

BAB VI. PENUTUP

6.1. Kesimpulan

Penelitian ini mengungkapkan beberapa temuan penting terkait pengaruh *e-commerce*, *self assessment system*, dan pengawasan pajak berbasis teknologi terhadap kepatuhan pajak restoran di Kota Semarang:

1. Pengaruh *e-commerce* terhadap Kepatuhan Pajak Restoran

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *e-commerce* tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan pajak restoran di Kota Semarang. Meskipun *e-commerce* seperti GoFood menyederhanakan transaksi, faktor seperti kesadaran wajib pajak dan transparansi sistem pembayaran menjadi elemen kunci dalam menentukan efektivitas *e-commerce* dalam meningkatkan kepatuhan pajak. Kendala teknis dan administratif yang ada berfungsi sebagai hambatan yang memerlukan perhatian untuk memperbaiki integrasi *e-commerce* dalam proses perpajakan.

2. Pengaruh *Self assessment System* terhadap Kepatuhan Pajak Restoran

Self assessment system memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan pajak restoran. Kesadaran dan tanggung jawab wajib pajak, yang merupakan komponen inti dari *self assessment system*, berperan penting dalam mencapai tingkat kepatuhan pajak yang lebih tinggi. Model ini mendorong keterlibatan wajib pajak dalam pelaporan dan perhitungan pajak mereka sendiri, meningkatkan kepatuhan secara keseluruhan.

3. Pengaruh Pengawasan Pajak Berbasis Teknologi terhadap Kepatuhan Pajak Restoran

Pengawasan pajak berbasis teknologi menunjukkan pengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan pajak dengan meningkatkan kemudahan dan transparansi. Sistem teknologi ini berfungsi untuk mempermudah proses pengawasan dan meningkatkan akurasi pelaporan pajak, yang pada gilirannya mendukung kepatuhan pajak restoran.

4. Moderasi Pengawasan Pajak Berbasis Teknologi terhadap Pengaruh *E-Commerce*

Pengawasan pajak berbasis teknologi tidak menunjukkan kemampuan moderasi yang efektif terhadap pengaruh *e-commerce* terhadap kepatuhan pajak. Meskipun teknologi dapat mendukung proses perpajakan, pengaruh moderasinya terhadap *e-commerce* masih kurang optimal. Hal ini mengindikasikan perlunya perbaikan dalam integrasi teknologi dan pelatihan untuk meningkatkan efektivitas pengawasan pajak berbasis teknologi dalam konteks *e-commerce*.

5. Moderasi Pengawasan Pajak Berbasis Teknologi terhadap Pengaruh *Self-Assessment System*

Pengawasan pajak berbasis teknologi menunjukkan hasil moderasi yang terbatas terhadap pengaruh *self assessment system*. Teknologi dapat mendukung *self assessment*, tetapi efektivitasnya dipengaruhi oleh kesiapan teknologi dan adaptasi wajib pajak. Penyesuaian dan pengembangan sistem teknologi serta pelatihan yang memadai diperlukan untuk memaksimalkan efektivitas pengawasan berbasis teknologi.

6. Determinan Model Kepatuhan Pajak Restoran Berbasis *e-Commerce*

Model determinan kepatuhan pajak restoran berbasis *e-commerce* menunjukkan bahwa hubungan antara *e-commerce*, *sistem self assessment*, dan pengawasan pajak berbasis teknologi perlu diperkuat. Peran pengawasan pajak berbasis teknologi sebagai variabel moderasi perlu diperhatikan untuk memahami bagaimana interaksi antara kebijakan, teknologi, dan praktik perpajakan dapat memengaruhi tingkat kepatuhan pajak. Evaluasi dan pengembangan berkelanjutan terhadap model ini penting dilakukan untuk meningkatkan efektivitas pelaksanaan pajak restoran berbasis *e-commerce* di Kota Semarang. Temuan ini menguatkan pentingnya pendekatan *New Public Service* dalam pengelolaan pajak berbasis teknologi yang mendorong transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi aktif antara pemerintah dan pelaku usaha restoran

6.2. Implikasi

6.2.1. Implikasi Teoritis

Berdasarkan kesimpulan atas masalah penelitian dan hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan, implikasi teoritis dari penelitian ini dapat diuraikan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 6. 1 Implikasi Teoritis

No.	Temuan Penelitian	Implikasi Teoritis
1.	Kontribusi penelitian	Penelitian ini memberikan kontribusi terhadap teori kepatuhan pajak dengan mengintegrasikan faktor teknologi pengawasan pajak ke dalam model hubungan antara <i>self assessment system</i> dan <i>e-commerce</i> terhadap kepatuhan pajak restoran. Hasil

		ini menegaskan bahwa teknologi dapat memperkuat efektivitas pengawasan dan meningkatkan kepatuhan.
2.	Efektivitas	Hasil menunjukkan bahwa <i>self assessment system</i> memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan pajak restoran. Temuan ini memperkuat konsep bahwa kepercayaan dan kesadaran wajib pajak menjadi kunci dalam pelaporan pajak secara sukarela.
3.	Kepatuhan	Penelitian ini mendukung pengembangan model determinan kepatuhan pajak dalam konteks perpajakan digital, di mana diperlukan integrasi antara kebijakan pemerintah, perilaku pelaku usaha restoran, dan adaptasi teknologi <i>e-commerce</i> . Tujuannya adalah untuk menciptakan sistem pajak yang responsif terhadap dinamika perkembangan <i>e-commerce</i> , sehingga mampu meningkatkan kepatuhan pajak restoran secara optimal
4.	Keterbatasan	Temuan bahwa sistem pembayaran pajak melalui platform <i>e-commerce</i> tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak mengindikasikan perlunya pengembangan teori baru yang mempertimbangkan hambatan implementasi teknologi dalam sistem fiskal lokal.

Selain implikasi teoritis di atas, penelitian ini disusun dengan mendasari Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 5 Tahun 2018 tentang Pajak Restoran, sehingga dengan diterbitkannya Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 10 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah serta Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 4 Tahun 2025 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 10 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, maka penelitian ini memiliki implikasi terhadap persepsi istilah mengenai pajak restoran tetapi tidak berdampak pada pengertian secara material. Di dalam perubahan aturan tersebut, pajak restoran bertransformasi menjadi bagian dari Pajak Barang dan/atau Jasa Tertentu (PBJT) atas makanan dan/atau minuman sehingga terjadi perubahan nama yang dulunya pajak restoran menjadi PBJT makanan/minuman tetapi tidak mengubah tarif pajak yang berlaku.

6.2.2. Implikasi Manajerial

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan, terdapat implikasi yang penting bagi pengambilan kebijakan di tingkat pemerintah daerah. Implikasi kebijakan dan regulasi ini dirangkum dalam tabel berikut:

Tabel 6. 2 Implikasi Kebijakan

No.	Temuan Penelitian	Implikasi Kebijakan
1	Pengaruh pengawasan pajak berbasis teknologi terhadap kepatuhan pajak	Pemerintah daerah perlu memperkuat regulasi tentang pengawasan pajak digital melalui Peraturan Daerah (Perda) yang mengatur penggunaan alat pencatat transaksi elektronik (EKD) di setiap restoran dan hotel. Alat ini secara otomatis mencatat setiap transaksi dan mengeluarkan resi digital,

		sehingga data transaksi terekam dengan akurat dan real-time. Mekanisme ini sangat tepat untuk memperkuat kepatuhan pajak, karena tidak hanya meningkatkan transparansi, tetapi juga mengintegrasikan data transaksi langsung ke dalam sistem self assessment. Selain itu, perlu diwajibkan integrasi sistem Point of Sales (POS) dengan sistem perpajakan daerah serta kerja sama berbasis API dengan platform e-commerce seperti GoFood, GrabFood, dan Traveloka Eats. Hal ini memungkinkan pertukaran data secara otomatis, meminimalkan potensi penggelapan pajak, dan meningkatkan efektivitas pengawasan oleh Bapenda.
2	Self assessment system berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak	Perlu diterbitkan Peraturan Wali Kota (Perwal) atau petunjuk teknis untuk memperkuat implementasi sistem pelaporan pajak mandiri secara digital. Seperti contoh penyediaan pelatihan, panduan pelaporan daring, dan pendampingan kepada pelaku usaha restoran.
3	Sistem pembayaran pajak digital belum menunjukkan pengaruh signifikan	Diperlukan evaluasi terhadap regulasi yang mengatur pembayaran pajak melalui platform digital. Pemerintah daerah dapat mempertimbangkan untuk menyusun Perda khusus

		tentang sistem pembayaran pajak berbasis <i>e-commerce</i> , termasuk penguatan sistem keamanan dan kemudahan akses bagi pelaku usaha.
4.	<i>e-commerce</i> sebagai transaksi ekonomi	Pemerintah daerah disarankan untuk menyusun Perda tentang digitalisasi sistem perpajakan daerah, yang mencakup pengelompokan objek pajak digital, mekanisme perlindungan data transaksi, serta kolaborasi antar instansi daerah seperti Bapenda, Diskominfo, dan Dinas Perdagangan dalam membangun ekosistem pajak digital yang terintegrasi.

6.3. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memberikan informasi mengenai model determinan dalam implementasi kebijakan kepatuhan pajak restoran berbasis *e-commerce GoFood* di Kota Semarang. Meskipun demikian, terdapat beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan untuk memahami konteks dan hasil penelitian ini secara lebih menyeluruh. Keterbatasan-keterbatasan tersebut dapat mempengaruhi tingkat generalisasi temuan serta penerapannya di luar ruang lingkup penelitian ini. Adapun keterbatasan utama dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- Keterbatasan Sampel

Penelitian ini menggunakan sampel dari wajib pajak yang aktif di platform *e-commerce GoFood* di Kota Semarang. Namun, terdapat keterbatasan karena sampel tidak mencakup wajib pajak di daerah lain atau pengguna dari

platform *e-commerce* yang berbeda. Hal ini mengakibatkan temuan penelitian ini mungkin tidak sepenuhnya dapat digeneralisasi untuk wilayah atau platform lain.

Penelitian ini menggunakan purposive sample yaitu wajib pajak restoran sekaligus merchant gofood yang telah rutin melakukan pelaporan dan pembayaran pajak secara tepat waktu dalam kurun waktu 12 bulan pada tahun 2022, sehingga hasilnya tidak sepenuhnya bisa digeneralisasi sebagai perilaku kepatuhan pajak restoran merchant gofood di Kota Semarang.

- Perubahan Kebijakan dan Dinamika Eksternal

Penelitian ini dilakukan pada periode tertentu dan mungkin tidak sepenuhnya mencerminkan perubahan kebijakan atau dinamika pasar yang terjadi setelah periode penelitian. Perubahan dalam kebijakan perpajakan atau fitur platform *e-commerce* dapat mempengaruhi relevansi temuan dan penerapannya di masa mendatang.

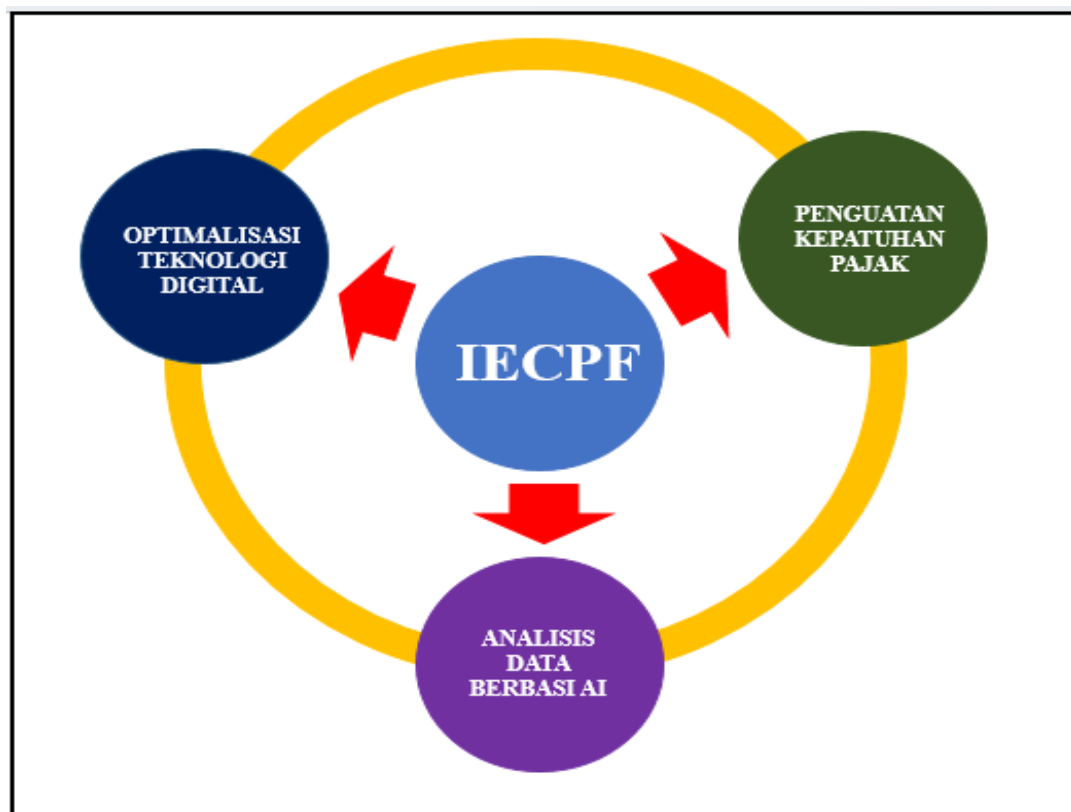
6.4. Usulan Model

Kebaruan dalam penelitian ini terletak pada pengembangan konsep *Integrated e-commerce Policy Framework* (IECPF), yaitu kerangka kebijakan pengelolaan pajak restoran berbasis *e-commerce* yang mengintegrasikan aspek teknologi, kepatuhan, dan analisis data secara holistik. IECPF menonjolkan pendekatan inovatif dalam pemanfaatan platform *e-commerce* untuk meningkatkan kepatuhan pajak dengan mengintegrasikan tiga dimensi utama: optimalisasi teknologi digital, penguatan kepatuhan pajak, dan analisis data berbasis AI. IECPF juga mengakomodasi peran penting pengawasan pajak berbasis teknologi sebagai variabel moderasi yang memperkuat interaksi antara platform *e-commerce* dan kepatuhan pajak. Hal ini mencerminkan temuan empiris penelitian yang

menunjukkan pengaruh moderasi teknologi pengawasan dalam meningkatkan efektivitas kebijakan pajak restoran berbasis *e-commerce*.

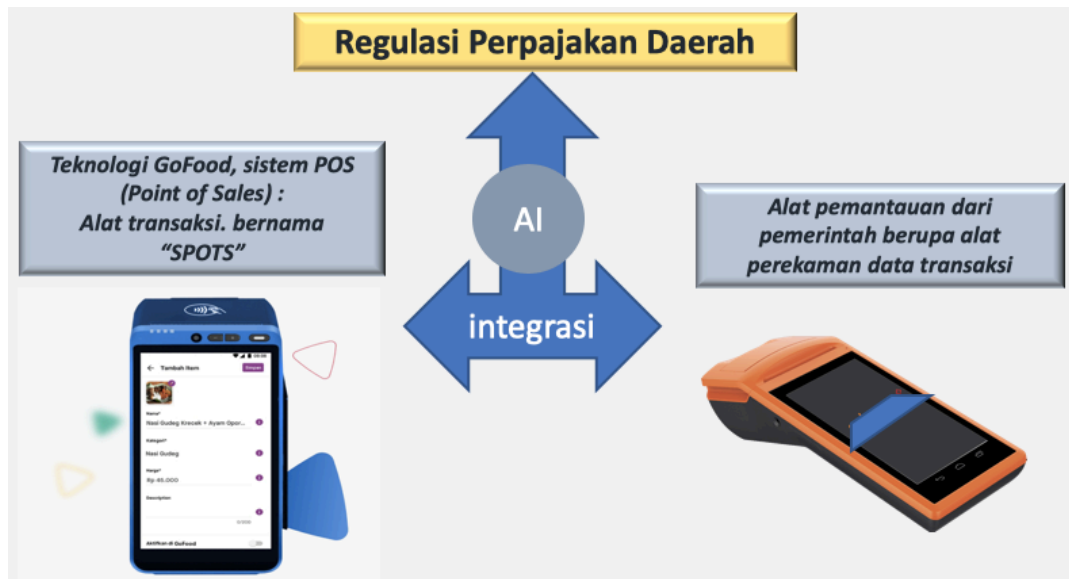
Konsep ini merupakan pengembangan dari penelitian sebelumnya yang hanya fokus pada satu dimensi atau variabel saja. Dalam penelitian ini, IECPF tidak hanya menghubungkan teknologi digital dengan kepatuhan pajak, tetapi juga memperkenalkan analisis data berbasis AI sebagai faktor kunci dalam meningkatkan efektivitas kebijakan pajak. Hasil uji statistik menunjukkan bahwa IECPF berhasil meningkatkan kepatuhan pajak secara signifikan dan memberikan kontribusi positif terhadap efektivitas sistem pembayaran pajak pada restoran yang menggunakan platform *e-commerce*.

Berikut ini disajikan bagan yang menggambarkan integrasi peran penting dari poin-poin indikator sebagai refleksi dari konstruk IECPF:



Gambar 6. 1 Integrasi Komponen IECPF

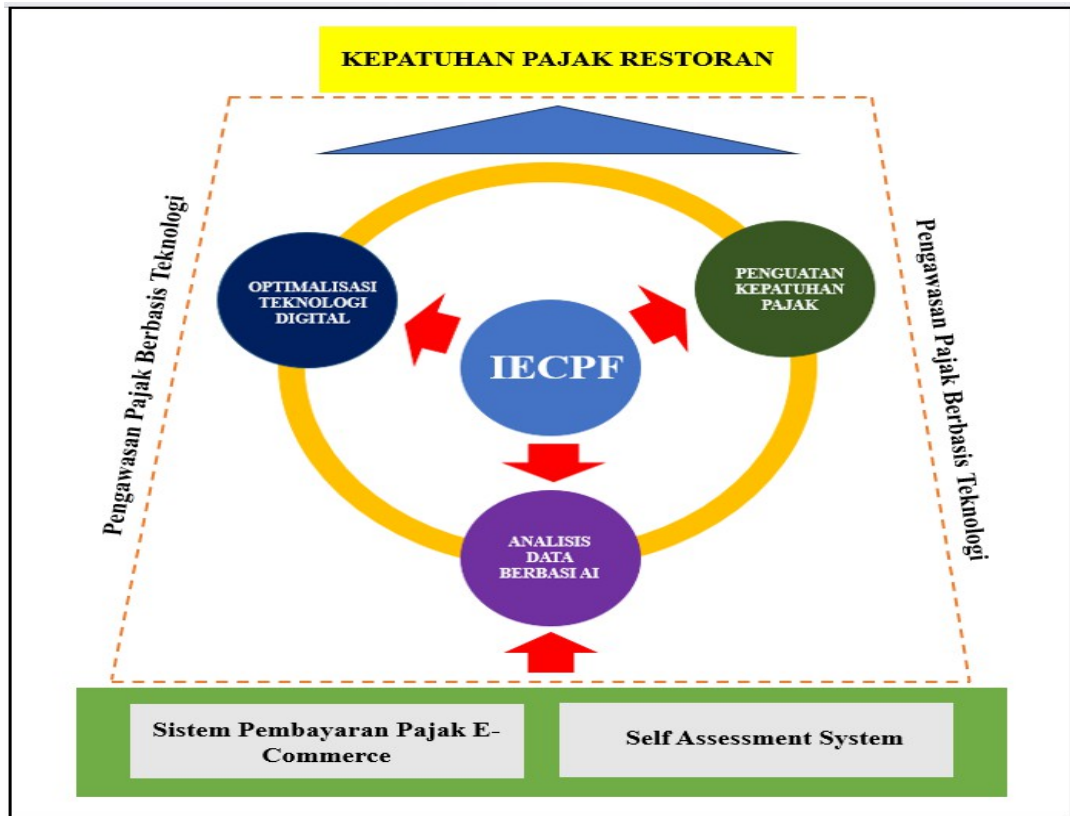
Gambar di atas menggambarkan aksentuasi IECPF dengan kontribusi dari tiga dimensi utama. Pertama, optimalisasi teknologi digital dengan indikasinya meliputi penggunaan sistem pembayaran yang canggih dan teknologi enkripsi data untuk keamanan transaksi. Kedua, penguatan kepatuhan pajak dengan indikasinya adalah mekanisme pelaporan yang transparan dan sistem pelacakan pajak yang terintegrasi. Ketiga, analisis data berbasis AI dengan indikasinya mencakup penggunaan algoritma untuk memprediksi pola kepatuhan dan identifikasi risiko pelanggaran. Peran IECPF sebagai moderasi terbukti secara statistik mampu meningkatkan kepatuhan pajak dan efektivitas sistem pembayaran pajak. Secara praktik, penerapan IECPF juga mencakup integrasi *Alat Perekaman Data Transaksi* yang merupakan bentuk dari Pengawasan Pajak Berbasis Elektroni (PPBT) sebagai alat pencatat transaksi elektronik yang dapat berupa perangkat keras (*hardware*) maupun perangkat lunak (software berbasis web). Alat perekaman data transaksi digunakan sebagai instrumen pengawasan real-time dan berbasis data, yang memungkinkan otoritas pajak melakukan audit berbasis data pembandingan secara otomatis. Dengan penggunaan konsep ini, transaksi di restoran yang menggunakan platform e-commerce dapat tercatat secara transparan, dan data yang dihasilkan dapat langsung dikorelasikan dengan sistem perpajakan untuk meningkatkan akurasi pelaporan dan deteksi potensi ketidakpatuhan. Selain itu, IECPF diintegrasikan dengan prinsip-prinsip *New Public Service*, yang menekankan kolaborasi aktif antara pemerintah dan pelaku usaha restoran. Pendekatan ini tidak hanya meningkatkan transparansi dan akuntabilitas sistem perpajakan, tetapi juga mendorong edukasi wajib pajak dan partisipasi aktif dalam pelaporan serta kepatuhan pajak.



Gambar 6.2 Usulan Model berdasarkan Analisis Hasil Penelitian

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa integrasi optimalisasi teknologi digital dan analisis data berbasis AI berperan penting dalam mempengaruhi kepatuhan pajak restoran. Variabel teknologi digital berperan dalam memfasilitasi implementasi kebijakan, sedangkan analisis data berbasis AI membantu dalam monitoring dan evaluasi kebijakan secara *real-time*.

Secara holistik, IECPP tidak berdiri sendiri tetapi didukung oleh variabel lain seperti kepatuhan regulasi dan strategi pemasaran digital yang dapat berasimilasi untuk meningkatkan efektivitas sistem pembayaran pajak. Akhirnya, hasil analisis statistik menunjukkan bahwa optimalisasi teknologi digital dan analisis data berbasis AI mampu mendorong peningkatan kepatuhan pajak secara signifikan



Gambar 6. 3 Analisis Hasil dan Pembahasan Secara Visual

Gambar di atas merujuk pada hasil pengujian hipotesis yang menunjukkan bahwa integrasi teknologi digital, kepatuhan regulasi, dan analisis data berbasis AI berperan mempengaruhi efektivitas sistem pembayaran pajak pada restoran berbasis *e-commerce*. Variabel-variabel tersebut saling berinteraksi untuk meningkatkan kepatuhan pajak dan memberikan dampak positif terhadap pengelolaan pajak secara keseluruhan, termasuk pengaruh *e-commerce* terhadap kepatuhan pajak restoran. Hal ini dapat disebabkan oleh beberapa faktor, seperti potensi ketidakcocokan antara sistem *e-commerce* yang digunakan restoran dengan teknologi pengawasan pajak yang diterapkan, atau adanya hambatan teknis yang mungkin mengurangi efisiensi pengawasan tersebut. Temuan ini sejalan dengan penelitian Zhou & Wang (2021), yang menemukan Implikasi Penelitian. Implementasi IECPF juga menggarisbawahi pentingnya kemitraan strategis antara

otoritas pajak dan pelaku usaha sebagai bagian dari upaya edukasi dan peningkatan kesadaran pajak. Hal ini sejalan dengan rekomendasi kebijakan berbasis New Public Service yang mengutamakan pelayanan publik partisipatif dan kolaboratif guna memperkuat kepatuhan pajak secara berkelanjutan. Dalam perspektif *New Public Service*, model ini menekankan kolaborasi aktif para aktor yaitu antara pemerintah dan pelaku usaha restoran berbasis e-commerce GoFood (*Collaborative Governance Theory*) yang mengedepankan kepatuhan sukarela (**voluntary tax compliance**). Merujuk pada kerangka pikir *Slippery Slope*, model ini memungkinkan membentuk kepatuhan pajak melalui kekuatan otoriter maupun kepercayaan terhadap pemerintah (*authority trust*), sepanjang dilakukan penyesuaian dan pengembangan sistem teknologi serta edukasi yang memadai untuk memaksimalkan **pengawasan pajak berbasis teknologi**. Hal ini berarti bahwa perilaku kepatuhan pajak didasari oleh kepercayaan yang terbentuk dari adanya informasi yang jelas, sesuai dengan *Theory of Planned Behavior*. Sehingga model ini juga mengarah pada pengoptimalan pajak restoran melalui proses intensifikasi (*Optimal Tax Theory*).

6.5. Roadmap Penelitian

Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 9 Tahun 2011, dijelaskan bahwa roadmap adalah sebuah dokumen rencana kerja rinci yang mengintegrasikan seluruh rencana dan pelaksanaan program serta kegiatan dalam rentang waktu tertentu. Menurut Sugiyono (2018), Roadmap adalah suatu perencanaan sistematis yang menggambarkan langkah-langkah penelitian dari tahap awal hingga tahap

implementasi dan publikasi. Sedangkan menurut Creswell (2014), Roadmap bertindak sebagai panduan yang membantu peneliti dalam menyusun prioritas penelitian dan menetapkan metode terbaik untuk mencapai tujuan riset.

Secara sederhana, roadmap penelitian adalah rencana terperinci dalam melakukan langkah-langkah dalam penelitian untuk kurun waktu antara 5 tahun sampai 20 tahun atau bahkan lebih.

Dalam konteks penelitian ini, roadmap disusun dalam jangka 5 tahun mendatang dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 6.3. Roadmap Implementasi Kebijakan IECPF

Tahun	Fokus Implementasi	Kegiatan Utama	Output	Indikator Keberhasilan	Penanggung Jawab / Mitra
Tahun 1 Validasi Ilmiah	Penguatan dasar teori dan validasi model IECPF	Finalisasi disertasi; Validasi model SEM-PLS; Konsultasi instansi	Model IECPF teruji; Disertasi final; Publikasi artikel nasional; Publikasi artikel internasional	GoF ≥ 0.9 ; Publikasi ilmiah terbit	Peneliti; Promotor; Instansi Pengelola Pajak Daerah; GoFood

Tahun 2 Integrasi Data	Implementasi kolaborasi data E-Commerce– Pemerintah	MoU data- sharing; SOP integrasi; Pelatihan self assessment digital	SOP integrasi data; Regulasi teknis awal	MoU resmi; 50 restoran pilot terhubung	Intansi Pengelola Pajak Daerah; GoFood; Grabfood; Shopeefood; Traveloka Eats; Kulina;
Tahun 3 Teknologi dan Dashboard	Pengembangan sistem pengawasan pajak berbasis teknologi	Pembuatan prototipe dashboard berbasis AI dan Big Data; Simulasi pengawasan berbasis teknologi; Pelatihan petugas pajak daerah	Dashboard Tax Digital Compliance Monitoring System (TDCMS) versi 1.0	Dashboard real-time; Uji coba 100 restoran	Tim IT Pemkot; GoFood; Akademisi

Tahun 4 Implementasi dan Evaluasi	Implementasi penuh IECPF di Kota Semarang	Survei kepatuhan; Evaluasi dampak; Penyempurnaan model	Laporan evaluasi implementasi IECPF	Peningkatan $\geq 20\%$ kepatuhan	Intansi Pengelola Pajak Daerah; Restoran E- commerce; Akademisi; GoFood; Grabfood; Shopeefood; Traveloka Eats; Kulina;
Tahun 5 Replikasi Nasional	Replikasi dan penyusunan kebijakan nasional	Penyusunan dokumen kebijakan; Publikasi internasional; Replikasi kota lain	Policy Paper Nasional; Publikasi internasional	Replikasi di ≥ 2 kota lain	Kemenkeu; Pemkot; Perguruan tinggi; Asosiasi Restoran

6.6. Agenda Penelitian Mendatang

Hasil penelitian ini membuka beberapa agenda penelitian mendatang yang dapat memperluas dan memperdalam pemahaman tentang sistem pembayaran pajak di platform *e-commerce*. Penelitian selanjutnya sebaiknya melibatkan sampel yang lebih luas dan beragam, mencakup wajib pajak dari

berbagai platform *e-commerce* dan daerah yang berbeda, untuk meningkatkan generalisasi temuan. Penelitian ini juga dapat mengkaji dampak dari kebijakan perpajakan terbaru dan perubahan regulasi terhadap efektivitas sistem pembayaran pajak, guna memahami bagaimana perubahan tersebut mempengaruhi kepatuhan dan efisiensi sistem. Mengingat adanya keterbatasan dalam model empiris yang menunjukkan hasil fit marginal, penelitian mendatang perlu fokus pada pengembangan dan validasi model yang lebih akurat dengan revisi indikator yang digunakan. Penelitian kualitatif seperti wawancara atau diskusi kelompok juga dapat memberikan pemahaman lebih tentang pengalaman dan persepsi wajib pajak terhadap sistem pembayaran. Selain itu, evaluasi dampak teknologi baru seperti kecerdasan buatan dan blockchain pada sistem pembayaran pajak bisa dilakukan untuk mengidentifikasi bagaimana teknologi ini mempengaruhi kepatuhan. Penelitian mengenai penggunaan data analitik dan big data juga penting untuk meningkatkan efektivitas sistem pembayaran pajak, serta mengidentifikasi teknik analitik terbaru yang dapat memprediksi kepatuhan pajak.

Penelitian mendatang juga disarankan untuk mengeksplorasi secara lebih mendalam peran pengawasan pajak berbasis teknologi sebagai variabel moderasi, termasuk bagaimana sistem pengawasan yang adaptif dapat berinteraksi dengan berbagai jenis platform *e-commerce* lainnya seperti Grabfood, Shopeefood, Traveloka Eats, Kulina, dan sejenisnya guna meningkatkan kepatuhan pajak secara efektif. Selain itu, penting untuk mengkaji implementasi prinsip-prinsip *New Public Service*, khususnya aspek kolaborasi dan edukasi antara pemerintah dan wajib pajak, untuk memperkuat partisipasi aktif dalam sistem perpajakan digital.