

## STRATEGI BAPENDA LOMBOK TENGAH DALAM MENINGKATAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK MAKANAN DAN MINUMAN UNTUK PENDAPATAN OPTIMAL

**Santika Rohma Dewi<sup>1</sup>**

[santikarohmadewi09@gmail.com](mailto:santikarohmadewi09@gmail.com)

<sup>1</sup>DIII Akuntansi FEB Universitas Mataram

**Khaerul Umam<sup>2</sup>**

[khaerulumam20@staff.unram.ac.id](mailto:khaerulumam20@staff.unram.ac.id)

<sup>2</sup>DIII Akuntansi FEB Universitas Mataram

### ABSTRAK

Adapun tujuan penyusunan Laporan Magang ini ialah untuk mengidentifikasi permasalahan dalam pemungutan PBJT atas Makanan dan/atau Minuman di Kabupaten Lombok Tengah, serta mengetahui strategi yang diterapkan oleh Bapenda dalam mengatasi permasalahan tersebut guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan mencapai pendapatan yang optimal. Tujuan ini dicapai dengan melakukan kegiatan magang pada Bapenda Kabupaten Lombok Tengah selama 4 bulan lamanya dengan melakukan berbagai kegiatan operasional seperti entry data, penagihan aktif, verifikasi dokumen, dan penggunaan aplikasi perpajakan digital. Hasil yang didapatkan yaitu mampu menjelaskan bahwa permasalahan utama yang dihadapi Bapenda Kabupaten Lombok Tengah meliputi: kesenjangan pendataan dan registrasi wajib pajak, karakteristik sektor kuliner yang dinamis, keterbatasan sumber daya manusia, dan potensi ketidakpatuhan yang tersembunyi di balik pencapaian target penerimaan. Melihat semua permasalahan tersebut, Bapenda Kabupaten Lombok Tengah menerapkan strategi yang terintegrasi yakni: pembentukan Satgas PAD, penagihan aktif & berjenjang oleh juru pungut, pemberian teguran administratif sebagai bentuk pembinaan, penyegelan dengan melibatkan Pol PP, dan inovasi teknologi (*Mata Lapak* dan OTM). Semua strategi ini terbukti efektif meningkatkan penerimaan pajak. Kombinasi strategi yang holistik berfokus pada pengembangan ekosistem kepatuhan (bukan hanya penagihan), dan juga didukung oleh inovasi teknologi yang terbukti efektif dalam meningkatkan kepatuhan sukarela wajib pajak.

**Kata Kunci:** Kepatuhan Wajib Pajak, PAD, PBJT, Makanan dan Minuman, Strategi Bapenda.

### ABSTRACT

*The purpose of compiling this Internship Report is to identify problems in the collection of PBJT on Food and/or Beverages in Central Lombok Regency, as well as to know the strategies implemented by Bapenda in overcoming these problems in order to improve taxpayer compliance and achieve optimal revenue. This objective was achieved by conducting an internship at Bapenda Central Lombok Regency for 4 months by carrying out various operational activities such as data entry, active billing, document verification, and the use of digital tax applications. The results obtained were able to explain that the main problems faced by Bapenda Central Lombok Regency include: gaps in taxpayer data collection and registration, the dynamic characteristics of the culinary sector, limited human resources, and the potential for non-compliance hidden behind the achievement of revenue targets. Seeing all these problems, Bapenda Central*

*Lombok Regency implemented an integrated strategy, namely: the formation of a PAD Task Force, active & tiered collection by tax collectors, the issuance of administrative warnings as a form of guidance, sealing by involving Pol PP, and technological innovation (Mata Lapak and OTM). All of these strategies have proven effective in increasing tax revenue. A holistic combination of strategies focused on developing a compliance ecosystem (not just billing), and also supported by technological innovations that have proven effective in increasing voluntary taxpayer compliance.*

**Keywords:** *Bapenda strategy, PAD, PBJT, Food and Beverages, tax compliance*

## **PENDAHULUAN**

Otonomi daerah telah menempatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) sebagai nadi utama dalam membiayai penyelenggaraan pemerintahan, Pembangunan, dan pelayanan publik di tingkat daerah. Dalam struktur PAD, pajak daerah merupakan kontribusi utama yang paling dapat dikendalikan oleh pemerintah daerah.

Pendapatan Asli Daerah yang selanjutnya disingkat PAD Adalah pendapatan Daerah yang diperoleh dari pajak daerah, retribusi daerah, hasil pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan, dan lain-lain pendapatan asli daerah yang sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Bagi Kabupaten Lombok Tengah, yang sedang mengalami lonjakan perkembangan sektor pariwisata dengan hadirnya Kawasan Ekonomi Khusus (KEK) Mandalika, potensi penerimaan dari sektor terkait pariwisata, khususnya Pajak Barang dan Jasa Tertentu (PBJT) atas Makanan dan/atau Minuman, meningkat sangat signifikan. Sebagaimana terbukti dalam penyelenggaraan event berskala internasional seperti MotoGP yang secara langsung memperluas basis ekonomi daerah. Gelaran tersebut menghasilkan perputaran ekonomi sekitar Rp4,8 triliun dengan kontribusi signifikan dari sektor kuliner dan akomodasi. Realisasi ini memperkuat proyeksi bahwa potensi penerimaan daerah khususnya dari Pajak Barang dan Jasa Tertentu (PBJT) atas konsumsi makanan dan/atau minuma berada pada level yang sangat signifikan dan terus bertambah.

Meskipun realisasi PBJT makanan dan minuman di kabupaten Lombok Tengah terus melampaui target, prestasi ini tidak serta-merta mencerminkan kondisi kepatuhan yang merata. Di satu sisi, ia berpotensi menyembunyikan kondisi lapangan yang tidak ideal dalam hal kepatuhan pajak secara menyeluruh. Keberhasilan mencapai target bisa saja disokong oleh kontribusi dari segelintir wajib pajak besar yang patuh, sementara sebagian besar pelaku usaha lainnya masih berada dalam bayang-bayang ketidakpatuhan. Kondisi inilah yang mendorong perlunya sebuah pendekatan strategis yang tidak hanya berfokus pada “memungut” tetapi lebih pada “membangun” ekosistem kepatuhan pajak yang berkelanjutan. Dibalik semua pencapaian tujuan optimalisasi tersebut, Bapenda dihadapkan pada sejumlah tantangan struktural yang perlu diidentifikasi dan diatasi.

Pertama, terdapat permasalahan mendasar dalam lingkup pendataan dan registrasi wajib pajak. Laju pertumbuhan usaha di sektor kuliner, yang didorong oleh perkembangan pariwisata, tidak selalu berbanding lurus dengan kemampuan institusi untuk mendata dan merigistrasinya secara akurat dan tepat waktu. Banyak pelaku usaha, terutama dari kalangan Usaha Mikro Kecil (UMK), yang belum secara sadar mendaftarkan kegiatannya sebagai Wajib Pajak. Kondisi ini menciptakan apa yang disebut sebagai kesenjangan cakupan, di mana basis subjek pajak potensial tidak seluruhnya terdaftar dalam sistem administrasi Bapenda.

Kedua, karakteristik sektor ini yang dinamis ditandai dengan seringnya pergantian kepemilikan, perubahan lokasi, atau bahkan pembukaan dan penutupan usaha yang cepat menyulitkan proses pemutakhiran data. Akibatnya, potensi pendapatan menjadi tidak akurat, dan upaya perencanaan serta penagihan menjadi kurang terarah, sehingga berpotensi menghambat optimalisasi penerimaan.

Ketiga, Bapenda menghadapi keterbatasan dalam hal jumlah Sumber Daya Manusia (SDM), untuk melakukan pendataan, pembinaan, pengawasan, dan penagihan yang optimal. Luasnya wilayah Kabupaten Lombok Tengah dengan sebaran usaha yang tidak merata menjadi tantangan tersendiri untuk menjangkau semua wajib pajak secara efektif dan efisien.

Keempat, adanya potensi ketidakpatuhan di balik pencapaian target penerimaan. Fenomena “paradoks penerimaan” muncul ketika pencapaian target fiskal justru menutupi ketimpangan dalam tingkat kepatuhan wajib pajak. Realisasi yang tinggi dapat disokong oleh kontribusi wajib pajak tertentu, sementara sebagian lainnya tetap berada dalam zona ketidakpatuhan. Kondisi ini mengindikasikan adanya risiko inefisiensi sistemik dan ketidakmerataan beban kontribusi, yang pada akhirnya dapat melemahkan efektivitas kebijakan perpajakan dan mengurangi kepercayaan wajib pajak terhadap otoritas fiskal daerah. Oleh karena itu, tujuan magang ini adalah untuk mengidentifikasi beberapa permasalahan dalam pemungutan PBJT atas Makanan dan/atau Minuman di Kabupaten Lombok Tengah, serta mengetahui strategi yang diterapkan oleh Bapenda dalam mengatasi permasalahan tersebut guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan mencapai pendapatan yang optimal.

## TINJAUAN LITERATUR

### Konsep Dasar Pendapatan Daerah

Menurut Halim (2007) dikutip Oleh (Nasir, 2019) PAD adalah penerimaan daerah yang diperoleh dari sumber-sumber dalam wilayahnya sendiri yang dipungut berdasarkan peraturan daerah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Berdasarkan (UU No 1 tahun 2022, 2022) tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah, Pendapatan Asli Daerah yang selanjutnya disingkat PAD adalah pendapatan Daerah yang diperoleh dari pajak daerah, retribusi daerah, hasil pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan, dan lain-lain pendapatan asli daerah yang sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa Pendapatan Asli Daerah merupakan pendapatan yang diperoleh dari empat komponen yakni pajak daerah, retribusi daerah, hasil pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan, serta lain-lain PAD yang sah. Semua komponen ini digunakan untuk membiayai semua belanja pemerintah daerah, meningkatkan fasilitas dan layanan kepada Masyarakat, yang harus sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang sudah ditentukan.

Berangkat dari (UU No 1 tahun 2022, 2022) tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah, secara struktural terdiri dari empat komponen utama.

1. Pajak daerah
2. Retribusi daerah
3. Hasil pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan
4. Lain-lain pendapatan asli daerah

Pengertian Pajak Daerah (Peraturan Daerah, 2024), khususnya di BAB I menetapkan bahwa Pajak Daerah yang disebut Pajak adalah kontribusi wajib kepada Daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Pajak daerah adalah kontribusi wajib pajak oleh orang pribadi atau badan kepada daerah yang bersifat memaksa tanpa mendapatkan timbal balik secara langsung (Mafaza et al., 2016).

Pajak daerah menempati posisi sentral sebagai instrumen vital dalam mewujudkan otonomi daerah yang nyata dan bertanggung jawab. Penerimaan pajak daerah berfungsi sebagai sumber pembiayaan yang mandiri dan andal bagi Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) yang secara langsung mendukung penyelenggaraan pemerintah dan peningkatan kesejahteraan Masyarakat. Secara spasifik, fungsi-fungsi tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Fungsi anggaran.
2. Peningkatan pelayanan umum.
3. Penunjang kegiatan pemerintah dan sosial.

Dalam (Peraturan Daerah, 2024) tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Pasal 2, jenis-jenis pajak terdiri atas:

- a. PBB-P2
- b. BPHTB
- c. PBJT atas
  1. Makan dan/atau Minuman
  2. Tenaga Listrik
  3. Jasa Perhotelan
  4. Jasa Parkir dan
  5. Jasa Kesenian dan Hiburan
- d. Pajak Reklame
- e. PAT
- f. Pajak MBLB
- g. Pajak Sarang Burung Walet
- h. Opsen PKB dan
- i. Opsen BBNKB

Dasar hukum pemungutan pajak daerah dan retribusi daerah, berdasarkan amanat konstitusi dan kerangka hukum nasional, Pemerintah Daerah memiliki kewenangan untuk menggali sumber-sumber pendapatan asli daerah guna mendanai penyelenggaraan pemerintahan, pelaksanaan, Pembangunan, dan pemberian pelayanan publik. Dalam konteks ini, Peraturan Daerah (Perda) Kabupaten Lombok Tengah Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah berfungsi sebagai dasar hukum formil (legal basis) yang utama dan komprehensif bagi pemungutan kedua jenis penerimaan daerah tersebut di wilayah hukum Kabupaten Lombok Tengah.

### **Pajak Barang dan Jasa Tertentu (PBJT)**

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Lombok Tengah Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, Pajak Barang dan Jasa Tertentu yang selanjutnya disingkat PBJT adalah Pajak yang dibayarkan oleh konsumen akhir atas konsumsi barang dan/atau jasa tertentu.(Peraturan Daerah, 2024)

Objek PBJT merupakan penjualan, penyerahan, dan/atau konsumsi barang dan jasa tertentu yang meliputi:

- a. Makanan dan/atau Minuman;
- b. Tenaga Listrik;
- c. Jasa Perhotelan;
- d. Jasa Parkir; dan
- e. Jasa Kesenian dan Hiburan.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 35 Tahun 2023 tentang Ketentuan Umum Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, Pasal 1 angka (31), Makanan dan/atau Minuman didefinisikan sebagai makanan dan/atau minuman yang disediakan, dijual, dan/atau diserahkan, baik secara langsung maupun tidak langsung, atau melalui pesanan oleh restoran. Kata kuncinya di sini adalah “oleh restoran”, yang membedakannya ialah objek pajak makanan/minuman umum. Konsep “restoran” dalam konteks ini yang mengendalikan suatu entitas usaha formal yang tidak hanya menjual produk konsumsi, tetapi juga menyediakan fasilitas dan layanan untuk dikonsumsi di tempat secara terstruktur.

Objek pajak merujuk pada apa yang dikenai pajak. Berdasarkan pasal 18 huruf (a) Perda Lombok Tengah Nomor 1 Tahun 2024 Makanan dan/atau Minuman secara tegas ditetapkan sebagai salah satu objek dari pajak Barang dan Jasa Tertentu (PBJT). Penjabaran lebih lanjut mengenai ruang lingkup objek pajak ini merupakan penjualan dan/atau penyerahan Makanan dan/atau Minuman yang disediakan oleh:

- a. Restoran, yaitu fasilitas penyedia layanan yang paling sedikit menyediakan layanan penyajian berupa meja, kursi, atau peralatan makan dan minuman (Pasal 19 Ayat 1 huruf a). Definisi ini menekankan pada unsur pelayanan (service) di tempat, yang membedakannya dari penjualan makanan secara eceran.
- b. Penyedia Jasa Boga dan Katering, dengan karakteristik khusus dimana proses penyajiannya dilakukan di lokasi yang diinginkan pemesan dan berbeda dengan tempat proses pembuatan serta penyimpanan, baik dengan menggunakan peralatan dan petugas dari penyedia jasa maupun tidak (pasal 19 ayat 1 huruf b).

Selain itu, Pasal 19 Ayat (2) Perda Lombok Tengah Nomor 1 Tahun 2024 juga memberikan kejelasan melalui pengecualian objek pajak. Beberapa penyerahan yang dikecualikan dari pemungutan PBJT ini antara lain:

- a. Penyerahan oleh usaha dengan peredaran bruto tahunan tidak lebih dari Rp60.000.000,00.
- b. Penyerahan yang dilakukan oleh toko swalayan atau sejenisnya yang usaha utamanya bukan di bidang makanan dan/atau minuman.
- c. Dilakukan oleh pabrik makanan dan/atau minuman; atau
- d. Disediakan oleh penyedia fasilitas yang kegiatan usaha utamanya menyediakan pelayanan jasa menunggu pesawat (*lounge*) pada bandara udara.

Adanya pengecualian ini menunjukkan kebijakan Pemerintah Daerah untuk melindungi pelaku usaha mikro dan menghindari duplikasi pengenaan pajak.

Dalam sistem perpajakan, terdapat perbedaan mendasar antara subjek pajak dan wajib pajak. Ketentuan mengenai hal ini untuk PBJT diatur dalam pasal 24 Perda Lombok Tengah Nomor 1 Tahun 2024.

1. Subjek Pajak, didefinisikan sebagai pihak yang secara ekonomis menanggung beban pajak. Berdasarkan pasal 24 ayat (1), Subjek PBJT adalah konsumen barang dan jasa tertentu. Artinya, beban pajak ini pada hakikatnya dibebankan kepada orang pribadi atau badan yang membeli dan mengonsumsi makanan atau minuman tersebut.
2. Wajib Pajak adalah pihak yang menurut ketentuan perundang-undangan diwajibkan untuk memenuhi hak dan kewajiban perpajakan, termasuk memungut, menyetor, dan melaporkan pajak. Pasal 24 ayat (2) menetapkan bahwa Wajib PBJT adalah orang pribadi atau Badan yang melakukan penjualan, penyerahan, dan/atau konsumsi barang dan jasa tertentu. Dengan demikian, dalam konteks PBJT Makanan dan/atau Minuman

yang bertindak sebagai Wajib Pajak Adalah pengusaha restoran, jasa boga, atau catering. Mereka berperan sebagai pemungut pajak yang wajib memungut pajak dari konsumen (Subjek Pajak) pada saat transaksi, kemudian dibuatkan Surat Pemberitahuan Tagihan Pajak Daerah (SPTPD). Wajib pajak menyetorkannya ke Kas Daerah yang selanjutnya dibuatkan Surat Tanda Setoran (STS) PAD sebagai bukti sah atas pembayaran.

Ketentuan tarif PBJT atas Makanan dan/atau Minuman secara tegas diatur dalam pasal 27 ayat (1) Perda Nomor 1 Tahun 2024 yang menyatakan “Tarif PBJT ditetapkan sebesar 10% (sepuluh persen).” Ketentuan dalam ayat ini menetapkan sebuah tarif Tunggal yang bersifat umum. Tarif ini secara umum untuk seluruh jenis objek PBJT yang tercantum pada Pasal 2 Huruf c, (PBJT atas; Makanan dan/atau Minuman, Tenaga Listrik, Jasa Perhotelan, Jasa Parkir, dan Jasa Kesenian & Hiburan). Dengan demikian, tidak terdapat tarif khusus atau berbeda yang dikenakan khusus untuk objek pajak Makanan dan/atau Minuman. Ketentuan mengenai saat terutang dan tempat pemungutan pajak ditur secara tegas dalam Perda Nomor 1 Tahun 2024 Pasal 28 ayat (2) huruf a, saat terutangnya PBJT atas Makanan dan/atau Minuman Adalah pada saat pembayaran/penyerahan atas Makanan dan/atau Minuman.

### **Kepatuhan Wajin Pajak (Khususnya PBJT Makanan dan/atau Minuman**

Kepatuhan pajak adalah kesediaan sukarela dari wajib pajak untuk memenuhi semua kewajiban perpajakan sesuai dengan peraturan yang berlaku, tanpa harus didorong oleh pemeriksaan, investigasi, atau ancaman sanksi. Kepatuhan ini tercermin dari kesadaran, pemahaman, dan pelaksanaan kewajiban perpajakan secara tepat waktu dan benar (Anggraeni et al., 2013).

Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh berbagai faktor, di antaranya adanya program atau kebijakan pemerintah, kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan, dan pelayanan pajak. (Listyowati et al., 2018)

Strategi peningkatan kepatuhan pajak menurut (Smith, 1776; Sandford, 1973 via Yunianto, 2024) yang dikutip oleh (Arif Yunianto, 2024) dapat dirumuskan dengan berfokus pada konsep inti Biaya Kepatuhan Pajak (Tax Compliance Cost). Konsep ini menyatakan bahwa beban yang harus ditanggung Wajib Pajak (WP) dalam memenuhi kewajibannya baik berupa uang, waktu, maupun tekanan psikologis secara langsung memengaruhi kemauan mereka untuk taat. Semakin tinggi beban ini, semakin rendah kecenderungan untuk patuh.

1. Dimensi dan Komponen Biaya Kepatuhan
  - a. Biaya Langsung
  - b. Biaya waktu
  - c. Biaya psikologis
2. Landasan Filosofis dan Relevansi Kontemporer
3. Transformasi Digital sebagai Solusi Teoretis Utama
  - a. Mengatasi Direct Money Cost
  - b. Mengatasi Time Cost.
  - c. Mengatasi Psychological Cost

### **METODE**

Jenis penelitian ini yaitu deskriptif kualitatif dimana metode penelitian yang menggambarkan fenomena atau peristiwa tertentu dengan menggunakan data non-numerik seperti wawancara, observasi, atau analisis dokumen. Tujuan penelitian ini adalah untuk memberikan pemahaman mendalam terhadap fenomena tersebut, dengan fokus pada kualitas dan karakteristiknya, bukan jumlah atau kuantitas Kegiatan magang ini dilakukan selama 4 (empat) bulan, terhitung mulai tanggal 27 Agustus 2025 sampai dengan bulan Desember 2025. Waktu kegiatan magang dilaksanakan sesuai dengan ketentuan jadwal kerja di Bapenda

Kabupaten Lombok Tengah yaitu hari Senin hingga Jumat dengan ketentuan hari senin hingga kamis pukul 07.30-16.00 WITA, sedangkan hari jumat pukul 07.30-15.30 WITA.

Beberapa kegiatan yang dilakukan oleh penulis selama menjalani program magang di Bapenda Kabupaten Lombok Tengah yaitu sebagai berikut:

1. Penulis melakukan pengenalan dan beradaptasi dengan proses-proses cara kerja, untuk membantu pekerjaan yang ada di Bapenda Kabupaten Lombok tengah.
2. Melakukan entri data PBB-P2 yang sudah melakukan pembayaran.
3. Ikut melakukan penagihan PBB-P2 ke 12 Kecamatan Se-Kabupaten Lombok Tengah.
4. Membuat Kode Billing Pajak SPJ Kegiatan Bapenda dan melakukan Pelaporan SPT Masa unifikasi.
5. Ikut Melakukan Penagihan ke Wajib Pajak Restoran atau PBJT Makanan dan/atau Minuman.
6. Membuat Kontrak Kegiatan di Bidang, seperti kontrak kegaitan makan dan minum, kontrak pengadaan barang, dan kontrak kontruksi.
7. Membantu melengkapi lampiran kontrak kegiatan.
8. Memilah SPJ yang akan diarsipkan ke Map Ordener.
9. Membantu menverifikasi SPJ semua bidang.
10. Membuat Surat Tagihan Pajak Daerah untuk Wajib Pajak PBJT Makanan dan/atau minuman (Restoran).
11. Membantu Mengantarkan Surat Tagihan Pajak Daerah PBJT Makanan dan/atau minuman (Restoran).
12. Membantu bendahara pengeluaran membuat tamplate gaji.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Optimalisasi penerimaan Pajak Barang dan Jasa Tertentu (PBJT) atas Makanan dan/atau Minuman di Kabupaten Lombok Tengah merupakan agenda strategis yang dihadapkan pada sejumlah tantangan kompleks. Dalam pelaksanaan tugas pengelolaan PBJT atas makanan dan minuman, Bapenda Kabupaten Lombok Tengah menghadapi empat tantangan mendasar.

### a. Kesenjangan Pendataan dan Registrasi Wajib Pajak.

Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lombok Tengah menghadapi tantangan dalam menyusun dan memperbarui basis data wajib pajak yang lengkap serta terkini, terutama karena tingginya tingkat perubahan dalam sektor kuliner. Banyak pelaku usaha, khususnya yang tergolong usaha mikro dan kecil, belum tercatat secara resmi dalam sistem perpajakan daerah. Hal ini menyebabkan adanya kesenjangan cakupan (coverage gap) dalam database subjek pajak.

### b. Karakteristik Sektor Kuliner yang Dinamis.

Sifat usaha yang sering berubah seperti peralihan kepemilikan, perpindahan lokasi, dan perubahan skala operasional menyulitkan upaya Bapenda Kabupaten Lombok Tengah dalam memperbaharui data secara tepat waktu. Akibatnya, proyeksi potensi penerimaan pajak menjadi kurang akurat, dan pelaksanaan program intensifikasi pajak pun terhambat.

### c. Keterbatasan Sumber Daya Manusia

Bapenda Kabupaten Lombok Tengah menghadapi keterbatasan dalam hal kuantitas dan kualitas sumber daya manusia (SDM), kompetensi teknis perpajakan, serta infrastruktur pendukung. Jumlah petugas yang tersedia seringkali tidak sebanding dengan luas wilayah kabupaten dan sebaran usaha kuliner yang tidak merata, mulai dari pusat kota hingga daerah pelosok. Keterbatasan ini menyulitkan pelaksanaan fungsi-fungsi utama Bapenda secara optimal, seperti pendataan lapangan, pembinaan langsung kepada wajib pajak, pengawasan kepatuhan, dan penagihan aktif.

**d. Potensi Ketidakpatuhan di Balik Pencapaian Target Penerimaan**

Meskipun data realisasi penerimaan PBJT Makanan dan Minuman menunjukkan tren positif yang signifikan, terdapat kekhawatiran bahwa pencapaian tersebut dapat menyembunyikan kondisi ketidakpatuhan pajak yang lebih luas. Fenomena paradoks penerimaan ini terjadi ketika target yang terlampaui justru didukung terutama oleh kontribusi sebagian kecil wajib pajak besar yang patuh, sementara sebagian besar pelaku usaha lainnya, terutama UMK, mungkin belum sepenuhnya memenuhi kewajiban perpajakannya.

Untuk mengatasi hambatan sekaligus meningkatkan kepatuhan wajib pajak secara sistematis, Bapenda Kabupaten Lombok tengah mengembangkan strategi yang dapat dikaitkan dengan teori Biaya Kepatuhan Pajak. Teori ini memberikan kerangka analitis yang relevan, karena pada dasarnya seluruh Upaya Bapenda Kabupaten Lombok Tengah bertujuan untuk mengurangi beban baik finansial, waktu, maupun psikologis yang dihadapi pelaku usaha dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Adapun strategi yang diimplementasikan oleh Bapenda Kabupaten Lombok Tengah sebagai berikut:

**1. Pembentukan Satuan Tugas Pendapatan Asli Daerah (Satgas PAD)**

Satuan Tugas PAD khusus sektor makanan dan minuman berperan strategis dalam ekspansi basis data wajib pajak dan verifikasi potensi pendapatan. Mereka melakukan pendataan wajib pajak baru secara aktif dan uji petik lapangan dengan metode observasi. Observasi ini dilakukan dengan memantau volume pengunjung restoran atau warung makan pada jam-jam puncak (sore hingga malam). Apabila ditemukan kesenjangan signifikan antara volume transaksi yang teramati dengan nilai pajak yang disetor, Satgas PAD dapat merekomendasikan penyesuaian Nilai Jual Objek Pajak (NJOP) atau melakukan pemeriksaan lebih lanjut. Pendekatan ini menggabungkan aspek kualitatif observasi dengan data kuantitatif, memastikan kontribusi pajak lebih adil dan proporsional.

**2. Penagihan Aktif dan Berjenjang oleh Juru Pungut**

Strategi ini diterapkan Bapenda Lombok Tengah melalui pendekatan bertahap yang diawali dengan kunjungan lapangan dan penyerahan Surat Himbauan. Surat ini diterbitkan apabila wajib pajak terlambat membayar atau dikenai denda administrasi. Selanjutnya, wajib pajak dapat menyelesaikan kewajibannya melalui pembayaran digital (QRIS) atau tunai. Setelah pembayaran diverifikasi, Bapenda menerbitkan Surat Setoran Pajak Daerah (SSPD) sebagai bukti pelunasan. Mekanisme ini menggabungkan aspek persuasif, kemudahan administrasi, dan kepastian hukum guna mendorong kepatuhan secara sukarela.

**3. Pemberian Teguran Administratif Sebagai Bentuk Pembinaan**

Pemberian Teguran Administratif Sebagai Bentuk Pembinaan, Sebelum menerapkan sanksi yang lebih berat, Bapenda memberikan serangkaian teguran administrative yang bersifat membina dan mengingatkan. Tahapan dimulai dari teguran lisan, surat peringatan pertama dan kedua, peringatan ketiga merupakan peringatan terakhir yang disertai penjelasan konsekuensi hukum jika kewajiban tetap tidak dipenuhi. Setiap tahap didokumentasikan dengan cermat sebagai bagian dari bukti administrasi dan transparansi. Melalui proses ini, wajib pajak diberi kesempatan untuk memperbaiki

kesalahan secara sukarela, menciptakan ruang dialog sebelum Langkah penegakan hukum yang lebih tegas.

#### 4. **Penyegehan dengan Melibatkan Satuan Polisi Praja (Pol PP)**

Penyegehan merupakan langkah sanksi administratif yang diterapkan kepada wajib pajak yang secara konsisten mengabaikan kewajiban meskipun telah menerima peringatan. Dalam pelaksanaannya, Bapenda melibatkan Satuan Polisi Pamong Praja (Pol PP) untuk memastikan ketertiban, keamanan, dan legitimasi tindakan. Kehadiran Pol PP memberikan bobot penegakan hukum di lapangan dan mencegah potensi konflik. Penyegehan dilakukan dengan prosedur yang jelas, didokumentasikan melalui berita acara, dan hanya dicabut setelah kewajiban pajak dilunasi. Tindakan ini bertujuan memberikan efek jera sekaligus mengirim pesan tegas tentang pentingnya kepatuhan pajak.

#### 5. **Inovasi Teknologi**

##### a. **Aplikasi Mata Lapak**

Inovasi teknologi sebagai pendorong kemudahan dan transparansi. Strategi ini merupakan pondasi dari transformasi layanan Bapenda Kabupaten Lombok Tengah. Aplikasi “Mata Lapak” berfungsi sebagai terobosan signifikan dalam menekan compliance cost, yaitu biaya waktu, tenaga, dan administrasi yang harus dikeluarkan wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya. Dengan mengkonversi proses pembayaran yang semula bersifat manual, hierarkis, dan spasial (harus datang ke kantor dan bank) menjadi digital, instan, dan dapat diakses dari mana saja, aplikasi ini secara psikologis mengurangi hambatan mental dan praktis dalam membayar pajak khususnya PBJT makanan dan/atau minuman. Prosedur pembayaran melalui Mata Lapak telah mereduksi kompleksitas tersebut menjadi sebuah siklus digital yang ringkas dan dapat diakses 24 jam. Adapun Prosedurnya meliputi:

- a) Wajib Pajak melakukan pendaftaran akun pada aplikasi.
- b) Melakukan registrasi Nomor Pokok Wajib Pajak Daerah (NPWPD) yang terverifikasi.
- c) Melakukan pelaporan masa pajak dengan mengisi data transaksi, di mana sistem secara simultan akan membangkitkan Surat Pemberitahuan Tagihan Pajak Daerah (SPTPD) elektronik.
- d) SPTPD tersebut masuk ke dalam antrian verifikasi oleh petugas Bapenda, yang akan melakukan matching dan validasi terhadap kelengkapan dan kewajaran data yang dilaporkan.
- e) Setelah status SPTPD dinyatakan “Terverifikasi”, Wajib Pajak dapat langsung melakukan pembayaran melalui berbagai kanal digital yang terintegrasi dalam aplikasi. Sistem secara otomatis menerbitkan Surat Setoran Pajak Daerah (SSPD) digital yang telah ditandatangani elektronik oleh Bendahara Penerimaan, yang berfungsi sebagai bukti sah pelunasan kewajiban.

##### b. **Monitoring Transaksi Real-Time dengan Smart Tax (OTM)**

Monitoring Transaksi Real-Time dengan Smart Tax (OTM), Untuk meningkatkan akurasi penghitungan pajak, Bapenda Kabupaten Lombok Tengah menerapkan teknologi Smart Tax (OTM - Online Transaction Monitor) yang dipasang di tempat usaha. Alat ini berfungsi memindai setiap transaksi pelanggan secara real-time dan langsung mengirimkan data ke sistem Bapenda. Dengan demikian, otoritas pajak

dapat memantau omzet riil usaha dan menyesuaikan besaran pajak yang seharusnya dibayar. Teknologi ini mengurangi praktik underreporting pendapatan, memastikan keadilan perpajakan, dan memberikan data objektif untuk evaluasi kepatuhan

Semua strategi Bapenda Kabupaten Lombok Tengah mulai dari pembentukan Satgas PAD, penagihan aktif dan berjenjang oleh juru pungut, pemberian teguran administratif sebagai bentuk pembinaan, penyegelan dengan melibatkan Poll PP, dan inovasi teknologi membentuk suatu ekosistem kepatuhan pajak yang terintegrasi. Pendekatan ini tidak lagi hanya bertumpu pada penegakan, tetapi juga pada kemudahan pelayanan, transparansi data, dan pendampingan. Dengan demikian, tercipta lingkungan di mana kepatuhan pajak tidak lagi dipandang sebagai beban, melainkan sebagai bagian dari tanggung jawab sosial dan kontribusi nyata bagi pembangunan daerah.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Dari uraian di atas, penulis dapat menyimpulkan empat permasalahan utama empat permasalahan utama yang menjadi tantangan dalam optimalisasi penerimaan PBJT Makanan dan/atau Minuman di Kabupaten Lombok Tengah antara lain: kesenjangan antara pendataan & registrasi wajib pajak, karakteristik sektor kuliner yang dinamis, keterbatasan sumber daya manusia, dan potensi ketidak patuhan di balik pencapaian target penerimaan.

Sebagai respon terhadap permasalahan tersebut, Bapenda Kabupaten Lombok Tengah telah menerapkan serangkaian strategi yang terintegrasi. Pertama, dilakukannya pendekatan proaktif melalui pembentukan Satuan Tugas PAD (Satgas PAD) yang berperan dalam pendataan wajib pajak baru dan verifikasi potensi penerimaan secara langsung di lapangan. Kedua, dilakukan penagihan aktif dan berjenjang oleh juru pungut. Ketiga, penerbitan teguran administratif sebagai bentuk pembinaan. Keempat, penyegelan usaha dengan melibatkan Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) untuk memberikan efek jera yang legitim. Seluruh strategi ini, diimplementasikannya inovasi teknologi, seperti aplikasi Mata Lapak untuk mempermudah proses pembayaran mandiri dan sistem Smart Tax atau Online Transaction Monitor (OTM) untuk memantau transaksi secara real-time, guna meningkatkan akurasi dan kepatuhan. Kelima strategi ini didukung oleh koordinasi internal yang kuat antar bidang dan sub-bidang dalam struktur organisasi Bapenda, memastikan sinergi dan kelancaran pelaksanaan seluruh program dari perencanaan hingga evaluasi berjalan sesuai dengan yang diharapkan.

Dari Kesimpulan di atas Penulis merekomendasikan beberapa saran untuk mengatasi kendala internal berupa keterbatasan sumber daya manusia (SDM) dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak, Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kabupaten Lombok Tengah dapat mengimplementasikan sejumlah strategi terintegrasi. Pertama, penguatan kapasitas SDM perlu diprioritaskan di wilayah dengan kepadatan usaha tinggi dan tantangan geografis, termasuk dengan mempertimbangkan pembentukan tim bergerak untuk menjangkau daerah terpencil. Kedua, optimalisasi sosialisasi dan edukasi dapat dilakukan melalui kegiatan yang intensif dan terstruktur, baik secara langsung maupun digital, dengan memanfaatkan media sosial dan platform digital untuk menyampaikan informasi perpajakan dalam bahasa yang mudah dipahami oleh pelaku usaha mikro dan kecil. Ketiga, peningkatan layanan digital mandiri melalui pengembangan aplikasi *Mata Lapak* dengan fitur notifikasi otomatis, panduan perhitungan pajak, dan konsultasi online diharapkan dapat mendorong kemandirian wajib pajak sekaligus mengurangi beban pelayanan di *front office*. Melalui implementasi rekomendasi ini, Bapenda diharapkan tidak hanya mampu mengatasi hambatan operasional, tetapi juga terus mendorong peningkatan kepatuhan pajak guna mencapai pendapatan asli daerah yang lebih optimal dan berkelanjutan

## REFERENSI

- Anggraeni, I. Y., Farida, Dr. N., MSi., & Saryadi, D. (2013). *FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB PAJAK TERHADAP PENERIMAAN PAJAK PENGHASILAN PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA SEMARANG TENGAH SATU*. La Jaula Publicaciones. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jiab/article/viewFile/2520/2527>
- Mafaza, W., Mayowan, Y., & Sasetiadi, T. H. (2016). *KONTRIBUSI PAJAK DAERAH DAN RETRIBUSI DAERAH DALAM PENDAPATAN ASLI DAERAH*. <https://media.neliti.com/media/publications/194177-ID-kontribusi-pajak-daerah-dan-retribusi-da.pdf>
- Nasir, M. S. (2019). ANALISIS SUMBER-SUMBER PENDAPATAN ASLI DAERAH SETELAH SATU DEKADEOTONOMI DAERAH. In *JDEP* (Vol. 2, Issue 1). [https://ejournal.undip.ac.id/index.php/dinamika\\_pembangunan/index](https://ejournal.undip.ac.id/index.php/dinamika_pembangunan/index)
- Peraturan Daerah. (2024). *Peraturan Daerah (Perda) Kabupaten Lombok Tengah Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak dan Retribusi Daerah*. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/308677/perda-kab-lombok-tengah-no-1-tahun-2024>
- UU RI No. 23 2014. (2014). *DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA dan PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA*. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/38685/uu-no-23-tahun-2014>
- UU No 1 tahun 2022. (2022). *Undang-undang (UU) Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah*. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/195696/uu-no-1-tahun-2022>
- 2022, U. N. 1 T. (2022). Undang-undang Nomor 1 Tahun 2022. *Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6757, 104172*, 1–143. <https://djpk.kemenkeu.go.id/?p=22499>
- Arif Yuniarto. (2024). *Coretax dan Biaya Kepatuhan*. <https://www.pajak.go.id/en/node/111577>
- Listyowati, Yuli Chomsatu Samrotun, & Suhendro. (2018). FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK (Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis Airlangga). *Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis Airlangga*, 3(1), 378–378. [www.jraba.org](http://www.jraba.org)