

# Evaluasi Pelaksanaan Kebijakan Pajak Elektronik (*E-Tax*) terhadap Peningkatan Pendapatan Pajak Daerah Kota Palembang

Januar Eko Aryansah<sup>1\*</sup>, Muhammad Yusuf Abror<sup>1</sup>, Dwi Mirani<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Universitas Sriwijaya, Indonesia

## ARTICLE INFO

### Article history:

Received 07 December 2022

Accepted 30 May 2023

Available online 30 June 2023

### Kata Kunci:

Evaluasi; *E-Tax*; Wajib Pajak; Pendapatan Pajak Daerah

### Keywords:

Evaluation; *E-Tax*; Taxpayer; Local Tax Revenue

## ABSTRAK

Kota Palembang menerapkan digitalisasi perpajakan melalui kebijakan pajak elektronik (*E-Tax*) pada pajak parkir, hotel, restoran, dan hiburan. *E-Tax* diharapkan memberikan kemudahan bagi wajib pajak untuk melakukan pembayaran pajak, memudahkan pengawasan oleh petugas pajak, dan terwujudnya optimalisasi sektor perpajakan. Dalam pelaksanaannya kebijakan *E-Tax* di kota Palembang terdapat beberapa kendala: Penolakan oleh sebagian wajib pajak dan permasalahan kejujuran wajib pajak. Hasil dari penelitian ini *E-Tax* merupakan potensi dalam optimalisasi penerimaan pajak ketika dijalankan secara maksimal menjadikan fenomena ini menarik untuk diteliti. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengetahui faktor-faktor permasalahan yang terjadi dalam pelaksanaan (*E-Tax*) di kota Palembang. Metode penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif. Jenis dan sumber data penelitian terdiri dari data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara, observasi dan studi pustaka. Teknik analisis data dalam penelitian ini

meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan pelaksanaan *E-Tax* di kota Palembang berdasarkan analisis CIPP (*konteks, input, proses, product*). Indikator Proses memegang peranan paling penting dari hasil penelitian karena berpengaruh terhadap kesadaran masyarakat untuk menggunakan *E-Tax* dan indikator *product* menduduki posisi paling rendah karena sudah hanya membicarakan tentang kualitas dan dampak kebijakan sehingga tidak terlalu berpengaruh terhadap pendapatan pajak kota Palembang.

## ABSTRACT

The City of Palembang implements tax digitization through electronic tax policies (*E-Tax*) on parking, hotel, restaurant, and entertainment taxes. *E-Tax* is expected to provide convenience for taxpayers to make tax payments, facilitate supervision by tax officers, and realize the optimization of the tax sector. In implementing the *E-Tax* policy in Palembang, there are several obstacles: Rejection by some taxpayers and problems with taxpayer honesty. The results of this study *E-Tax* is the potential to optimize tax revenue optimally, making this phenomenon interesting. This study aims to analyze and determine the factors of the problems in the implementation (*E-Tax*) in Palembang. This research method uses descriptive qualitative research. Types and sources of research data consist of primary data and secondary data. Data collection techniques used are interviews, observation, and literature study. Data analysis techniques in this study include data collection, reduction, presentation, and conclusion. The results of this study show the implementation of *E-Tax* in the city of Palembang based on CIPP analysis (*context, input, process, product*). The process indicator plays the most crucial role in the research results because it influences public awareness to use *E-Tax*, and the product indicator occupies the lowest position because it only talks about the quality and impact of policies, so it does not affect the tax revenue of the city of Palembang.

This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.

Copyright © 2023 by Author. Published by Universitas Pendidikan Ganesha.



\* Corresponding author.

E-mail addresses: [januareko@fisip.unsri.ac.id](mailto:januareko@fisip.unsri.ac.id)

## 1. Pendahuluan

Pasca diberlakukannya otonomi daerah yang berimplikasi pada pergeseran kewenangan pemerintah daerah dalam mengurus dan mengatur rumah tangganya sendiri, pelaksanaan otonomi daerah ini merupakan tuntutan akan perubahan sistem administrasi publik yang dulunya sangat sentralistik dan tertutup menuju sistem yang lebih terdesentralisasi, demokratis dan memberi peluang partisipasi masyarakat. Dengan adanya pemberian otonomi daerah oleh pemerintah pusat kepada pemerintah daerah ini maka peluang yang diberikan kepada daerah dalam rangka mendukung otonomi daerah tersebut adalah dimana terdapat keleluasan untuk melaksanakan kewenangan secara mandiri, luas, nyata dan bertanggung jawab kecuali urusan yang oleh Undang-undang ditentukan sebagai urusan pemerintah pusat (Pamuji, 2014). Salah satu kewenangan yang diberikan kepada pemerintah daerah adalah pengelolaan pajak daerah.

Pengelolaan pajak daerah menjadi suatu aktivitas yang penting untuk ditinjau baik secara konseptual maupun secara praktis, mengingat pajak daerah merupakan salah satu sumber pendapatan asli daerah (PAD) yang memberikan kontribusi yang lebih besar dibandingkan dengan sumber PAD yang lainnya seperti retribusi daerah, hasil pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan serta lain-lain sumber PAD yang sah. Di Kota Palembang misalnya data menunjukkan tahun 2017 pajak daerah Kota Palembang memberikan kontribusi 62,29 % dari realisasi PAD, kemudian pendapatan lain-lain PAD hanya 26,57, sementara bagi hasil Perusahaan Daerah hanya berkontribusi sebesar 5,67 % dan kontribusi yang paling kecil adalah retribusi daerah yang hanya menyumbang 5,47% dari realisasi pajak daerah sebesar 680 M Sedangkan tahun 2018 Pajak daerah memberikan sumbangan sebesar 30,27 %. Dilihat dari peningkatan pendapatan pengelolaan pajak daerah selama ini sudah dikelola dengan baik, namun hal tersebut hanya ditinjau dari persentase dari realisasi atas target yang ditetapkan dalam APBD. Namun tahun 2018 Atas masukan dari Korsupgah KPK Pemerintah Kota Palembang disarankan untuk menaikkan target PAD terutama dari penerimaan pajak daerah Sebesar 1,5 T dari target tahun 2017 yang hanya 1,3 T dengan realisasi yang secara persentase lebih kecil namun karena target yang cukup tinggi maka secara nilai pendapat lebih besar dibandingkan tahun 2017, selain saran untuk menambah target pendapatan pajak daerah, Korsupgah KPK juga menyarankan mengimplementasikan penggunaan pajak elektronik atau *E-Tax* dengan argumentasi bahwa penggunaan *E-Tax* akan membuat pengelolaan pajak meningkat dan lebih transparan.

Dalam konteks pelayanan pajak daerah, secara umum proses pelaporan pajak mengenal istilah *Self Assessment System* yang merupakan suatu sistem yang melibatkan partisipasi wajib pajak secara aktif untuk memberikan informasi mengenai pajak terutang secara mandiri dan jujur. Dalam konsep ini wajib pajak diberi kesempatan dan kepercayaan untuk berkontribusi secara langsung dalam menghitung sendiri jumlah pajak terutang, menghitung sendiri jumlah pajak yang harus dibayar dan melaporkan besaran pajak kepada petugas pajak (Rachdianti et.al 2016), dalam menerapkan sistem pajak ini sangat diperlukan partisipasi, kejujuran, kesadaran dan kedisiplinan wajib pajak untuk melaporkan kewajibannya sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku. Untuk mempermudah pelaksanaan *Self Assessment System* ini Kota Palembang telah menerbitkan peraturan Walikota Palembang Nomor 84 Tahun 2018 tentang Tata Cara Pembayaran dan Pelaporan Transaksi Usaha Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Hiburan dan Pajak Parkir secara *online*. Pemaknaan pembayaran secara *online* inilah yang disebut dengan *E-Tax* atau *electronic tax* (Pajak elektronik). Regulasi tersebut merupakan bentuk tindak lanjut pemerintah daerah dalam rangka mempermudah memberikan pelayanan kepada wajib pajak daerah dalam bentuk pelayanan yang berbasis elektronik.

Hal tersebut mengkonfirmasi bahwa dalam tata kelola pajak daerah juga mengalami perkembangan dan penyesuaian seiring dengan diadopsinya konsep terbaru dalam administrasi publik terutama konsep *electronic government (e-Gov)*, dimana pemerintah pusat dan daerah berlomba-lomba membuat inovasi yang berbasis aplikasi dan web sebagai bentuk dari implementasi sistem *electronic government* (Winarno, 2008). Dalam konteks tata kelola pajak daerah Kota Palembang digunakanlah pembayaran sistem *online* atau *E-Tax* yang diproyeksi akan dapat meningkatkan pendapatan pajak daerah, karena *E-Tax* adalah salah satu sarana dengan memanfaatkan perkembangan sistem dan teknologi informasi yang dapat memberikan

nilai tambah bagi organisasi jika didesain menjadi sistem yang lebih baik dan efektif (Radityo & Zulaikha, 2007).

Secara infrastruktur *E-Tax* sendiri sampai saat ini dari tahun 2018 pemerintah Kota Palembang telah memasang sebanyak 600 unit alat *E-Tax* di unit usaha wajib pajak, untuk tahun 2020 sendiri pemerintah Kota Palembang melalui Badan Pengelolaan Pajak Daerah (BPPD) telah memasang 100 unit *E-Tax* dan *tapping box* yang dapat mencatat setiap transaksi serta mengetahui secara *real* besaran pajak yang harus dibayar dari setiap transaksi usaha wajib pajak (Wulandari, 2020). Pelaksanaan *E-Tax* di Kota Palembang pada awalnya mendapat penolakan dari beberapa wajib pajak untuk menggunakan peralatan *E-Tax* sedangkan kategorisasi usaha wajib pajak tersebut sudah layak menggunakan *E-Tax*.

Perubahan target dan realisasi pajak daerah tidak terlepas dari berbagai faktor antara peningkatan jumlah wajib pajak, kesadaran wajib pajak, pemberian sanksi bagi wajib pajak yang tidak patuh dan yang cukup penting juga adanya dorongan dari pihak eksternal untuk mencapai target yang lebih besar dengan mengoptimalkan peran serta wajib pajak dan perbaikan pelayanan perpajakan daerah. Data menunjukkan ada peningkatan pendapatan pajak daerah setelah menggunakan sistem pemungutan pajak *online* (*E-Tax*).

Data dari badan pengelolaan pajak daerah kota Palembang tahun 2021 menyebutkan pendapatan kota Palembang dari sektor perpajakan dimasing-masing jenis pajak sebelum dan sesudah penggunaan *E-Tax* mengalami peningkatan. Pajak hotel sebelum penggunaan *E-Tax* tahun 2016 dan 2017 diangka 52 dan 57 M. Setelah penggunaan *E-Tax* pada tahun 2018 dan 2019 terjadi peningkatan diangka 71 dan 80 M. Pajak Restoran tahun 2017 masih diangka 79 M pada tahun 2018-2020 masing-masing diangka 93 M, 127 M dan 99 M. Pajak hiburan yang sebelumnya diangka 22 M pada tahun 2017, tahun 2018 dan 2019 diangka 29 M dan 32 M. Sama halnya redistribusi parkir sebelumnya 2017 berkisar 28 M, 2018 dan 2019 pada angka 32 M dan 34 M.

Dari data diatas terdapat peningkatan pendapatan pajak daerah Kota Palembang yang cukup signifikan sejak penggunaan sistem pajak *online* (*E-Tax*) yang dimulai dari tahun 2018 sampai saat ini. Salah satu upaya Pemerintah Kota Palembang meningkatkan kinerja pelayanan di dinas terkait dengan pajak daerah ini ialah dengan mereformasi penggunaan sistem pemungutan pajak daerah yang selama ini dilakukan secara manual kemudian berubah secara *online* atau secara elektronik yang bertujuan mempermudah wajib pajak dan pemerintah untuk melakukan pendataan dan pelaporan kegiatan pemungutan pajak daerah.

Upaya penggunaan *E-Tax* ini sendiri juga sebagai langkah agar tumbuhnya partisipasi masyarakat terutama wajib pajak untuk berkontribusi secara langsung dalam melaporkan dan membayar pajak secara mandiri. Dalam pelayanan publik kepada wajib pajak, peran partisipasi wajib pajak menempatkan urutan yang penting agar kebijakan penarikan pajak dari masyarakat menjadi masif dan lebih efektif. Partisipasi dalam hal ini adalah partisipasi dalam arti adanya kesadaran dan kejujuran wajib pajak untuk ikut serta melaksanakan ketentuan dan peraturan penarikan pajak daerah.

Hasil penelitian Nawangwulan (2017) yang relevan untuk dikaitkan dengan partisipasi masyarakat dalam menggunakan *e-filing* menunjukkan bahwa faktor penyebab masyarakat belum berpartisipasi dalam penggunaan *e-filing* dikarenakan masyarakat tidak mengetahui tentang *e-filing* itu sendiri, kurang adanya publikasi dan sosialisasi yang maksimal, masyarakat tidak mengerti prosedur penggunaan *e-filing*, masyarakat merasa kesulitan dalam penggunaan perangkat komputer dan internet, serta masyarakat sudah terbiasa menggunakan prosedur manual. Disamping itu, kebijakan *e-filing* yang ditetapkan pemerintah dengan mengharuskan masyarakat menggunakan perangkat komputer dan internet merupakan faktor penghambat masyarakat berpartisipasi dalam penggunaan *e-filing* serta harus mengikuti prosedur yang kurang dimengerti oleh masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa proses partisipasi masyarakat dalam pelayanan pajak tidak bisa hanya dilihat dari aturan semata namun perlu dipertimbangkan dari keterlibatan dan proses penyusunan kebijakan dari awal dan perlunya pemberian pemahaman dalam bentuk sosialisasi kepada wajib pajak.

Data yang sebelumnya dijelaskan diatas menunjukkan peran positif dari penggunaan alat *E-Tax* dalam perpajakan kota Palembang. Dalam tata kelola pajak daerah dengan

menggunakan *E-Tax* ini merupakan program yang jika diimplementasikan dengan menerapkan konsep kinerja pelayanan publik yang baik dan menyertakan partisipasi masyarakat, program *E-Tax* ini tidak hanya dapat memantau dan memprediksi target dan realisasi pajak daerah per tahunnya namun juga dapat meningkatkan peran serta wajib pajak atau masyarakat untuk secara mandiri menilai, menghitung, melaporkan dan membayarkan pajaknya secara mandiri. Artinya kinerja pelayanan dan partisipasi dalam implementasi *E-Tax* di Kota Palembang ini menjadi aspek krusial yang akan diamati baik secara teoritis dan praktis.

Melihat peningkatan signifikan dari penggunaan *E-Tax* dari sisi pendapatan pajak kota Palembang. Hal ini menjadi fenomena yang menarik dan perlu untuk dilihat lebih dekat. Untuk melihat dan mengevaluasi pelaksanaan kebijakan pajak elektronik (*E-Tax*) terhadap peningkatan Pajak Daerah Kota Palembang menjadi alasan penulis melakukan penelitian ini.

## 2. Metode

Bentuk penelitian ini adalah penelitian Evaluasi. penelitian evaluasi biasanya dilakukan untuk mengetahui untuk mengetahui efektivitas pencapaian tujuan, hasil, atau dampak suatu kegiatan atau program dan mengenai suatu kebijakan yang telah direncanakan dan dilaksanakan dalam kurun waktu tertentu (Sutopo, 2002). Evaluasi dalam penelitian ini menggunakan model CIPP (*Context, Input, Proses, Product*) dengan melihat bagaimana kebijakan *E-Tax* di kota Palembang terlaksana, hasil, dan capaian, serta pengaruh pelaksanaan kebijakan tersebut kepada PAD kota Palembang dari sektor perpajakan. Jenis penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif. Jenis dan sumber data penelitian ini terdiri dari data primer yaitu data terkait proses sosialisasi dan pelaksanaan *E-Tax* berdasarkan hasil wawancara dan data sekunder berupa data pendapatan daerah, dokumen kebijakan dan dokumen sosialisasi yang bersumber dari dokumen-dokumen terkait. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara, observasi dan studi pustaka. Teknik analisis data dalam penelitian ini meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Usman & Akbar, 2017).

## 3. Hasil dan pembahasan

### Evaluasi Pelaksanaan Kebijakan Pajak Elektronik (*E-Tax*)

Model evaluasi CIPP adalah kerangka komprehensif dalam memandu kegiatan evaluasi formatif dan sumatif, program, perseorangan, produk, instansi dan sistem. Dalam penelitian ini menggunakan model evaluasi CIPP (*Contexts, Input, Process, Product*) yang dikembangkan oleh Daniel L. Stufflebeam. Dalam penelitian evaluasi yang menggunakan model CIPP, proses evaluasi akan memperhatikan keberkaitan secara menyeluruh, mulai dari konteksnya yang meliputi informasi dari beberapa faktor mengenai kondisi dan karakteristik konteks sebelum suatu program dilaksanakan, masukan (input) yang diberikan sebagai persiapan pelaksanaan program supaya bisa berjalan lancar, proses bagaimana program dilakukan dari awalnya dengan pendekatannya apakah sesuai dengan konteksnya dan merupakan proses yang tepat untuk mencapai tujuan program, dan akhirnya bagaimana kualitas hasil yang telah dicapai selama pelaksanaan program yang dievaluasi tersebut (Sutopo, 2002). Berikut penjabaran evaluasi pelaksanaan kebijakan pajak elektronik (*E-Tax*) berdasarkan model evaluasi CIPP;

### Evaluasi Konteks (*Context*)

Menurut Stufflebeam, evaluasi konteks mengidentifikasi dan mengevaluasi kebutuhan tersusunnya suatu program (Wirawan, 2016). Tujuan dari sebuah program merupakan bagian dari evaluasi konteks. Evaluasi ini menjelaskan mengenai kondisi lingkungan yang relevan, menggambarkan kondisi yang ada dan diinginkan, dan mengidentifikasi kebutuhan-kebutuhan lingkungan. Dalam melihat evaluasi *context* pada penelitian ini ada empat indikator yang digunakan, sebagai berikut.

#### 1) Kondisi Sosial Ekonomi Kelompok Sasaran

Kelompok sasaran adalah semua wajib pajak pada sektor hotel, restoran, hiburan dan parkir. Kondisi sosial ekonomi kelompok sasaran program *E-Tax* ini adalah wajib pajak yang memang berpotensi dan memiliki omset yang diterima perbulan, seperti pajak restoran

menggunakan dua klasifikasi yaitu omset Rp. 9-12jt itu dikenakan pajak 5% dan omset lebih dari Rp. 12jt dikenakan pajak sebesar 10%. Berdasarkan hasil wawancara pada salah satu wajib pajak restoran di Soto Boyolali Kota Palembang disebutkan:

*“Besaran pembayaran pajak Soto Boyolali itu tergantung omset, biasanya di atas 30 juta pajaknya, omsetnya diatas 300jt. dulu sebelum pajak bulanan biasa bukan 10% jadi tidak sampai 10jt. semenjak sampling kita menerapkan 10% ke konsumen”.*

Maka dapat disimpulkan bahwasanya kondisi sosial ekonomi kelompok sasaran dalam kebijakan program *E-Tax* ini sesuai dengan omset yang didapatkan oleh wajib pajak. Hal ini telah sesuai dengan dengan Peraturan Walikota Palembang No. 33 Tahun 2016 bahwa kondisi sosial ekonomi kelompok sasaran dalam penerapan *e-tax* di Kota Palembang sesuai dengan ketentuan yang berlaku, yakni wajib pajak akan diberlakukan *E-Tax* apabila omset wajib pajak tidak kurang dari Rp. 3jt per bulan.

## 2) Latar Belakang dan Alasan Munculnya Kebijakan

Di akhir tahun 2018, dilakukan upaya dalam meningkatkan PAD Kota Palembang salah satunya pajak yang berimbang dengan dikeluarkannya Peraturan Walikota (PERWAKO) Kota Palembang Nomor 84 Tahun 2018 Tentang Cara Pembayaran dan Pelaporan Transaksi Usaha Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Hiburan dan Pajak Parkir melalui Sistem *Online*. Penerapan sistem *online* menggunakan sistem *Monitoring Device* berbasis *Web* yaitu jasa layanan perbankan berbasis sistem informasi yang diberikan bank kepada nasabah yang mencakup kegiatan pengelolaan, pembayaran, penagihan dan pengawasan sehingga pengelolaan keuangan nasabah menjadi lebih efektif dan efisien.

Berdasarkan hasil wawancara bersama Kepala Bagian Pajak Daerah Lainnya, diketahui *E-Tax* telah dilaksanakan sejak tahun 2018 yang disahkan oleh pemerintah Kota Palembang yang mengacu pada Peraturan Walikota (PERWAKO) Kota Palembang Nomor 84 Tahun 2018 sebagai upaya dalam meningkatkan pengawasan atas pembayaran dan pelaporan transaksi usaha wajib pajak serta meningkatkan kepatuhan wajib pajak terhadap nilai pajak yang harus dibayar dan dilaporkan sesuai dengan omset yang diperolehnya selama satu kurun waktu masa pajak guna mengoptimalkan penerimaan pajak daerah. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Firmansyah & Sumanto (2021) bahwa penggunaan sistem *online* pajak mampu meningkatkan transparansi dan akuntabilitas penerimaan pajak sehingga dalam meningkatkan PAD Kota Palembang dengan sistem *online* pajak melalui *E-Tax* dapat dijadikan suatu upaya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

## 3) Tujuan Kebijakan

Kehadiran *E-Tax* menjadi cara terbaru dalam mencegah kebocoran data pajak untuk penerimaan yang disetor oleh pengusaha seperti pajak hotel, restoran, hiburan dan parkir. Berdasarkan Peraturan Walikota Palembang No 84 Tahun 2018 bahwa tujuan penerapan sistem *online* dimaksud sebagai upaya meningkatkan pengawasan atas pembayaran dan pelaporan data transaksi usaha wajib pajak serta meningkatkan kepatuhan wajib pajak guna optimalisasi penerimaan pajak daerah. Dengan adanya *E-Tax* ini sistem pembayaran pajak lebih efektif dan efisien karena di monitor langsung oleh Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) dan dengan adanya *E-Tax* ini diproyeksi dapat meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) serta para Wajib Pajak menjadi lebih patuh atas pajak yang harus dibayarkan. Dengan tujuan kebijakan yang dimaksudkan dalam implementasi *E-Tax* di Kota Palembang tersebut hal ini telah sesuai dengan peraturan berlaku yaitu Peraturan Walikota Palembang No 84 Tahun 2018 bahwa kebijakan ini bertujuan untuk mencegah kebocoran data pajak dan mengoptimalkan penerimaan pajak daerah.

## 4) Sasaran Kebijakan

Sasaran utama kebijakan program *E-Tax* adalah wajib pajak yang memiliki usaha dengan sistem digital. Oleh karena itu, dalam penyelenggaraan program *E-Tax* pada dasarnya adalah untuk meningkatkan pendapatan daerah (PAD). Sesuai dengan Peraturan Walikota (PERWAKO) Kota Palembang Nomor 84 Tahun 2018 Pasal 14 (1) dan (2), semua wajib pajak wajib mengikuti dan mendukung program sistem *online* perpajakan dan Wajib Pajak harus bersedia untuk ditempatkan alat atau sistem perekaman data transaksi usaha pada tempat

usaha miliknya sebagaimana dimaksud dalam pasal 6. Maka dapat disimpulkan bahwa kebijakan program *E-Tax* ini wajib (memaksa) untuk semua wajib pajak. Sesuai dengan pernyataan Kepala Bagian Pajak Daerah Lainnya, bahwa :

*"Mengenai pemasangan alat E-Tax memang ada beberapa keberatan oleh Wajib Pajak, maka mulai tahun ini ada surat pernyataan pajak resto, pajak hotel dan lainnya kalo memang berat bisa menggunakan surat pernyataan apa keberatannya, karena sifatnya pajak ini wajib (memaksa)".*

Lebih lanjut lagi dijelaskan mengenai sasaran kebijakan oleh Analis Pajak Daerah BPPD Kota Palembang bahwasanya :

*"Tidak semua Wajib Pajak dapat menggunakan E-Tax karena dilihat terlebih dahulu apakah jika dipasang alat E-Tax memang potensial atau tidak".*

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwasanya pajak ini wajib untuk semua wajib pajak namun dalam pemberian alat *E-Tax* dapat di sesuaikan juga melihat omset yang di dapat oleh para pelaku usaha atau memang yang potensial. Hal ini telah sesuai dengan Peraturan Walikota Palembang No. 33 Tahun 2016 bahwa pengenaan alat *E-Tax* tidak dikenakan kepada wajib pajak yang memiliki omset kurang dari Rp. 3jt per bulan. Selain itu hal ini didukung oleh penelitian (Akib, 2012) bahwa suatu program akan berhasil dilaksanakan jika terdapat kesesuaian antara program dan pemanfaat. Dengan sasaran kebijakan dalam penerapan *E-Tax* disasarkan kepada wajib pajak dengan menyesuaikan kriteria melalui omset maka kinerja program akan dapat berjalan dengan apa yang diharapkan.

### **Evaluasi Masukan (Input)**

Evaluasi ini mengidentifikasi sumber daya pendukung pelaksanaan program. Sumber daya tersebut dapat berupa personalia, anggaran, dan asset (Wirawan, 2016). Penyediaan data dalam evaluasi ini bertujuan untuk menentukan bagaimana penggunaan sumber-sumber yang dapat digunakan untuk mencapai tujuan program. Hal ini berkaitan dengan relevansi, kepraktisan, pembiayaan (dana), efektifitas yang dikehendaki, dan alternatif-alternatif yang dianggap unggul. Dalam melihat evaluasi *input* pada penelitian kali ini ada tiga indikator yang digunakan, sebagai berikut.

#### **1) Dukungan Kelompok Sasaran**

Kelompok sasaran bukan hanya sekedar mendukung namun dalam Perwali Palembang No 84 Tahun 2018 Pasal 14(1) diatur bahwa semua wajib pajak wajib mengikuti dan mendukung program sistem *online* perpajakan. Aturan tersebut sekaligus bermakna sebagai himbuan dan ajakan kepada wajib pajak untuk mengikuti dan mendukung program *E-Tax* tersebut. Pada pelaksanaannya kelompok sasaran memiliki asosiasi usaha sendiri, berdasarkan hasil wawancara Kepala Bidang Pajak Daerah Lainnya Badan Pengelola Pajak Daerah kota Palembang dijelaskan bahwa kelompok sasaran mendukung kegiatan pemerintah, namun memang pada pelaksanaannya masih banyak pelaku usaha yang menolak program dengan bermacam-macam alasannya. Dari hasil wawancara yang telah dilakukan kepada pelaku usaha pada dasarnya pelaku usaha mendukung kebijakan pemerintah mengenai penggunaan *E-Tax* bagi pelaku usaha, namun memang masih ada beberapa penolakan dikarenakan faktor pemahaman kelompok sasaran yang belum optimal. Untuk itu perlu adanya tindak lanjut oleh pemerintah untuk memberikan pemahaman seperti melakukan sosialisasi yang masif dan interaktif kepada pelaku usaha. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Wardani & Wati, 2018) bahwa semakin meningkatnya kegiatan sosialiasi maka tingkat kepatuhan wajib pajak akan meningkat pula. Dengan begitu, pemahaman pajak kepada kelompok sasaran penting untuk dapat mendukung kebijakan *E-Tax* dalam mengupayakan pengoptimalan penerimaan pajak daerah.

#### **2) Anggaran Kebijakan**

Anggaran tentunya merupakan hal yang cukup fundamental dalam melaksanakan suatu kebijakan. Anggaran yang cukup akan mempermudah proses pelaksanaan suatu kebijakan.

Berkaitan dengan sumber pembiayaan program ini, berdasarkan hasil wawancara Kepala Bidang Pajak Daerah Lainnya, Kepala Subbidang Pajak Restoran, dan Kepala Bidang Pajak Hotel dapat disimpulkan bahwasanya pendanaan pengadaan alat *E-Tax* ini merupakan hasil kerjasama kepada beberapa *stakeholder* yang pada akhirnya membuat pemerintah tidak harus mengeluarkan biaya. Pembiayaan pengadaan alat *E-Tax* ini dijelaskan:

*“Ada kerjasama antara BPPD, Bank Sumsel Babel, dan pihak Vendor dalam pengadaan alat E-Tax. Pemerintah melakukan kerjasama kepada pihak Bank Sumsel Babel sebagai Bank Daerah Sumatera Selatan mempunyai kepentingan dengan keuangan daerah salah satunya bersumber dari pajak yang menjadi salah satu pertimbangan Bank Sumsel Babel mau bekerjasama. Pihak Bank Sumsel Babel bertanggung jawab pada pembiayaan pengadaan alat E-Tax, pengadaan alat E-Tax dengan sistem sewa pada pihak vendor. Vendor kita dalam pengadaan alat E-Tax adalah PT Pinisi Elektra yang bertanggung jawab melakukan pengadaan alat E-Tax, memantau, dan membantu pelaku usaha dalam penggunaan E-Tax. Sedangkan kerjasama dilakukan oleh Bank Sumsel Babel dan PT Pinisi Elektra dengan disaksikan oleh BPPD dan perwakilan KPK”.*

Dari keterangan tersebut bahwa anggaran yang digunakan dalam pelaksanaan *E-Tax* ini pada sisi pengadaan barang melalui sistem sewa. Sistem sewa oleh Bank Sumsel Babel kepada pihak vendor sebagai penyedia jasa. BPPD sebagai penerima manfaat tidak bertanggung jawab atas pembiayaan yang ada. Dengan begitu, untuk mencapai tujuan kebijakan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, pemerintah melakukan kerjasama dengan dengan pihak swasta yang berperan sebagai investor. Hal ini dapat dilakukan sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Abbas, 2018) bahwa kerjasama antara pemerintah dengan pihak investor atau swasta merupakan mekanisme pembiayaan alternatif dalam pengadaan pelayanan publik.

### 3) Faktor Pendukung Pencapaian Kebijakan

Suatu kebijakan tentunya membutuhkan faktor-faktor yang mendukung agar kebijakan tersebut berjalan dengan baik dan maksimal. Faktor pendukung dalam pelaksanaan kebijakan *E-Tax* ini adalah sarana dan prasarana yang menunjang, baik pemerintah dalam hal ini BPPD dan pelaku usaha terhubung dalam kondisi jaringan yang baik sehingga memudahkan proses pembayaran dan pemantauan secara *online*. Sarana dan prasarana kerja yang baik dan tersedia tentunya akan memberikan pengaruh yang berarti bagi pelaksanaan pemungutan dan kegiatan lain yang terkait (Rahmawan, 2012). Salah satu faktor pendukung pencapaian kebijakan dalam rangka optimalisasi penerimaan pajak melalui kebijakan *E-Tax* adalah kesiapan pemerintah dalam melaksanakan kebijakan serta kerjasama dengan perbankan dan vendor yang memudahkan pemerintah dalam melaksanakan kebijakan. Disisi lain pelaku usaha yang semakin hari semakin mengerti dan memahami sehingga diharapkan mempercepat pencapaian tujuan pemerintah. Namun terlepas dari faktor pendukung tersebut dikarenakan masih adanya pelaku usaha yang menolak kebijakan, tidak jujur, dan lain sebagainya masih menjadi pekerjaan rumah bagi pemerintah untuk diselesaikan.

## Evaluasi Proses (*Process*)

Evaluasi proses yaitu evaluasi pelaksanaan program. Apakah program telah dilaksanakan sesuai dengan petunjuk atau pedoman pelaksanaannya. Menurut Stufflebeam, evaluasi proses merupakan pengecekan keberlanjutan pada implementasi rencana (Wirawan, 2016). Evaluasi ini menyediakan umpan balik yang berkenaan dengan efisiensi pelaksanaan program, termasuk didalamnya pengaruh sistem dan keterlaksanaannya. Evaluasi ini mendeteksi atau memprediksi kekurangan (hambatan) dalam rancangan prosedur kegiatan dan program pelaksanaannya. Terdapat empat indikator pada dimensi proses sebagai berikut.

### 1) Sosialisasi Kebijakan

Sosialisasi kebijakan merupakan suatu mekanisme penyampaian informasi suatu sikap dan tindakan yang diambil seseorang atau dengan kesepakatan kelompok pembuat kebijakan sebagai upaya untuk mengatasi masalah atau suatu persoalan. Penyampaian informasi yang dilakukan oleh Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang selaku pelaksana kebijakan

tentang *Electronic Tax (E-Tax)* yaitu dengan melakukan sosialisasi kepada masyarakat khususnya wajib pajak yang menggunakan *E-Tax*.

Bentuk penyampaian informasi yang dilakukan Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang yaitu melalui Peraturan Walikota Palembang No 84 Tahun 2018 serta secara langsung dengan mendatangi ke tempat wajib pajak. Bentuk sosialisasi yang dilakukan oleh Badan Pengelolaan Pajak Daerah juga melalui tiga langkah yaitu *monitoring*, *sampling*, dan pemeriksaan untuk memastikan kepatuhan wajib pajak. Langkah pertama *monitoring* yang dilakukan baik secara langsung dan tidak langsung dengan melihat hasil input yang dilakukan wajib pajak, langkah kedua yaitu *sampling* yang dilakukan secara terbuka selama tujuh hari dan jika wajib pajak masih tidak kooperatif mengenai pembayaran pajak ini langkah berikutnya yaitu pemeriksaan.

Selain itu, bentuk penyampaian informasi terkait dengan sosialisasi kebijakan *E-Tax* dilakukan secara tidak langsung melalui media sosial seperti Instagram di awal tahun 2018 meskipun penyampaian informasi kurang dioptimalkan melalui media sosial tetapi masih terjadi penambahan pemasangan alat *E-Tax*. Kegiatan sosialisasi ini bertujuan untuk penembangan objek pajak khususnya wajib pajak yang sudah mengoperasikan alat *E-Tax* juga untuk mengedukasi dan pemahaman wajib pajak tentang kegunaan *E-Tax* agar bertambahnya Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kota Palembang. Hal ini sesuai dengan penelitian Wardani & Wati (2018) bahwa sosialisasi penting untuk dilakukan dalam meningkatkan pemahaman pajak guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

## 2) Bentuk dan Cakupan Kebijakan

Bentuk dan cakupan kebijakan yang dibuat tentunya mengedepankan prioritas pembangunan. Dalam kegiatan dan pelaksanaan kebijakan *E-Tax* di Kota Palembang sudah jelas diatur dalam Peraturan Walikota No 84 Tahun 2018, dengan diberlakukan peraturan tersebut maka menjadi dasar dan acuan bagi Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang sebagai petunjuk pelaksanaan agar dalam pelaksanaan kebijakan tersebut tidak melenceng dari tujuan kebijakan. Sejauh ini kebijakan *E-Tax* di Kota Palembang telah dijalankan secara optimal oleh BPPD Kota Palembang melalui sosialisasi, namun tetap saja dalam pelaksanaannya masih terjadi kendala dalam penyelesaiannya. Dari hasil wawancara, diketahui bahwa BPPD Kota Palembang menghimbau wajib pajak untuk bersedia melakukan pemasangan *E-Tax*. Himbauan ini berupa surat pemberitahuan kepada wajib pajak sebanyak tiga kali dan jika wajib pajak tetap tidak mematuhi kebijakan terhadap pemasangan *E-Tax* maka akan diberlakukan sanksi. Dalam pelaksanaan kebijakan, wajib pajak sebagai sasaran kebijakan tidak bisa menolak karena kebijakan ini sudah diatur pemerintah. Hal ini menjadi kendala yaitu dari wajib pajak yang sedikit memiliki pemahaman mengenai kewajiban membayar pajak. Pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan adalah cara wajib pajak dalam memahami peraturan pajak yang telah ada. Hal inilah yang mendorong BPPD Kota Palembang melakukan sosialisasi untuk membuat wajib pajak lebih memahami dan menjadi wajib pajak yang taat. Pemahaman yang kurang membuat wajib pajak berpikir kalau data mereka akan bocor dan diketahui oleh pihak BPPD Kota Palembang dan juga tidak adanya keuntungan yang diberikan dari membayar pajak malah sebaliknya itulah yang menjadi kelemahan dalam penerapan kebijakan terhadap pelaksanaan *E-Tax* di Kota Palembang.

## 3) Penentuan Sasaran Kebijakan

Dalam mencapai tujuan pemerintah, penentuan sasaran yang dilakukan Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang terhadap penggunaan alat *E-Tax* pada wajib pajak memiliki kriteria dan tidak semua diberlakukan kepada wajib pajak, yang berarti wajib pajak yang menjadi sasaran dalam kebijakan ini memang berpotensi dalam pembayaran pajak. Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang akan melihat kemampuan wajib pajak terdahulu untuk memberikan rekomendasi alat *E-Tax*, apabila memang wajib pajak tidak berpotensi maka akan di relokasi berdasarkan sisi omset yang diterima BPPD Kota Palembang dari informasi Bank Sumsel Babel. Selain itu, untuk pajak restoran berdasarkan Peraturan Walikota No 33 Tahun 2016 tentang persyaratan, mekanisme dan prosedur tetap pemungutan pajak restoran Pasal 6 ayat (4) menyebutkan bahwa objek pajak restoran yang dikecualikan yang nilai omset



penjualannya tidak melebihi sebesar Rp.100.000 per hari atau dengan omset kurang dari Rp. 3.000.000 per bulan. Dalam hal ini, penentuan sasaran kebijakan dalam penyelenggaraan kebijakan *E-Tax* Kota Palembang sudah sesuai dengan memberlakukan penggunaan *E-Tax* kepada wajib pajak yang berpotensi dalam pemungutan pajak sesuai dengan kriteria omset yang diterima BPPD Kota Palembang.

#### 4) Pengelolaan Kebijakan

Pengelolaan kebijakan merupakan proses atau cara yang dilakukan untuk mencapai tujuan dalam kebijakan tersebut. Dalam pengelolaannya, BPPD Kota Palembang melakukan perjanjian kerjasama dengan Bank Sumsel Babel dan Pihak Vendor PT Pinisi Elektra, dimana pengadaan alat *E-Tax* ini disediakan oleh Bank Sumsel Babel dan Pihak Vendor PT Pinisi Elektra dalam memonitoring sistem pada wajib pajak. Hal tersebut juga sudah jelas tertera pada perjanjian kerjasama pelaksanaan sistem *online* diatur dalam Peraturan Walikota Palembang No 84 Tahun 2018 pasal 5 ayat (1), (2), dan (3). Berdasarkan perjanjian kerjasama yang dimaksud pasal 5 ayat (1), bank menempatkan alat atau sistem perekam data transaksi pada wajib pajak dan menyediakan sistem monitoring device dengan didampingi petugas dari BPPD Kota Palembang. Untuk biaya pengadaan dan perawatan alat telah dibebankan kepada bank dan tidak memberatkan wajib pajak. Hal ini sudah diatur dalam Peraturan Walikota Palembang No 84 Tahun 2018 pasal 6 ayat (3). Dari hasil wawancara dan dokumentasi yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa dalam pengelolaannya, kebijakan *E-Tax* di Kota Palembang sudah jelas diatur dalam peraturan yang dibuat oleh Pemerintah Kota Palembang dengan melibatkan kerjasama antara Bank Sumsel Babel dan Pihak Vendor PT Pinisi dalam penyelenggaraan kebijakan *E-Tax* di Kota Palembang.

### Evaluasi Produk (*Product*)

Evaluasi produk atau evaluasi hasil dilakukan untuk mengidentifikasi dan mengakses keluaran dan manfaat, baik yang direncanakan maupun yang tidak direncanakan. Hal tersebut dilakukan untuk membantu agar hasil evaluasi tetap difokuskan pada manfaat yang penting dan akhirnya untuk membantu pihak terkait dapat mengetahui kesuksesan program dalam mencapai tujuan (Wirawan, 2016). Evaluasi ini mengukur dan menginterpretasikan pencapaian program selama pelaksanaan program dan pada akhir program. Dalam melihat evaluasi *product* terdapat dua indikator yang digunakan yaitu sebagai berikut.

#### 1) Fasilitas dan Kualitas Kebijakan

Pelaksanaan suatu kebijakan tentunya harus didukung oleh fasilitas yang menunjang terlaksananya kebijakan tersebut. Fasilitas yang disediakan oleh pemerintah melalui kerjasama dengan berbagai pihak dalam pelaksanaan kebijakan ini salah satunya adalah alat *E-Tax* itu sendiri. Dijelaskan lebih lanjut oleh Kabid Pajak Daerah Lainnya BPPD Kota Palembang bahwa fasilitas yang tersedia dari *output* kebijakan ini adalah sudah adanya *database* yang menjadi pusat pengumpulan data *E-Tax* sehingga memudahkan pemerintah dalam memantau, mengawasi dan melihat perkembangan pelaku usaha UMKM. Fasilitas kebijakan ini tentunya berhubungan erat dengan kualitas kebijakan, suatu kebijakan dapat dikatakan berkualitas tentunya jika kebijakan tersebut memberikan manfaat dan pelaksanaannya sesuai dengan harapan. Mengenai kualitas kebijakan berdasarkan hasil observasi dan wawancara, kebijakan ini memberikan kemudahan bagi pelaku usaha untuk melakukan pembukuan penjualan dan mempermudah pelaku usaha untuk melakukan pembayaran pajak. Dari sisi pemerintah kebijakan ini dengan dukungan fasilitas yang ada memberikan kemudahan bagi pemerintah untuk melakukan pengawasan terhadap pelaku usaha, sehingga memungkinkan untuk melakukan optimalisasi penerimaan pajak dengan sistem *online*. Kualitas kebijakan ini salah satunya dapat dilihat dari respon pelaku usaha yang paham dan mengerti akan fungsi alat ini dengan baik dan mendukung kebijakan *E-Tax*.

## 2) Dampak Kebijakan

Dampak Kebijakan *E-Tax* dalam optimalisasi penerimaan PAD dari sektor perpajakan semenjak dilaksanakan pertama kali di Kota Palembang pada tahun 2018 diharapkan mampu mengoptimalkan penerimaan pajak. Dari keterangan wajib pajak restoran Soto Boyolali menerangkan bahwa semenjak menggunakan alat dapat dirasakan manfaatnya dalam mempermudah melakukan pembukuan penjualan dan menghitung pembayaran pajak. Sementara, dari sisi pemerintah kebijakan ini mempermudah pengelola pajak dalam rangka mengawasi pelaku usaha melalui alat *E-Tax*. Kemudian dampak lainnya adalah sedikit banyak walaupun masih sering adanya kecurangan oleh pelaku usaha semenjak adanya kebijakan *E-Tax*, hal tersebut diharapkan berkurang dikarenakan pelaku usaha diawasi langsung oleh pengelola.

Dampak *E-Tax* terhadap pendapatan yang tidak signifikan ini juga dapat dilihat dari data target dan realisasi PAD kota Palembang yang bersumber dari pajak seperti terlihat pada Tabel 1.

**Tabel 1.** Data Target dan Realisasi Pajak Kota Palembang 2016-2022

Tahun	Target (Rp.)	Realisasi (Rp.)	Persentase (%)
2016	526.086.498.866,50	536.552.681.049,38	101,84
2017	638.549.551.000,00	680.012.752.910,10	106,49
2018	748.685.000.000,00	721.012.771.615,00	96,30
2019	1.314.232.400.000,00	832.056.845.614,28	63,31
2020	1.190.000.000.000,00	787.923.892.941,00	66,21
2021	1.279.951.000.000,00	684.850.236.761,00	53,52

Sumber: Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang 2022

Tabel tersebut diatas memberikan gambaran bahwa PAD kota Palembang yang bersumber dari pajak semenjak adanya kebijakan *E-Tax* mengalami penurunan realisasi. Sebelum adanya kebijakan *E-Tax* angka realisasi selalu diatas 100%, namun semenjak adanya kebijakan *E-Tax* dibawah 100% bahkan pada tahun 2021 hanya diangka 53,2%. Dampak kebijakan berdasarkan data tersebut diatas kebijakan ini memberikan kemudahan bagi pelaku usaha untuk melakukan pembukuan keuangan serta mempermudah dalam pembayaran pajak. Disisi lain mempermudah pemerintah dalam rangka melakukan pemantauan dan pengawasan pelaku usaha dalam pembayaran pajaknya. Kemudian kebijakan ini dikarenakan semuanya tersistem secara *online* diharapkan mengurangi tindak kecurangan baik dari pelaku usaha maupun petugas pajak. Sedangkan harapan kebijakan ini yaitu optimalisasi penerimaan pajak dilihat dari PAD kota Palembang sebelum dan ketika adanya kebijakan *E-Tax* belum berdampak signifikan.

## 4. Simpulan dan saran

Penerapan pajak elektronik di kota Palembang ini sudah berjalan sejak tahun 2018. Adapun faktor pendukung dari keberhasilan praktik pajak *online* Kota Palembang ini adalah adanya dukungan kebijakan berupa Peraturan Walikota sehingga memberikan legalesi yang cukup kuat untuk penerapannya. didukung sarana dan prasarana yang memadai, kerjasama dan komunikasi yang baik kepada wajib pajak berupa sosialisasi melalui media sosial, media elektronik dan relasi yang baik dengan penyedia jasa aplikasi pajak *online* sebagai pihak ketiga. Adapun yang menjadi kendala dalam keberhasilan penerapan pajak *online* adalah masih sedikitnya ketersediaan alat *tapping box* dibandingkan dengan jumlah wajib pajak yang ada di Kota Palembang serta kepatuhan wajib pajak untuk menggunakan *E-Tax* secara sukarela masih rendah. Pemerintah Kota Palembang melalui Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang mengusahakan pengadaan *tapping box* pajak *online* yang maksimal agar semakin banyak wajib pajak yang mengikuti program pajak *online* ini. Pemerintah terus meningkatkan kerjasama dan komunikasi yang efektif kepada kelompok wajib pajak agar terjadi peningkatan partisipasi wajib

pada dalam proses pemungutan pajak dapat menggunakan aplikasi pajak *online*. Harapannya dengan langkah tersebut pelaksanaan *E-Tax* dapat maksimal dan signifikan dalam peningkatan PAD kota Palembang dari sektor perpajakan. Beberapa hal yang perlu diperhatikan untuk penelitian serupa dimasa depan, yaitu mengidentifikasi proses sosialisasi kebijakan, faktor ketertarikan masyarakat serta implementasi kebijakan dilapangan yang mempengaruhi kebijakan terlaksana dengan baik atau tidak.

## Daftar Rujukan

- Abbas, M. Y. (2018). *Public Private Partnership Dalam Pembangunan Dan Pengelolaan Suncity Plaza Sidoarjo (Model Perjanjian Build Operate Transfer (Bot) Antara Pemerintah Kabupaten Sidoarjo*.
- Akib, H. (2012). Implementasi Kebijakan: Apa, Mengapa Dan Bagaimana. *J. Il.Adm.Publik*, 1(1), 1. <https://doi.org/10.26858/jiap.v1i1.289>
- Nawangwulan, H. S. (2017). Partisipasi Masyarakat Provinsi Jawa Tengah Dalam Penggunaan E-Filing. *Journal Of Politic And Government Studies*, 6(3), 1–13. <http://www.pajak.go.id>
- Pamuji, K. (2014). Kebijakan Pengelolaan Pajak Daerah Dalam Kerangka Penyelenggaraan Otonomi Daerah (Analisa Terhadap Implementasi Wewenang Pengelolaan Pajak Daerah Oleh Pemerintah Pusat Dan Pemerintah Daerah). *Jurnal Dinamika Hukum*, 14(3). <https://doi.org/10.20884/1.jdh.2014.14.3.309>
- Radityo, D., & Zulaikha. (2007). Pengujian Model Delone And Mclean Dalam Pengembangan Sistem Informasi Manajemen (Kajian Sebuah Kasus). *Simposium Nasional Akuntansi*, 1(1).
- Rahmawan, E. (2012). Optimalisasi Pemungutan Pajak Bumi Dan Bangunan (Pbb) Dalam Peningkatan Pendapatan Daerah (Studi Pemungutan Pajak Bumi Dan Bangunan (Pbb) Di Kecamatan Limpasu Kabupaten Hulu Sungai Tengah). *Jurnal Ilmu Politik Dan Pemerintahan Loka*, 1(2), 23–39.
- Sutopo, H. B. (2002). *Metodelogi Penelitian Kualitatif Dasar (Dasar Teori Dan Penerapannya Dalam Penelitian)*. Sebelas Maret University Press.
- Usman, H., & Akbar, P. S. (2017). *Metodologi Penelitian Sosial*. Bumi Aksara.
- Wardani, D. K., & Wati, E. (2018). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Pengetahuan Perpajakan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Pratama Kebumen). *Nominal*, 7(1). <https://doi.org/10.21831/nominal.v7i1.19358>
- Winarno, B. (2008). *Kebijakan Publik Teori Dan Proses Edisi Revisi*. Medpres.
- Wirawan. (2016). *Evaluasi. Teori Model, Metodologi, Standar, Aplikasi Dan Profesi*. Raja Grafindo Perkasa.