

## **BAB IV. GAMBARAN UMUM KONTEKS DAN SETTING PENELITIAN**

### **4.1. Lokasi dan Karakteristik Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Kota Semarang, yang merupakan ibu kota Provinsi Jawa Tengah sekaligus salah satu pusat pertumbuhan ekonomi utama di wilayah tengah Pulau Jawa. Kota Semarang memiliki karakteristik geografis dan demografis yang strategis serta kompleksitas aktivitas sosial ekonomi yang tinggi, khususnya dalam sektor jasa, perdagangan, dan industri makanan dan minuman. Perkembangan sektor kuliner di Kota Semarang dalam beberapa tahun terakhir mengalami percepatan yang signifikan, salah satunya ditandai oleh peningkatan pemanfaatan teknologi digital dalam aktivitas bisnis, termasuk pemesanan makanan melalui layanan *e-commerce*.

Kota Semarang terdiri atas 16 kecamatan dengan distribusi pelaku usaha kuliner yang tersebar di beberapa wilayah strategis, antara lain Kecamatan Semarang Tengah, Tembalang, Banyumanik, Gajahmungkur, dan Candisari. Wilayah-wilayah tersebut menjadi episentrum kegiatan bisnis restoran yang sebagian besar terafiliasi dengan platform GoFood sebagai saluran distribusi digital. Dalam konteks ini, Kota Semarang menjadi lokasi yang representatif untuk mengamati dan menganalisis praktik kepatuhan pajak restoran berbasis *e-commerce*, serta dinamika hubungan antara pelaku usaha dan pemerintah daerah sebagai otoritas perpajakan.

Karakteristik wilayah penelitian memperlihatkan adanya disparitas dalam tingkat pemanfaatan teknologi dan pemahaman terhadap kewajiban perpajakan oleh pelaku usaha. Sistem perpajakan yang diterapkan di Kota Semarang berbasis pada mekanisme *self assessment system*, di mana wajib pajak diwajibkan untuk menghitung, membayar, dan melaporkan kewajiban perpajakan secara mandiri. Akan tetapi, penerapan sistem ini menghadapi tantangan, terutama dalam konteks transaksi digital yang tidak sepenuhnya terintegrasi dengan sistem pengawasan pajak daerah, sehingga membuka potensi terjadinya tax avoidance maupun ketidakpatuhan administratif.

Pemerintah Kota Semarang melalui Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) telah melakukan berbagai inovasi untuk meningkatkan efisiensi dan akuntabilitas sistem perpajakan, salah satunya dengan mengembangkan sistem Pengawasan Pajak Berbasis Teknologi (PPBT). Sistem ini bertujuan untuk menjembatani kesenjangan antara praktik bisnis digital dan sistem perpajakan konvensional melalui integrasi data transaksi yang terjadi di platform daring dengan sistem perpajakan daerah. Namun, sejauh mana implementasi sistem tersebut berdampak terhadap perilaku patuh wajib pajak restoran yang beroperasi melalui GoFood masih menjadi pertanyaan kritis yang perlu dikaji secara empirik.

Pemilihan Kota Semarang sebagai lokasi penelitian didasarkan pada beberapa pertimbangan. Pertama, kota ini telah menjadi pionir dalam digitalisasi sistem pelayanan publik termasuk dalam pengelolaan pajak daerah. Kedua, Kota Semarang memiliki populasi pelaku usaha kuliner berbasis GoFood yang cukup besar, sehingga menyediakan keragaman data dan variasi kondisi lapangan yang memungkinkan. Ketiga, adanya keterlibatan aktif pemerintah kota dalam penguatan

kebijakan fiskal daerah menjadikan Semarang sebagai model yang relevan untuk mengkaji formulasi model kepatuhan pajak berbasis teknologi digital dalam konteks otonomi daerah.

Dengan mempertimbangkan kompleksitas, dinamika ekonomi digital, dan respons kelembagaan terhadap tantangan perpajakan berbasis platform daring, Kota Semarang menjadi konteks empirik yang tepat dalam membangun pemahaman teoritik dan praktis terhadap model kepatuhan pajak restoran berbasis *e-commerce*. Deskripsi ini memberikan kerangka kontekstual yang diperlukan untuk mengkaji lebih lanjut bagaimana faktor-faktor struktural, kelembagaan, dan perilaku memengaruhi tingkat kepatuhan pajak dalam era transformasi digital.

#### **4.2. Profil Pelaku Usaha Restoran dan Penggunaan GoFood**

Pertumbuhan sektor kuliner di Kota Semarang menunjukkan kecenderungan yang semakin progresif, seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat urban terhadap layanan makanan yang cepat, mudah diakses, dan berbasis teknologi. Platform *e-commerce* GoFood memiliki peran strategis sebagai jembatan antara pelaku usaha restoran dengan konsumen digital. Penelitian ini secara khusus memfokuskan perhatiannya pada pelaku usaha restoran yang tergabung dalam ekosistem GoFood sebagai subjek yang relevan dalam menganalisis model kepatuhan pajak di era digital.

Pelaku usaha yang dijadikan subjek penelitian meliputi berbagai kategori restoran, mulai dari usaha mikro, kecil, hingga menengah yang telah secara aktif bermitra dengan GoFood dalam kurun waktu minimal satu tahun terakhir. Karakteristik umum dari para pelaku usaha tersebut mencakup keberadaan izin usaha formal, lokasi operasional tetap, serta keterlibatan aktif dalam transaksi

berbasis digital. Dalam hal usia usaha, terdapat variasi yang cukup signifikan, yaitu antara 1 hingga lebih dari 5 tahun, yang secara implisit mencerminkan tingkat kematangan administratif dan kesiapan dalam menghadapi kewajiban perpajakan daerah.

Keterlibatan restoran dalam platform GoFood sebagian besar didorong oleh motivasi efisiensi operasional, akses pasar yang lebih luas, dan adaptasi terhadap pola konsumsi masyarakat yang berbasis teknologi digital. GoFood menyediakan berbagai fasilitas seperti sistem pemesanan otomatis, metode pembayaran digital, serta fitur promosi dan pelaporan yang terintegrasi, yang dinilai memberikan nilai tambah bagi pelaku usaha. Di sisi lain, sistem ini juga menghasilkan jejak digital transaksi yang berpotensi mendukung transparansi dan akuntabilitas dalam proses pelaporan pajak, khususnya Pajak Restoran yang menjadi kewenangan Pemerintah Daerah. Berikut adalah data perbandingan antara jumlah restoran yang terdaftar sebagai wajib pajak restoran di Bapenda Kota Semarang dengan merchant Gofood yang terdaftar sebagai wajib pajak restoran di Bapenda Kota Semarang tahun 2023 :

**Tabel 4.1 Data Wajib Pajak Aktif dan Merchant Gofood**

| Wajib Pajak Retoran | Wajib Pajak Restoran sekaligus<br>sebagai Merchant Gofood | Sampel Penelitian |
|---------------------|-----------------------------------------------------------|-------------------|
| 2.369               | 542                                                       | 200               |

*Sumber : Bapenda Kota Semarang, 2023*

Namun demikian, realitas empiris menunjukkan bahwa pemanfaatan platform digital belum sepenuhnya terintegrasi dengan sistem kepatuhan perpajakan daerah. Sejumlah pelaku usaha belum memiliki pemahaman yang

memadai mengenai kewajiban pajak atas transaksi daring yang terjadi melalui aplikasi GoFood. Ketidaktahuan ini berimplikasi pada rendahnya tingkat kepatuhan administratif dan substantif, seperti tidak menyampaikan laporan omzet secara akurat ataupun keterlambatan pembayaran pajak. Hal ini menunjukkan masih adanya kesenjangan literasi fiskal digital di kalangan pelaku usaha, yang memerlukan intervensi kebijakan dan edukasi secara sistematis.

Dalam kerangka *self assessment system* yang diterapkan dalam sistem perpajakan daerah, pelaku usaha diharuskan untuk secara mandiri menghitung, menyeter, dan melaporkan pajaknya berdasarkan volume transaksi. Maka dari itu, keberhasilan penerapan sistem ini sangat bergantung pada integrasi data digital yang tersedia dalam platform GoFood serta tingkat pemahaman wajib pajak terhadap ketentuan hukum yang berlaku. Dengan kata lain, platform digital berpotensi menjadi instrumen strategis dalam memperkuat fungsi otoritas pajak lokal melalui peningkatan kepatuhan berbasis teknologi.

Dengan memperhatikan karakteristik pelaku usaha serta pola penggunaan platform GoFood sebagaimana diuraikan dalam subbab ini, maka dapat disimpulkan bahwa profil pengguna layanan *e-commerce* di sektor restoran menjadi bagian dalam membangun model kepatuhan pajak yang adaptif terhadap perkembangan teknologi informasi. Pemahaman terhadap konteks ini menjadi krusial sebagai landasan analisis dalam bab-bab selanjutnya terkait formulasi determinan kepatuhan pajak berbasis digital di Kota Semarang.

#### **4.3. Sistem Perpajakan dan Model *Self Assessment System***

Sistem perpajakan pada sektor restoran pada dasarnya dijalankan melalui mekanisme *self assessment system*. Model *self assessment system* ini

memberikan kewenangan kepada wajib pajak, dalam hal ini pelaku usaha restoran, untuk menghitung, melaporkan, serta membayar pajak secara mandiri berdasarkan ketentuan peraturan perpajakan yang berlaku. Penghitungan pajak pada sektor ini umumnya didasarkan pada omzet penjualan restoran yang tercatat, dengan tarif pajak yang telah ditetapkan oleh pemerintah daerah.

Prinsip *self assessment system* beroperasi atas dasar kepercayaan bahwa wajib pajak akan melaksanakan kewajibannya secara jujur dan bertanggung jawab. Namun, dengan adanya perkembangan teknologi informasi dan digitalisasi transaksi melalui platform e-commerce seperti GoFood, GrabFood, dan sejenisnya, implementasi mekanisme *self assessment system* mengalami tantangan yang signifikan. Transaksi digital yang terjadi secara masif dan tersebar di berbagai platform mempersulit pemerintah daerah dalam melakukan pengawasan dan pendataan omzet yang sebenarnya.

Selain itu, keterbatasan integrasi data antara platform *e-commerce* dengan sistem perpajakan pemerintah daerah memungkinkan terjadinya praktik *underreporting* dan potensi penghindaran pajak. Oleh karena itu, pelaksanaan model *self assessment system* dalam konteks perpajakan restoran berbasis digital menuntut pengembangan sistem teknologi informasi yang mampu mengintegrasikan data transaksi secara real-time serta penyesuaian regulasi yang mengatur pelaporan pajak dari platform *e-commerce* kepada otoritas fiskal daerah.

Kendala lain yang ditemukan adalah masih terbatasnya sosialisasi dan edukasi terkait kewajiban perpajakan di era digital kepada wajib pajak. Penguatan pengawasan dengan pendekatan berbasis teknologi dan kolaborasi lintas sektor antara pemerintah daerah dan platform *e-commerce* menjadi langkah strategis untuk

meningkatkan kepatuhan wajib pajak serta meminimalisasi risiko kecurangan dalam pelaporan pajak.

#### **4.4. Strategi Pengawasan dan Upaya Kepatuhan oleh Pemerintah Daerah**

Dalam rangka menghadapi dinamika perpajakan restoran yang berbasis pada transaksi digital, pemerintah daerah mengimplementasikan berbagai strategi pengawasan yang ditujukan untuk meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak. Kebijakan pengawasan ini mencakup pengembangan sistem informasi perpajakan yang terintegrasi dan mampu melakukan monitoring data transaksi secara efektif dan akurat. Salah satu strategi utama adalah menjalin kerja sama antara pemerintah daerah dengan platform e-commerce untuk memperoleh data transaksi secara berkala dan sistematis. Kerja sama ini diharapkan dapat memperkecil peluang terjadinya underreporting serta meningkatkan transparansi transaksi yang menjadi basis penghitungan pajak.

Selain pendekatan digital, pemerintah daerah juga melakukan pengawasan langsung melalui inspeksi lapangan serta audit kepatuhan yang dilakukan secara berkala. Pemeriksaan tersebut meliputi verifikasi dokumen dan data transaksi restoran, baik yang berasal dari transaksi konvensional maupun transaksi melalui platform digital. Pemerintah daerah juga menetapkan sanksi administratif yang tegas terhadap wajib pajak yang tidak memenuhi kewajibannya, mulai dari denda hingga pembekuan izin usaha jika diperlukan.

Pemerintah daerah juga aktif melaksanakan kegiatan sosialisasi dan edukasi pajak sebagai bagian dari upaya preventif dalam meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak. Program pelatihan dan kampanye kepatuhan pajak khususnya menyasar pelaku usaha restoran yang memanfaatkan platform e-

*commerce*. Penerapan aplikasi pelaporan pajak yang *user-friendly* juga dioptimalkan untuk mendorong kemudahan pelaporan dan pembayaran pajak.

Dengan mengintegrasikan teknologi informasi, penguatan regulasi, pengawasan yang ketat, serta edukasi yang berkelanjutan, pemerintah daerah berupaya menciptakan sistem perpajakan restoran yang efektif, efisien, dan responsif terhadap perkembangan teknologi dan pola bisnis digital.

#### **4.5. Relevansi Konteks terhadap Permasalahan dan Teori Penelitian**

Kondisi empiris yang ditemukan dalam implementasi sistem perpajakan restoran berbasis *e-commerce* mengindikasikan adanya kompleksitas dan tantangan dalam mekanisme *self assessment system* serta pengawasan pajak. Kendala berupa kurang optimalnya integrasi data, risiko *underreporting*, dan keterbatasan pengawasan konvensional menjadi permasalahan utama yang memerlukan solusi yang inovatif dan adaptif terhadap kemajuan teknologi.

Secara teoritis, penelitian ini menggunakan kerangka teori kepatuhan pajak (*tax compliance theory*) yang menekankan pentingnya keseimbangan antara mekanisme *self assessment system* yang transparan dengan strategi pengawasan yang efektif. Teori ini menjelaskan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh sejumlah faktor, seperti ketegasan regulasi, intensitas pengawasan, kemudahan dalam pelaporan, serta tingkat kesadaran dan edukasi perpajakan.

Relevansi konteks empiris tersebut menjadi dasar kuat dalam penelitian ini untuk mengkaji bagaimana kebijakan pemerintah daerah dan pemanfaatan teknologi informasi dapat memperbaiki mekanisme perpajakan restoran di era digital. Penelitian ini juga menggarisbawahi perlunya pengembangan strategi

pengawasan yang adaptif dan responsif terhadap perubahan pola bisnis serta kemajuan teknologi informasi sehingga penerimaan pajak dapat dimaksimalkan dan kepatuhan wajib pajak dapat ditingkatkan secara berkelanjutan.

Dengan demikian, bab ini memberikan sintesis antara kondisi empiris yang ada dengan fokus permasalahan dan landasan teori yang menjadi pijakan analisis dalam penelitian, sehingga mampu menghasilkan rekomendasi kebijakan yang relevan, efektif, dan aplikatif.