



## Implementasi Kebijakan Sistem *Online* Pembayaran dan Penyetoran Pajak Hotel dan Restoran dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Timor Tengah Utara

Fransiskus Xaverius Tabati<sup>1</sup>, Yoakim Rembu<sup>2\*</sup>, Nikolaus Uskono<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Timor, Indonesia

Email: [verrytabati28@gmail.com](mailto:verrytabati28@gmail.com)<sup>1</sup>, [s2yoakimrembu@gmail.com](mailto:s2yoakimrembu@gmail.com)<sup>2</sup>, [nikolaus.uskono@gmail.com](mailto:nikolaus.uskono@gmail.com)<sup>3</sup>

Korespondensi penulis: [s2yoakimrembu@gmail.com](mailto:s2yoakimrembu@gmail.com)\*

**Abstract :** Policy implementation is the process of running, implementing and pursuing policy decisions and their alternatives that have been decided in the hope of obtaining a result that is in accordance with the goals or objectives of a policy. This study aims to find out how the implementation of the online payment and payment system policy for hotel and restaurant taxes in increasing the original income of the North Central Timor Regency. This study uses a descriptive research method with a qualitative approach. The results of this study show that. The communication indicators carried out by the Regional Revenue Agency have been carried out in two stages directly and accepted by restaurant taxpayers while for hotels it has not been implemented, so it can be said that this policy has not been fully implemented. Then the indicators of resources in the Regional Revenue Agency are still very lacking, so it needs to be added again so that in carrying out the policy the tax online system is not gradual and can run optimally to help increase local revenue. The following are the indicators of disposition that exist in the Regional Revenue Agency has a good attitude and responsibility towards the policies they have implemented so far. And the last is the indicator of the bureaucratic structure that exists at the Regional Revenue Agency so far has carried out a good cooperative relationship between employees and related agencies in implementing the tax online system policy.

**Keywords:** Public policy, Implementation, Tax online

**Abstrak :** Implementasi kebijakan merupakan proses menjalankan, menyelenggarakan dan mengupayakan keputusan kebijakan dan alternatifnya yang telah telah diputuskan dengan harapan akan memperoleh suatu hasil yang sesuai dengan tujuan atau sasaran dari suatu kebijakan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Implementasi kebijakan sistem online pembayaran dan penyetoran pajak hotel dan restoran dalam meningkatkan pendapatan asli daerah Kabupaten Timor Tengah Utara. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskripsi dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa. Pada indikator komunikasi yang dilakukan oleh Badan Pendapatan Daerah sudah dilaksanakan dengan dua tahap secara langsung dan diterima oleh para wajib pajak restoran sedangkan untuk hotel belum terlaksana sehingga dapat dikatakan bahwa kebijakan ini belum sepenuhnya berjalan. Lalu pada indikator sumber daya yang ada di Badan Pendapatan Daerah masih sangat kurang sehingga perlu ditambahkan lagi agar dalam melakukan kebijakan sistem online pajak tidak secara bertahap dan dapat berjalan secara optimal demi membantu peningkatan pendapatan asli daerah. Berikut pada indikator disposisi yang ada pada Badan Pendapatan Daerah memiliki sikap dan tanggungjawab yang baik terhadap kebijakan yang mereka jalankan selama ini. Dan yang terakhir pada indikator struktur birokrasi yang ada pada Badan Pendapatan Daerah selama ini telah melakukan hubungan kerjasama yang baik antara pegawai dan instansi-instansi yang terkait dalam mengimplementasikan kebijakan sistem online pajak.

**Kata kunci:** Kebijakan publik, Implementasi, *online* Pajak

## 1. LATAR BELAKANG

Teknologi informasi dan komunikasi saat ini kian semakin berkembang dari masa ke masa, perkembangan teknologi sangat berpengaruh pada kehidupan masyarakat yang bisa dirasakan sendiri bahwa kita sangat bergantung pada teknologi dalam kehidupan sehari-hari baik untuk mendapatkan informasi, membantu pekerjaan menjadi lebih mudah, atau hanya sekedar untuk mendapatkan hiburan semata. Pada sektor pemerintahan, perkembangan teknologi memberikan pengaruh yang cukup signifikan dimana bentuk pelayanan yang semula dilaksanakan secara manual perlahan beralih menjadi berbasis elektronik. Ini ditandai dengan demi mengoptimalkan pelayanan telah memanfaatkan teknologi dalam melaksanakan setiap aktivitasnya, yakni melalui penerapan *Elektronik Government (e-government)*.

Penerapan *e-government* pada dasarnya merupakan upaya pemerintah untuk menciptakan tatanan birokrasi yang transparan, akuntabel serta responsif dengan memanfaatkan adanya teknologi. Sesuai dengan Instruksi Presiden Nomor 6 Tahun 2001 tentang Pengembangan dan Pendetaygunaan Telematika yang kemudian dilanjutkan dengan keluarnya Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003, dimana instruksi ini semakin memperjelas adanya keharusan bagi setiap instansi pemerintah di Indonesia dapat menyelenggarakan pemerintahan yang baik melalui perencanaan strategi *e-government* di setiap instansi pemerintah di masing-masing daerah (Prabawati, 2019).

Produk pelayanan yang diberikan pemerintah sekarang kian beragam dampak dari penerapan *e-government*, sesuai dengan referensi pemerintahan yang menjadikan instansi-instansi yang ada dipusat maupun daerah untuk dapat membangun kolaborasi dengan 3 (tiga) pilar utama yakni pemerintahan, pihak swasta, dan masyarakat. Sehingga dapat disimpulkan bahwa, tujuan utama dari *e-government* pada pelaksanaan pemerintahan yaitu publik mendapatkan informasi secara transparan dan terbuka terkait dengan aktivitas, program maupun kegiatan pemerintahan yang sedang dilaksanakan. Namun mengingat banyak hambatan dan tantangan yang dihadapi pemerintahan, sehingga masih perlunya pengoptimalan dibidang teknologi, sumber daya manusia, dan lain-lain.

Kabupaten Timor Tengah Utara, dengan Kota Kefamenanu sebagai pusat administratifnya, sesuai dengan yang diinstruksikan demi mencapai *good government* setiap instansi pemerintahan telah mengeluarkan berbagai produk pelayanan dengan memanfaatkan penerapan teknologi yakni seperti sistem pelayanan online. Pada dasarnya, sistem pelayanan online merupakan sebuah platform atau infrastruktur yang memungkinkan penyedia layanan untuk berinteraksi dengan pengguna atau pelanggan

mereka melalui internet, tujuan utamanya adalah untuk memberikan kemudahan akses dan efisiensi dalam proses pelayanan. Penerapan pelayanan online ini sangatlah bermanfaat diantaranya yakni, kemudahan akses informasi, meningkatkan kepercayaan masyarakat, meningkatkan partisipasi masyarakat, dan meningkatkan efektivitas dan efisiensi.

Salah satu bentuk kebijakan pelayanan online di Kabupaten Timor Tengah Utara yaitu, sistem online pembayaran pajak yang merupakan platform dimana wajib pajak dapat mengelola dan membayar pajak mereka secara elektronik melalui internet. Ini mencakup registrasi, pengisian dan penyampaian formulir pajak, perhitungan otomatis, pembayaran online, pemantauan status pembayaran, pemberitahuan tenggat waktu, serta fitur keamanan untuk melindungi informasi pribadi dan keuangan.

Berdasarkan Peraturan Bupati Kabupaten Timor Tengah Utara Nomor 106 Tahun 2021 Tentang Sistem Online Pajak Daerah Kabupaten Timor Tengah Utara pada pasal 2 menjelaskan tujuan dari peraturan bupati yakni meliputi: a. Mewujudkan penyelenggaraan administrasi pajak yang efektif dan efisien; b. Mempermudah wajib pajak dalam menghitung besaran pajak yang harus disetor; c. Meningkatkan pengawasan atas pelaporan wajib pajak; d. Meningkatkan transparansi dan akurasi data penerimaan pembayaran pajak.

Penyetoran pajak berbasis online di Kabupaten TTU juga merupakan bentuk sumbangsi terhadap Pendapatan Asli Daerah atau yang biasa disingkat PAD dan seterusnya akan ditulis singkat. Pajak daerah merupakan salah satu sumber pad yang dapat memenuhi pembiayaan pembangunan. Di Kabupaten TTU sendiri salah satu objek pajak yang menjadi potensi yakni hotel dan restoran yang masing-masing memberikan sumbangsi cukup besar dan mendekati target.

Kebijakan sistem online pajak memiliki sarana-prasarana yang disiapkan pemerintah daerah yakni berupa, *Mobile point of sales (M-pos)* yakni merupakan alat yang menghubungkan sistem informasi pelaporan data transaksi pembayaran pajak di tempat usaha/outlet wajib pajak. *M-pos* yang dikelola oleh Badan Pendapatan Daerah Kabupaten TTU (bapenda) dengan cara menetapkan unit *M-pos* disetiap hotel dan restoran yang ada di Kabupaten TTU.

**Tabel 1.** Jumlah Restoran dan Rumah makan perkecamatan di Timor Tengah Utara Tahun 2023

No.	Kecamatan	Restoran/Rumah makan
1.	Mimafo Barat	4
2.	Noemuti	2
3.	Bikomi Selatan	1
4.	Kota kefamenanu	110
5.	Insana	7
6.	Insana Utara	8
7.	Biboki Anleu	1
8.	Biboki Moenleu	1
Jumlah		134

Sumber: BAPENDA Kab. TTU 2023

Pemerintah Kabupaten TTU mengeluarkan kebijakan dan Bapenda Kabupaten TTU sebagai pihak yang mengimplementasikan kebijakan ini di wilayah Kabupaten TTU, untuk mencapai tujuan kebijakan tersebut. Meskipun program ini telah berlangsung sejak tahun 2021, namun belum ada penilaian yang komprehensif tentang dampaknya terhadap PAD.

**Tabel 2.** Rekapitulasi Target, Realisasi Pajak Hotel Kabupaten TTU Tahun 2021-2023

Tahun	Pajak Hotel		Persentase (%)
	Target	Realisasi	
2021	100.000.000.00	68.100.000.00	68.10
2022	100.000.000.00	68.100.000.00	68.10
2023	350.000.000.00	91.900.000,00	26.26

Sumber: Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kab. TTU 2023

Dari Tabel 2 dapat diketahui bahwa pada tahun 2021 persentase realisasi pajak hotel adalah sebesar 68.10% yang kurang cukup memberikan kontribusi. Pada tahun 2022 masih memiliki persentase yang sama yakni 68.10% yang masih kurang cukup memberikan kontribusi, sedangkan pada tahun 2023 bahkan terjadi penurunan drastis penerimaan pajak hotel menjadi 26.26%, penurunan persentase pada tahun 2023 dari realisasi pajak hotel ini menjadi pertanda hambatan dalam peningkatan PAD.

**Tabel 3.** Rekapitulasi Target, Realisasi Pajak Restoran Kabupaten TTU  
Tahun 2021-2023

Tahun	Pajak Restoran		Persentase (%)
	Target	Realisasi	
2021	1.150.000.000.00	1.639.297.332.00	142.55
2022	1.150.000.000.00	1.580.375.544.00	137.42
2023	2.000.000.000,00	1.532.970.914,00	76.65

Sumber: Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kab. TTU 2023

Dari Tabel 3 dapat diketahui bahwa pada tahun 2021 persentase realisasi pajak restoran melebihi target yakni sebesar 142.55% yang cukup memberikan kontribusi. Pada tahun 2022 terjadi penurunan yakni 137.42% yang masih melewati target dan cukup memberikan kontribusi, pada tahun 2023 persentase realisasi pajak restoran mengalami penurunan menjadi 76.65%, salah satu faktor terlihat yang menyebabkan penurunan realisasi yakni, kenaikan target yang awalnya 1,150 miliar menjadi 2 miliar ini menandakan bahwa pemerintah senantiasa berupaya dalam mengoptimalkan pelayanan pajak sehingga bisa mencapai target yang seharusnya.

Badan Pendapatan Daerah Kab TTU sebagai pihak implementor, dilihat dari jumlah realisasi pajak hotel dan pajak restoran pada tahun 2021-2023 yang beberapa belum mencapai target bahkan mengalami penurunan persentase, bahwa upaya pemerintah daerah dengan pengadaan sarana penunjang yang dianggap kurang memadai menjadi kendala signifikan dan penerapan sistem online pajak belum optimal sehingga belum mencapai target dan dapat meningkatkan PAD Kabupaten TTU.

Terdapat beberapa permasalahan yang menarik untuk dikaji dalam penelitian ini, dimana berdasarkan data yang diperoleh bahwa dalam 3 (tiga) tahun terakhir sejak tahun 2021 sampai 2023 realisasi pendapatan pajak hotel di Kabupaten Timor Tengah Utara tidak mencapai target. Begitu pula realisasi pajak restoran dimana pada tahun 2021 sampai 2022 melampaui target realisasi namun pada tahun 2023 mengalami penurunan. Masalah lain yang juga berpengaruh pada peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kabupaten Timor Tengah Utara melalui kebijakan system online pembayaran dan penyetoran pajak hotel dan restoran adalah belum tersedianya sarana pendukung seperti ketersediaan *Mobile point of sales (M-pos)* pada setiap objek pajak. Masalah lain yang perlu mendapat perhatian adalah bahwa kebijakan ini belum sepenuhnya menjangkau semua objek pajak baik restoran maupun hotel yang berada di wilayah Kabupaten Timor Tengah Utara.

## **2. KAJIAN TEORITIS**

George Edward III sebagaimana dikutip dalam Fritantus & Rembu (2023), efektivitas implementasi kebijakan dipengaruhi oleh beberapa faktor: komunikasi, sumber, disposisi/kecenderungan/perilaku, dan struktur birokrasi. Keempat faktor tersebut bekerja secara bersamaan dan saling berinteraksi, baik membantu maupun menghambat proses implementasi kebijakan.

Wahab (Fransiska, Atanus & Rembu) menyatakan bahwa pelaksanaan kebijakan adalah sesuatu yang jauh lebih penting dari pada pembuatan kebijakan. Dengan demikian implementasi kebijakan dapat diidentifikasi sebagai aspek penting dalam keseluruhan proses kebijakan. Hal ini dibuktikan dengan adanya keterkaitan antara perumusan kebijakan dengan implementasi kebijakan. Walaupun perumusan dilakukan dengan sempurna namun apabila proses implementasi tidak bekerja sesuai persyaratan, maka kebijakan yang semula baik akan menjadi buruk.

Pajak Hotel Menurut UU No.28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, Pajak Hotel adalah pajak atas pajak atas pelayanan hotel. Hotel adalah fasilitas jasa penginapan/peristirahatan termasuk jasa terkait lainnya dengan dipungut bayaran, mencakup motel, losmen gubuk pariwisata, rumah penginapan, dan sejenisnya, tarif pajak hotel ditetapkan paling tinggi 10%, dan tarif pajak hotel ditetapkan oleh Pemerintah Daerah.

Pajak Restoran, menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Pasal 1 angka 22 dan 23, pajak restoran adalah pajak atas pelayanan yang disediakan oleh restoran. Sedangkan yang dimaksud dengan restoran adalah fasilitas penyedia makanan dan atau minuman dengan dipungut bayaran, yang mencakup juga rumah makan, kafeteria, kantin, warung, bar dan sejenisnya termasuk jasa boga/catering Siahaan (2009:327).

Berdasarkan Peraturan Bupati Kabupaten Timor Tengah Utara Nomor 106 Tahun 2021 Tentang Sistem Online Pajak Daerah Kabupaten Timor Tengah Utara pada pasal 3 menjelaskan Ruang Lingkup pelaksanaan sistem online pajak meliputi: a. Sistem online pembayaran dan penyetoran pajak; b. Sistem online pelaporan transaksi; c. Sistem online SPTPD; d. Sistem online informasi dan dokumen yang berkaitan dengan pajak; e. Sistem online pajak terintegrasi; f. Tata cara pengenaan sanksi administrasi.

Penerapan sistem online pajak hotel dan restoran merupakan bentuk inovasi pelayanan yang dijalin oleh Badan Pendapatan Daerah untuk memaksimalkan pelayanan pajak dibidang pemungutan pajak restoran di Kabupaten TTU serta meningkatkan PAD.

Penerapan kebijakan ini memanfaatkan sarana berupa, *Mobile point of sales (M-POS)* yang di sediakan pemerinta daerah.

*M-pos* yakni merupakan alat yang menghubungkan sistem informasi pelaporan data transaksi pembayaran pajak di tempat usaha/outlet wajib pajak. *M-pos* yang dikelola oleh Badan Pendapatan Daerah Kabupaten TTU (Bapenda) dengan cara menetapkan unit *M-pos* disetiap hotel dan restoran yang ada di Kabupaten TTU, Sehingga dapat diharapkan membantu pelayanan publik dan meningkatkan PAD.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Daerah dan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, Pendapatan asli daerah adalah pendapatan yang diperoleh Daerah yang dipungut berdasarkan Peraturan Daerah sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Pendapatan Asli Daerah bersumber dari pajak daerah, retribusi daerah, hasil pengelolaan kekayaan Dearah yang dipisahkan, dan lain-lain.

### **3. METODE PENELITIAN**

Menurut Moleong (2005;4) menerangkan bahwa metode penelitian dengan menggunakan pendekatan kualitatif yaitu penelitian yang bertujuan untuk memahami kejadian apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya tingkah laku, tanggapan, motivasi, aksi dan lain-lain secara holistik dengan cara deskripsi dalam bentuk kata dan bahasa. Metode yang peneliti gunakan dalam penelitian ini digunakan dengan maksud peneliti dapat mengumpulkan data-data yang terkait dengan permasalahan dengan cara melakukan wawancara, observasi dan dokumentasi, penulis melakukan wawancara dengan beberapa informan. Fokus penelitian ini ditujukan pada Implementasi Kebijakan Sistem Online Pembayaran Dan Penyetoran Pajak Hotel Dan Restoran Dalam Meningkatkan Pendapatan asli daerah Kabupaten Timor Tengah Utara dengan sub fokus 1) Aspek Komunikasi; 2) Aspek Sumber daya; 3) Aspek Disposisi; dan 4) Aspek struktur birokrasi. Analisa data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung dan setelah selesai di lapangan. Adapun aktifitas dalam analisis data meliputi tiga tahapan penting,yaitu: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Langkah-langkah yang digunakan dalam sebuah penelitian kualitatif antara lain (1) Tahap pengumpulan data yaitu proses memasuki lingkungan penelitian melakukan kumpulan data penelitian. (2) Tahap reduksi data yaitu proses pemilihan,pemusatan perhatian pada penyederhanaan. pengabstrakan, dan transformasi

data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis dari lapangan. (3) Tahap penyajian data yaitu penyajian informasi untuk memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. (4) Tahap penarikan kesimpulan/verifikasi yaitu, penarikan kesimpulan dari data yang dianalisis.

#### **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Implementasi kebijakan sistem online pembayaran dan penyetoran pajak hotel dan restoran di Kabupaten Timor Tengah Utara (TTU) merupakan salah satu langkah strategis dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Kebijakan ini dirancang untuk memudahkan wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak secara elektronik melalui platform yang mencakup berbagai fitur seperti registrasi, pengisian dan penyampaian formulir, perhitungan otomatis, serta pemantauan status pembayaran. Dengan sistem ini, wajib pajak tidak hanya dimudahkan dalam menghitung besaran pajak yang harus dibayarkan, tetapi juga mendapatkan pemberitahuan tenggat waktu dan jaminan keamanan untuk melindungi data pribadi serta keuangan mereka. Hal ini sesuai dengan Peraturan Bupati Kabupaten TTU Nomor 106 Tahun 2021 yang bertujuan untuk menciptakan administrasi pajak yang efektif dan efisien, meningkatkan pengawasan atas pelaporan pajak, serta memperkuat transparansi dan akurasi data penerimaan pajak.

Sistem online ini diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan terhadap PAD Kabupaten TTU, mengingat pajak daerah merupakan salah satu sumber pendapatan utama dalam pembiayaan pembangunan. Objek pajak yang menjadi potensi besar di Kabupaten TTU adalah pajak hotel dan restoran, yang sejauh ini telah memberikan sumbangan yang cukup besar terhadap PAD. Namun, berdasarkan data realisasi pajak hotel dan restoran pada tahun 2021-2023, terlihat bahwa beberapa target belum tercapai dan bahkan mengalami penurunan persentase. Hal ini menunjukkan adanya tantangan dalam pelaksanaan sistem online yang belum optimal, meskipun potensi pajak dari sektor ini cukup besar.

Kendala signifikan yang dihadapi dalam implementasi kebijakan ini adalah kurang memadainya sarana dan prasarana penunjang, khususnya terkait penggunaan *Mobile Point of Sales (M-pos)*. *M-pos* yang dikelola oleh Badan Pendapatan Daerah Kabupaten TTU dirancang untuk menghubungkan sistem informasi pelaporan data transaksi pembayaran pajak di hotel dan restoran. Namun, implementasinya dilapangan masih belum maksimal, yang menyebabkan sistem online pajak belum mampu secara penuh mendukung peningkatan PAD Kabupaten TTU. Upaya pemerintah daerah dalam meningkatkan

efisiensi sistem ini perlu diperkuat, baik dari segi infrastruktur maupun sumber daya manusia, agar target pajak daerah dapat tercapai dan berkontribusi lebih signifikan terhadap pembangunan daerah.

Berdasarkan deskripsi di atas, oleh karena itu diperlukan pisau analisis untuk mengetahui Implementasi Kebijakan Sistem Online Pembayaran Dan Penyetoran Pajak Hotel Dan Restoran Dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Timor Tengah Utara, maka peneliti menggunakan teori menurut Edward III (Widodo, 2010:97), implementasi kebijakan mengemukakan empat faktor dalam mengimplementasikan kebijakan yakni: Komunikasi, Sumberdaya, Disposisi, Struktur Birokrasi.

### **1. Komunikasi**

Implementasi yang efektif dalam konteks kebijakan publik sangat bergantung pada pemahaman yang jelas oleh para pembuat keputusan mengenai apa yang akan mereka kerjakan. Hal ini hanya dapat dicapai jika ada komunikasi yang baik. Edward III (Leo Agustino, 2016:137) menekankan bahwa komunikasi adalah proses penyampaian informasi dari komunikator kepada komunikan. Informasi mengenai kebijakan publik harus disampaikan dengan jelas kepada pelaksana kebijakan agar mereka mengetahui apa yang perlu dipersiapkan dan dilakukan untuk menjalankan kebijakan tersebut, sehingga tujuan dan sasaran dapat tercapai dengan baik. komunikasi kebijakan memiliki beberapa dimensi, antara lain dimensi transmisi (*transmission*), kejelasan (*clarity*), dan konsistensi (*consistency*).

#### **a) Transmisi**

Transmisi merupakan, penyaluran komunikasi yang baik akan dapat menghasilkan suatu implementasi yang baik pula. Seringkali yang terjadi dalam penyaluran komunikasi adalah adanya salah satu pengertian (miskomikasi) hal ini disebabkan karena komunikasi telah melalui beberapa tingkatan birokrasi sehingga apa yang diharapkan terdistoris di tengah jalan. Komunikasi kebijakan system online pembayaran dan penyetoran pajak online restoran dan hotel dilaksanakan melalui sosialisasi langsung kepada pihak hotel dan restoran dimana pemilik hotel dan restoran diberikan penjelasan implementasi kebijakan system online pembayaran dan penyetoran pajak online restoran dan hotel di Kabupaten Timor Tengah Utara. Berdasarkan hasil penelitian, sosialisasi yang dilaksanakan oleh Bapenda Kabupaten Timor Tengah Utara selaku Implementor dari kebijakan ini hanya menjangkau pemilik Restoran dan Rumah makan. Sedangkan pemilik hotel tidak dilibatkan karena keterbatasan Sumber Daya Manusia namun masuk dalam

perencanaan pada tahap selanjutnya. Pemilik Restoran dan rumah makan diberikan penjelasan yang jelas tentang kebijakan, fungsi, dan cara penggunaan M-Pos. Pendekatan ini dapat meningkatkan pemahaman dan kepercayaan pemilik usaha terhadap system baru, serta mendorong partisipasi mereka dalam mematuhi peraturan pajak. Dengan demikian keberhasilan implementasi kebijakan ini sangat bergantung pada komunikasi yang efektif dan dukungan dari pihak berwenang agar pemilik usaha merasa nyaman dan terbantu dalam transisi ke system pajak online. Hasil observasi menunjukkan bahwa di kabupaten TTU juga tidak ditemukan media penyaluran informasi seperti koran, spanduk, atau pamflet yang biasanya digunakan untuk menyampaikan informasi terkait kebijakan system online pajak. Pihak implementor lebih memilih metode sosialisasi langsung tanpa perantara terdiri dalam dua tahapan sosialisasi, yang terbukti mampu memberikan pemahaman yang mendalam kepada para pemilik usaha. Metode ini membuat para pelaku usaha merasa lebih nyaman, didengarkan, dan terbantu dalam beradaptasi serta melakukan transisi ke sistem baru ini dengan lebih mudah dan efektif.

b) Kejelasan

Pada indikator kejelasan, ditemukan bahwa penyampaian informasi oleh pihak Bapenda mengenai kebijakan sistem online pajak dinilai sangat efektif. Penjelasan yang disampaikan secara langsung, jelas, dan tanpa berbelit-belit sangat memudahkan pemilik rumah makan dalam memahami kebijakan tersebut. Kejelasan ini diiringi dengan penerapan kebijakan yang mengikuti Standar Operasional Prosedur (SOP), terutama dalam penggunaan alat *M-pos*.

Prosedur penggunaan *M-pos* dijelaskan dengan sangat rinci dan mudah dipahami: dimulai dari kedatangan konsumen yang memesan, kemudian kasir menunjukkan daftar menu. Setelah konsumen memilih, kasir memasukkan daftar pesanan ke dalam *M-pos*, dan konsumen hanya perlu membayar. Nota belanja pun langsung tercetak, mencantumkan jumlah harga beserta tarif pajak yang dikenakan. Hal ini menunjukkan bahwa pendekatan tatap muka, penggunaan bahasa sederhana, dan penjelasan teknis yang sistematis memiliki peran penting dalam keberhasilan komunikasi kebijakan, sehingga penerima informasi merasa puas, memahami prosedur dengan baik, dan tidak mengalami kebingungan terkait informasi yang disampaikan.

c) Konsistensi

Konsistensi dalam menjalankan kebijakan ini tampak jelas, terutama dalam penyampaian informasi oleh pegawai yang selalu konsisten, didukung oleh monitoring rutin dari Bapenda serta evaluasi kebijakan yang dilakukan setiap bulan. Meski masih terdapat beberapa rumah makan yang belum menggunakan sistem online karena masih dalam tahap perencanaan, konsistensi para implementor dalam menyampaikan informasi kebijakan terus berjalan lancar dan dipahami dengan baik oleh semua pihak terkait.

Sejauh ini, pihak Bapenda Kabupaten TTU sebagai implementor juga tetap konsisten dalam menjalankan monitoring harian terhadap rumah makan yang belum menggunakan alat *M-pos* sebagai sarana menjalankan kebijakan. Monitoring ini dilakukan secara intensif untuk memastikan bahwa rumah makan yang belum sepenuhnya beralih ke sistem online tetap mendapat pendampingan dan pemahaman yang memadai. Dengan pendekatan yang konsisten dan monitoring harian ini, Bapenda menunjukkan komitmen yang kuat dalam menjaga kelancaran penerapan kebijakan dan memastikan setiap pelaku usaha memahami serta mampu mematuhi regulasi yang ditetapkan.

Pemerintah Kabupaten TTU terus berupaya untuk mempercepat proses implementasi kebijakan ini dengan memperbanyak penyediaan sarana dan prasarana seperti *M-pos*, serta melakukan sosialisasi dan pelatihan kepada para pelaku usaha hotel dan restoran. Dengan upaya ini, diharapkan implementasi kebijakan ini dapat berjalan lebih efektif dan merata di seluruh wilayah Kabupaten TTU, sehingga target peningkatan PAD dapat tercapai. Secara keseluruhan, meskipun implementasi kebijakan ini masih dalam tahap pengembangan, langkah-langkah yang diambil oleh pemerintah menunjukkan komitmen yang kuat untuk mendorong peningkatan pendapatan daerah melalui optimalisasi pemungutan pajak dari sektor hotel dan restoran.

## 2. Sumber Daya

Edward III (Widodo,2010:98) mengemukakan bahwa faktor sumberdaya mempunyai peran penting dalam implementasi kebijakan. Edward III (Widodo, 2010:98) bahwa sumber daya tersebut meliputi sumber daya manusia, sumber daya peralatan, dan sumberdaya kewenangan.

a) Sumber Daya Manusia

Hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti terkait variabel sumber daya dalam implementasi kebijakan sistem online pajak diatas menunjukkan bahwa, jumlah sumber daya manusia (SDM) yang terlibat dalam implementasi sistem online pajak di Kabupaten TTU dinilai tidak memadai. Dengan hanya 12 orang pegawai 8 dibagian penagihan dan 4 admin *M-pos* proses pemasangan, penginputan data, dan pemantauan hanya dapat dilakukan di satu hingga dua rumah makan per hari. Mengingat terdapat lebih dari 100 rumah makan yang harus diawasi, proses ini membutuhkan waktu lebih dari satu bulan, menyebabkan keterlambatan dalam implementasi dan monitoring. Selain itu, Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kabupaten TTU memiliki kewenangan untuk melaksanakan koordinasi, monitoring, dan optimalisasi penerimaan daerah, khususnya pendapatan asli daerah, berdasarkan Peraturan Bupati No. 106 Tahun 2021.

b) Sumber Daya Peralatan

Dalam hal sumber daya peralatan, Bapenda menggunakan dua jenis alat, yaitu *M-pos* dan *Edisi*. *M-pos* sudah lama digunakan dengan metode penyetoran pajak manual, sedangkan *Edisi* memungkinkan penyetoran pajak secara otomatis dan online. Namun, meskipun kedua alat ini berfungsi baik untuk merekap transaksi, jumlah peralatan yang terpasang 40 (empat puluh) unit sejak 2021 masih kurang memadai, dengan banyak restoran yang belum dipasang alat tersebut. Proses pemasangan dilakukan secara bertahap dan dinilai cukup lambat, sementara hambatan utama mencakup kurangnya tenaga implementor, rendahnya SDM yang memerlukan bimbingan teknologi, dan keterbatasan jumlah sarana yang memperlambat implementasi kebijakan secara keseluruhan.

c) Sumber Daya Kewenangan

Dalam menunjang pelaksanaan kebijakan, setiap unsur yang terlibat dalam implementasi diberikan kewenangan sesuai dengan peran dan tugasnya masing-masing. Para implementor dibekali dengan kemampuan agar dalam pelaksanaannya tidak menimbulkan hal-hal yang dapat mempengaruhi tidak tercapainya tujuan kebijakan.

Kebijakan ini sudah mulai berjalan dan diterapkan sejak tahun 2021, terutama di rumah makan yang ada di Kabupaten TTU. Namun, dalam pelaksanaannya, terdapat sejumlah kendala yang menghambat efektivitas kebijakan ini. Salah satu tantangan

utama adalah kurang memadainya Sumber Daya Manusia (SDM) yang terlibat dalam implementasi sistem online pajak.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa jumlah actor sebagai implementor yang hanya terdapat 12 orang pegawai yang menangani seluruh proses implementasi kebijakan ini di Kabupaten TTU. Dari jumlah tersebut, 8 orang bertugas di bagian penagihan, sementara 4 orang lainnya berperan sebagai admin yang bertanggung jawab mengelola perangkat *M-pos (Mobile Point of Sale)* menjadi kendala tersendiri. Jumlah ini dinilai sangat tidak memadai jika dibandingkan dengan jumlah rumah makan yang harus dikelola, yaitu sebanyak 134 rumah makan. Dengan rasio yang sangat timpang ini, proses penagihan dan pengelolaan data pajak menjadi lambat dan kurang optimal.

Selain itu, jumlah sarana *M-pos* yang telah dipasang sejak tahun 2021 masih jauh dari memadai. Hingga saat ini, baru terpasang 40 unit *M-pos* di beberapa rumah makan di wilayah Kabupaten TTU. Ini berarti hanya sekitar 30% rumah makan yang sudah memiliki fasilitas tersebut, sehingga sebagian besar rumah makan lainnya masih melakukan penyetoran pajak secara manual. Kekurangan sarana dan prasarana ini tentu berdampak pada efektivitas pelaksanaan kebijakan, serta menyulitkan pemerintah dalam melakukan pemantauan dan penagihan pajak secara real-time.

Meskipun kebijakan ini sudah berjalan, keterbatasan SDM dan sarana prasarana menjadi tantangan besar dalam memastikan kebijakan ini dapat berfungsi optimal. Untuk meningkatkan implementasi kebijakan, perlu ada penambahan tenaga kerja yang berkompeten serta distribusi sarana *M-pos* yang lebih merata ke seluruh rumah makan di Kabupaten TTU. Upaya ini akan mendukung tercapainya tujuan kebijakan, yakni meningkatkan PAD melalui pajak dari sektor hotel dan restoran secara lebih maksimal. Dengan langkah-langkah perbaikan ini, pemerintah Kabupaten TTU diharapkan dapat mempercepat proses digitalisasi pajak dan memaksimalkan potensi pendapatan daerah dari sektor tersebut.

### **3. Disposisi**

Variabel ketiga yang memengaruhi keberhasilan implementasi suatu kebijakan adalah disposisi. Menurut Edrward III (Indiahono, 2009:32), disposisi yaitu menunjukkan karakteristik yang menempel erat kepada implementor kebijakan/program. Disposisi atau sikap dari pelaksana kebijakan adalah faktor penting dalam pelaksanaan suatu kebijakan publik. Jika pelaksanaan suatu kebijakan ingin efektif, maka para pelaksana kebijakan tidak hanya harus mengetahui apa yang akan dilakukan tetapi juga

harus memiliki kemampuan untuk melaksanakannya, sehingga dalam praktiknya tidak terjadi bisa.

Variable diposisi bahwa, dalam pelaksana di bapenda, para pegawai, terutama yang bertugas di bidang penagihan, menunjukkan pemahaman yang jelas dan mendalam tentang tugas pokok mereka dalam implementasi kebijakan sistem online pajak. Mereka menjalankan tugas dengan disiplin tinggi, tanpa menunda-nunda, serta selalu fokus pada tanggung jawab masing-masing. Tugas harian yang meliputi monitoring, pengambilan data, dan penagihan dilakukan dengan baik berkat penjelasan yang memadai, sehingga para pegawai mampu memenuhi harapan dan target kebijakan yang ditetapkan.

Selain itu, sikap profesionalisme dan keramahan terlihat dalam interaksi pegawai dengan pihak eksternal, terutama saat menjelaskan penggunaan *M-pos*. Mereka tidak hanya memberikan penjelasan yang jelas, tetapi juga responsif terhadap berbagai pertanyaan, sehingga memudahkan pemahaman masyarakat terhadap kebijakan yang dijalankan. Secara keseluruhan, sikap pelaksana Bapenda mencerminkan komitmen yang kuat terhadap tanggung jawab mereka, dan mereka merasa didukung dengan adanya insentif berupa penghargaan, tanpa adanya hambatan signifikan dalam pelaksanaan kebijakan tersebut.

Dalam pelaksanaan kebijakan, ditemukan bahwa para pegawai yang bertanggung jawab sebagai implementor telah memahami tugas masing-masing dengan baik. Hal ini tercermin dari tanggapan yang disampaikan oleh para pemilik rumah makan. Mereka menyatakan bahwa pegawai yang berperan dalam pengelolaan sistem online pajak mampu menjelaskan prosedur dan mekanisme pembayaran pajak secara online dengan jelas dan mudah dipahami. Komunikasi yang baik antara pegawai dan pelaku usaha menjadi salah satu faktor yang mendukung kelancaran pelaksanaan kebijakan.

Selain itu, pembagian tugas di antara para pegawai yang bertanggung jawab terhadap penagihan dan administrasi pajak juga berjalan sesuai dengan peran masing-masing. Pegawai penagihan, admin *M-pos* (*Mobile Point of Sale*), dan petugas lainnya melaksanakan tugas secara terkoordinasi, sehingga kebijakan ini dapat berjalan dengan baik walaupun masih dalam proses penyempurnaan. Hal ini menunjukkan bahwa kebijakan telah diimplementasikan secara terstruktur, meskipun belum optimal.

Bagi para pemilik rumah makan, kebijakan ini memberikan keuntungan dalam hal pembayaran pajak. Dengan adanya sistem online, proses pembayaran menjadi lebih

mudah, cepat, dan efisien. Pemilik rumah makan tidak lagi perlu repot dengan pembayaran pajak secara manual, yang sebelumnya memakan waktu dan tenaga. Melalui sistem online ini, mereka dapat melakukan penyetoran pajak dengan lebih teratur dan tepat waktu, sehingga meningkatkan kepatuhan pajak dari sektor restoran. Selain itu, transparansi dalam penyetoran pajak juga meningkat, karena data pajak terekam secara digital dan dapat dipantau oleh pemerintah secara real-time.

Walaupun implementasi kebijakan ini belum sepenuhnya sempurna, langkah-langkah yang telah dilakukan menunjukkan bahwa pemerintah Kabupaten TTU dan para pegawai yang terlibat telah menjalankan tugas mereka dengan baik. Untuk mencapai keberhasilan yang lebih optimal, perlu dilakukan peningkatan infrastruktur, sumber daya manusia, serta dukungan teknis agar kebijakan ini dapat berfungsi dengan lebih maksimal di masa mendatang.

#### 4. Struktur Birokrasi

Variabel keempat yang mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan adalah struktur birokrasi. Menurut Edward III (Indiahono, 2009:32), struktur birokrasi menjadi penting dalam implementasi kebijakan. Aspek struktur birokrasi ini mencakup dua hal penting yaitu mekanisme dan struktur organisasi pelaksana sendiri. Mekanisme implementasi program biasanya ditetapkan melalui *Standar Operating Procedures* (SOP) dan mudah dipahami oleh yang dicantumkan dalam *guideline* program/kebijakan. Seperti yang dikemukakan oleh George C. Edward III (Leo Agustino, 2016:141). Sedangkan fragmentasi, tujuannya untuk menyebarkan tanggungjawab berbagai aktivitas, kegiatan, atau program pada beberapa unit kerja yang sesuai dengan bidangnya masing-masing, dengan terfragmentasinya struktur birokrasi, maka implementasi akan lebih efektif karena dilaksanakan oleh organisasi yang kompeten dan kapabel.

##### a) Struktur Birokrasi

Hasil penelitian terkait variable struktur birokrasi disimpulkan bahwa pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) di Bapenda, sesuai dengan Perbup No. 106 Tahun 2021, berjalan melalui beberapa tahapan penting. Proses ini meliputi penyiapan perangkat, edukasi timbal balik antara Bapenda dan wajib pajak, pengumpulan data, monitoring, rekonsiliasi, hingga penyetoran ke kas daerah. Evaluasi dan pelaporan dilakukan secara rutin untuk memastikan semua langkah sesuai dengan ketentuan. Struktur organisasi Bapenda yang terorganisir dengan

baik, dengan pembagian kewenangan yang jelas, mendukung pelaksanaan tugas secara efisien sesuai keahlian dan latar belakang pegawai.

Implementasi kebijakan sistem online pembayaran dan penyetoran pajak hotel dan restoran di Kabupaten Timor Tengah Utara (TTU) menunjukkan bahwa para pegawai sebagai implementor serta pihak rumah makan telah memahami dengan baik standar operasional prosedur (SOP) yang harus dijalankan. Pemahaman ini terlihat dari pelaksanaan kebijakan yang telah sesuai dengan pembagian kewenangan dan tanggung jawab antar unit dalam organisasi, yang tertuang jelas dalam struktur birokrasi. Setiap pegawai melaksanakan tugas sesuai dengan peran masing-masing, baik dalam proses penagihan maupun administrasi, sehingga mendukung kelancaran implementasi kebijakan.

b) Fragmentasi

Dalam implementasi kebijakan ini, Bapenda selaku implementor tidak bekerja sendirian. Keterlibatan actor lain menjadi keharusan sehingga membantu dalam penyebaran tanggungjawab dan kewenangan. Dalam hal pengadaan sarana dan prasarana untuk mendukung kebijakan ini, satu-satunya pihak terkait yang terlibat adalah Bank Nusa Tenggara Timur (Bank NTT). Bank NTT berperan dalam penyediaan alat *M-pos (Mobile Point of Sale)* yang digunakan oleh rumah makan dalam melakukan pembayaran dan penyetoran pajak secara online. Namun, peneliti menemukan bahwa meskipun beberapa rumah makan telah dipasang alat *M-pos*, masih ada yang tidak mengoperasikan alat tersebut saat melakukan transaksi. Hal ini dapat menghambat tujuan kebijakan dalam meningkatkan transparansi dan efektivitas pemungutan pajak secara online, karena sebagian rumah makan masih menjalankan transaksi secara manual.

Diperlukan langkah-langkah lebih lanjut untuk memastikan bahwa alat *M-pos* digunakan secara optimal oleh semua rumah makan yang telah dipasang, serta peningkatan pemahaman dan kepatuhan terhadap penggunaan sistem online ini. Hal ini akan membantu mencapai tujuan utama kebijakan, yaitu peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) melalui pengelolaan pajak yang lebih baik.

Secara umum, tidak ada hambatan besar dalam menjalankan SOP dan tanggung jawab, terutama dalam implementasi kebijakan sistem online. SOP telah dirancang dengan jelas dan memiliki dasar hukum yang kuat. Kendala yang muncul sebagian besar disebabkan oleh kurangnya pemahaman masyarakat, namun dari segi teknis, penggunaan alat dan jaringan tidak menimbulkan masalah. Sebagian pihak belum

mengalami kendala karena sarana belum sepenuhnya terpasang di lapangan, sehingga kebijakan ini belum berjalan sepenuhnya di beberapa tempat.

## 5. KESIMPULAN DAN SARAN

Implementasi kebijakan system online pembayaran dan penyetoran pajak hotel dan restoran merupakan salah satu Langkah strategis untuk meningkatkan Pendapatan Asli Daerah. Pengoptimalan semua sumber pajak baik restoran maupun rumah makan dapat terjadi apabila proses komunikasi kebijakan dapat berjalan secara efektif. Dalam implementasinya perlu memperhatikan proses komunikasi yang terjadi antara implementor dan objek pajak. Ketersediaan sumber daya manusia yang cukup dan dukungan sumber daya peralatan keharusan. Keberhasilan implementasi kebijakan juga membutuhkan kolaborasi actor dengan Batasan tanggungjawab sesuai tugas pokok dan fungsinya masing-masing.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi kebijakn system online penyetoran pajak hotel dan restoran di Kabupaten Timor Tengah Utara belum dilaksanakan secara efektif dimana target penerimaan hanya diperoleh melalui pajak rumah makan dan restoran. Sementara untuk penerimaan pajak hotel tidak terjangkau. Sisi lain yang menjadi kendala dalam implementasi kebijakan ini adalah keterbatasan sumber daya manusia dan sarana pendukung seperti ketersediaan *M-pos (Mobile Point of Sale)* yang sangat terbatas. Penyebaran rumah makan dan restoran yang tidak merata serta keadaan topografi Kabupaten Timor Tengah Utara yang cukup luas sudah seharusnya mendapat dukungan sumber daya yang memadai agar implementasi kebijakan ini dapat terlaksana secara konsisten.

## DAFTAR REFERENSI

- Adnyani, Ni Ketut. (2022) *Implementasi Kebijakan E-Pajak Dalam Rangka Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Hotel Dan Restoran Di Kabupaten Badung* : Jurnal Widya Publika. 10(1). 77-87. <https://ojs.unr.ac.id/index.php/widyapublika/article/view/866>
- Dunn, W N. (2003). *Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Fransiska, Atanus, Rembu, Tiza (2022) Implementasi Kebijakan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Timor Tengah Utara. *JianE: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 5(1), 160-174. <https://jurnal.unimor.ac.id/JIANE/article/view/2584>
- Fritantus, Rembu (2023) Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Implementasi Kebijakan Dana Desa Pada Masa Pandemi COVID-19: Studi Kasus di Kecamatan Musi Kabupaten

Timor Tengah Utara. Society, 11(1), 129-143.  
<https://www.societyfisipubb.id/index.php/society/article/view/427/446>

- Handoyo Eko.(2012) *Kebijakan Publik*. Semarang : Widya Karya.
- Isdijoso B, Wibowo T. (2002) *Analisis Kebijakan Fiskal Pada Era Otonomi Daerah (Studi Kasus: Sektor Pendidikan di Kota Surakarta)* - Kajian Ekonomi dan Keuangan.
- Leo Agustino.(2016) *Dasar-dasar Kebijakan Publik (Edisi Revisi)*. Bandung: Alfabeta.
- Mufiz, A. (1999). *Pengantar Administrasi Negara*. Jakarta: Universitas Terbuka Depdikbud.
- Nasution, S. (2003). *Metode Penelitian NaturalistikKualitatif*. Bandung: Tarsito.
- Prabawati, L. P., Fajri, I. N., & Septiani, F. D. (n.d.). (2019). *Penerapan E-government Melalui Simpenda Di Bkd (Badan Keuangan Daerah Kota Batu)*.
- Purwanto, E. A & Sulistyastuti, D. R. (2012). *Implementasi Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gapa Media.
- Siahaan, M.P. (2009). *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Subarsono, AG. (2005) *Analisis Kebijakan Publik (konsep. teori dan aplikasi)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Suharto, Edi, (2007). *“Kebijakan Sosial Sebagai Kebijakan Publik”*. Bandung: Alfabeta.
- Tahir (2014). *Kebijakan Publik dan Transparansi Penyelenggaraan Daerah*. Bandung, Alfabeta.
- Wahab, A, S. (2004). *Analisis Kebijaksanaan dan Formulasi ke Implementasi Kebijaksanaan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Wibawa, S. (1994). *Kebijakan Publik; Proses dan Analisis*. Jakarta: Intermedia.
- Widodo. (2007). *Membangun Birokrasi Kinerja*. Malang: Bayu Media.
- Winarno, Budi. (2008). *Kebijakan Publik Teori dan Proses*. Jakarta: PT Buku Kita
- Peraturan Bupati Kabupaten Timor Tengah Utara Nomor 106 Tahun 2021 Tentang Sistem Online Pajak.
- Undang-Undang No.28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
- Zimri Jimmy Patiung 1 (2020). *Implementasi Sistem Informasi Manajemen Pajak Hotel Dan Restoran Berbasis Online Dalam Meningkatkan Partisipasi Wajib Pajak Di Kabupaten Berau* : eJournal Ilmu Pemerintahan, 8(2). 521-534). [https://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2020/10/Jurnal%20Jimmy%20Patiung%20\(10-26-20-04-50-55\).pdf](https://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2020/10/Jurnal%20Jimmy%20Patiung%20(10-26-20-04-50-55).pdf)