



IMPLEMENTASI PENGGUNAAN APLIKASI BERBASIS ONLINE ATAS PENERIMAAN PAJAK RESTORAN DI KOTA BINJAI

Nouvaldio Bagas Putra

Akuntansi, Akuntansi Keuangan Publik, Politeknik Negeri Medan
nouvaldioputra@students.polmed.ac.id

Masyuda Tanjung

Akuntansi, Akuntansi Keuangan Publik, Politeknik Negeri Medan
masyudatanjung@students.polmed.ac.id

Selfi Afriani Gultom, S.E., Ak., M.Si

Akuntansi, Akuntansi Keuangan Publik, Politeknik Negeri Medan
selfi.gultom09@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji: Peranan aplikasi online (Go-food dan Grab Food) dalam meningkatkan pendapatan restoran di Kota Binjai dan pengaruh peningkatan pendapatan restoran terhadap penerimaan pajak restoran di kota Binjai. Penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif kualitatif dengan teknik wawancara. Informan dalam penelitian ini adalah restoran di Kota Binjai yang telah bekerjasama dengan Go-food dan Grab Food dan restoran tersebut dikelompokkan menjadi kelompok restoran besar, sedang dan kecil, pengelompokan tersebut berdasarkan data penerimaan pajak restoran dari Kota Binjai. diperoleh dari Dinas Pendapatan Daerah Kota Binjai. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keberadaan aplikasi online (Go-food dan Grab Food) berpengaruh terhadap peningkatan pendapatan restoran di Kota Binjai meskipun peningkatannya tidak terlalu banyak. Dengan peningkatan pendapatan restoran ternyata ternyata pengaruhnya hanya dirasakan oleh grup restoran besar dimana pajak restoran grup tersebut ditetapkan sesuai dengan omzet yang mereka peroleh. Semakin besar pendapatan yang mereka terima setelah bekerjasama dengan penyedia aplikasi online maka pajak restoran yang dibayarkan juga akan meningkat, sedangkan untuk kelompok restoran menengah dan kecil jumlah pajak restorannya tetap, meskipun pendapatannya meningkat setelah bekerja sama dengan layanan aplikasi online.

Kata Kunci : Aplikasi online, peningkatan pendapatan, pajak restoran

PENDAHULUAN

Indonesia sebagai negara berkembang terus berupaya untuk memenuhi kebutuhan masyarakatnya demi tercapainya kesejahteraan bersama melalui pelaksanaan pembangunan nasional yang semakin ditingkatkan. Berdasarkan data *Trading Economics*, terjadi peningkatan *Gross Domestic Product* (GDP) perkapita masyarakat dalam kurun waktu tiga tahun terakhir, yaitu dari 931,88 Juta USD menjadi 1042,17 Juta USD pada tahun 2018. Peningkatan GDP per kapita ini harus disertai ketersediaan dana yang cukup untuk pembangunan ekonomi guna terlaksananya

pembangunan secara berkelanjutan. Salah satu sumber dana untuk membiayai pembangunan ekonomi berasal dari pajak. Sistem pajak yang efektif dianggap mampu menjadi pusat pembangunan berkelanjutan karena dapat menggerakkan basis pendapatan domestik sebagai kunci bagi negara-negara berkembang untuk dapat keluar dari bantuan luar dan sumber daya alam. Posisi pertumbuhan perpajakan di dalam struktur penerimaan negara Indonesia menduduki posisi tertinggi yang dalam tiga tahun terakhir dengan rata-rata mencapai 1786,4 Triliun (Kementerian Keuangan Republik Indonesia, 2019).

Pelaksanaan otonomi daerah memberikan kewenangan kepada daerah untuk mengatur dan mengelola daerah masing-masing. Sebagai administrator penuh, masing-masing daerah harus bertindak efektif dan efisien agar pengelolaan daerahnya lebih terfokus dan mencapai sasaran yang telah ditentukan. Kesalahan persepsi yang menjadikan sumber daya alam sebagai sandaran utama sumber pendapatan daerah harus segera diubah karena suatu saat kekayaan alam akan habis. Pemerintah daerah harus mulai mencari sumber lain yang ada di wilayahnya untuk diandalkan sebagai tulang punggung Pendapatan Asli daerah (PAD).

Salah satu contoh pajak daerah, yaitu pajak restoran. Pajak restoran merupakan bentuk dari kewenangan pemerintah kabupaten/kota. Daerah yang memiliki potensi besar dan memiliki berbagai macam komponen pendukung, yaitu sektor jasa, pembangunan, sektor pariwisata, dan kebijakan pembangunan daerah. Semakin banyaknya jumlah penduduk dan meningkatnya laju pertumbuhan ekonomi maka akan semakin banyak pula konsumsi masyarakat. Salah satu konsumsi masyarakat yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat yaitu Pangan. Pangan merupakan kebutuhan dasar manusia yang paling utama dan pemenuhannya merupakan bagian dari hak azasi manusia yang dijamin di dalam Undang-Undang Dasar Negara Indonesia tahun 1945. Pemenuhan kebutuhan pangan juga terkait dengan upaya peningkatan kualitas kesehatan masyarakat, sehingga nantinya akan diperoleh sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas. Pemenuhan kecukupan pangan bagi setiap warga negara Indonesia merupakan kewajiban bersama pemerintah dan masyarakat, baik secara moral, sosial maupun hukum.

Berawal di tahun 2010, Gojek merupakan salah satu penyedia jasa layanan roda dua yang dapat dipesan melalui telepon, setelah melalui banyak usaha dan proses, perlahan tapi pasti Gojek berhasil tumbuh pesat, hal ini terbukti dengan semakin banyaknya jumlah driver Gojek di seluruh Indonesia, semakin banyak masyarakat yang mengunduh aplikasi Gojek, semakin besarnya transaksi yang dilakukan melalui aplikasi Gojek, dan semakin bertambahnya layanan jasa Gojek, seperti Go-Send, Go-Med, Go-shop, Go-Car, Go-Clean, Go-Massage, Go-Tix dan Go-Food. Pada tahun 2015 Gojek mulai

memperkenalkan layanan barunya, yaitu Go-Food, dimana layanan ini berguna bagi konsumen yang ingin membeli makanan dari restoran, tetapi malas untuk datang dan menunggu di restoran tersebut. Awal perkembangan Go-Food dapat dikatakan tidak berjalan mulus, tetapi setelah melalui banyak usaha, Go-Food mulai berkembang pesat hingga sekarang. Grab yang merupakan salah satu kompetitor dari Gojek mulai merambah masuk ke Indonesia pada tahun 2014. Pada tahun 2016 Grab memperkenalkan layanan jasa sejenis dengan Go-Food, yaitu Grab Food. Go-Food dan Grab Food saling bersaing, dengan menawarkan berbagai jenis kelebihan yang mereka miliki, seperti persaingan dalam jumlah mitra restoran, *Voucher* bonus dan diskon, jumlah armada. Hal-hal tersebutlah yang membuat persaingan ini semakin menarik hingga sekarang.

Pada tahun 2000 ketersediaan usaha kuliner di Kota Binjai masih terbilang sedikit jumlahnya. Dengan berkembangnya zaman, Kota Binjai mulai banyak menyediakan wisata kuliner, ditambah dengan banyaknya bermunculan infrastruktur penunjang seperti: Perbaikan Jalan Lintas Timur Sumatera dan fasilitas lainnya. Menjadikan Kota Binjai berkembang. Ditambah dengan semakin canggihnya teknologi, kini masyarakat di Kota Binjai dipermudah dengan adanya layanan yang serba praktis. Salah satunya adalah layanan aplikasi berbasis online *delivery order* makanan dan minuman yang menjadi fitur andalan Gojek dan Grab.

Dengan bertambahnya jumlah penduduk di Kota Binjai, maka mulai banyak bermunculan restoran-restoran yang saling bersaing dalam memberi pelayanan terbaik, harga yang murah, dan pengalaman makan yang tidak terlupakan. Walaupun para wirausaha tersebut membuka usaha restoran dengan skala kecil seperti UMKM dan ada yang membeli *Franchise*, persaingan tetap akan terus terjadi.

Syarat untuk melakukan kerjasama cukup mudah, hanya dengan mengikuti syarat kemitraan yang diajukan oleh perusahaan penyedia jasa aplikasi berbasis online tersebut sehingga menu atau produk kuliner yang dijual oleh restoran atau rumah makan bisa masuk ke dalam menu pilihan di fitur aplikasi berbasis online yang bersangkutan. Dengan cara memanfaatkan penyedia jasa aplikasi online, tentu akan berpengaruh terhadap

pendapatan penjualan restoran tersebut, dan dengan berpengaruhnya pendapatan restoran tersebut, tentu pajak restoran yang dikenakan tentu akan berbeda pula tergantung dengan kebijakan pajak restoran yang berlaku dengan kebijakan pemerintah daerah masing-masing. Penelitian yang dilakukan oleh Indraswari dan Kusuma (2018) ditemukan hasil bahwa terdapat perbedaan pendapatan sebelum dan sesudah menggunakan aplikasi Go-food. Penelitian lain yang dilakukan oleh Iriani dan Rostiana (2018) pada rumah makan di kota Bandung, disimpulkan bahwasannya terdapat perbedaan yang signifikan positif terhadap jumlah pelanggan, omzet penjualan, dan biaya operasional rumah makan setelah bergabung dengan layanan Go-Food dibandingkan sebelum bergabung dengan layanan Go-Food, Karena adanya dalam penelitian terdahulu hanya membahas dalam pengaruhnya ke pendapatan saja, maka saya tertarik untuk mengembangkan penelitian terdahulu tersebut dengan menyangkut pengaruhnya ke pajak restoran.

TINJAUAN PUSTAKA

Pajak

Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang sehingga dapat dipaksakan dengan tiada mendapat balas jasa secara langsung. Pajak dipungut penguasa berdasarkan norma-norma hukum untuk menutup biaya produksi barang-barang dan jasa kolektif untuk mencapai kesejahteraan umum. Pajak dari perspektif ekonomi dipahami sebagai beralihnya sumber daya dari sektor privat kepada sektor publik. Pemahaman ini memberikan gambaran bahwa adanya pajak menyebabkan dua situasi menjadi berubah.

Pajak Daerah

Secara umum, pajak merupakan iuran wajib anggota masyarakat kepada negara karena undang-undang, dan atas pembayaran tersebut pemerintah tidak memberikan balas jasa yang langsung dapat ditunjuk (Prakosa, 2005). Dalam konteks desentralisasi, maka muncullah yang disebut dengan pajak pusat dan pajak daerah. Pembagian ini berdasarkan klasifikasi menurut wewenang pemungutnya, yaitu pajak pusat dipungut oleh pemerintah pusat, dan pajak daerah dipungut oleh daerah. Untuk Indonesia saat ini, pajak daerah ini dibagi menjadi pajak provinsi dan pajak kabupaten/kota. Kewenangan memungut

pajak daerah ini sejalan dengan dikembalikannya wewenang kepada daerah untuk melaksanakan urusan pemerintahannya dalam penyelenggaraan otonomi. Di Indonesia pajak daerah dan retribusi daerah diatur dalam UU No.28 Tahun 2009.

Pajak Restoran

Pajak restoran termasuk dalam Pajak Daerah dan Retribusi Daerah yang diatur dalam UU No.28 Tahun 2009. Pajak restoran adalah pajak atas pelayanan yang disediakan oleh restoran. Pajak restoran termasuk pajak Daerah. Objek pajak restoran adalah pelayanan yang disediakan oleh restoran. Pelayanan ini meliputi pelayanan penjualan makanan dan/atau minuman yang dikonsumsi oleh pembeli, baik dikonsumsi di tempat pelayanan maupun di tempat lain. Dasar pengenaan pajak (DPP) pajak restoran adalah jumlah pembayaran yang diterima atau yang seharusnya diterima Restoran. Tarif pajak restoran ditetapkan, yaitu 10%.

Pelanggan

Pelanggan adalah orang yang membeli suatu produk yang telah diproduksi oleh suatu usaha atau perusahaan kemudian dipasarkan ke masyarakat. Menurut Nasution (2004) pelanggan suatu perusahaan adalah orang yang membeli dan menggunakan produk suatu perusahaan.

Kualitas Pelayanan

Pengertian Kualitas Pelayanan Jasa. Menurut Nasution (2004: 144), "kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan tugas, serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan". Sedangkan, Pelayanan (*service*) menurut Kotler (2008: 85), "adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun". "Pada dasarnya kualitas jasa berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan" (Fandy, 2004: 59).

Dimensi Kualitas Pelayanan

Jasa Konsep ServQual atau dimensi kualitas pelayanan adalah konsep yang paling banyak digunakan oleh pelaku bisnis di seluruh dunia yang berkecimpung dalam hal pelayanan pelanggan.

Jasa

Menurut Kotler dalam Yazid (2008:2) jasa dirumuskan sebagai “setiap tindakan atau unjuk kerja yang ditawarkan oleh salah satu pihak ke pihak lain yang secara prinsip intangible dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan apa pun. Produksinya bisa terkait dan bisa juga tidak terikat pada suatu produk fisik”. Sedangkan menurut Yazid (2008:2) mendefinisikan “jasa sebagai deeds (tindakan, prosedur, aktivitas); proses-proses, dan unjuk kerja yang intangible”.

Kualitas Jasa

Sebenarnya tidaklah mudah mendefinisikan kualitas dengan tepat. Menurut Fandy (2004:51) yaitu “bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”. Sedangkan definisi kualitas jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Aplikasi Berbasis Online

Menurut Hartono (1999:12) “Aplikasi adalah penggunaan dalam suatu komputer, instruksi (instruction) atau pernyataan (statement) yang disusun sedemikian rupa sehingga komputer dapat memproses input menjadi output”. Beberapa aplikasi yang digabung bersama menjadi suatu paket kadang disebut sebagai suatu paket atau suite aplikasi (application suite). Aplikasi-aplikasi dalam suatu paket biasanya memiliki antarmuka pengguna yang memiliki kesamaan sehingga memudahkan pengguna untuk mempelajari dan menggunakan tiap aplikasi. Menurut Dedik Kurniawan, *online* adalah suatu kegiatan yang menggunakan fasilitas jaringan internet untuk melakukan berbagai kegiatan yang bisa dilakukan secara online seperti halnya untuk searching, mencari berita, stalking, bisnis, daftar kuliah, dan lain-lain. Sedangkan menurut Jasmadi dan Solusindo, online merupakan sebuah tempat berbagi informasi di mana kita dapat menyumbangkan kemampuan kita untuk membuat sebuah komunitas yang solid melalui internet.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif

adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah (Moleong, 2007:6), penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Sementara itu, penelitian deskriptif adalah suatu bentuk penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, baik fenomena alamiah maupun rekayasa manusia. Adapun tujuan dari penelitian deskriptif adalah untuk membuat perencanaan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta dan sifat populasi atau daerah tertentu. Penelitian ini digunakan untuk mengetahui bagaimana pengaruh aplikasi berbasis online terhadap penerimaan pajak restoran di Kota Binjai. Lokasi Penelitian, Penelitian ini bertujuan untuk mendapat gambaran dan informasi yang lebih jelas, dan lengkap. Berdasarkan rumusan masalah yang telah disusun, Peneliti menetapkan yang menjadi lokasi penelitian antara lain restoran-restoran yang di Kota Binjai yang menggunakan aplikasi berbasis online dalam kegiatan usahanya dan Dinas Pendapatan Daerah Kota Binjai guna memperoleh data terkait penerimaan pajak restoran di Kota Binjai.

Sumber data dalam penelitian ini dibagi menjadi dua jenis data, yaitu:

Data Primer

Umar (2003:56) menjelaskan bahwa data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari lapangan atau objek penelitian tersebut. Data primer dalam penelitian ini adalah melalui wawancara secara terstruktur dan mendalam dengan responden terkait. Dalam penelitian ini, data primer peneliti diperoleh melalui wawancara yang akan dilakukan terhadap pelaku usaha kuliner di Kota Binjai. Data Sekunder, Sugiyono (2006:62), data sekunder adalah jenis data yang peneliti dapatkan secara tidak langsung. Data sekunder yang diperoleh peneliti berasal dari berbagai sumber, baik berupa, buku, artikel, jurnal, dan data-data dari pelaku usaha terkait. Selain itu peneliti juga memperoleh data berupa rincian penerimaan pajak restoran di Kota Binjai tahun 2015-2019 yang berasal

dari Dinas Pendapatan Daerah Kota Binjai. Fokus Penelitian, Sugiyono, (2012:32) mengungkapkan fokus penelitian kualitatif bersifat holistik (menyeluruh, tidak dapat dipisah-pisahkan) sehingga penelitian kualitatif menetapkan penelitiannya berdasarkan keseluruhan situasi sosial yang diteliti yang meliputi aspek tempat (place), pelaku (actor), dan aktifitas (activity) yang berinteraksi secara sinergis. Kajian penelitian ini difokuskan pada pelaku usaha kuliner di Kota Binjai, meliputi dampak sebelum dan setelah melakukan kerjasama dengan pihak penyedia aplikasi berbasis online, besaran pendapatan yang diperoleh sebelum dan sesudah melakukan kerjasama dengan pihak penyedia aplikasi berbasis online, dan besaran pajak yang dibayarkan oleh pelaku usaha kuliner sebelum dan sesudah melakukan kerjasama dengan pihak penyedia aplikasi berbasis online di Kota Binjai.

Teknik Pengumpulan Data, Menurut Arikunto (2000:134) instrumen pengumpulan data adalah alat bantu yang di pilih dan digunakan oleh peneliti dalam kegiatannya mengumpulkan agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan dipermudah olehnya. Sedangkan menurut Hajar (1996: 160) berpendapat bahwa instrumen merupakan alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan informasi kuantitatif tentang variasi karakteristik variabel secara objektif. Dalam hal pengumpulan data ini, penulis terjun langsung pada objek penelitian untuk mendapatkan data yang valid, maka peneliti menggunakan metode wawancara.

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu yang dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan (Moleong, 2007:186). Mulyana (2008: 180) mengungkapkan bahwa wawancara adalah bentuk komunikasi antara dua orang, melibatkan seseorang yang ingin memperoleh informasi dari seorang lainnya dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan berdasarkan tujuan tertentu. Uji Keabsahan Data, Keabsahan data dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan kriteria kredibilitas. Untuk mengetahui apakah data yang telah diperoleh sudah valid dan dapat diterima atau tidak. Penelitian ini menggunakan uji validitas dengan teknik

triangulasi. Triangulasi dapat diartikan sebagai teknik pengumpulan data sekaligus menguji kredibilitas data, yaitu mengecek kredibilitas data dengan berbagai teknik pengumpulan data dan sumber daya yang ada seperti yang dipaparkan oleh Sugiyono (2013:241). Jenis triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi sumber yang menggunakan berbagai jenis sumber data, yaitu data primer berupa hasil wawancara dengan pemilik usaha restoran-restoran di Kota Binjai, dan data sekunder berupa data-data penerimaan pajak restoran di Kota Binjai tahun 2016-2019 untuk menguji validitas data yang diperoleh. Teknik Analisis Data, Analisis data yang digunakan adalah metode deskriptif analitis, yaitu mendeskripsikan data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka. Data yang berasal dari naskah, wawancara, catatan lapangan, dokumen, dan sebagainya, kemudian dideskripsikan sehingga dapat memberikan kejelasan terhadap kenyataan atau realitas. Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan dan setelah selesai di lapangan. Dalam hal ini Sugiyono (2010: 336) menyatakan: "Analisis telah dimulai sejak merumuskan dan menjelaskan masalah, sebelum terjun ke lapangan dan berlangsung terus sampai penulisan hasil penelitian. Analisis data menjadi pegangan bagi penelitian selanjutnya sampai jika mungkin, teori yang *grounded*. Namun dalam penelitian kualitatif, analisis data lebih difokuskan selama proses di lapangan bersama dengan pengumpulan data. *In fact, data analysis in qualitative research is an ongoing activity that occurs throughout the investigative process rather than after process*. Dalam kenyataannya, analisis data kualitatif berlangsung selama proses pengumpulan data daripada setelah selesai pengumpulan data." Analisis data versi Miles dan Huberman (1992:16), bahwa ada tiga alur kegiatan, yaitu reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan atau verifikasi.

1. Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data "kasar" yang muncul dari catatan lapangan. Reduksi dilakukan sejak pengumpulan data, dimulai dengan membuat ringkasan, mengkode, menelusuri tema, menulis memo, dan lain

- sebagainya, dengan maksud menyisihkan data atau informasi yang tidak relevan, kemudian data tersebut diverifikasi.
2. Penyajian data adalah pendeskripsian sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data kualitatif disajikan dalam bentuk teks naratif, dengan tujuan dirancang guna menggabungkan informasi yang tersusun dalam bentuk yang padu dan mudah dipahami.
 3. Penarikan kesimpulan atau verifikasi merupakan kegiatan akhir penelitian kualitatif. Peneliti harus sampai pada kesimpulan dan melakukan verifikasi, baik dari segi makna maupun kebenaran kesimpulan yang disepakati oleh tempat penelitian itu dilaksanakan. Makna yang dirumuskan peneliti dari data harus diuji kebenaran, kecocokan, dan kekokohnya. Peneliti harus menyadari bahwa dalam mencari makna, ia harus menggunakan pendekatan emik, yaitu dari kacamata *key information*, dan bukan penafsiran makna menurut pandangan peneliti (pandangan etik)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan selama bulan Agustus 2020. Penelitian dilakukan melalui wawancara dengan narasumber yang berasal dari manajemen atau pengelola restoran yang telah dipilih, dan juga narasumber yang berasal dari Dinas Pendapatan Daerah Kota Binjai. Hasil penelitian dianalisis oleh peneliti menggunakan teknik analisis deskriptif analitis mendeskripsikan data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada pelaku usaha kuliner di Kota Binjai mengenai aplikasi online, diperoleh hasil sebagai berikut:

1 Kelompok Restoran Besar

Untuk kelompok restoran besar, hasil penelitian diwakilkan oleh narasumber dari restoran Waroeng Satria, dan Rumah Makan Etek Jaya. Peneliti menanyakan bagaimana besaran omset yang diperoleh oleh restoran Waroeng Satria sebelum bergabung dengan jasa layanan aplikasi online, narasumber AN mengatakan “Sebelum adanya Go-Food dan Grab Food,

omset restoran ini masih naik turun, karena semuanya tergantung pada tamu yang datang”, pertanyaan yang sama peneliti sampaikan kepada narasumber Rumah Makan Etek Jaya berinisial YV. Narasumber YV, mengatakan “Semua tergantung berapa banyak jumlah tamu yang datang, jumlah tamu yang datang dan memesan makanan, maka itulah besaran omset yang kami terima dalam satu hari”. Kelompok restoran besar memiliki satu pendapat yang sama dimana sebelum menjalin kerjasama dengan jasa layanan aplikasi online, restoran dalam kelompok besar sangat bergantung dengan jumlah tamu atau pelanggan yang datang dan memesan makanan dan minuman.

Peneliti menanyakan bagaimana besaran omset yang diperoleh oleh restoran setelah bergabung dengan jasa layanan aplikasi online, narasumber AN mengatakan “Setelah bergabung dengan jasa layanan aplikasi online di tahun 2017 akhir, untuk omset tidak terlalu berpengaruh, omset yang kami terima mungkin dapat dikatakan naik, tetapi tidak banyak.”, pertanyaan yang sama peneliti sampaikan kepada narasumber YV. Narasumber YV, mengatakan “Setelah bergabung dengan jasa layanan aplikasi online, kami merasakan omset bertambah cukup banyak, dan juga sebagai ajang promosi”. Dampak setelah menjalin kerjasama dengan jasa layanan aplikasi online yang dirasakan oleh kelompok restoran besar, dapat dikatakan cukup berpengaruh meskipun ada pernyataan dari salah satu narasumber kelompok restoran besar yang menyatakan bahwa pengaruhnya tidak terlalu banyak, narasumber AN mengatakan bahwa penyebabnya, yaitu harga yang tertera di aplikasi online menjadi lebih mahal, hal inilah yang menyebabkan pesanan melalui aplikasi online sangat jarang ada, dan pada akhirnya konsumen lebih suka datang langsung ke restoran.

Mengenai pajak restoran, kelompok restoran besarlah yang merasakan bahwasannya pembayaran pajak restoran mereka mengalami peningkatan setelah mereka menjalin kerjasama dengan pihak penyedia jasa aplikasi online dibandingkan

restoran yang dibayarkan ya cukup berbeda, sebelum kami menjalin kerjasama, pajak restoran yang saya bayarkan di kisaran 1.000.000 – 1.500.000, tetapi setelah kami menjalin kerjasama pajak restoran yang saya bayarkan cukup mengalami peningkatan walaupun ya tidak banyak, dikisaran 1.200.000 – 1.600.000”, pernyataan yang sama juga disampaikan oleh narasumber YV, beliau mengatakan “Kami mematuhi peraturan yang telah ditetapkan oleh pemerintah kota seberapa besar pajak yang ditetapkan, kami bayar. Sebelum menjalin kerjasama, pajak restoran yang kami bayarkan telah ditetapkan sebelumnya, tetapi setelah menjalin kerjasama, omset kami mengalami peningkatan, dan tentu pajak restoran yang kami bayarkan juga meningkat dibandingkan sebelum menjalin kerjasama”.

2 Kelompok Restoran Sedang

Untuk kelompok restoran sedang, hasil penelitian diwakilkan oleh narasumber dari restoran Kampung Kuliner dan Warung Was-Was. Peneliti menanyakan bagaimana besaran omset yang diperoleh oleh Kampung Kuliner sebelum bergabung dengan jasa layanan aplikasi online, narasumber TM mengatakan “Kami hanya mengandalkan jumlah pelanggan yang datang, terkadang ramai yang datang dan terkadang sepi”, pertanyaan yang sama peneliti sampaikan kepada narasumber Warung Was-Was bernisial JW. Narasumber JW, mengatakan “Berapa banyak pelanggan yang datang dan memesan, itulah yang menjadi pemasukan kami, dan kadang kami juga mendapat pesanan untuk acara-acara luar, seperti rapat, ulang tahun, sunatan, dan lain-lain”. Kelompok restoran sedang memiliki pendapat yang sama dimana sebelum menjalin kerjasama dengan penyedia jasa layanan aplikasi online, restoran-restoran dalam kelompok restoran sedang bergantung dengan jumlah tamu atau pelanggan yang datang dan memesan makanan dan minuman, tetapi ditambahkan bahwasannya Warung Was-Was memiliki tambahan penghasilan dengan adanya pesanan makanan atau minuman untuk acara-acara.

Untuk kelompok restoran sedang, peneliti menanyakan bagaimana besaran omset yang diterima setelah bergabung dengan jasa layanan aplikasi online, narasumber TM mengatakan “Selama kami menjalin kerjasama dengan penyedia jasa layanan aplikasi online, kami merasakan dampaknya ke omset cukup berpengaruh, banyak pesanan yang datang melalui aplikasi online, tetapi masih tetap lebih banyak jumlah konsumen yang datang sendiri kemari”, pernyataan yang sama disampaikan oleh narasumber. Narasumber HR, mengatakan “Setelah membuat kerjasama dengan penyedia jasa layanan aplikasi online, dampaknya cukup besar bagi kami, tetapi masih tetap bahwasannya konsumen yang datang kemari lebih memiliki pengaruh yang sangat besar, dapat dikatakan pesanan yang berasal dari aplikasi online hanya sebagai tambahan penghasilan bagi kami, dan dengan adanya pandemic Covid 19 seperti sekarang, kami bergantung sekali dengan pesanan melalui aplikasi online”. Dampak setelah menjalin kerjasama dengan penyedia jasa aplikasi online bagi kelompok restoran sedang sangat berpengaruh, pesanan melalui aplikasi online merupakan tambahan penghasilan yang diterima oleh restoran tersebut, tetapi penghasilan utama restoran tersebut masih bergantung dengan jumlah konsumen yang datang sendiri ke restoran tersebut.

Mengenai pajak restoran, kelompok restoran sedang yang diwakilkan oleh Narasumber TM mengatakan “Besaran pajak restoran yang kami bayarkan telah sesuai dengan ketentuan yang ditentukan oleh pihak Dinas Pendapatan Daerah, jadi sebelum dan sesudah kami menjalin kerjasama dengan pihak penyedia jasa aplikasi online, jumlah pajak kami tetap sama,”, narasumber JW juga memberikan pernyataan yang hampir sama “Pajak restoran kami jumlahnya selalu sama, meskipun restoran kami ramai atau sepi pengunjung yang datang maupun dari pesanan online”.

3 Kelompok Restoran Kecil

Untuk kelompok restoran kecil, hasil penelitian diwakilkan oleh restoran Sari Rasa dan Café Malioboro. Peneliti menanyakan bagaimana besaran omset

yang diperoleh oleh restoran Sari Rasa sebelum bergabung dengan penyedia jasa aplikasi online, narasumber HR mengatakan “ Untuk pendapatan atau omset dapat dikatakan cukup stabil saja”, pertanyaan yang sama peneliti tanyakan kepada narasumber Café Malioboro berinisial DY. Narasumber DY mengatakan “Tamunya atau pelanggan yang datang merupakan prioritas kami, maka omset kami bergantung dengan jumlah pelanggan yang datang”. Kelompok restoran kecil memiliki pendapat yang sama dimana sebelum menjalin kerjasama dengan penyedia jasa layanan aplikasi online, restoran-restoran tersebut sangat bergantung dengan jumlah tamu yang datang.

Untuk kelompok restoran kecil, peneliti menanyakan bagaimana besaran omset yang diterima oleh restoran setelah bergabung dengan jasa layanan aplikasi online. Narasumber HR mengatakan “ Jelas meningkat, kira-kira dari omset normal, mengalami peningkatan sebesar 30%”, sedangkan menurut narasumber DY “Peningkatan tentu ada, bahkan pernah kami lebih banyak memperoleh omset melalui aplikasi online, karena kami mematok harga produk kami tidak terlalu mahal, jadi harga yang tertera di aplikasi online juga tidak terlalu berbeda”. Dampak setelah menjalin kerjasama dengan penyedia jasa aplikasi online bagi kelompok restoran kecil ternyata membawa dampak yang sangat baik dalam hal penerimaan penghasilan, hal ini dikarenakan kelompok restoran kecil mematok harga produk mereka tidak terlalu mahal, sehingga harga produk yang tertera di aplikasi online tidak jauh berbeda.

Mengenai pajak restoran, kelompok restoran kecil yang diwakilkan oleh narasumber HR mengatakan “Untuk besaran pajak restoran sebelum dan setelah menjalin kerjasama ya sama saja besarnya”, pernyataan serupa juga disampaikan oleh narasumber DY. Narasumber DY mengatakan “Usaha restoran kami dari dulu hingga sekarang selalu bayar pajak restorannya tetap, walaupun omset kami mengalami kenaikan

setelah menjalin kerjasama dengan penyedia jasa aplikasi online, besaran pajak kami tetap.”

Pembahasan

Dampak layanan aplikasi berbasis online terhadap jumlah pendapatan restoran di Kota Binjai sebelum dan setelah bergabung dengan jasa layanan aplikasi berbasis online

Dalam dunia bisnis, kita seharusnya dapat ikut beradaptasi dengan perkembangan teknologi terbaru, terutama dalam bisnis restoran maupun usaha kuliner sejenisnya agar pelaku usaha kuliner dapat bertahan dan dapat bersaing dengan usaha sejenis. Restoran selain harus menjaga kualitas dan kehegemonian produknya, tentu mereka harus dapat melihat perkembangan trend zaman sekarang, terutama dalam perkembangan revolusi industri 4.0, dimana teknologi memiliki peranan yang sangat penting dalam sendi-sendi kehidupan terutama dalam sendi-sendi kehidupan bisnis. Penggunaan teknologi terkini tidak hanya semata-mata digunakan oleh perusahaan-perusahaan besar, seperti perusahaan manufaktur, jasa keuangan, dan lain-lain, tetapi juga merambah ke usaha bisnis kuliner dan UMKM sejenisnya. Sebelum adanya jasa layanan aplikasi online, seperti Go-Food dan Grab Food, restoran dan usaha sejenisnya tentu sangat bergantung dengan jumlah pelanggan yang datang, maka para pelaku usaha tersebut saling bersaing dalam memberikan pelayanan serta produk terbaik. Persaingan bisnis di Indonesia sendiri diatur dalam UU No. 5 Tahun 1999 tentang larangan praktek monopoli dan persaingan usaha tidak sehat. Dengan adanya aturan tersebut maka seluruh pelaku usaha diwajibkan melakukan persaingan secara sehat tanpa menjatuhkan pihak saingannya. Di Kota Binjai sendiri, peneliti menyadari bahwasannya jumlah restoran, café, bar atau usaha sejenisnya terus bertambah, hal ini tentu didukung dengan data yang peneliti peroleh melalui Dinas Pendapatan Daerah yang membenarkan bahwasannya jumlah restoran, café, bar atau usaha sejenisnya mengalami peningkatan. Peningkatan jumlah restoran di Kota Binjai dapat dilihat pada Tabel.1 sebagai berikut:

Tabel 1. Jumlah restoran di kota Binjai

Tahun	Jumlah restoran di kota Binjai
2016	65
2017	77
2018	88
2019	92

Sumber : Dinas Pendapatan Daerah Kota Binjai



Sumber : Dinas Pendapatan Daerah Kota Binjai

Gambar 1. Diagram Jumlah restoran di kota Binjai

Berdasarkan deskripsi hasil penelitian, peneliti memperoleh hasil bahwasannya, sebelum menjalin kerjasama dengan jasa aplikasi berbasis online, restoran-restoran, café, bar dan usaha sejenisnya sangat bergantung dengan jumlah konsumen atau pelanggan yang datang, dan setelah hadirnya jasa aplikasi berbasis online, maka banyak restoran-restoran di Kota Binjai yang mendaftar untuk menjadi mitra aplikasi berbasis online tersebut. Pengaruh dari kerjasama tersebut dirasakan oleh pelaku-pelaku usaha kuliner, dimana omset atau pendapatan mereka mengalami peningkatan, meskipun peningkatan itu hanya sedikit saja. Hasil dari penelitian didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Iriani dan Rostiana (2018) yang meneliti dampak layanan Go-Food terhadap omset penjualan rumah makan di Kota Bandung. Penelitian tersebut menyimpulkan bahwasannya rata-rata pelaku usaha rumah makan atau restoran mengalami peningkatan yang signifikan positif terhadap jumlah pelanggan, omset, penjualan dan biaya operasional restoran atau rumah makan setelah bergabung dengan layanan aplikasi online

Go-Food. Hal ini juga diperkuat oleh penelitian yang dilakukan oleh Prapti dan Rahoyo (2019) yang meneliti dampak bisnis kuliner melalui aplikasi online Go-Food bagi pertumbuhan ekonomi Kota Semarang, yang menyatakan bahwa omset penjualan setelah bergabung dengan layanan aplikasi online Go-Food mengalami peningkatan dibandingkan sebelum menjalin kerjasama dengan layanan aplikasi online Go-Food. Pengaruh dari kerjasama ini sangat dirasakan pada saat terjadi pandemi Covid 19 di tahun 2020 ini, pandemi membawa dampak yang buruk bagi seluruh segi kehidupan di seluruh dunia, tak terkecuali di Indonesia sendiri. Berbagai macam sektor-sektor kehidupan menerima dampak negatif dari pandemi tersebut, terutama sektor perekonomian, dimana perekonomian berjalan dengan lambat daya beli masyarakat menurun, PHK mengalami peningkatan, dan lain-lain. UMKM juga usaha kuliner di Indonesia juga merasakan dampaknya, banyak UMKM dan restoran-restoran serta usaha sejenisnya tidak dapat bertahan, sehingga banyak yang mengalami gulung tikar diakibatkan oleh pandemi Covid 19 ini. UMKM dan restoran-

restoran yang berada di Kota Binjai juga mengalami dampak tersebut. Di Kota Binjai sendiri banyak UMKM dan restoran-restoran yang mengalami penurunan omset selama pandemi Covid 19 ini, dikarenakan banyak konsumen yang mengkhawatirkan penularan Covid 19. Hal ini dapat teratasi karena sudah banyak UMKM dan restoran di Kota Binjai yang telah melakukan kerjasama dengan penyedia aplikasi online, seperti Go-Food dan Grab Food, sehingga banyak UMKM dan restoran yang dapat bertahan. Go-Food dan Grab Food pun memberikan banyak promo dan diskon, sehingga menarik minat banyak konsumen untuk melakukan pemesanan secara online.

Catherine H. Sutjahyo, Chief Food Officer Gojek Group, memaparkan bahwa tidak dapat dipungkiri, ada kecemasan terhadap keberlangsungan usaha kuliner lokal terus berlangsung terutama sejak PSBB ditetapkan. Namun, jika dilihat dari jumlah transaksi di GoFood, pihaknya justru melihat adanya peningkatan dalam satu bulan terakhir. Peralannya, ketatnya aturan yang membatasi kontak sosial, terdapat perubahan perilaku konsumen yang sebelumnya memiliki banyak pilihan untuk makan di tempat makan (*dine in*), menjadi melakukan pemesanan makan secara daring dari rumah. "Hal ini menyebabkan banyak mitra *merchant* UMKM kami yang bisnisnya bergeser dari penjualan *offline* ke *online* sepenuhnya. Berbagai upaya untuk menciptakan *demand* pun kami lakukan, termasuk Harkulnas GoFood, untuk meningkatkan eksposur dan visibilitas mitra usaha agar menjaga kelangsungan pendapatan mitra *merchant* termasuk UMKM," (Teknologi Bisnis, 2020). Dengan demikian, maka pengaruh aplikasi berbasis online terhadap penerimaan pendapatan restoran di Kota Binjai sangat berpengaruh. Keberadaan layanan aplikasi online seperti Go-Food dan Grab Food sangat membantu bisnis restoran, UMKM, dan usaha sejenisnya dalam mempermudah kebutuhan konsumen, membantu dalam mempromosikan serta memasarkan produk yang dihasilkan dengan cepat dan mudah, dan berpengaruh terhadap peningkatan penerimaan pendapatan atau omset restoran tersebut. Karena di era teknologi informasi seperti sekarang ini, jika sebuah perusahaan tidak didukung dengan teknologi yang canggih, maka akan ketinggalan dan bisnis

yang dibangun tidak akan maju (Hardaningtyas, 2018). Dan dimasa pandemi Covid 19 seperti sekarang ini, layanan aplikasi online memegang peranan penting dalam membantu UMKM dan restoran-restoran untuk tetap dapat bertahan.

Dampak layanan aplikasi berbasis online terhadap jumlah penerimaan pajak restoran di Kota Binjai sebelum dan setelah bergabung dengan jasa layanan aplikasi berbasis online

Peraturan mengenai pajak restoran telah diatur dalam UU No.28 Tahun 2009, tentang pajak daerah dan retribusi, di dalam pasal mengenai restoran disebutkan dasar pengenaan pajak, adalah jumlah yang dibayarkan oleh konsumen kepada pengusaha restoran, berdasarkan jumlah tersebut ditagih pajak restoran sebesar 10%. Jumlah ketetapan pajak restoran di Kota Binjai merupakan peraturan turunan dari Peraturan Daerah No.3 Tahun 2011 tentang pajak daerah. Di Kota Binjai sendiri peraturan mengenai pajak restoran diatur dalam Peraturan Walikota tentang petunjuk pelaksanaan peraturan daerah, di dalam peraturan walikota dirinci mengenai wajib pajak pengusaha restoran yang diperkenankan ditagih secara penetapan. Penagihan secara penetapan ditetapkan berdasarkan jumlah meja yang dipakai secara harian kemudian dilakukan kalkulasi dalam 1 bulan, setelah dilakukan kalkulasi maka akan ditetapkan besaran pajak restoran yang dibayarkan, hal ini tidak berlaku terhadap seluruh wajib pajak. Pihak Dinas Pendapatan Daerah Kota Binjai juga memiliki beberapa penilaian mengenai kualifikasi restoran mana yang dikategorikan sebagai restoran yang ketetapan pajaknya sesuai dengan omset atau restoran yang ketetapan pajaknya telah ditentukan.

Berdasarkan deskripsi hasil penelitian, peneliti menemukan bahwa Dinas Pendapatan Daerah memiliki penilaian tersendiri mengenai restoran mana yang dikenakan besaran pajak restorannya sesuai omset atau besaran pajaknya yang telah ditetapkan. Berdasarkan pengamatan peneliti restoran-restoran yang dikenakan pajak sesuai dengan omset adalah kelompok restoran besar dimana besaran omset yang mereka peroleh dalam 1 bulan, maka mempengaruhi besaran pajak restoran yang mereka bayarkan. Sedangkan untuk besaran

pajak restoran kelompok restoran sedang dan kelompok restoran kecil telah ditetapkan, walaupun kelompok restoran tersebut mengalami peningkatan omset semenjak menjalin kerjasama dengan penyedia aplikasi online. Berdasarkan data yang diperoleh dari

Dinas Pendapatan Daerah Kota Binjai, pajak restoran di Kota Binjai mengalami peningkatan bahkan melebihi target yang telah ditentukan. Peningkatan pajak restoran tersebut dapat dilihat pada Tabel.2 berikut:

Tabel 2. Rekap penerimaan pajak restoran di Kota Binjai

Tahun	Target	Realisasi	Persentase
2016	3.200.000.000,00	3.593.508.578,00	112,30%
2017	4.625.000.000,00	4.992.870.309,00	107,95%
2018	5.596.250.000,00	5.991.916.182,00	107,07%
2019	5.087.500.000,00	7.401.277.835,80	145,48%

Sumber : Dinas Pendapatan Daerah Kota Binjai

Berdasarkan diatas dapat dilihat bahwasannya penerimaan pajak restoran di kota Binjai mengalami peningkatan yang cukup tinggi bahkan dikatakan *Over Target*. Hal ini dikarenakan realisasi surplus sebesar 12,3% pada tahun 2016, 7,95% pada tahun 2017, 7,07% pada tahun 2018, dan 45,48% pada tahun 2019. Dan berdasarkan data tersebut dapat diketahui bahwa target perolehan berbeda-beda. Peningkatan jumlah penereimaan pajak restoran ini terjadi dikarenakan adanya jumlah penambahan restoran di kota Binjai itu sendiri, penambahan jumlah restoran di kota Binjai lebih didominasi oleh restoran-restoran kecil. Penambahan jumlah restoran-restoran di kota Binjai juga dikarenakan mudahnya penggunaan teknologi yang disediakan oleh jasa layanan aplikasi online. Dikarenakan jumlah restoran yang bertambah di kota Binjai didominasi oleh restoran-restoran kecil maka pajaknya telah ditetapkan oleh Dinas Pendapatan Daerah Kota Binjai.

Dengan demikian, maka pengaruh aplikasi berbasis online terhadap penerimaan pajak restoran di Kota Binjai hanya berpengaruh terhadap kelompok restoran yang ketentuan pajaknya menggunakan omset.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian deskriptif kualitatif yang peneliti laksanakan di restoran-restoran di Kota Binjai tentang implementasi penggunaan aplikasi berbasis online atas penerimaan pajak restoran di Kota Binjai dapat diambil beberapa kesimpulan.

Kesimpulan tersebut dipaparkan sebagai berikut:

1. Besaran penerimaan pendapatan atau omset restoran di Kota Binjai sebelum dan setelah bergabung dengan jasa layanan aplikasi online, ternyata memiliki dampak positif, dimana penghasilan atau omset restoran tersebut mengalami peningkatan, meskipun tidak banyak. Besaran penerimaan pajak restoran di Kota Binjai sebelum dan setelah bergabung dengan jasa layanan aplikasi online, ternyata hanya berdampak terhadap restoran-restoran yang jumlah ketentuan pajak restorannya menggunakan omset. Restoran-restoran yang jumlah ketentuan pajak restorannya menggunakan omset biasanya merupakan restoran besar, dan restoran waralaba atau *franchise*.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti menemukan beberapa permasalahan yang belum terpecahkan, sehingga peneliti memberikan beberapa saran. Saran tersebut antara lain:

1. Bagi pihak penyedia jasa aplikasi online diharapkan untuk dapat memperbaiki performa dan pelayanannya, dikarenakan ada beberapa restoran memiliki keluhan mengenai restoran nya sudah tidak terdaftar lagi dan bahkan hilang di dalam aplikasi online yang bersangkutan

2. Dengan melihat kondisi sekarang, akan lebih baik jika pihak restoran dan penyedia jasa aplikasi online lebih meningkatkan performanya.
3. Pihak restoran diharapkan dapat menjaga kualitas dan ke higienisan produknya, untuk dapat menarik minat pelanggan untuk memesan produk tersebut.
4. Bagi peneliti lainnya, diharapkan penelitian ini dapat dikembangkan lebih lanjut lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. (2006) *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*, Edisi Revisi VI. Jakarta : PT Rineka Cipta
- Dedik Kurniawan. *Pengertian Online*, <http://www.lintas.me/go/obatkafe.blogspot.com/pengertian-online-menurut-para-ahli>.
- Fandy, Tjiptono. 2004. *Manajemen Jasa*, Edisi Pertama, Yogyakarta, Andi Offset.
- Gaspersz, Vincent. 2005. *Total Quality Management*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty*. Jakarta: Erlangga.
- Hajar, Ibnu. (1996). *Dasar-dasar Metodologi Penelitian Kuantitatif Dalam Pendidikan*. Jakarta. PT. Raja Grafindo Persada
- Hardaningtyas, R. T. (2018). *Persepsi Masyarakat Terhadap Penggunaan Transportasi Online (Grab) Di Malang*. INOBIS: Jurnal Inovasi Bisnis Dan Manajemen Indonesia.
- Hartono, Jogiyanto. (1999) *Pengertian Aplikasi* ; Penerbit Andi : Yogyakarta.
- Indraswari, Arum., & Hendra K. (2018) *Analisis Pemanfaatan Aplikasi Go Food Bagi Pendapatan Pemilik Usaha Rumah Makan Di Kelurahan Sawojajar Kota Malang*.
- Irawan, Handi. 2002.10 *Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta. Elex Media Komputindo.
- Iriani, Tita Y., & Endang R. (2018) *Analisis Dampak Layanan Go Food Terhadap Omzet Penjualan Rumah Makan Di Kota Bandung*.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran, Terjemahan* : Bob Sabran. Edisi 13 Jilid 1. Erlangga, Jakarta.
- Mahmudi. (2005) *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta. UPP AMP YKPN.
- Miles, B. Mathew & Michael H. 1992. *Analisis Data Kualitatif Buku Sumber Tentang Metode-metode Baru*. Jakarta: UIP.
- Moleong, Lexy J. (2000) *Metodologi Penelitian Kualitatif* ,Bandung : Remaja Rosdakarya,
- Moleong, Lexy J. (2007) *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung, Penerbit PT Remaja Rosdakarya Offset.
- Mulyana, Deddy. (2008). *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Nasution, M. N. 2004. *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nazir, Moh. (2005) *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- O'Brien, J.A., & Marakas. (2010) *Management Information Systems. Eighth Edition*. New York: McGraw-Hill/Irwin.
- Prakosa, Bambang. (2005) *Pajak dan Retribusi Daerah*, Yogyakarta, UII Press.
- Prapti NSS, & Rahoyo, R. (2019). *Dampak Bisnis Kuliner Melalui Go Food Bagi Pertumbuhan Ekonomi Di Kota Semarang*.
- Santoso, Harip. (2010) *Aplikasi Web/asp.net + cd*. Jakarta : Elex Media
- Simarmata, Janner. (2010) *Rekayasa Perangkat Lunak*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Soemitro, Rochmat. (1990) *Dasar-Dasar Hukum Pajak Dan Pajak Pendapatan*. Bandung, Eresco
- Soemitro, Rochmat. (2007) *Dasar-Dasar Hukum Pajak Dan Pajak Pendapatan*. Jakarta, Salemba Empat.
- Sinergi Jawa Pos. (2018) *Terbantu Go-Food, Omzet UMKM Kuliner Melejit 2 Kali Lipat*.

- <http://www.majalahfranchise.com/article/306/memanfaatkan-gofoodsebagai-layanan-food-delivery>
Sugiyono. (2006) *Metode Penelitian Kuantitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2012). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : ALFABETA.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.CV
- Tempo. (2016) *Grab Punya GrabFood, Saingi Go-Food*
<http://www.bisnis.tempo.co/amp/767785/grab-punya-grabfood-saingi-go-food>
- Umar, Husein. (2003) *Metodologi Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Jakarta : PT. Gramedia Pustaka.
- UU No. 28 Tahun 2009, Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
- Yahya, Arief. (2016) *Bandung Ditetapkan Sebagai Destinasi Wisata Kuliner*. Diakses melalui : <http://www.disparbud.jabarprov.go.id>
- Yazid. 2008. *Pemasaran Jasa: Konsep dan Implementasi*. Yogyakarta. Ekonisia