



UNIVERSITAS LANCANG KUNING

**PELAYANAN PAJAK RESTORAN MELALUI APLIKASI *SMART TAX*
DI BAPENDA KOTA PEKANBARU**

SKRIPSI

DINA MULYANI
2063201082

**FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
UNIVERSITAS LANCANG KUNING
PEKANBARU
FEBRUARI 2025**



UNIVERSITAS LANCANG KUNING

**PELAYANAN PAJAK RESTORAN MELALUI APLIKASI SMART TAX
DI BAPENDA KOTA PEKANBARU**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Syarat Guna Mengikuti Ujian Sarjana Strata Satu (S1)
Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Lancang Kuning

DINA MULYANI
2063201082

**FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
UNIVERSITAS LANCANG KUNING
PEKANBARU
FEBRUARI 2025**

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

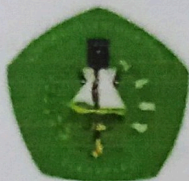
Skripsi ini adalah hasil karya sendiri dann semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Dina Mulyani

Nim : 2063201082

Tanda Tangan : 

Tanggal : 17 februari 2025



UNIVERSITAS LANCANG KUNING
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI

Jalan Yos Sudarso KM 8 Rumbai, Telp. (0761) 526558 Pekanbaru

LEMBAR DISETUJUI UNTUK DIPERTAHANKAN

Nama : Dina mulyani
NIM : 2063201082
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Proposal : Pelayanan Pajak Restoran Melalui Aplikasi Smart Tax di
BAPENDA Kota Pekanbaru

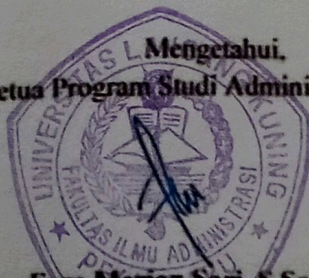
Pembimbing I

Dr. Trio Saputra, S.Psi., M.Si
NIDN.1007109001

Pembimbing II

Fara Merian Sari, S.Sos., M.Si
NIDN. 1012058804

Mengetahui,
Ketua Program Studi Administrasi Publik



Fara Merian Sari, S.Sos., M.Si
NIDN. 1012058804



UNIVERSITAS LANCANG KUNING
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
Jl. Yos Sudarso KM. 8 Rumbai Telp (0761) 52658 Pekanbaru

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : DINA MULYANI
No. Mahasiswa : 2063201082
Jurusan : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Pelayanan Pajak Restoran Melalui Aplikasi Smart Tax di Badan
Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru.

Telah berhasil dipertahankan dihadapan dewan penguji dan diterima sebagai persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) Pada Program studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Lancang Kuning.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Dr.Trio Saputra,S.Psi.,M.Si
Pembimbing : Fara Merian Sari, S.Sos.,M.Si
Penguji : Dr.Surya Dailiati, M.Si
Penguji : Dwi Herlinda, S.Sos., M.Si

(
(
(
(
(

Ditetapkan di : Pekanbaru
Tanggal : 24 Januari 2025

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullah Wabarakatuh

Alhamdulillah penulis ucapkan kepada Allah SWT atas semua nikmat dan karunia serta kesempatan dan kesehatan yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar kesarjanaan Strata – 1 pada Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Lancang Kuning. Penulis mengangkat topik sesuai pula dengan latar belakang studi penulis di Jurusan Administrasi Publik sehingga penulis tertarik memberi judul: **‘Pelayanan Pajak Restoran Melalui Aplikasi *Smart Tax* di Bapenda Kota Pekanbaru’**

Penulis juga mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dan berpartisipasi dalam penyelesaian skripsi ini, antara lain kepada :

1. Ibu Khuriyatul Husna, S.Sos, MPA selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Lancang Kuning Pekanbaru.
2. Ibu Harsini, S.Sos, M, Si selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Lancang Kuning Pekanbaru.
3. Ibu Dr. Li. Dra. Dian Rianita, MA selaku Wakil Dekan II Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Lancang Kuning Pekanbaru
4. Ibu Sri Roserdevi Nasution, S.Sos, M, Si selaku Wakil Dekan III Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Lancang Kuning Pekanbaru.
5. Ibu Fara Merian Sari, S.Sos, M, Si, selaku Ketua Prodi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Lancang Kuning.

6. Kepala Bapenda Kota Pekanbaru beserta para staff yang telah memberikan data dan informasi yang benar dalam kebutuhan penelitian penulis.
7. Teristimewa saya persembahkan skripsi ini untuk keluarga tercinta ayah dan ibu tersayang serta abang-abangku tercinta yang telah menjadi motivator utama bagi penulis yang selalu memberikan dukungan
8. Last but not least, untuk penyemangat yang tiap hari nanyain skripsi Fadli Romadon dan sahabat-sahabatku Ike, Nasya, Dian, Putri, Nadila dan Mayo terimakasih dukungannya selama penulis mengerjakan skripsi

Semoga Allah melimpahkan Taufiq dan Hidayah-Nya kepada semua pihak yang telah berupaya memberikan bantuan demi selesainya penulisan skripsi ini.

Pekanbaru, 17 Februari 2025

Penulis

Dina Mulyani

ABSTRAK

Nama : DINA MULYANI

Nim 2063201082

Judul Skripsi : Pelayanan Pajak Restoran Melalui Aplikasi *Smart Tax* di Bapenda Kota Pekanbaru

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Pelayanan Pajak Restoran Melalui Aplikasi *Smart Tax* Di Bapenda Kota Pekanbaru. Metode Penelitian yang digunakan adalah kualitatif. Penelitian menggunakan instrument penelitian observasi, wawancara dan dokumentasi. Teori yang digunakan adalah Menurut Fitzsimmons Dalam Lijan Poltak Sinambela (2014:7) Indikator Pelayanan Publik dapat di Ukur dengan: *Reliability* (Kehandalan), *Tangibel* (Berwujud) , *Responsiviness* (Ketanggapan), *Assurence* (Jaminan) dan *Emphaty* (Empati). Hasil Penelitian Pelayanan Pajak Restoran Melalui Aplikasi *Smart Tax* di Bapenda Kota Pekanbaru sudah dilaksanakan dengan ketentuan yang berlaku untuk membuat pelayanan awal dilakukan dalam pengurusan layanan pajak restoran melalu aplikasi *Smart Tax* namun waktu penyelesaian pelayanan izin reklame masih belum sesuai dengan aturan yang berlaku dan ada beberapa keterlambatan dalam penyelesaiannya yang diberikan oleh pegawai atau operator smart tax BAPENDA Kota Pekanbaru

Kata Kunci: Pelayanan, Pajak Restoran

ABSTRACT

Name : DINA MULYANI
Nim 2063201082
Title : **Restaurant Tax Services Through the Smart Tax Application at Bapenda Pekanbaru City**

This research aims to determine and analyze Restaurant Tax Services through the Smart Tax Application in the Pekanbaru City Bapenda. The research method used is qualitative. This research uses observation, interview and documentation research instruments. Theory used According to Fitzsimmons in Lijan Poltak Sinambela (2014:7) Public Service Indicators can be measured by: Reliability, Tangibility, Responsiveness, Assurance and Emphaty. The results of research on restaurant tax services through the Smart Tax application at the Pekanbaru City Bapenda have been carried out with the applicable provisions for the creation of initial services carried out in the processing of restaurant tax services through the Smart Tax application, however the completion time for advertising permit services is still not in accordance with the applicable provisions and there are several delay. in payments provided by employees or smart tax operators BAPENDA Pekanbaru City

Keywords: Service, Restaurant Tax

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN ORISINILITAS.....	i
LEMBAR DISETUJUI UNTUK DIPERTAHANKAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Kegunaan Penelitian	12

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Konsep Teoritis	13
2.2 Fokus Penelitian.....	29
2.3 Kerangka Pemikiran.....	30

BAB III METODELOGI PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian.....	32
3.2 Desain Penelitian.....	32
3.3 Informan Penelitian.....	32
3.4 Jenis dan sumber data.....	33
3.5 Teknik pengumpulan data.....	34
3.6 Analisis data.....	35
3.6 Keabsahan data.....	36

BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1 Profil Kantor Bapenda Kota Pekanbaru... ..	39
4.2 Visi dan Misi Bapenda Kota Pekanbaru... ..	40
4.3 Keadaan Pegawai.....	41
4.4 Sarana/ Prasarana.....	45
4.5 Kedudukan Tugas Pokok Dan Fungsi	46
4.6 Struktur Organisasi.....	55

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1 Pelayanan Pajak Restoran Melalui Aplikasi <i>Smart Tax</i> di Bapenda Kota Pekanbaru	57
5.2 Hambatan Pelayanan Pajak Restoran Melalui Aplikasi <i>Smart Tax</i> di Bapenda Kota Pekanbaru	70

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan.....	72
6.2 Saran.....	73

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

1.1 Alur Pembayaran Pajak Restoran di Bapenda Pekanbaru	6
1.2 Target dan Realisasi penerimaan pajak restoran.....	8
1.3 Target dan Realisasi penerimaan pajak restoran Kota Pekanbaru Sesudah adanya Apliaski <i>Smart Tax</i> tahun 2022-2023.....	9

DAFTAR GAMBAR

Bagan 2.1	Kerangka Pemikiran.....	31
Bagan 4.1	Struktur Organisasi.....	56

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki fungsi sebagai penyedia berbagai pelayanan publik yang sangat diperlukan oleh masyarakat. Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik yang dituntut harus siap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan berkembangnya kemajuan ilmu pengetahuan, teknologi informasi dan komunikasi serta perubahan lingkungan menuntut pemerintah melakukan berbagai macam upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan memanfaatkan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Selain itu pemerintah juga melakukan berbagai macam upaya untuk meningkatkan penerimaan negara yang nantinya menjadi sumber dana untuk Pembangunan nasional.

Kinerja pemerintah dapat kita ketahui bahwa kinerja dapat diukur dari seberapa berkualitas pelayanan publik yang telah diberikan kepada masyarakat. Masyarakat sangat berperan penting dalam memberi suatu penilaian atas pelayanan yang telah diterima. Oleh sebab itu, keberhasilan suatu pelayanan publik dapat mendorong dukungan dan kepercayaan Masyarakat yang kuat terhadap kinerja pemerintahan (Setiawati & Lutfi, 2020:137). Dari pengertian tersebut Furqon dkk. (2020) mengaitkan bahwa pelayanan publik berkaitan langsung dengan suatu organisasi pemerintahan yang dimana apabila ada pelayanan publik yang diberikan berkualitas, maka dapat mencerminkan fungsi kewajiban para aparatur pemerintah yang berkualitas baik juga (Kurhayadi, 2022:493).

Pelayanan yang telah diberikan oleh pemerintah yaitu meringkus di berbagai bidang diantaranya seperti pelayanan pajak daerah. Tidak dapat diingkari bahwa belum seutuhnya pemerintah dapat mempersiapkan pelayanan publik yang ideal untuk masyarakat. Perkara yang timbul dalam penanganan pelayanan publik menjadi sebuah tanggung jawab bagi pemerintah selaku penyedia pelayanan publik. salah satu masalah pelayanan publik yang sering mengalami permasalahan adalah pajak.

Pajak merupakan sumber pendapatan terbesar negara Indonesia. Dapat dilihat dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) yang memperlihatkan bahwa sektor perpanjakkkan memberikan kontribusi yang begitu besar bagi penerimaan negara.(Arifin,2015).

Berdasarkan otoritas pemungutannya, di Indonesia pajak dibagi menjadi pajak pusat dan pajak daerah. Pajak pusat adalah pajak yang pemungutannya dilakukan oleh pemerintah pusat. Sedangkan pajak daerah adalah pajak yang dilakukan oleh pemerintah daerah baik provinsi maupun kabupaten atau kota yang berguna untuk mendukung penerimaan pendapatan asli daerah. Adapun jenis-jenis pajak daerah yang ada di Indonesia:

1. Pajak Hotel adalah pajak yang telah disediakan holeh hotel, hotel merupakan fasilitas penyediaan jasa penginapan dengan dipungut bayaran.
2. Pajak Restoran adalah pajak yang dikenakan biaya atas pelayanan yang telah diberikan oleh restoran tersebut.

3. Pajak Hiburan adalah pajak yang dikenakan jasa pelayanan yang mempunyai biaya atau adanya pemungutan biaya didalamnya.
4. Pajak Reklame adalah pajak yang diambil dari benda, alat atau media yang dibentuk dan motifnya dirancang untuk tujuan komersial agar dapat menarik perhatian umum
5. Pajak Penerangan Jalan adalah pajak yang dipungut atas penggunaan tenaga listrik
6. Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan adalah pajak yang dikenakan atas pengambilan mineral yang bukan logam seperti batu kapur dan batu apung.
7. Pajak Parkir adalah pajak yang dipungut dari pembuatan tempat parkir dari luar badan jalan.
8. Pajak Air Tanah adalah pajak yang dipungut atas penggunaan air tanah untuk tujuan komersial.
9. Pajak Sarang Burung Walet adalah pajak yang diambil atas pengambilan sarang burung walet
10. Pajak Bumi dan Bangunan adalah pajak yang dikenakan atas bumi atau bangunan yang dimanfaatkan.

Di era globalisasi saat ini zaman sudah semakin canggih dan semakin berkembang. Dengan adanya perkembangan zaman saat ini sudah begitu banyaknya mengalami perubahan diberbagai sektor salah satunya seperti teknologi. Perkembangan teknologi pada saat ini berdampak banyak terhadap perubahan salah satu nya yaitu pelayanan. Layanan aplikasi melalui internet yaitu

memanfaatkan jasa telekomunikasi melalui jaringan telekomunikasi berbasis internet yang terjadinya layanan komunikasi dalam bentuk pesan singkat dan panggilan suara. Dengan memanfaatkan teknologi sebagai guna untuk mempermudah pelayanan yang dilakukan oleh negara dalam memenuhi kebutuhan warga negaranya.

Organisasi Perangkat Daerah telah mengeluarkan inovasi aplikasi untuk mempermudah pekerjaan, seperti OPD yang telah ikut serta dalam mengoptimalkan teknologi ini adalah Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA). Bapenda memiliki fungsi dan tugas untuk mempermudah pendaftaran pajak dan meningkatkan kesadaran masyarakat dalam membayar pajak yang sangat berpengaruh kepada meningkatnya pendapatan asil daerah.

Bapenda Kota Pekanbaru memiliki beberapa pelayanan secara keseluruhan adalah sebagai berikut:

Tabel 1.1 Jenis pelayanan di Bapenda Kota Pekanbaru Tahun 2023

Pelayanan	Target	Realisasi	Persentase
1	2	3	4
Pelayanan Pajak Hotel	23.985.231.345	14.500.000.500	60,86
Pajak Restoran	18.735.633.124	11.543.333.500	61,11
Pajak Hiburan	3.698.439.000	2.450.329.998	66,67
Pajak Reklame	8.747.500.000	5.765.444.324	62,50
Pajak Penerangan Jalan	30.500.500.000	28.040.250.500	93,30
Pajak Mineral Bukan Batuan Dan Logam	23.094.000.000	20.000.500.000	86,95
Pajak Parkir	8.500.000.000	4.444.540.340	50,55
Pajak Air Tanah	28.478.103.443	21.754.866.000	75,00
Pajak Sarang Burung Walet	6.698.137.000	3.555.430.000	55,50
Bea Perolehan Hak Atas Tanah Dan Bangunan	5.003.416.500	3.333.000.000	60,00
PBB Sektor Perkotaan	20.139.000.000	13.450.486.000	65,00

Sumber: Bapenda Kota Pekanbaru Tahun 2024

Dari tabel diatas jelas terlihat bahwa pada tahun 2023 realisasi penerimaan pajak daerah masih jauh dari target selama ini. Realisasi target pajak terbesar terjadi di pajak penerangan jalan sebesar 93,30 dari total target sebesar Rp. 30.500.500.000. Dengan pencapaian itu, mengindikasikan realisasi penerimaan pajak daerah belum maksimal dan efektif. Hal ini akan menjadi pekerjaan rumah Pemerintah untuk mengevaluasi diri untuk bisa kembali mengejar target pajak daerah. Sehingga kedepannya perlu upaya evaluasi secara menyeluruh terhadap proses pajak dan pelayanan pemungutan pajak daerah yang belum sesuai dengan ketentuan yang berlaku tersebut.

Salah satu aplikasi yang telah dikeluarkan oleh BAPENDA adalah *Smart Tax*. Aplikasi *Smart Tax* adalah sebuah aplikasi mobile android yang dapat didownload melalui playstore aplikasi ini menyediakan layanan pajak Kota Pekanbaru, yang merupakan gabungan dari dari semua layanan publik sehingga dapat mempermudah Masyarakat dalam pelayanan perpajakan. aplikasi pendaftaran pajak yang telah dikeluarkan oleh badan pendapatan daerah kota pekanbaru.

Badan Pendapatan (Bapenda) Kota Pekanbaru memiliki aplikasi *Smart Tax* Pekanbaru untuk kemudahan membayar pajak bagi warga Kota Pekanbaru. Aplikasi ini bisa diunduh melalui smartphone android. Lebih jelasnya sebagai berikut:

Gambar 1.1
Aplikasi Pekanbaru Smart Tax



Sumber Data Bapenda Kota Pekanbaru Tahun 2024

Aplikasi *Smart Tax* ini masih terbilang baru karena aplikasi *Smart Tax* ini pertama kali rilis pada tanggal 7 oktober 2021, lalu pada tanggal 11 februari 2022, aplikasi ini resmi digunakan. Ada sekitar 4 jenis pajak daerah Kota pekanbaru yang melakukan pelayanan pajak ini seperti pajak restoran, pajak hiburan, pajak hotel, dan pajak parkir

Alur pelayanan pembayaran pajak restoran sebelum adanya aplikasi *Smart Tax* Pekanbaru dilakukan secara langsung di Kantor Bapenda Kota pekanbaru dengan melakukan pengisian formulir pendaftaran penerimaan pajak restoran oleh pelaku usaha restoran. Saat ini dengan adanya Aplikasi *Smart Tax* Pekanbaru hanya dapat dilakukan secara online melalui HP/Smartphone. Lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 1.2 Alur Pembayaran Pajak Restoran di Bapenda Pekanbaru

No	Sebelum adanya Aplikasi Smart Tax	Adanya Aplikasi Smart Tax
1	WP melakukan rekapitulasi transaksi selama satu bulan dan mengumpulkan bukti transaksinya	Buka Aplikasi yang nantinya akan diarahkan mengisi Nomor NIK
2	WP mengisi Surat Pemberitahuan Pajak Daerah secara manual	Buka Menu Lapor Pajak dan pilih restoran
3	WP menghitung sendiri ketetapan pajaknya	Pilih Menu Daftar Antrian secara online
4	WP menyerahkan laporan pajak ke kantor BPPD	Setelah itu wajib pajak akan diarahkan untuk melengkapi berkas seperti KTP, Surat Izin Usaha restoran
5	WP membayar pajak daerah di loket	Proses Validasi
6		Akan dikirim Notifikasi melalui Email dan SMS berisi Kode Bayar.

Sumber Data: Bapenda Kota Pekanbaru Tahun 2024

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa perbedaan pembayaran pajak restoran sebelum dan sesudah adanya *Smart Tax* terlihat jelas. Dapat diketahui bahwa sebelum adanya aplikasi maka wajib pajak melakukan rekapitulasi transaksi selama satu bulan kemudian mereka juga menghitung sendiri besaran pajak yang harus dibayarkan dan mengisi formulir surat pemberitahuan pajak secara manual dan langsung datang ke kantor untuk melakukan pembayaran di loket yang sudah ada sedangkan mekanisme pembayaran dan pelaporan dan pajak melalui Smart Tax Wajib Pajak tidak perlu hadir ke kantor dengan membawa uang tunai dan seluruh bon bill, tidak perlu melakukan rekapitulasi transaksi, dan bisa mencetak langsung bukti pembayaran pajak) namun cukup melalui HP Saja dengan membuka menu dan diarahkan pada pengisian nomor NIK dan setelah itu akan diarahkan untuk Buka Menu Lapor Pajak dan pilih restoran, kemudian kemenu

antrian dan akan dilakukan proses validasi dan mengirimkan notifikasi dank ode bayar yang harus dilakukaan oleh wajib pajak tanpa harus datang kekantor.

Pajak restoran merupakan jenis pajak kabupaten/kota yang baru ditetapkan berdasarkan Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 yang mengatur tentang pajak dan retribusi daerah. Dan juga pajak restoran juga ditetapkan berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 6 Tahun 2018 tentang perubahan atas Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Pajak Restoran.

Pengenaan tariff pajak restoran Menurut Undang-Undang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (UU PDRD), Pajak Restoran adalah pajak atas pelayanan yang disediakan oleh restoran dengan ciri-ciri:

1. Omzet diatas 4,8 milyar
2. Memiliki lebih 10 karyawan
3. Memiliki izin usaha
4. Beroperasi lebih dari 6 bulan
5. Memiliki NPWP

Kota Pekanbaru adalah kota yang ada di Provinsi Riau yang memiliki tingkat pembangunan yang cukup potensal. Berkembangnya pembangunan di Kota Pekanbaru berimplikasi pada perkembangan sektor lainnya seperti restoran. Banyaknya jumlah restoran yang ada di Kota Pekanbaru menjadikan restoran sebagai sektor yang memiliki potensi besar dalam menyumbang Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kota Pekanbaru. Menurut Pasal 1 ayat (10) Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 129 Tahun 2018 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pemungutan Pajak Restoran bahwa pajak retoran adalah pajak atas pelayanan yang disediakan

restoran. Pengenaan Tarif Pajak Restoran ditetapkan sebesar 10% (sepuluh persen) bagi setiap pemilik atau badan usaha restoran yang ada di Kota Pekanbaru.

Alasan penulis mengambil topik penelitian pajak restoran Banyaknya jumlah restoran yang ada di Kota Pekanbaru menjadikan restoran sebagai sektor yang memiliki potensi dalam menyumbang Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kota Pekanbaru. Berkembang pesatnya jumlah restoran di Kota Pekanbaru akan berpengaruh pada pertumbuhan ekonomi. Dengan ini, Kota Pekanbaru diharapkan mampu membiayai daerahnya dengan cara meningkatkan pajak restoran.

Pendapatan pajak restoran berdasarkan data dari Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru untuk Target dan Realisasi penerimaan pajak restoran tahun 2019-2023 sebelum adanya pelayanan Aplikasi Smart Tax menunjukkan sebagai berikut:

Tabel 1.3. Target dan Realisasi penerimaan pajak restoran Kota Pekanbaru sebelum adanya Apliaski Smart Tax tahun 2019-2021

Tahun	Target APBD	Realisasi	Persentasi
2019	117.035.537.059,00	118.586.072.181,00	101,32
2020	164.141.248.298,00	80.931.621.224,00	49,31
2021	82.700.000.000,00	90.009.049.131,00	108,84

Sumber : Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru Tahun 2024

Berdasarkan tabel 1.1 diatas penerimaan pajak restoran mengalami peningkatan yang signitifikat dari sebelum penggunaan Aplikasi Smart Tax. Jumlah kenaikan yang cukup memuaskan merupakan dampak dari penggunaan Aplikasi *Smasrt Tax* dalam pemungutan pajak restoran walaupun pada tahun 2020 mengalami penurunan yang sangat signitifikan yakni pencapaiannya hanya

sebesar 49,31 % saja dan pada tahun 2021 mengalami peningkatan yang sangat tinggi.

Kemudian penerimaan pajak restoran setelah adanya layanan melalui *Smart Tax* mengalami perubahan yang cukup baik artinya realisasi pencapaian pajak restoran sudah melewati target yang ditetapkan seperti terlihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 1.4. Target dan Realisasi penerimaan pajak restoran Kota Pekanbaru Sesudah adanya Apliaski *Smart Tax* tahun 2022-2023

Tahun	Target	Realisasi	%
2022	119.050.000.000,00	122.685.331,80	103,05
2023	134.000.000.000,00	140.233.444.897,00	104,65

Sumber : Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru Tahun 2024

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa jumlah penerimaan pajak restoran setelah diberlakukannya pelayanan pembayaran melalui aplikasi *Smart Tax* menunjukkan kenaikan yang sangat signifikan yakni pada tahun 2023 kenaikan sebesar 104,65 dari target yang sudah ada. Kemudahan layanan secara online melalui aplikasi tersebut dianggap mempermudah wajib pajak restoran dalam membayarkan pajak restorannya sehingga mereka tidak perlu bolak balik datang ke kantor, melainkan hanya cukup melalui Handphone saja.

Aplikasi *Smart Tax* ini sudah diatur dalam Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 115 tahun 2021 Tentang pengelolaan Aplikasi *Smart Tax* Pekanbaru Pada Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru. Keunggulan dari Aplikasi *Smart Tax* ialah: Meningkatkan pelayanan pajak terhadap masyarakat, Memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam melaporkan dan membayar pajak, Meningkatkan penerimaan Pajak Daerah.

Kurangnya sosialisasi pembayaran pajak restoran bagi pelaku usaha menyebabkan masih banyak pengusaha pajak restoran yang belum membayarkan pajaknya terlepas dari banyaknya target pelayanan pajak yang sudah terealisasi. Lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 1.5 Data Wajib pajak restoran Kota Pekanbaru Sesudah adanya Apliaski *Smart Tax* tahun 2022-2023

Tahun	Jumlah Wajib Pajak Restoran	Jumlah Bayar Pajak	Keterangan
2022	1.610	1540	Ketidaktahuan mekanisme pembayaran pajak
2023	1.554	1.269	

Sumber : Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru Tahun 2024

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa penyebab permasalahan umum dalam pembayaran pajak restoran adalah ketidaktahuan wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak restoran yang dilakukan secara online sehingga hal tersebut menyebabkan belum semua pengusaha restoran yang membayarkan pajaknya melalui aplikasi smart tax sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Jumlah wajib pajak merupakan mereka seseorang atau pelaku usaha restoran yang dikenakan pajak atas kegiatan usaha restorannya sedangkan jumlah yang membayar pajak adalah mereka yang taat dalam melakukan pembayaran pajak restoran, jumlah wajib pajak yang bayar pajak bisa saja sama dengan jumlah wajib pajak, namun disini terlihat dengan jelas bahwa belum seluruh wajib pajak yang membayarkan pajak restorannya dilihat dari selisih antara jumlah yang sudah bayar dengan jumlah wajib pajak restoran secara keseluruhan.

Berdasarkan pemaparan diatas, penulis menemukan beberapa permasalahan terkait dengan pelayanan pembayaran pajak restoran tersebut melalui aplikasi Smart Tax, antara lain:

1. Sebagian besar masyarakat dimana mereka banyak yang belum memahami prosedur secara utuh alur dan mekanisme pembayaran pajak melalui aplikasi yang sudah ada seperti terlihat pada tabel I.4 diatas.
2. Aplikasi mengalami eror sehingga menyulitkan wajib pajak dalam membayarkan pajak restorannya dan belum dilakukan perbaikan dengan cepat oleh petugas. Aplikasi *Smart Tax* tersebut dapat dilihat pada Gambar 1 diatas.

Dengan demikian, penelitian tertarik melakukan penelitian dengan judul:
“PELAYANAN PAJAK RESTORAN MELALUI SMART TAX DI BAPENDA KOTA PEKANBARU”

1.2 Rumusan masalah

Dari uraian diatas, maka penulis merumuskan permasalahan dalam peneltitian ini ialah:

1. Bagaimana pelayanan pajak restoran melalui aplikasi *SMART Tax* di BAPENDA Kota Pekanbaru?
2. Apa saja hambatan pelayanan pajak restoran melalui aplikasi *Smart Tax* di BAPENDA Kota Pekanbaru?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini berdasarkan rumusan masalah diatas ialah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pelayanan pajak restoran melalui *Smart Tax* di BAPENDA Kota Pekanbaru.
2. Untuk mengetahui apa saja hambatan pelayanan pajak restoran melalui *Smart Tax* di BAPENDA Kota Pekanbaru.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini terdiri dari manfaat praktis, akademis, teoritis yang dijelaskan sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis.

Sebagai suatu informasi dan sumbangan pemikiran kepada pihak lain yang akan meneliti dengan permasalahan yang sama

2. Manfaat praktis

Sebagai suatu rekomendasi dan masukan bagi Badan Pendapatan Daerah dalam mengimplementasikan aplikasi pendaftaran pajak dengan cara online.

3. Manfaat akademis

Penelitian ini diharapkan berguna untuk menambah referensi perpustakaan di Fakultas Administrasi Publik, Program Studi Ilmu Administrasi.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisa yang telah penulis lakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai hasil penelitian beserta saran yang dapat penulis kemukakan sebagai berikut :

6.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian penulis tentang permasalahan tersebut diatas, maka penulis mengambil kesimpulan:

1. Hasil Penelitian Pelayanan Pajak Restoran Melalui Aplikasi *Smart Tax* di Bapenda Kota Pekanbaru sudah dilaksanakan dengan ketentuan yang berlaku untuk membuat pelayanan awal dilakukan dalam pengurusan layanan pajak restoran melalui aplikasi *Smart Tax* namun waktu penyelesaian pelayanan izin reklame masih belum sesuai dengan aturan yang berlaku dan ada beberapa keterlambatan dalam penyelesaiannya yang diberikan oleh pegawai atau operator smart tax BAPENDA Kota Pekanbaru,
2. Adapun hambatan dalam Pelayanan Pajak Restoran Melalui *Aplikasi Smart Tax* di Bapenda Kota Pekanbaru adalah:
 - Kurangnya pengawasan pimpinan dalam memberikan pengawasan terhadap kinerja pegawainya
 - Kurangnya kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugasnya memberikan pelayanan kepada masyarakat.

6.2 Saran

Ada beberapa saran dari penulis dalam penelitian ini, yaitu :

1. Kepada Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru agar memberikan pengawasan terhadap kinerja pegawai agar dapat diperoleh pelayanan pembayaran pajak restoran melalui aplikasi *Smart Tax* yang diberikan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.
2. Kepada seluruh pegawai/operator aplikasi *Smart Tax* agar meningkatkan kemampuan dan menguasai mekanisme pelayanan yang ada sehingga kedepan tidak menghambat jalannya pelayanan yang diberikan.

DAFTAR PUSTAKA

- George Terry, 2012, *Prinsip-Prinsip Manajemen*, PT Bumi Aksara, Jakarta
- Hardiansyah, 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media. Yogyakarta.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2014. *Organisasi dan Motivasi (Dasar Peningkatan Produktivitas)*. PT. Bumi Aksara. Jakarta.
- Indrawijaya, Adam I. 2013. *Perilaku Organisasi*. Sinar Baru Algensindo. Bandung.
- Ibrahim, Amin. 2013. *Pokok-Pokok Administrasi Publik dan Implikasinya*. PT. Refika Aditama. Bandung
- Jhon Suprihanto, 2014 *Pengantar Manajemen*, Bumi Aksara Jakarta
- Maulidiah, Sri 2014. *Pelayanan Publik, Pelayanan PATEN*. CV. Indra Prahasta, Bandung.
- Makmur. 2013. *Filsafat Administrasi*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Novi Rahma Sari, dkk, (2023). *Inovasi layanan drive thru pembayaran pajak daerah oleh badan pelayanan pajak daerah kabupaten sidoarjo (studi pada pelayanan publik kabupaten sidoarjo)* Jurnal Publika. Volume 11 Nomor 2, Tahun 2023
- Pasolong, Harbani. 2011. *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta. Bandung.
- Pasolong, 2013 *Metode Penelitian Administrasi Publik*, Alfabeta. Bandung
- Priansa, Doni Juni. Agus Garnida. 2013. *Manajemen Perkantoran Efektif, Efisien dan Profesional*. Alfabeta. Bandung..
- Rian Nugroho. 2014. *Kebijakan Publik*. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Roberto, 2019 Penerapan Sistem Aplikasi Pajak Restoran Berbasis Online Dalam Meningkatkan E-Government di Kabupaten Manokwari Provinsi Papua Barat. *Jurnal_Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan*. Vol 2 Nomor 5
- Siagian.SP 2014. *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan dan Implementasi)*. PT. Bumi Aksara. Jakarta.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.

- Sutrisno, Edy. 2011. *Budaya Organisasi*. PT. Bumi Aksara. Jakarta
- Sutopo, 2012. *Pelayanan Organisasi*. Kencana Prenada Media Group. Jakarta.
- Syafi'i, Inu Kencana. 2012. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia (Sanri)*. PT. Bumi Aksara. Jakarta.
- Siti Khadyja Ambo, 2021. Inovasi Mobile Payment Online System (MPOS) Dalam Meningkatkan Pendapatan Pajak Restoran Di Badan Pendapatan Daerah Kota Makasar. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin. Vol 01 Nomor 2.
- Sri bintang annisa`ul choiriyah, dkk, 2018 inovasi pelayanan E-SPTPD (Surat Pemberitahuan Pajak Daerah Berbasis Elektronik). Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya Vol 02 Nomor 02.