adakan perbaikan dalam aspek pengawasan, inovasi, dan sosialisasi,
2. Pelaksanaan pemungutan Pajak Restoran belum optimal karena ada beberapa kendala dalam pemungutannya yaitu antara lain:
  - a) Kesadaran Wajib Pajak untuk membayar pajak secara tepat waktu yang masih rendah dan banyak masyarakat pengusaha restoran yang belum melaporkan usahanya.
  - b) Sanksi dan aturan yang diberikan masih kurang kuat sehingga masih banyak wajib pajak yang melanggar aturan
  - c) Pemungutan pajak yang dilakukan dengan cara manual yang dirasa kurang efektif dan efisien.
  - d) Menurunnya perekonomian Indonesia yang berdampak pada menurunnya penerimaan Pajak Restoran akibat *Covid-19*
3. Upaya pemerintah Kabupaten Banyumas dalam penerimaan Pajak Restoran, diantaranya:
  - a) Mengembangkan pelayanan pajak secara online dalam mengatasi keterbatasan pelayanan selama pandemic *Covid-19*.
  - b) Mengikutsertakan pegawai dalam program pendidikan dan pelatihan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia.
  - c) Pemberian sanksi yang tegas terhadap wajib pajak yang tidak mau membayar pajak.
  - d) Membuat kebijakan sesuai undang-undang yaitu kebijakan pembebasan pajak restoran untuk masyarakat pengusaha restoran yang terdampak *Covid-19*.
  - e) Memperbolehkan restoran atau rumah makan membuka usahanya dengan sistem *Take Away* atau tidak makan ditempat.

#### **4.2 Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan di atas, maka penulis memberikan saran bagi Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Banyumas sebagai berikut:

1. Pemerintah Kabupaten Banyumas, dalam hal ini Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Banyumas perlu segera merealisasikan pelayanan pajak secara online, mengingat di masa sekarang ini banyak keterbatasan aktifitas manusia karena adanya *Covid-19*.
2. Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Banyumas perlu memberikan reward kepada wajib pajak yang patuh membayar pajak berupa pemberian doorprize yang menunjang proses penjualan wajib pajak.
3. Perlu adanya penyuluhan dan sosialisasi terhadap masyarakat baik itu wajib pajak maupun masyarakat umum secara berkala untuk meningkatkan pengetahuan masyarakat akan pentingnya membayar pajak dan melaporkan usahanya.
4. Perlu dilakukan pelatihan atau diklat bagi petugas pajak agar dapat meningkatkan pelayanan yang prima untuk memberikan kepuasan dan kesan yang baik bagi wajib pajak.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku-Buku

- Advianto, Ida Zuraida dan L.Y. Hari Sih, Penagihan Pajak Pusat dan Pajak Daerah. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Hutagalung, Edward M. 2016. Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Sumedang: Alqaprint Jatinangor.
- Hutagaol, John. 2007. Perpajakan Isu-isu Kontemporer. Jakarta: Graha Ilmu
- Kosasih, Andreas. 2010. Optimalisasi Belajar dan Pembelajaran. Salatiga: Widiasari Pres34e.
- Mardiasmo. 2011. Perpajakan Edisi Revisi 2011. Yogyakarta: Andi.
- Nazir, Moh. 2014. Metode Penelitian. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Rahayu, Siti Kurnia (2010). Perpajakan Indonesia. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Siahaan, Marihot P. 2006. Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono, 2002. Metode Penelitian Administrasi. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2013. Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2016. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: PT Alfabeta.
- Suryadi, 2006. Model Hubungan Kausal Kesadaran, Pelayanan, Kepatuhan Wajib Pajak dan Pengaruhnya terhadap Kinerja penerimaan Pajak. Jurnal Keuangan Publik, vol 4,1: 105
- Sutedi, Adrian. 2008. Hukum Pajak dan Retribusi Daerah. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Suwandi, Basrowi. 2008. Memahami Penelitian Kualitatif. Jakarta: Rineka Cipta.

## **B. Peraturan Perundang-Undangan**

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi daerah

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 55 Tahun 2016 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Pemungutan Pajak Daerah

Peraturan Daerah Kabupaten Banyumas Nomor 1 Tahun 2011 Tentang Pajak Daerah

Peraturan Daerah Kabupaten Banyumas Nomor 16 Tahun 2009 Tentang Pajak Restoran

Peraturan Bupati Banyumas Nomor 64 Tahun 2013 tentang Tata Cara Pemungutan Pajak Hotel dan Restoran di Kabupaten Banyumas

Peraturan Bupati Banyumas Nomor 18 Tahun 2020 tentang Tata Cara Pembebasan Pajak Hotel dan Pajak Restoran Pada Masa Tanggap Darurat Dan Penanggulangan Corona Virus Disease 2019 (covid-19) Di Kabupaten Banyumas

## **C. Sumber Bacaan Lain**

Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Banyumas 2020