

**EFEKTIVITAS APLIKASI BERBASIS WEBSITE SISTEM
INFORMASI MANAJEMEN PENDAPATAN ASLI DAERAH
(SIMPAD) DALAM MENINGKATKAN KEPATUHAN
WAJIB PAJAK RESTORAN KOTA SAMARINDA**

Mochamad Deny Sanjaya, Muhammad Arif Nurrahman

**eJournal Administrasi Publik
Volume 13, Nomor 3, 2025**

HALAMAN PERSETUJUAN PENERBITAN ARTIKEL EJOURNAL

Artikel eJournal dengan identitas sebagai berikut:

Judul : Efektivitas Aplikasi Berbasis Website Sistem Informasi Manajemen Pendapatan Asli Daerah (SIMPAD) dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Restoran Kota Samarinda.

Pengarang : Mochamad Deny Sanjaya

NIM : 2102016083

Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

telah diperiksa dan disetujui untuk dionlinekan di eJournal Program Studi Administrasi Publik Fisip Unmul.

Samarinda, 29 Oktober 2025

Pembimbing,



Muhammad Arif Nurrahman, S.IP., M.Si.
NIP 199308052023211017

Bagian di bawah ini

DIISI OLEH ADMIN EJOURNAL ADMINISTRASI PUBLIK

Identitas terbitan untuk artikel di atas

Nama Terbitan	: eJournal Administrasi Publik
Volume	: 13
Nomor	: 3
Tahun	: 2025
Halaman	: 723-734

EFEKTIVITAS APLIKASI BERBASIS WEBSITE SISTEM INFORMASI MANAJEMEN PENDAPATAN ASLI DAERAH (SIMPAD) DALAM MENINGKATKAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK RESTORAN KOTA SAMARINDA

Mochamad Deny Sanjaya ¹, Muhammad Arif Nurrahman ²

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menilai tingkat efektivitas aplikasi SIMPAD yang disediakan oleh Pemerintah serta mengidentifikasi faktor-faktor penghambat dalam penerapannya. Latar belakang penelitian ini berfokus pada evaluasi sejauh mana aplikasi SIMPAD mampu meningkatkan kesadaran wajib pajak restoran di Kota Samarinda. SIMPAD dirancang sebagai sarana untuk memudahkan wajib pajak, khususnya wajib pajak restoran, dalam melakukan pembayaran pajak secara daring tanpa harus datang ke kantor pajak. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan objek penelitian pada Bapenda Kota Samarinda dan wajib pajak restoran. Analisis dilakukan berdasarkan teori efektivitas Budiani (2007) yang mencakup aspek ketepatan sasaran, sosialisasi, tujuan, dan pemantauan. Data diperoleh melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan aplikasi SIMPAD di Kota Samarinda tergolong cukup efektif dalam meningkatkan kemudahan dan efisiensi pembayaran pajak restoran. Namun, masih terdapat beberapa kendala yang memengaruhi efektivitasnya, seperti keterbatasan sumber daya manusia yang menguasai sistem perpajakan digital, rendahnya kemampuan sebagian wajib pajak dalam menggunakan aplikasi, perubahan regulasi pajak daerah yang menuntut pembaruan sistem, serta gangguan jaringan baik dari sisi Bapenda maupun wajib pajak. Selain itu, belum adanya pemberitahuan otomatis saat terjadi gangguan server atau pembaruan sistem juga menjadi hambatan dalam optimalisasi penggunaan aplikasi SIMPAD.

Kata Kunci : *efektivitas, aplikasi, wajib pajak restoran*

Pendahuluan

Otonomi daerah yang diterapkan di Indonesia sejak tahun 2001 memberikan kewenangan luas kepada pemerintah daerah untuk mengelola potensi dan sumber pendapatan daerah secara mandiri. Salah satu sumber utama pendapatan daerah adalah pajak daerah, termasuk pajak restoran, yang memiliki peranan penting dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Di Kota

¹ Mahasiswa Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: denysanjaya52@gmail.com

² Dosen Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

Samarinda, sektor kuliner terus berkembang pesat, sehingga pajak restoran menjadi salah satu kontributor signifikan terhadap PAD.

Namun demikian, peningkatan jumlah restoran tidak selalu diikuti dengan peningkatan kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan data Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Samarinda, masih terdapat wajib pajak restoran yang menunggak atau terlambat melaporkan kewajiban perpajakannya. Hal ini tercermin dari meningkatnya nilai denda pajak restoran dari tahun ke tahun. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak masih perlu diperkuat agar potensi penerimaan pajak daerah dapat dioptimalkan.

Untuk menjawab permasalahan tersebut, Pemerintah Kota Samarinda melalui Bapenda mengembangkan aplikasi berbasis website Sistem Informasi Manajemen Pendapatan Asli Daerah (SIMPAD). Aplikasi ini dirancang untuk mempermudah wajib pajak dalam melakukan pendaftaran, pelaporan, dan pembayaran pajak restoran secara daring (online). Inovasi ini merupakan bagian dari implementasi e-government, yang diharapkan mampu meningkatkan efisiensi pelayanan publik dan mendorong kesadaran serta kepatuhan wajib pajak.

Namun, penerapan sistem digital tidak terlepas dari berbagai tantangan. Beberapa kendala yang muncul antara lain keterbatasan sumber daya manusia dalam pengelolaan sistem, kurangnya pemahaman wajib pajak terhadap teknologi digital, perubahan regulasi pajak yang dinamis, serta kendala teknis seperti gangguan jaringan dan server. Faktor-faktor tersebut dapat mempengaruhi tingkat efektivitas aplikasi SIMPAD dalam mencapai tujuannya.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas aplikasi berbasis website SIMPAD dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak restoran di Kota Samarinda, serta mengidentifikasi faktor-faktor penghambat dalam penerapannya. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan sistem pelayanan pajak berbasis digital, khususnya dalam konteks peningkatan PAD melalui optimalisasi kepatuhan wajib pajak daerah.

Kerangka Dasar Teori

Efektivitas

Efektivitas merupakan ukuran sejauh mana suatu kegiatan, program, atau kebijakan berhasil mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Menurut Richard M. Steers (1985), efektivitas menunjukkan keberhasilan organisasi dalam melaksanakan tugas untuk mencapai sasaran yang diinginkan. Sementara Mahmudi (2019) mendefinisikan efektivitas sebagai keterkaitan antara hasil (output) dengan tujuan yang ingin dicapai.

Dalam konteks pelayanan publik, efektivitas dapat diukur melalui kesesuaian antara perencanaan dan hasil yang diperoleh, termasuk ketepatan sasaran, waktu pelaksanaan, dan tingkat perubahan yang dihasilkan. Menurut Wayan Budiani (2007), efektivitas program menyatakan bahwa untuk mengukur

faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi berjalan atau tidaknya suatu program dapat dilakukan dengan menggunakan variable-variabel berikut ini:

1. Ketepatan sasaran program, yakni sejauh mana kegiatan atau layanan mencapai kelompok yang menjadi target.
2. Sosialisasi program, yaitu kemampuan penyelenggara dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat.
3. Tujuan program, yang mengukur tingkat ketercapaian hasil sesuai dengan rencana.
4. Pemantauan program, yakni tindak lanjut dan pengawasan terhadap pelaksanaan program.

Indikator tersebut menjadi acuan dalam mengukur efektivitas aplikasi SIMPAD dalam penelitian ini.

Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak dapat dipahami sebagai suatu kondisi yang mencerminkan kesadaran dan sikap patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Hal ini tampak dari upaya wajib pajak untuk memahami ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, mengisi formulir pajak secara benar, lengkap, dan jelas, menghitung jumlah pajak terutang dengan tepat, serta melakukan pembayaran pajak sesuai batas waktu yang ditentukan (Yetti Mulyati 2021).

Kepatuhan wajib pajak dapat dilihat dari dua dimensi, yaitu:

1. Kepatuhan formal merupakan ketaatan wajib pajak dalam memenuhi ketentuan formal perpajakan. Ketentuan formal mencakup:
 - a. Tepat waktu dalam mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP maupun untuk ditetapkan memperoleh NPPKP
 - b. Tepat waktu dalam menyetorkan pajak yang terutang
 - c. Tepat waktu dalam melaporkan pajak yang sudah dibayar dan melaporkan perhitungan perpajakannya.
2. Kepatuhan material merupakan ketaatan wajib pajak dalam memenuhi ketentuan material perpajakan. Ketentuan Material terdiri dari:
 - a. Tepat dalam menghitung pajak terutang sesuai dengan peraturan perpajakan
 - b. Tepat dalam memperhitungkan pajak terutang sesuai dengan peraturan perpajakan
 - c. Tepat dalam memotong maupun memungut pajak (wajib Pajak Sebagai Pihak ketiga) (Saddang Am 2020).

E-Government

Konsep e-government merujuk pada pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi oleh instansi pemerintah untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik (Richard Heeks 2006). Penerapan e-government di bidang perpajakan bertujuan untuk

menyederhanakan prosedur, mempercepat layanan, serta meningkatkan transparansi data dan transaksi pajak.

Namun, keberhasilan implementasi e-government sangat dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya manusia, infrastruktur teknologi, dan penerimaan masyarakat terhadap sistem digital. Dalam hal ini, SIMPAD menjadi salah satu bentuk inovasi e-government yang diimplementasikan oleh Pemerintah Kota Samarinda untuk mendukung digitalisasi layanan pajak daerah.

Aplikasi Berbasis Website SIMPAD

Seiring pesatnya perkembangan era digital, Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Samarinda dituntut menghadirkan layanan pajak yang cepat, transparan, dan efisien. Untuk itu, Bapenda mengembangkan Sistem Informasi Manajemen Pajak Daerah (SIMPAD) sebagai platform digital yang mencakup pendaftaran, pendataan, penetapan, pembayaran, penagihan, dan pelaporan pajak daerah.

SIMPAD membantu pemerintah mengelola pajak secara efektif melalui otomatisasi tugas administratif, pelaporan, serta pemantauan penerimaan pajak. Aplikasi berbasis web ini memudahkan wajib pajak, salah satunya pemilik restoran, dalam menginput data dan omzet bulanan, mengisi formulir, serta melakukan pembayaran pajak secara daring, sehingga meningkatkan kesadaran dan partisipasi wajib pajak.

Pajak Restoran

Undang-Undang (UU) Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah mendefinisikan pajak restoran sebagai pungutan atas jasa yang disediakan oleh restoran, yang wajib dipungut dan disetorkan oleh pemilik atau pengelola kepada instansi berwenang. Di Kota Samarinda, ketentuan pajak restoran diatur dalam Perda Nomor 6 Tahun 2006 dan Perda Nomor 11 Tahun 2011, dengan tarif 10% serta 5% untuk kantin pemerintah dan food court. Restoran dengan omzet di atas Rp60.000.000 per tahun wajib terdaftar sebagai wajib pajak, sedangkan yang di bawah batas tersebut tidak termasuk objek pajak.

Sesuai Perda Nomor 11 Tahun 2011 Tentang Pajak Restoran DKI Jakarta, pajak restoran dikenakan atas penjualan makanan/minuman untuk konsumsi di tempat atau dibawa pulang, dengan konsumen sebagai subjek pajak dan pengelola restoran sebagai wajib pajak. Sanksi pajak berfungsi menegakkan kepatuhan terhadap peraturan perpajakan (Mardiasmo 2016) dan menjadi konsekuensi bagi pelanggar terhadap ketentuan perpajakan (Maili 2022). Sanksi ini membantu wajib pajak memahami batasan hukum agar tidak melanggar. Menurut Mardiasmo (Marni Sulistyowati 2021) sanksi perpajakan berdasarkan Undang-Undang dibedakan menjadi dua jenis, yaitu: administrasi (denda, bunga, kenaikan) dan pidana (hukuman sebagai upaya terakhir).

Definisi Konsepsional

Efektivitas dalam konteks ini dimaknai sebagai tingkat keberhasilan aplikasi SIMPAD dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan, yaitu

meningkatkan kepatuhan wajib pajak restoran dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, sehingga berdampak pada peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kota Samarinda.

Secara konseptual, penelitian ini membatasi kajian pada empat indikator efektivitas program menurut Wayan Budiani (2007), yaitu: (1) ketepatan sasaran program, (2) sosialisasi program, (3) tujuan program, dan (4) pemantauan program. Keempat indikator ini digunakan untuk menilai sejauh mana implementasi aplikasi SIMPAD berjalan efektif dalam mendukung sistem pelayanan pajak restoran berbasis digital.

Dengan demikian, definisi konseptual penelitian ini menggabungkan konsep efektivitas program publik dengan implementasi e-government dalam bidang perpajakan daerah, khususnya terkait kepatuhan wajib pajak restoran di Kota Samarinda.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan ini dipilih untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai efektivitas penerapan aplikasi berbasis website Sistem Informasi Manajemen Pendapatan Asli Daerah (SIMPAD) dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak restoran di Kota Samarinda. Penelitian ini dilaksanakan di Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Samarinda sebagai instansi yang berwenang dalam pengelolaan dan penerapan sistem SIMPAD. Fokus penelitian mengacu pada teori efektivitas program yang dikemukakan oleh Wayan Budiani (2007) yang terdiri atas empat indikator, yaitu ketepatan sasaran program, sosialisasi program, tujuan program, dan pemantauan program.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dengan informan kunci yang meliputi pejabat dan pegawai Bapenda Kota Samarinda serta wajib pajak restoran yang menggunakan aplikasi SIMPAD. Sementara itu, data sekunder dikumpulkan melalui dokumen, laporan resmi, arsip, serta berbagai literatur yang relevan dengan topik penelitian. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman (1994) yang meliputi tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Efektivitas Aplikasi Berbasis Website Sistem Informasi Manajemen Pendapatan Asli Daerah (SIMPAD) Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Restoran Kota Samarinda

Ketepatan Sasaran Program

Ketepatan sasaran program menurut Budiani (2007) mengacu pada sejauh mana program mampu mempermudah pemenuhan kebutuhan serta mengatasi permasalahan yang dihadapi masyarakat. Dalam konteks penelitian ini, ketepatan sasaran berkaitan dengan peran aplikasi SIMPAD dalam memastikan seluruh wajib pajak di Kota Samarinda dapat melaksanakan pembayaran pajak secara mudah dan efisien, sesuai dengan tujuan awal pengembangannya.

Dari hasil wawancara dengan pihak Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Samarinda, diketahui bahwa seluruh transaksi pembayaran pajak restoran telah diarahkan melalui aplikasi SIMPAD. Hal ini menunjukkan meningkatnya partisipasi dan kesadaran wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakan. Aplikasi ini terbukti menjadi sarana efektif dalam memfasilitasi kemudahan pembayaran pajak restoran, karena wajib pajak tidak perlu lagi mendatangi kantor Bapenda; pembayaran dapat dilakukan secara daring kapan pun dan di mana pun. Temuan ini sejalan dengan penelitian Fadhila and Jamal (2023) mengenai inovasi Aplikasi Pantai Balikpapan yang juga memberikan layanan publik secara cepat, mudah, dan fleksibel.

Selain itu, dari aspek kemudahan penggunaan, aplikasi SIMPAD dinilai inovatif karena menyediakan sistem input mandiri yang mengefisienkan waktu bagi masyarakat maupun pihak Bapenda. Wajib pajak restoran menyatakan bahwa proses pelaporan dan pembayaran pajak menjadi lebih praktis dengan sistem daring ini. Meskipun demikian, penelitian ini juga menemukan kendala berupa belum tersedianya sistem notifikasi otomatis ketika terjadi pembaruan aplikasi, sehingga menimbulkan kebingungan bagi sebagian pengguna. Oleh karena itu, pengembangan fitur pemberitahuan serta peningkatan tampilan dan performa aplikasi menjadi penting untuk mendukung kenyamanan dan transparansi layanan.

Sosialisasi Program

Menurut Wayan Budiani (2007), sosialisasi program merupakan upaya memperkenalkan suatu program kepada kelompok sasaran agar mereka memahami serta terlibat aktif dalam pelaksanaannya. Sosialisasi yang dilakukan oleh Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Samarinda memiliki peranan penting dalam meningkatkan partisipasi dan kesadaran wajib pajak, salah satunya wajib pajak restoran, untuk melakukan pembayaran pajak melalui aplikasi SIMPAD. Melalui kegiatan sosialisasi, Bapenda berupaya memberikan informasi, pemahaman, serta pendampingan terkait penggunaan aplikasi, sekaligus menanamkan kesadaran akan pentingnya kepatuhan dalam membayar pajak daerah. Kegiatan sosialisasi ini juga berfungsi untuk mengatasi kendala yang dihadapi wajib pajak dalam proses pengoperasian aplikasi di lapangan, sehingga diharapkan dapat mendorong peningkatan kepatuhan dan partisipasi wajib pajak.

Pada indikator informasi dan pemahaman pengguna aplikasi SIMPAD, diperlukan upaya berkelanjutan dari Bapenda untuk meningkatkan kesadaran serta pengetahuan wajib pajak mengenai pentingnya pembayaran pajak melalui

pemanfaatan teknologi digital. Kegiatan sosialisasi dan pendampingan perlu dilakukan secara menyeluruh agar seluruh wajib pajak, termasuk pelaku usaha restoran, mampu mengoperasikan aplikasi dengan baik. Hal ini sejalan dengan penelitian Nur Ika Maulia dan Eka Puji Lestari (2025) terkait penerapan E-Samsat di Kota Surabaya, yang menunjukkan bahwa layanan digital dapat meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak melalui kemudahan pembayaran pajak tanpa harus datang ke kantor pelayanan. Hasil wawancara dengan wajib pajak restoran di Samarinda juga menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi SIMPAD telah membantu mereka menyadari pentingnya membayar pajak tepat waktu serta mengurangi keterlambatan dalam pelaporan dan pembayaran pajak restoran.

Selanjutnya, pada indikator pendampingan dalam sosialisasi aplikasi SIMPAD, hasil penelitian di lapangan menunjukkan bahwa masih terdapat kendala dalam proses penyebarluasan informasi. Sosialisasi yang dilakukan Bapenda belum menjangkau seluruh lapisan wajib pajak, salah satunya pelaku usaha restoran di beberapa wilayah Kota Samarinda. Pada tahap awal peluncuran, kegiatan sosialisasi hanya difokuskan bagi wajib pajak yang hadir di kantor Bapenda, sehingga sebagian masyarakat belum mengetahui secara langsung tentang penggunaan aplikasi. Meskipun kemudian dilakukan sosialisasi lanjutan melalui kunjungan lapangan dan pemanfaatan media sosial seperti Instagram, YouTube, dan radio, masih terdapat kelompok wajib pajak yang belum terjangkau. Temuan ini sejalan dengan penelitian Aldo Nizar Farozin, Tri Yuniningsih, dan Agustin Rina Herawati (2023) mengenai efektivitas penerapan E-Tax di Kota Semarang, yang menunjukkan bahwa media sosial serta promosi dari mulut ke mulut merupakan sarana efektif dalam memperkenalkan sistem pembayaran pajak digital.

Tujuan Program

Mengacu pada teori Wayan Budiani (2007), tujuan program merupakan hasil yang diharapkan dapat dicapai melalui pelaksanaan suatu program. Dalam konteks penelitian ini, tujuan program difokuskan pada upaya mengetahui efektivitas penggunaan aplikasi SIMPAD di Kota Samarinda, salah satunya pada pajak restoran, guna menciptakan kemudahan bagi wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak serta meningkatkan pendapatan pajak restoran daerah.

Indikator pertama, yaitu kemudahan dalam penggunaan aplikasi SIMPAD, menunjukkan bahwa penerapan aplikasi ini telah memberikan manfaat nyata bagi wajib pajak restoran. SIMPAD dirancang untuk mempermudah proses pembayaran pajak secara daring, menggantikan sistem sebelumnya yang menggunakan aplikasi SIMDA dengan keterbatasan pada pembayaran melalui petugas pajak di kantor. Melalui SIMPAD, wajib pajak dapat melakukan pembayaran dari mana saja secara online, sehingga proses menjadi lebih cepat, efisien, dan transparan. Hasil ini sejalan dengan penelitian Puspa Adellia (2025) mengenai aplikasi JELITA di Kabupaten Jember, yang menemukan bahwa

digitalisasi layanan publik mampu meningkatkan efisiensi dan transparansi serta mengurangi hambatan administratif melalui layanan daring dan notifikasi real-time.

Indikator kedua, yaitu capaian program aplikasi SIMPAD, memperlihatkan keberhasilan Bapenda Kota Samarinda dalam mencapai tujuan program. Berdasarkan hasil wawancara, sejak diterapkannya aplikasi SIMPAD, penerimaan PAD dari sektor pajak restoran terus mengalami peningkatan. Meski pada tahap awal implementasi terdapat kendala dalam sosialisasi terutama mengubah kebiasaan wajib pajak dari pembayaran langsung menjadi daring kendala tersebut dapat diatasi melalui strategi adaptasi dan edukasi yang berkelanjutan, hal tersebut dapat dilihat dari data berikut:

Tabel 1 : Target dan Realisasi Penerimaan Pajak Restoran Kota Samarinda

Tahun	Target Penerimaan (Rp)	Realisasi Penerimaan (Rp)	Persentase (%)
2021	57.000.000.000	59.842.140.016,17	104,99
2022	82.000.000.000	89.892.052.940,22	109,62
2023	100.000.000.000	119.449.763.753,669	119,45
2024	120.000.000.000	139.358.095.530,04	116,13

Sumber : Badan Pendapatan Daerah Kota Samarinda, diolah penulis (2025)

Pemantauan Program

Pemantauan program, menurut Wayan Budiani (2007), merupakan suatu upaya untuk menilai pelaksanaan program secara berkala guna memastikan kesesuaiannya dengan tujuan yang telah ditetapkan serta melakukan penyesuaian bila diperlukan. Dalam konteks penelitian ini, pemantauan program berperan penting dalam menilai efektivitas penggunaan aplikasi SIMPAD oleh Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Samarinda, salah satunya dalam pengelolaan pajak restoran. Melalui kegiatan pemantauan tersebut, Bapenda dapat memastikan bahwa proses pembayaran pajak restoran melalui SIMPAD berjalan secara efisien, transparan, dan sesuai ketentuan yang berlaku.

Aplikasi SIMPAD berfungsi sebagai media digital yang mempermudah wajib pajak restoran dalam melaksanakan kewajiban perpajakan secara daring. Pemantauan program melalui SIMPAD menunjukkan tingkat efektivitas yang tinggi karena sistem ini mengombinasikan mekanisme self-assessment wajib pajak dengan verifikasi lapangan melalui perangkat ENPOS dan TMD. Integrasi kedua mekanisme tersebut membuat data transaksi menjadi lebih akurat dan membantu menekan potensi kebocoran Pendapatan Asli Daerah (PAD). Selain itu, penerapan kebijakan satu akun untuk satu wajib pajak turut memperkuat akurasi pencatatan, mempermudah proses verifikasi, dan meningkatkan transparansi pelaporan.

Dari sisi kemudahan, aplikasi ini memberikan kontribusi signifikan terhadap peningkatan pelayanan karena mendukung pembayaran pajak secara daring dan nontunai. Namun demikian, dalam implementasinya masih ditemukan beberapa kendala seperti tidak adanya sistem notifikasi ketika terjadi pembaruan

atau gangguan, keterlambatan pembaruan status pembayaran, serta performa server yang belum optimal.

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan, teori pemantauan program Budiani terbukti relevan dengan kondisi aktual di Kota Samarinda. Meskipun Bapenda telah berupaya melakukan pemantauan secara optimal, efektivitas sistem belum sepenuhnya tercapai karena masih terdapat aspek teknis yang perlu diperbaiki. Hal ini berbeda dengan temuan penelitian terdahulu oleh Aldo Nizar Farozin, Tri Yuniningsih, dan Agustin Rina Herawati (2023) mengenai efektivitas penerapan E-Tax di Kota Semarang, yang menunjukkan bahwa indikator pemantauan program belum berjalan efektif akibat keterbatasan sumber daya manusia di lapangan serta ketidakjelasan regulasi terkait penetapan objek pajak yang dipasang perangkat E-Tax. Temuan ini menegaskan pentingnya dukungan kebijakan, infrastruktur digital, serta kapasitas sumber daya manusia dalam memastikan efektivitas sistem pemantauan pajak berbasis teknologi informasi.

Faktor Penghambat

Faktor-faktor penghambat dalam penggunaan aplikasi SIMPAD di Kota Samarinda mencakup beberapa aspek yang berkaitan dengan sumber daya manusia, kesiapan wajib pajak, regulasi, serta aspek teknis.

Pertama, terbatasnya sumber daya manusia (SDM) yang memiliki kompetensi di bidang pengembangan, pemeliharaan, dan pengelolaan sistem perpajakan digital. Keterbatasan tenaga ahli ini menghambat optimalisasi pengembangan dan keberlanjutan sistem SIMPAD. Akibatnya, proses pemeliharaan dan pengelolaan aplikasi tidak dapat dilakukan secara maksimal, yang berpotensi menurunkan efisiensi operasional serta keberlangsungan sistem perpajakan digital secara keseluruhan.

Kedua, rendahnya tingkat literasi digital sebagian wajib pajak juga menjadi hambatan. Beberapa wajib pajak, salah satunya dari sektor restoran, masih mengalami kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi SIMPAD karena kurangnya pemahaman dan pengalaman dalam menggunakan teknologi digital. Hal ini menunjukkan perlunya pelatihan dan sosialisasi yang lebih intensif agar pengguna dapat beradaptasi dan memanfaatkan aplikasi secara optimal.

Ketiga, perubahan regulasi pajak daerah yang cukup sering terjadi menimbulkan kebutuhan untuk melakukan pembaruan aplikasi secara berkala. Setiap kali terdapat penyesuaian kebijakan atau aturan baru, sistem SIMPAD harus diperbarui agar tetap relevan dan akurat dalam mendukung proses pemungutan pajak. Namun, proses pembaruan yang berulang dapat mengganggu kestabilan sistem dan menuntut kesiapan teknis dari pengelola aplikasi.

Keempat, kendala teknis berupa gangguan jaringan dan kurangnya sistem pemberitahuan (notifikasi) saat terjadi gangguan server atau pembaruan sistem juga menjadi faktor penghambat. Gangguan dapat bersumber dari jaringan internal Bapenda maupun koneksi internet wajib pajak. Selain itu, ketiadaan

pemberitahuan resmi ketika server down atau saat sistem diperbarui menyebabkan kebingungan di kalangan pengguna. Wajib pajak sering kali tidak mengetahui penyebab gangguan maupun perubahan fitur pada aplikasi. Oleh karena itu, diperlukan sistem komunikasi yang lebih proaktif, seperti pemberitahuan langsung melalui aplikasi, email, atau kanal resmi lainnya agar pengguna dapat menyesuaikan diri dengan cepat terhadap perubahan yang terjadi.

Penutup

Kesimpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi SIMPAD yang disediakan oleh Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Samarinda melalui laman <http://pajak.samarindakota.go.id:82/login> tergolong cukup efektif. Tingkat efektivitas ini diukur dengan menggunakan variabel efektivitas program yang dikemukakan oleh Wayan Budiani (2007), yang meliputi ketepatan sasaran program, sosialisasi program, tujuan program, dan pemantauan program.

Dari aspek ketepatan sasaran program, aplikasi SIMPAD dinilai mampu memfasilitasi wajib pajak, salah satunya wajib pajak restoran, dalam melakukan pembayaran pajak secara lebih mudah dan efisien. Melalui sistem ini, Bapenda dapat mendata dan memantau pembayaran pajak restoran secara lebih akurat, yang pada akhirnya berkontribusi terhadap peningkatan Pendapatan Pajak Restoran di Kota Samarinda.

Pada aspek sosialisasi program, implementasi SIMPAD juga dinilai cukup efektif meskipun masih terdapat beberapa kendala. Sosialisasi awal yang dilakukan oleh Bapenda hanya mencakup wajib pajak yang hadir langsung di kantor Bapenda, sehingga tidak semua wajib pajak memperoleh informasi mengenai penggunaan aplikasi ini. Walaupun Bapenda kemudian melakukan pendekatan langsung ke lapangan, sebagian wajib pajak masih belum terjangkau informasi tersebut. Beberapa responden bahkan mengetahui keberadaan SIMPAD melalui media sosial atau ketika berkunjung ke kantor pajak, bukan dari kegiatan sosialisasi resmi.

Dari sisi tujuan program, aplikasi SIMPAD berhasil memenuhi tujuannya, yakni memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam melakukan pelaporan dan pembayaran pajak secara daring. Aplikasi ini menawarkan efisiensi waktu, kemudahan akses, serta fitur kategori pajak yang user-friendly. Sejak penerapannya, aplikasi SIMPAD turut berperan dalam peningkatan penerimaan pajak daerah dari sektor pajak restoran, yang menandakan meningkatnya tingkat kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian, SIMPAD dapat dikategorikan sebagai sistem yang mendukung tata kelola perpajakan yang modern, efisien, dan transparan.

Sementara itu, pada aspek pemantauan program, efektivitas SIMPAD masih menghadapi beberapa kendala, seperti belum tersedianya sistem notifikasi saat terjadi pembaruan aplikasi, serta gangguan server yang sesekali menghambat proses transaksi. Secara keseluruhan, berdasarkan keempat variabel efektivitas

program tersebut ketepatan sasaran, sosialisasi, tujuan, dan pemantauan dapat disimpulkan bahwa aplikasi SIMPAD di Kota Samarinda, khususnya dalam konteks pajak restoran, tergolong cukup efektif.

Saran

Berdasarkan hasil temuan penelitian mengenai penerapan aplikasi SIMPAD di Kota Samarinda dengan studi kasus pada pajak restoran, peneliti memberikan beberapa rekomendasi untuk mengatasi kendala yang ditemukan dalam penggunaan aplikasi tersebut.

1. Untuk mengatasi keterbatasan sumber daya manusia (SDM) yang ahli dalam pengelolaan sistem perpajakan digital, Dinas Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Samarinda perlu meningkatkan kapasitas SDM melalui program pelatihan atau dengan merekrut tenaga ahli yang kompeten di bidang sistem perpajakan digital, sehingga pelayanan berbasis teknologi dapat berjalan lebih optimal.
2. Mengingat masih terdapat wajib pajak restoran yang belum terbiasa menggunakan layanan pajak berbasis teknologi, disarankan agar Bapenda memberikan bimbingan teknis atau pelatihan sederhana bagi para wajib pajak tersebut, agar mereka lebih mudah beradaptasi dan mampu memanfaatkan aplikasi SIMPAD secara efektif.
3. Dalam menghadapi perubahan regulasi pajak daerah yang mengharuskan pembaruan aplikasi secara berkala, disarankan agar pembaruan aplikasi dilakukan tepat waktu dan disertai pemberitahuan yang jelas kepada wajib pajak. Langkah ini penting untuk menghindari kebingungan serta memastikan kelancaran pelaksanaan kewajiban perpajakan.
4. Guna menanggulangi gangguan jaringan atau ketiadaan notifikasi saat terjadi server down maupun pembaruan sistem, Bapenda diharapkan dapat meningkatkan stabilitas jaringan dan sistem server serta menambahkan fitur notifikasi otomatis kepada wajib pajak ketika gangguan atau pembaruan terjadi. Hal ini bertujuan untuk menjaga transparansi dan mencegah kebingungan di kalangan wajib pajak.

Daftar Pustaka

- Aldo Nizar Farozin, Tri Yuniningsih, And Agustin Rina Herawati. 2023. "EFEKTIVITAS PENERAPAN E-TAX DALAM MONITORING PAJAK RESTORAN DI KOTA SEMARANG." *Journal Of Public Policy And Management* .
- Fadhila, Jihan, And Muh Jamal. 2023. "'Pantai Balikpapan' Application By The Department Of Population And Civil Registration Of Balikpapan City)." *Jurnal Ilmu Pemerintahan* . <https://Capil.Balikpapan.Go.Id/Disdukcapil/>.
- Mahmudi. 2019. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Vol. 3. UPP STIM YKPN.

- Maili, Nafidha Anis. 2022. *Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Sanksi Pajak, Tarif Pajak, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM*.
- Mardiasmo. 2016. *Perpajakan*. C.V ANDI OFFSET.
- Marni Sulistyowati, Tommy Ferdian Ronald N Girsang. 2021. "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan Dan Pendidikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak(Studi Kasus Pada Wajib Pajak Yang Terdaftar Di SAMSAT Kabupaten Tebo)." *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Bisnis*.
- Perda Nomor 11 Tahun 2011 Tentang Pajak Restoran DKI Jakarta, Pub. L. 11 (2023). <https://Bapenda.Jakarta.Go.Id/Peraturan-Perpajakan/Perda-Nomor-11-Tahun-2011-Tentang-Pajak-Restoran-Dki-Jakarta>.
- Puspa Adellia. 2025. "Aplikasi JELITA Sebagai Penunjang Pelayanan Publik Pada Era Digitalisasi Studi Kabupaten Jember." *Indonesian Journal Of Public Administration Review* 2 (3): 9. <https://doi.org/10.47134/Par.V2i3.4001>.
- Richard Heeks. 2006. *Implementing And Managing Egovernment : An International Text*. Thousand Oaks, Calif. : SAGE.
- Steers, Richard M. 1985. *Efektivitas Organisasi*. 1st Ed. Erlangga.
- Undang-Undang (UU) Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah, Pub. L. 28 (2009). <https://Peraturan.Bpk.Go.Id/Details/38763/Uu-No-28-Tahun-2009>.
- Wayan Budiani, Ni. 2007. "EFEKTIVITAS PROGRAM PENANGGULANGAN PENGANGGURAN KARANG TARUNA 'EKA TARUNA BHAKTI' DESA SUMERTA KELOD KECAMATAN DENPASAR TIMUR KOTA DENPASAR." *Jurnal Ekonomi Dan Sosial* 2 (1).
- Yetti Mulyati. 2021. "PENGARUH PENERAPAN E-FILING, PENGETAHUAN DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN PAJAK PADA PEGAWAI KEMENDIKBUD." *Akuntansi Berkelanjutan Indonesia* 4 (2).