

ANALISIS PAJAK HOTEL DALAM PARADIGMA PELAYANAN PUBLIK UNTUK MENINGKATKAN PENDAPATAN ASLI DAERAH KOTA BATU

Efi Sanius Fani, Ignatius Adiwidjaja, Firman Firdausi

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas Tribhuwana Tungadewi

Email: fanisanius@yahoo.co.id

Abstract : There various ways conducted by government for the welfare of its people, one of them is to seek capital from the community itself and return it to the community as well. While on the other hand the services to the taxpayers provided by the government, sometimes less maximum. Thus, it is necessary to investigate the public services to hotel taxpayers as well as the resisting factor in supporting public services. The research method used qualitative research with the types and sources of data included primary and secondary data. The collection of data through observation, interviews, and documentation. The research instrument included the researchers themselves, interview, and field notes, purposive sampling technique including sampling, and informants of government officials in the public Revenue agency. The validity of the data used triangulation techniques. Analysis was by reduction, presentation, and conclusions with drawing. Batu's Local Revenue Agency (DISPENDA) has conducted its services to the taxpayer well in accordance with Regulation No. 25 of 2009 on Public Service. The supporting factors included: good communication has been done, the ability of service personnels were good. Meanwhile the resisting factors included: inadequate facilities, infrastructure and operating facilities as obliged by Regulation No. 25 of 2009 on Public Service.

Keywords: Taxes, Public Services, Local Revenue

Abstrak : Berbagai cara yang dilakukan oleh Pemerintah dalam mensejahterakan rakyatnya, salah satunya dengan mencari modal yang berasal dari masyarakat itu sendiri dan akan kembali kepada masyarakat pula. Sementara disisi lain pelayanan yang diberikan oleh pemerintah, kadang memberikan pelayanan kepada pihak wajib pajak yang kurang maksimal. Dengan demikian perlunya dilakukan penelitian untuk mengetahui pelayanan publik terhadap wajib pajak hotel serta faktor penghambat dan pendukung pelayanan publik. Metode penelitian menggunakan jenis penelitian kualitatif, jenis dan sumber data meliputi data primer dan sekunder, Pengumpulan data melalui teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Instrumen penelitian meliputi peneliti sendiri, panduan wawancara, dan catatan lapangan, Teknik *sampling* meliputi *purposive sampling*, dan informan meliputi pemerintah Dispenda dan masyarakat, Keabsahan data menggunakan teknik triangulasi. Analisis dengan Reduksi, Penyajian dan penarikan kesimpulan. Dinas pendapatan daerah kota batu telah melaksanakan pelayanan terhadap wajib pajak dengan baik sesuai dengan Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Faktor pendukungnya meliputi: komunikasi sudah dilaksanakan dengan baik, kemampuan petugas pelayanan sudah baik. Dan faktor penghambatnya meliputi: sarana dan prasarana yang belum memadai serta sarana operasional yang belum sesuai dengan undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Kata kunci: Pajak Hotel, Pelayanan Publik, Pendapatan Asli Daerah

PENDAHULUAN

Negara Indonesia menyelenggarakan pemerintah dan pembangunan Nasional untuk mencapai masyarakat yang makmur adil dan sejahtera. Untuk mencapai kemakmuran dan kesejahteraan tersebut maka pemerintah dengan berbagai cara mencari modal agar bisa terwujudnya negara yang sejahtera, salah satu langkah pemerintah dalam hal tersebut adalah dengan memungut pajak dari warga negara Indonesia. Tidak hanya negara yang memiliki kewenangan untuk memungut pajak dari masyarakat, tetapi setiap daerah juga memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengurus daerahnya sendiri

seperti untuk memajukan daerah tersebut dan mampu bersaing dengan daerah-daerah yang lainnya seperti yang telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang pajak daerah dan retribusi daerah. Pajak hotel juga merupakan salah satu penyumbang terbesar bagi Indonesia. Oleh sebab itu, pemerintah dengan berbagai cara melakukan sosialisasi agar pihak hotel menyadari bahwa pajak itu untuk kepentingan bersama. Terlepas dari hal tersebut bahwa pajak memberatkan bagi pihak hotel, maka pemerintah tetap melakukan pemungutan pajak melalui alat perlengkapan negara dengan memberikan beberapa kemudahan dan pembaharuan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Sementara disisi lain pelayanan yang diberikan oleh pemerintah selaku penyelenggaraan pelayanan publik, dalam hal ini Dinas Pendapatan Daerah kadang memberikan pelayanan kepada pihak wajib pajak yang kurang maksimal sehingga membuat pihak wajib pajak dalam artian pihak hotel kurang peduli atau kurang tertib administrasi dalam pembayaran wajib pajak hotel. Karena kurangnya ketegasan dari pemerintah sebagai pemungut pajak untuk menegaskan peraturan yang telah dibuat oleh pemerintah tentang pajak hotel kepada wajib pajak menyebabkan wajib pajak hotel menunda untuk membayar pajak. Oleh sebab itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan publik terhadap wajib pajak hotel serta faktor-faktor penghambat dan pendukung pelayanan publik sesuai dengan Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik di Dinas Pendapatan Daerah Kota Batu.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif yang berlokasi di Dinas Pendapatan Daerah Kota Batu Jl. Panglima Sudirman 507 Block Office Perkantoran Terpadu Kota Batu. Data diperoleh dari data primer dan sekunder. Pengumpulan data melalui teknik: pengamatan (observasi), wawancara (interview), dan dokumentasi. Instrumen penelitian meliputi peneliti sendiri, panduan wawancara, dan catatan lapangan, Teknik *sampling* meliputi *purposive sampling*, dan informan meliputi pemerintah Dispenda dan masyarakat, Keabsahan data menggunakan teknik triangulasi. Analisis dengan Reduksi, Penyajian dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Pajak Hotel

Pelayanan publik pasal 1 menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Dan pasal 4 menyebutkan, Penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan: kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, Keprofesionalan, Partisipatif, Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, Keterbukaan, Akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, kecepatan kemudahan dan keterjangkauan. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang diperoleh dari data primer peneliti, dan berdasarkan teori diatas dapat dianalisa, bahwa pajak hotel pada Dinas Pendapatan Daerah ditinjau dari Pelayanan Publik sudah baik dengan peningkatan pendapatan daerah dari wajib pajak hotel setiap tahunnya. Dapat dilihat dari tabel berikut:

Realisasi Penerimaan Pajak Hotel

TAHUN	PAJAK HOTEL	PENERIMAAN	
2011	Hotel Bintang Empat	Rp. 575.215.032.00	
	Hotel Bintang Tiga	Rp. 1.182.356.792.00	
	Hotel Bintang Dua	Rp. 60.626.000.00	
	Hotel Bintang Satu	Rp. 195.519.863.00	
	Hotel Melati Tiga	Rp. 872.443.888.00	
	Hotel Melati Dua	Rp. 138.727.659.00	
	Hotel Melati Satu	Rp. 145.368.233.00	
	Losmen	Rp. 57.269.555.00	
	Villa	Rp. 136.549.750.00	
Realisasi		Rp. 3.365.076.772.00	
2012	Hotel bintang lima	Rp. 91.240.697.00	
	Hotel Bintang Empat	Rp. 649.619.766.00	
	Hotel Bintang Tiga	Rp. 1.252.834.013.00	
	Hotel Bintang Dua	Rp. 59.772.000.00	
	Hotel Bintang Satu	Rp. 302.398.172.00	
	Hotel Melati Tiga	Rp. 1.495.924.955.00	
	Hotel Melati Dua	Rp. 192.355.104.00	
	Hotel Melati Satu	Rp. 284.053.160.00	
	Cottage	Rp. 771.557.648.00	
	Losmen	Rp. 78.187.177.00	
	Villa	Rp. 66.548.700.00	
Realisasi		Rp. 5.244.491.392.00	
2013	Hotel bintang lima	Rp. 390.312.371.00	
	Hotel Bintang Empat	Rp. 689.775.368.00	
	Hotel Bintang Tiga	Rp. 1.561.587.923.00	
	Hotel Bintang Dua	Rp. 160.486.773.00	
	Hotel Bintang Satu	Rp. 281.360.682.00	
	Hotel Melati Tiga	Rp. 1.633.001.859.00	
	Hotel Melati Dua	Rp. 190.285.512.00	
	Hotel Melati Satu	Rp. 357.829.067.00	
	Cottage	Rp. 1.172.804.041.00	
	Losmen	Rp. 94.849.712.00	
	Villa	Rp. 60.407.350.00	
Realisasi		Rp. 6.592.700.658.00	
	Hotel bintang lima	Rp. 877.627.035.00	
	Hotel Bintang Empat	Rp. 1.485.205.482.00	
	Hotel Bintang Tiga	Rp. 2.963.153.331.00	

2014	Hotel Bintang Dua	Rp. 1.024.099.037.00	
	Hotel Bintang Satu	Rp. 766.390.752.00	
	Hotel Melati Tiga	Rp. 3.881.104.116.00	
	Hotel Melati Dua	Rp. 266.390.752.00	
	Hotel Melati Satu	Rp. 1.470.721.782.00	
	Cottage	Rp. 1.466.419.421.00	
	Losmen	Rp. 123.529.839.00	
	Villa	Rp. 65.594.750.00	
Realisasi		Rp. 14.390.391.081.00	
2015	Hotel bintang lima	Rp. 1.927.263.813.00	
	Hotel Bintang Empat	Rp. 1.831.652.650.00	
	Hotel Bintang Tiga	Rp. 3.574.438.053.00	
	Hotel Bintang Dua	Rp. 1.051.270.454.00	
	Hotel Bintang Satu	Rp. 548.316.320.00	
	Hotel Melati Tiga	Rp. 4.052.481.642.00	
	Hotel Melati Dua	Rp. 367.207.108.00	
	Hotel Melati Satu	Rp. 1.585.745.919.00	
	Cottage	Rp. 1.358.764.885.00	
	Losmen	Rp. 155.220.072.00	
	Villa	Rp. 81.252.800.00	
Realisasi		Rp. 16.533.613.716.00	

Sumber: Data diolah tahun 2016

Dapat dilihat dari tabel diatas bahwa peningkatan yang signifikan dari wajib pajak hotel sangat bagus, karena pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pendapatan Daerah sudah sesuai dengan asas-asas penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik

Kepentingan umum

Pelayanan yang diberikan sudah bersifat kepentingan umum dengan tidak adanya membedakan golongan tertentu dari wajib pajak hotel maupun wajib pajak yang lainnya. atau tidak adanya diskriminasi dan sudah mengikuti prosedur pelayanan yang ada. Dan sudah sesuai dengan asas-asas pelayanan publik dalam Undang-Undang 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik poin kepentingan umum pada Dinas Pendapatan Daerah.

Kepastian Hukum

Pelayanan yang diberikan sudah bersifat kepastian hukum dengan peraturan yang sudah ada tentang wajib pajak hotel dilihat dari peraturan yang sudah ada tentang wajib pajak hotel seperti pelanggaran yang dilakukan oleh wajib pajak yang kurang tertib membayar pajak akan dikenakan sanksi atau denda, dan sudah sesuai dengan asas-asas pelayanan publik dalam Undang-Undang 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik

Kesamaan hak

Pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi semua pelayanan dilakukan dengan merata terhadap masyarakat sebagai wajib pajak, Dinas Pendapatan

Daerah Kota Batu sudah bersifat kesamaan hak dan sudah sesuai dengan poin pada azas-azas pelayanan publik.

Keseimbangan Hak Dan Kewajiban

Antara pemberi layanan dan penerima layanan sudah bersifat seimbang sesuai dengan kewajiban yang harus dilaksanakan dari Dinas Pendapatan Daerah Kota Batu sebagai pemberi layanan maupun masyarakat sebagai wajib pajak, Dan sudah sesuai dengan asas-asas pelayanan publik dalam Undang-Undang 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Keprofesionalan

Para staf atau pemberi layanan di dispenda sudah profesional dan keahlian yang dimiliki sesuai dengan bidangnya staf pada Dinas Pendapatan Daerah juga sudah memiliki kompetensi dari pelatihan yang sudah dilaksanakan, Dan sudah sesuai dengan asas-asas pelayanan publik dalam Undang-Undang 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik

Partisipatif

Pelayanan yang diberikan masih belum maksimal dikarenakan masih belum terdesainya kotak saran yang dijadikan sebagai sarana untuk masyarakat menyampaikan aspirasinya terhadap keluhan yang dirasakan oleh masyarakat sebagai wajib pajak dan harapan masyarakat belum terpenuhi seutuhnya.

Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif

Pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pendapatan Daerah terhadap masyarakat sebagai wajib pajak sudah diberlakukan sama dan tidak diskriminatif dan masyarakat memperoleh pelayanan yang adil

Keterbukaan

Informasi mengenai pelayanan yang diinginkan pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Batu masih belum bisa diakses dikarenakan belum adanya situs website yang tersedia. Dan diperkuat dengan observasi yang dilakukan oleh peneliti di lapangan bahwa website yang dimiliki oleh Dinas pendapatan daerah sudah ada tetapi tidak difungsikan dengan maksimal sehingga masyarakat belum memperoleh informasi yang diinginkan untuk memperoleh pelayanan.

Akuntabilitas

Proses penyelenggaraan pelayanan sudah memiliki kepastian hukum dan sudah sesuai dengan asas-asas pelayanan publik dalam Undang-Undang 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik poin akuntabilitas pada Dinas Pendapatan Daerah.

Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan

Belum tersedianya fasilitas khusus bagi kelompok rentan untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat yang berkebutuhan khusus

Ketepatan waktu

Waktu yang diberikan kepada staf pelayanan sebagai pemberi layanan dirasa sudah tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan yang ada, dan sudah sesuai dengan asas-asas pelayanan publik dalam Undang-Undang 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik poin ketepatan waktu pada Dinas Pendapatan Daerah.

Kecepatan, Kemudahan, dan Keterjangkauan

Pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pendapatan Daerah sudah dilakukan dengan cepat, mudah dan terjangkau, dan sudah sesuai dengan asas-asas pelayanan publik dalam Undang-Undang 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik poin kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan pada Dinas Pendapatan Daerah.

Faktor-faktor pendukung dan penghambat pelayanan wajib pajak hotel

faktor pendukung:

Komunikasi

Dalam pemberian pelayanan terhadap wajib pajak komunikasi para staf sudah cukup baik dan sudah bersikap ramah dan saling menghargai terhadap wajib pajak.

Kemampuan petugas pelayanan

Dalam memberikan pelayanan sudah baik dan sudah sesuai dengan standar pelayanan yang ada, dan sudah sesuai dengan asas-asas pelayanan publik dalam Undang-Undang 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pada Dinas Pendapatan Daerah.

Faktor Penghambat:

Sarana dan prasarana memadai

Sarana dan prasarana yang ada masih belum memadai dan ruang pelayanan yang sempit, serta diperkuat dengan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti di lapangan bahwa sarana dan prasarana yang ada di Dinas Pendapatan Daerah Kota Batu masih sedikit sehingga masih ada masyarakat wajib pajak yang menunggu di luar ruangan dan lokasi tempat pelayanan antara staf yang satu dengan lainnya masih sempit.

Sarana Operasional

Sarana operasional yang dimiliki oleh Dinas Pendapatan Daerah masih belum memenuhi standar pelayanan yang ada karena banyak fasilitas yang masih kurang, serta diperkuat dengan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti di lapangan bahwa sarana operasional masih belum lengkap karena masyarakat harus bertanya terlebih dahulu dalam proses pelayanan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti dapat menyimpulkan bahwa pelayanan wajib pajak hotel oleh Dinas Pendapatan Daerah Kota Batu sebagai berikut:

1. Pelayanan Publik yang diberikan oleh Dinas Pendapatan Daerah Kota Batu pada pelayanan wajib pajak sudah sesuai dengan pemenuhan keinginan atau kebutuhan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap masyarakat atas barang dan jasa untuk melayani seluruh kepentingan masyarakat.
2. Faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan wajib pajak hotel oleh Dinas Pendapatan Daerah Kota Batu, yaitu antara lain faktor pendukung pelayanan wajib pajak hotel sudah terpenuhi secara baik sedangkan faktor penghambat pelayanan wajib pajak hotel yaitu: sarana dan prasarana yang kurang dengan terbatasnya kursi pada ruang tunggu, dan tempat pelayanan antara staf yang satu dengan lainnya sempit dari faktor tersebut pelayanan yang diharapkan oleh wajib pajak masih belum terwujud.

DAFTAR PUSTAKA

- Darwin. 2010. *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*. Jakarta: Mitra Wacana Media
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Peraturan Daerah Pemerintah Kota Batu Nomor 5 Tahun 2010 Tentang Pajak Hotel
- Undang-undang republik indonesia nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik
- Ardhiansyah Diaz, dkk. 2014. *Analisis potensi pajak hotel dan pajak restoran dan kontribusinya terhadap pendapatan asli daerah (PAD): studi kasus pada dinas pendapatan daerah kota batu tahun 2011-2013*. Jurnal administrasi bisnis Vol. 14 No. 1 september 2014| administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id

Laksana Putra, Wisudawan. *Intensifikasi Pemunggutan Pajak Hotel Ditinjau Dari Potensi Kota Batu Untuk Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah*. Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Vol 1, No. 1, Januari 2013.

Masniari, Hutagaol, Dkk. *Analisis Efektifitas Penerimaan Pajak Hotel Sebagai Peningkatan Pendapatan Asli Daerah: Studi Pada Penerimaan Pajak Hotel Kota Batu*. Jurnal administrasi bisnis-perpajakan (JAB) Vol.5 No.2 2015

Rukmana, Paula Yeni. 2016. *Kualitas Pelayanan Publik: Studi Izin Reklame pada Badan Penanaman Modal Kota Batu*. SKRIPSI. Perpustakaan Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang (Belum dipublikasi)