**Logo

Description automatically generated**

# **UNIVERSITAS INDONESIA**

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN PEMENUHAN KEWAJIBAN PERPAJAKAN WAJIB PAJAK HOTEL PADA MASA PANDEMI COVID-19**

**(STUDI KASUS PADA HOTEL X TAHUN 2020 DAN 2021)**

**SKRIPSI**

**APRI YANI MELDA**

**1806215843**

**FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI**

**DEPARTEMEN ILMU ADMNISTRASI**

**DEPOK**

**2022**

Sebuah gambar berisi teks, clipart

Description automatically generated

**UNIVERSITAS INDONESIA**

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN PEMENUHAN KEWAJIBAN PERPAJAKAN WAJIB PAJAK HOTEL PADA MASA PANDEMI COVID-19**

**(STUDI KASUS PADA HOTEL X TAHUN 2020 DAN 2021)**

**SKRIPSI**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi dalam bidang Ilmu Administrasi Fiskal**

**APRI YANI MELDA**

**1806215843**

**FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI**

**DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI FISKAL**

**PROGRAM STUDI ADMINITRASI FISKAL**

**DEPOK**

# 

# **HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS**

**Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan semua sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.**

**Nama : Apri Yani Melda**

**NPM : 1806215843**

**Tanda Tangan :**

**Tanggal : 28 Juni 2022**

# **HALAMAN PENGESAHAN**

Skripsi ini diajukan oleh

Nama : Apri Yani Melda

NPM : 1806215843

Program Studi : Ilmu Administrasi Fiskal

Judul Skripsi :Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Pemenuhan Kewajiban Perpajakan Wajib Pajak Hotel Pada Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Pada Hotel X Tahun 2020 dan 2021)

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bahan persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi pada Program Studi Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Indonesia.

**DEWAN PENGUJI**

Ketua Sidang : Dr. Milla Sepliana Setyowati, M.Ak

Sekretaris Sidang : Arfah Habib Saragih, M.S.Ak., CA., Asean CPA.

Pembimbing : Mohamad Luhur Hambali, S.I.A., M.A.

Penguji Ahli : Indriani, SE., M.A

Ditetapkan di : Depok

Tanggal : 12 Juli 2022

# **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas kasih dan anugerah-Nya, saya dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Mengucap syukur atas setiap pengharapan dan sukacita yang Tuhan berikan di hati penulis selama proses penulisan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk mecapai gelar sarjana Ilmu Administrasi pada Fakultas Ilmu Administrasi. Skripsi ini dapat terwujud dengan bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada proses penulisan skripsi ini. Oleh sebab itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Chandra Wijaya, M.Si., M.M, selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Indonesia;
2. Dr. Inayati, M.Si., selaku Ketua Departemen/ Program Studi Ilmu Administrasi Fiskal;
3. Mohamad Luhur Hambali, S.I.A., M.A., selaku pembimbing skripsi yang selalu mendukung, menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran, serta memberikan masukan dan kritik yang membangun penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik;
4. Murwendah, S.I.A, M.A., selaku sekretaris Program Studi Ilmu Administrasi Fiskal;

Depok, 12 Juli 2022

Apri Yani Melda

# **HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKAS****I TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Apri Yani Melda

NPM : 1806213843

Program Studi : Ilmu Administrasi Fiskal

Departemen : Ilmu Administrasi Fiskal

Fakultas : Ilmu Administrasi

Jenis Karya : Skripsi~~/Tesis/Disertasi/Karya Ilmiah\*~~:

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia Hak **Bebas** **Royalti Nonekslusif (*Non-exclusive Royalti-Free-Right)*** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

”Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Pemenuhan Kewajiban Perpajakan Wajib Pajak Hotel Pada Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Pada Hotel X Tahun 2020 dan 2021)”

beserta perangkat yang diperlukan (jika ada). Dengan Hak Bebas Royalti Nonekslusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalih-media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database),* merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencamtumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat yang sebenarnya.

Dibuat di : Depok

Pada tanggal :

Yang menyatakan

(Apri Yani Melda)

# **ABSTRAK**

Nama : Apri Yani Melda

Program Studi : Ilmu Administrasi Fiskal

Judul Skripsi :Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Pemenuhan Kewajiban Perpajakan Wajib Pajak Hotel Pada Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Pada Hotel X Tahun 2020 dan 2021)

Pembimbing : Mohamad Luhur Hambali, S.I.A., M.A.

Skripsi ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak Hotel X pada masa pandemi Covid-19 Tahun 2020 dan 2021. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan melakukan studi literatur dan studi lapangan. Berdasarkan penelitian ditemukan bahwa yang menjadi faktor Wajib Pajak Hotel X patuh menjalankan kewajiban pajak hotelnya diantaranya dipengaruhi beberapa faktor, yaitu adanya sanksi yang menjerat jika melanggar, pemenuhan kewajiban pajak hotel yang cenderung mudah dan murah, serta adanya risiko diperiksa oleh fiskus. Kepatuhan pajak pada Hotel X dilakukan dengan menjalankan kewajiban mendaftarkan diri, menghitung, menyetor, dan melaporkan pajak hotel terutang. Saran yang dapat diberikan untuk dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Hotel dalam memenuhi kewajiban perpajakannya disarankan Wajib Pajak Hotel X memiliki pengetahuan lebih mendalam terkait dengan alokasi dana pajak hotel yang setiap bulannya disetorkan. Jadi bukan hanya karena keharusan yang terpaksa melainkan karena terdapat kesadaran bahwa pajak hotel yang disetorkan turut berkontribusi dalam pembangunan daerah DKI Jakarta, pemenuhan kewajiban pajak hotel yang diimplementasikan dalam sistem online diharapkan Wajib Pajak Hotel X dapat lebih pro-aktif, serta kepada pelayanan khususnya yang berkaitan dengan tax administration yang dilakukan oleh otoritas pajak (dalam hal ini yaitu Bapenda) perlu dioptimalkan kembali, dilakukan evaluasi, guna memberikan pelayanan yang mudah, murah, dan cepat bagi Wajib Pajak Hotel.

Kata Kunci: Pajak Hotel*,* Kepatuhan Pajak*,* Administrasi Perpajakan

# ***ABSTRACT***

*Name : Apri Yani Melda*

*Study Program : Fiscal Administration Science*

*Thesis Title : Analysis of Factors Affecting Compliance with Hotel Taxpayer Responsibility During the Covid-19 Pandemic (Case Study on Hotel X in 2020 and 2021)*

*Counsellor : Mohammad Luhur Hambali, S.I.A., M.A.*

*This thesis aims to analyze the factors that influence compliance with the tax obligations of Hotel X Taxpayers during the Covid-19 pandemic in 2020 and 2021. This study uses a qualitative approach by conducting literature studies and field studies. Based on the research, it was found that the factors contributing to the compliance of Hotel Taxpayers in carrying out their hotel tax obligations were influenced by several factors, namely the existence of sanctions that ensnared if they violated them, the fulfillment of hotel tax obligations which tended to be easy and cheap, and the risk of being examined by the tax authorities. Tax compliance at Hotel X is carried out by carrying out the obligations of registering, calculating, depositing, and reporting hotel taxes owed. Suggestions that can be given to improve the compliance of Hotel Taxpayers in fulfilling their tax obligations are suggested that Hotel Taxpayers X have more in-depth knowledge related to the allocation of hotel tax funds that are deposited every month. So not only because of a forced necessity but because there is an awareness that the hotel tax that is deposited contributes to the development of the DKI Jakarta area, the fulfillment of hotel tax obligations implemented in the online system is expected that Hotel X Taxpayers can be more pro-active, as well as to services especially related to with the tax administration carried out by the tax authority (in this case, Bapenda) needs to be re-optimized, evaluated, in order to provide easy, cheap, and fast services for Hotel Taxpayers.*

Key *Word*: *Hotel Tax, Tax Compliance, Tax Administration*

# **DAFTAR ISI**

[**HALAMAN JUDUL** i](#_Toc108480015)

[**HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS** ii](#_Toc108480016)

[**HALAMAN PENGESAHAN** iii](#_Toc108480017)

[**KATA PENGANTAR** iv](#_Toc108480018)

[**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS** v](#_Toc108480019)

[**ABSTRAK** vi](#_Toc108480020)

[**ABSTRACT** vii](#_Toc108480021)

[**DAFTAR ISI** viii](#_Toc108480022)

[**DAFTAR GAMBAR** xi](#_Toc108480023)

[**DAFTAR TABEL** xii](#_Toc108480024)

[**BAB 1 PENDAHULUAN** 1](#_Toc108480025)

[1.1 Latar Belakang Masalah 1](#_Toc108480026)

[1.2 Pokok Permasalahan 9](#_Toc108480027)

[1.3 Tujuan Penelitian 13](#_Toc108480028)

[1.4. Signifikansi Penelitian 13](#_Toc108480029)

[1.4.1. Signifikansi Akademis 13](#_Toc108480030)

[1.4.2. Signifikansi Praktis 13](#_Toc108480031)

[1.5 Sistematika Penulisan 14](#_Toc108480032)

[Bab 1 Pendahuluan 14](#_Toc108480033)

[Bab 2 Kajian Literatur 14](#_Toc108480034)

[Bab 3 Metode Penelitian 14](#_Toc108480035)

[Bab 4 Gambaran Umum Hotel X 14](#_Toc108480036)

[Bab 5 Hasil dan Pembahasan 14](#_Toc108480037)

[Bab 6 Simpulan dan Saran 15](#_Toc108480038)

[**BAB 2 KAJIAN LITERATUR** 16](#_Toc108480039)

[2.1 Tinjauan Pustaka 16](#_Toc108480040)

[2.2 Kerangka Teori 30](#_Toc108480041)

[2.2.1 Konsep Pajak Daerah 30](#_Toc108480042)

[2.2.2 Konsep Pajak Hotel 33](#_Toc108480043)

[2.2.3 Administrasi Pajak 35](#_Toc108480044)

[2.2.4 Compliance Cost 37](#_Toc108480045)

[2.2.5 Faktor Pengetahuan, Pelayanan, dan Pemeriksaan yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Membayar Pajak Hotel 39](#_Toc108480046)

[2.3 Kerangka Pemikiran 42](#_Toc108480047)

[**BAB 3 METODE PENELITIAN** 44](#_Toc108480048)

[3.1 Pendekatan Penelitian 44](#_Toc108480049)

[3.2 Jenis Penelitian 45](#_Toc108480050)

[3.2.1 Jenis Penelitian Berdasarkan Tujuan 45](#_Toc108480051)

[3.2.2 Jenis Penelitian Berdasarkan Dimensi Waktu 46](#_Toc108480052)

[3.2.3 Jenis Penelitian Berdasarkan Manfaat 46](#_Toc108480053)

[3.2.4 Jenis Penelitian Berdasarkan Teknik Pengumpulan Data 47](#_Toc108480054)

[3.3 Narasumber/Informan 48](#_Toc108480055)

[3.4 Teknik Analisis Data 50](#_Toc108480056)

[3.5 Site Penelitian 50](#_Toc108480057)

[3.6 Batasan Penelitian 50](#_Toc108480058)

[3.7 Keterbatasan Penelitian 50](#_Toc108480059)

[**BAB 4 GAMBARAN UMUM HOTEL X DAN REGULASI TERKAIT** 51](#_Toc108480060)

[4.1 Gambaran Umum Hotel X 51](#_Toc108480061)

[4.1.1 Misi dan *Corporate Values* 52](#_Toc108480062)

[4.1.2 Struktur Organisasi Hotel X 52](#_Toc108480063)

[4.2 Pajak Hotel 54](#_Toc108480064)

[4.2.1 Dasar Hukum Pemungutan Pajak Hotel di DKI Jakarta 54](#_Toc108480065)

[4.2.2 Definisi Pajak Hotel dan Sistem Pemungutan Pajak Hotel di DKI Jakarta 55](#_Toc108480066)

[4.2.3 Tata Cara Pemungutan Pajak Hotel di DKI Jakarta 55](#_Toc108480067)

[4.2.4 Subjek dan Wajib Pajak Hotel di DKI Jakarta 56](#_Toc108480068)

[4.2.5 Objek dan Bukan Objek Pajak Hotel di DKI Jakarta 56](#_Toc108480069)

[4.2.6 Dasar Pengenaan Pajak, Tarif , dan Tata Cara Perhitungan Pajak Hotel di DKI Jakarta 58](#_Toc108480070)

[4.2.7 Masa Pajak, Saat Terutang Pajak, dan Wilayah Pemungutan Pajak Hotel di DKI Jakarta 60](#_Toc108480071)

[4.2.8 Pendaftaran dan Pelaporan Usaha Wajib Pajak Hotel di DKI Jakarta 61](#_Toc108480072)

[4.2.9 *Online System* 62](#_Toc108480073)

[**BAB 5 ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN PEMENUHAN KEWAJIBAN PERPAJAKAN WAJIB PAJAK HOTEL PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI HOTEL X** 64](#_Toc108480074)

[5.1 Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak Hotel X pada masa pandemi Covid-19 64](#_Toc108480075)

[5.1.1 Adanya Sanksi yang Timbul jika Tidak Memenuhi Kewajiban Pajak Hotel 66](#_Toc108480076)

[5.1.2 Pemenuhan kewajiban pajak hotel yang cenderung murah dan mudah 70](#_Toc108480077)

[5.1.3 Terdapat Risiko Diperiksa bagi Setiap Wajib Pajak Hotel 73](#_Toc108480078)

[5.2 Bentuk pemenuhan kewajiban perpajakan sebagai bentuk kepatuhan yang dilakukan Wajib Pajak Hotel X selaku Wajib Pajak Hotel di DKI Jakarta selama pandemi Covid-19 tahun 2020 dan 2021 75](#_Toc108480079)

[5.2.1 Daftar diri 77](#_Toc108480080)

[5.2.2 Hitung 78](#_Toc108480081)

[5.2.3 Setor 79](#_Toc108480082)

[5.2.4 Lapor 81](#_Toc108480083)

[5.3 Compliance Cost dalam pemenuhan kewajiban pajak hotel wajib pajak hotel pada masa pandemi Covid-19 81](#_Toc108480084)

[5.3.1 *Fiscal Cost* 82](#_Toc108480085)

[5.3.2 Time Cost 83](#_Toc108480086)

[5.3.3 Psychological Cost 84](#_Toc108480087)

[**BAB 6 SIMPULAN DAN SARAN** 85](#_Toc108480088)

[6.1 Simpulan 85](#_Toc108480089)

[6.2 Saran 87](#_Toc108480090)

[**DAFTAR PUSAKA** 88](#_Toc108480091)

[**LAMPIRAN** 91](#_Toc108480092)

# **DAFTAR GAMBAR**

[Gambar 1. 1 Kasus Konfirmasi Positif Covid-19 di Indonesia periode Januari 2020 hingga Desember 2020 2](#_Toc99622130)

[Gambar 1. 2 Kasus Konfirmasi Positif Covid-19 di Indonesia periode Januari 2021 hingga Desember 2021 2](#_Toc99622131)

[Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir…….………………………………………………………. 42](#_Toc99622366)

[Gambar 4. 1 Organizational Chart Hotel X 53](#_Toc108496972)

# **DAFTAR TABEL**

[Tabel 1. 1 Perbandingan Penerimaan Rancangan Anggaran dan Realisasi Pemerintah Provinsi DKI Jakarta Tahun 2020 5](#_Toc99622170)

[Tabel 1. 2 Anggaran dan Realisasi Pendapatan Daerah Provinsi DKI Jakarta Menurut Sumber Penerimaan Tahun 2020 7](#_Toc99622171)

[Tabel 1. 3 Realisasi Penerimaan Pajak Provinsi DKI Jakarta Pajak Hotel Tahun 2020 di Kota Administrasi DKI Jakarta 8](#_Toc99622172)

[Tabel 1. 4 Nilai Dasar Pengenaan Pajak Hotel X Tahun 2018 sampai Tahun 2021 9](#_Toc99622173)

[Tabel 1. 5 Nilai Pajak Terhutang Hotel X Tahun 2018 sampai Tahun 2021 11](#_Toc99622174)

Tabel 2. 1 Matriks Tinjauan Pustaka[…………………………………………………………15](#_Toc107347855)

**DAFTAR GRAFIK**

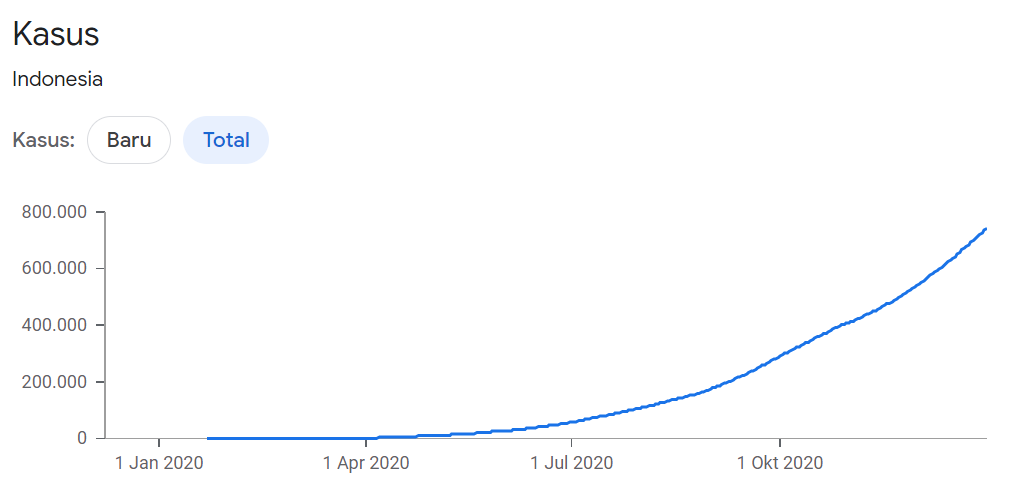
[Grafik 1. 1 Persentase Kenaikan (Penurunan) Nilai Dasar Pengenaan Pajak Hotel X Tahun 2018 sampai Tahun 2021 23](#_Toc107347888)

# **BAB 1 PENDAHULUAN**

## **1.1 Latar Belakang Masalah**

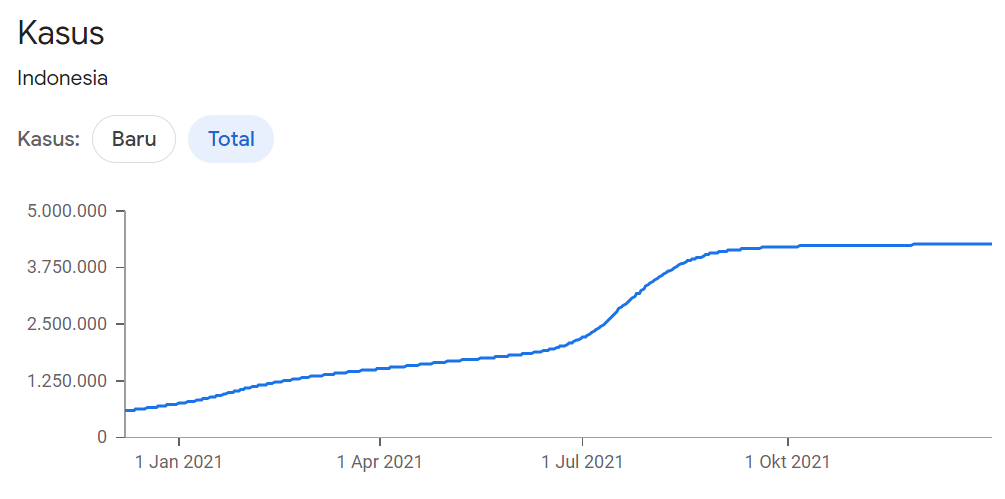
Pada tanggal 11 Maret 2020, WHO (*World Health Organization* atau Badan Kesehatan Dunia) secara resmi telah mendeklarasikan secara global di kantor WHO, Jenewa, Swiss, bahwa Coronavirus Disease 0f 2019 atau yang kemudian akan disebut dengan Covid-19, sebagai pandemi di dunia. Penyakit yang disebabkan oleh virus menular SARS-CoV2 (*Severe Acute Respiratory Syndrome Coronavirus 2*) pertama kali ditemukan di Wuhan, China, pada Desember 2019 dan diduga tersebar pada acara Festival Musim Semi China melalui wisatawan asing yang berkunjung saat itu, kemudian dengan cepat menyebar ke seluruh dunia (Cucinotta & Vanelli, 2020).

Berdasarkan catatan *Our World in Data*, diketahui bahwa dalam periode Desember 2019 sampai Desember 2020 telah tercatat sejumlah 82.943.379 kasus terkonfirmasi positif Covid-19 dengan 1.881.743 kasus korban jiwa yang meninggal. Pada tahun 2021, kasus Covid-19 terus menerus meningkat hingga tercatat sebanyak 288.731.494 kasus terkonfirmasi positif Covid-19 dengan 5.440.126 kasus korban jiwa yang meninggal di berbagai belahan dunia. Indonesia, sebagai salah satu negara penyumbang angka terbesar angka kasus Covid-19, pada akhir tahun 2021, tercatat sebanyak 4.262.720 kasus terkonfirmasi positif Covid-19. Dari jutaan kasus tersebut, sepanjang tahun 2020 hingga 2021 telah merenggut ratusan ribu korban jiwa di Indonesia dan jutaan orang di dunia. Dengan catatan angka tersebut, Worldometer menuliskan bahwa kala itu Indonesia menempati posisi terbesar ke-13 di dunia (Johns Hopkins University CSSE COVID-19 Data, 2020).



Gambar 1. 1 Kasus Konfirmasi Positif Covid-19 di Indonesia periode Januari 2020 hingga Desember 2020

Sumber: Our World in Data dan JHU CSSE Covid-19 Data (Johns Hopkins University CSSE COVID-19 Data, 2020)



Gambar 1. 2 Kasus Konfirmasi Positif Covid-19 di Indonesia periode Januari 2021 hingga Desember 2021

Sumber: Our World in Data dan JHU CSSE Covid-19 Data (Johns Hopkins University CSSE COVID-19 Data, 2021)

Berdasarkan Gambar 1.1 dan Gambar 1.2 di atas, dapat dilihat bahwa angka kasus positif Covid-19 di Indonesia terus menerus mengalami kenaikan yang sangat pesat dari awal tahun 2020 semula hanya terdapat dua kasus terkonfirmasi positif Covid-19 hingga akhir tahun 2021 menjadi total sebanyak 4.262.540 kasus terkonfirmasi positif Covid-19 di Indonesia. Hal ini menjadi beban yang harus dipikul oleh pemerintah Indonesia dalam menangani kasus Covid-19 di Indonesia. Sebagai salah satu upaya mencegah dan menekan tingkat penyebaran Covid-19, Pemerintah Indonesia berupaya dengan mengeluarkan kebijakan berupa pembatasan jarak (*social distancing*) sejak awal Maret 2020 (Hadiwardoyo, 2020).

Pembatasan jarak dilakukan dengan menerapkan kebijakan Pembatasan Sosial Berskalai Besar atau yang akrab dikenal dengan PSBB, pertama kali dilakukan di Provinsi DKI Jakarta tepatnya dilaksanakan pada bulan April 2020 yang lalu. Kebijakan Pemerintah Indonesia dalam menangani hal ini diupayakan sejak awal pandemi bermula di Indonesia. Kebijakan ini yang dilakukan dengan beberapa persyaratan tertentu. Bagi daerah yang melangsungkan kebijakan pembatasan sosial berskala besar atau PSBB harus memenuhi syarat, yaitu jumlah kasus positif Covid-19 serta jumlah kasus kematian dari Covid-19 yang secara cepat mengalami peningkatan yang signifikan dalam waktu dekat yang dapat berdampak pula pada wilayah lain. Oleh karena itu, kedua syarat tersebut harus dipenuhi terlebih dahulu untuk pelaksanaan pembatasan sosial tersebut. Alur dari pelaksanaan kebijakan pembatasan sosial tersebut, dimulai dari inisiatif para gubernur/bupati/walikota atau pemerintah daerah untuk memberikan arahan bagi daerahnya masing-masing untuk melakukan pembatasan baik dari kegiatan yang dilakukan di tempat umum, kegiatan sosial dan budaya, pembatasan transportasi umum baik dari jumlah dan batasan jam operasionalnya, serta kegiatan lainnya yang melibatkan masyarakat umum. Akan tetapi kebijakan ini dikecualikan atas kegiatan yang bergerak pada aspek pertahanan dan keamanan serta sektor esensial lainnya yang memiliki kepentingan yang tinggi. Atas aspek dan sektor tersebut diperbolehkan untuk tetap melangsungkan operasional secara penuh (Andryanto, 2021).

Dalam upaya untuk terus menekan angka kasus harian Covid-19, berbagai istilah pembatasan jarak diterapkan pemerintah dengan ketentuannya masing-masing. Setelah PSBB diberlakukan PSBB transisii yang diberlakukan dari bulan Juni 2020 hinggai September 2020. Ketika PSBB dinilai sudah cukup berhasil dalam menangani kasus Covid-19 di Indonesia hingga kasus Covid-19 tersebut sudah menurun. Namun aturan tersebut diubah dengan PSBB transisi yang mana kebijakan ini lebih longgar dari PSBB sebelumnya. Pada fase awal penerapan pembatasan sosial ini, semua kegiatan dilakukan dari rumah, akan tetapi saat kebijakan diperbarui menjadi PSBB transisi, 50% kegiatan kantor mulai diperbolehkan kembali dilakukan dari kantor *(Work From Office)*, kapasitas moda transportasi umum juga kembali diperbolehkan hingga 50%, untuk usaha restoran diperbolehkan *dine in* dengan batasan durasi waktu tertentu. Pada bulan September sampai dengan bulan Oktober Tahun 2020, kebijakan selanjutnya yang diterapkan adalah PSBB ketat dengan 2 versi. Kemudian setelah itu, PSBB transisi dilanjut pula dengan PSBB transisi dengan versi kedua, yaitu PSBB jilid kedua yang berlangsung dari bulan Oktober 2020 sampai dengan Januari 2021. Selanjutnya, kebijakan pemerintah dilakukan dengan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatani Masyarakat (PPKM) Jawa-Bali, PPKMi Mikro, Penebalani PPKM Mikro, PPKM Darurat, dan PPKMi dengan level 1 sampai 4(Andryanto, 2021).

Namun ketika pelaksanaanya, pemberlakuan *social distancing* pada awalnya bertujuan untuk menekan angka penyebaran Covid-19 justru memberikan dampak yang sangat signifikan terhadap perekonomian Indonesia. Kebijakan *social distancing* tersebut membuat kegiatan-kegiatan ekonomi tidak berjalan dengan semestinya. Hal ini disebabkan tempat terjadinya kegiatan ekonomi, seperti pusat perbelanjaan dan perkantoran ditutup atau diberlakukan pembatasan pada jam operasional. Kondisi demikian mengakibatkan pegawai, buruh, dan para pekerja lainnya terutama pegawai dengan gaji berdasarkan jam kerja mengalami penurunan pendapatan yang berujung pada penurunan daya beli masyarakat dipasaran.

Hal ini sejalan dengan pernyataan dari Suryo Utomo, pandemi Covid-19 yang terjadi secara global mengakibatkan tiga dampak yang besar yang berpengaruh pesat terhadap perekonomian Indonesia, diantaranya memberikan dampak terhadap konsumsi rumah tangga atau daya beli masyarakat yakni berupa menurunnya tingkat konsumsi rumah tangga atau daya beli masyarakat, timbulnya ketidakpastian yang berkepanjangan sehingga menyebabkan penarikan-penarikan investasi dalam dan luar negeri dan berdampak pada penutupan usaha, dan turunnya harga komoditas dan berhentinya ekspor Indonesia keluar negeri (Zuraya, 2020).

Pandemi Covid-19 memberikan dampak terhadap konsumsi rumah tangga atau daya beli masyarakat yakni berupa menurunnya tingkat konsumsi rumah tangga atau daya beli masyarakat. Apabila melihat kondisi-kondisi sebelumnya, 60% perekonomian Indonesia ditopang oleh daya beli konsumen. Berdasarkan data (Badan Pusat Statistik, 2020), konsumsi rumah tangga pada kuartal I tahun 2019 berada pada angka 5,02% dan menurun secara drastis ke angka 2,84% pada kuartal I tahun 2020. Selain itu, pada tahun 2019 pertumbuhan ekonomi Indonesia adalah sebesar 5,02% tetapi berdasarkan proyeksi Asian Development Bank (ADB) bulan September 2020 pertumbuhan ekonomi Indonesia negatif 1% sebagai akibat adanya pandemi global, yaitu pandemi Covid-19 (Badan Pusat Statistik, 2020). Akan tetapi, dalam Asian Development Bank (ADB) Indonesia Year-End Media Gathering yang dilaksanakan pada bulan Desember 2020 ADB melakukan koreksi atas proyeksi pertumbuhan ekonomi Indonesia yang sebelumnya diperoyeksikan sebesar negatif 1% berubah menjadi negatif 2,2%. Hal tersebut dikarenakan semakin meningkatnya jumlah kasus positif covid-19 di Indonesia (Asian Development Bank, 2020).

Dampak pandemi Covid-19 menyebabkan pula pada timbulnya ketidakpastian yang berkepanjangan sehingga menyebabkan penarikan-penarikan investasi dalam dan luar negeri dan berdampak pada penutupan usaha. Menurut Rizal Calvary Marimbo dalam BKPM.go.id, anggota Komite Investasi Bidang Komunikasi dan Informasi BKPM, nilai investasi akan sangat terlihat mengalami penurunan jika berkaitan dengan hubungan perdangangan yang melibatkan negara-negara yang menjadi pusat penyebaran wabah Covid-19, salah satunya Rakyat Republik Cina (BKPM, 2020). Selain itu, berdasarkan catatan Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) tahun 2020), nilai realisasi investasi pada triwulan II hanya sebesar Rp 191,9 triliun atau turun sekitar 4,3% dibandingkan dengan realisasi pada triwulan II tahun 2019 dan turun 8,9% jika dibandingkan dengan realisasi investasi pada triwulan I 2020, yaitu sebesar Rp 120,7 triliun (MUC Consulting, 2020).

Selanjutnya, yang menjadi dampak dari pandemi Covid 19, yakni turunnya harga komoditas dan berhentinya ekspor Indonesia keluar negeri. Nilai ekspor Indonesia periode Januari-Desember 2020 mengalami penurunan sebesar Rp 2,61% jika dibandingkan dengan periode yang sama pada tahun 2019 (Badan Pusat Statistik, 2020). Kontribusi ekspor terhadap GDP memang cukup kecil jika dibandingkan dengan konsumsi-investasi. Akan tetapi, penurunan angka ekspor juga mengakibatkan menurunnya tingkat penerimaan devisa Indonesia dan berimplikasi pada sulitnya pengendalian nilai tukar rupiah (Thomas, 2020).

Selain berdampak terhadap perekonomian nasional, secara langsung pandemi Covid-19 juga turut mempengaruhi perekonomian tiap-tiap daerah, khususnya Daerah Khusus Ibukota Jakarta yang memiliki tingkat mobilitas masyarakat yang tinggi. Hal ini dapat dilihat dari Pendapatan Asli Daerah DKI Jakarta. Penerimaan Pendapatan Asli Daerah (PAD) DKI Jakarta pada tahun 2020 mengalami penurunan atas semua komponen PAD didalamnya seperti yang disajikan pada tabel berikut.

Tabel 1. 1 Perbandingan Realisasi Penerimaan Pendapatan Asli Daerah Provinsi DKI Jakarta Tahun 2019 dan 2020

| **Uraian** | **Tahun 2019 (dalam Miliar Rupiah)** | **Tahun 2020**  **(dalam Miliar Rupiah)** | **Persentase Kenaikan (Penurunan)** |
| --- | --- | --- | --- |
| Pendapatan Asli Daerah (PAD) | 46.683,98 | 42.979,61 | -8,62% |
| 1. Pendapatan Pajak Daerah | 40.239,65 | 37.438,19 | -7,48% |
| 1. Retribusi Daerah | 710,131 | 496,28 | -43,09% |
| 1. Hasil Pengelolaan Kekayaan Daerah yang Dipisahkan | 757,62 | 672,68 | -12,63% |
| 1. Lain-lain PAD yang sah | 4.976,57 | 4.372,46 | -13,82% |

Sumber: BPS DKI Jakarta (telah diolah kembali)

Dari Tabel 1.1 di atas dapat diketahui bahwa realisasi PAD DKI Jakarta pada tahun 2020 mengalami penurunan dari tahun 2019 sebelumnya. Pada tahun 2019, PAD DKI Jakarta berada diangka Rp46.683,98 Miliar. Akan tetapi, pada tahun 2020 mengalami penurunan sebesar 8,62%, menjadi Rp42.979,61 Miliar. Hal serupa juga terjadi pada komponen PAD didalamnya, yakni Pajak Daerah yang merupakan sumber kontributor terbesar pada komponen PAD DKI Jakarta, turut mengalami penurunan sebesar 7,48% dari tahun 2019 sebesar Rp40.239,65 Miliar yang berubah menjadi Rp37.438,19 Miliar pada tahun 2020. Kemudian komponen lainnya, yaitu retribusi daerah mengalami penurunan sebesar 43,09% dari yang semula tahun 2019 menerima sejumlah Rp710,131 Miliar menurun menjadi Rp496,28 Miliar pada tahun 2020. Hasil Pengelolaan Kekayaan Daerah yang Dipisahkan mengalami penurunan sebesar 12,63%, dari tahun 2019 dengan penerimaan sebesar Rp757,62 Miliar, pada tahun 2020 menurun menjadi Rp672,68 Miliar. Serta, penerimaan Lain-lain PAD yang Sah juga turut mengalami penurunan, yaitu 13,82% dari tahun 2019 dengan nominal Rp4.976,57 Miliar yang pada tahun 2020 menjadi Rp4.372,46 Miliar. Meskipun komponen PAD DKI Jakarta dengan persentase penurunan terkecil, akan tetapi penurunan pada penerimaan PAD DKI Jakarta sektor Pajak Daerah memiliki pengaruh yang terbesar mengingat besaran kontribusi Pajak Daerah merupakan penyumbang paling tinggi PAD DKI Jakarta. Kemudian, apabila ditelusuri lebih lanjut dalam komposisi Pajak Daerah yang turut memberi kontribusi pada PAD DKI Jakarta, terdapat berbagai jenis pajak didalamnya seperti yang dituangkan dalam tabel berikut ini.

Tabel 1. 2 Anggaran dan Realisasi Pendapatan Daerah Provinsi DKI Jakarta Menurut Sumber Penerimaan Tahun 2020

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **uNo.** | **Jenis Pajak Daerah** | **Realisasi Penerimaan**  **(dalam Milyar Rupiah)** | **Persentase** |
| 1. | Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) | 12.505 | 33.40% |
| 2. | Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) | 6 | 0.02% |
| 3. | Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor (PBBKB) | 1.583 | 4.23% |
| 4. | Pajak Air Tanah (PAT) | 126 | 0.34% |
| **5.** | **Pajak Hotel** | **1.185** | **3.17%** |
| 6. | Pajak Restoran | 3.068 | 8.20% |
| 7. | Pajak Hiburan | 351 | 0.94% |
| 8. | Pajak Reklame | 1.316 | 3.51% |
| 9. | Pajak Penerangan Jalan (PPJ) | 1.238 | 3.31% |
| 10. | Pajak Parkir | 537 | 1.43% |
| 11. | Bea Perolehan Hak Atas Tanah Bangunan (BPHTB) | 8 | 0.02% |
| 12. | Pajak Rokok | 1.262 | 3.37% |
| 13. | Pajak Bumi dan Bangunan | 14.254 | 38.07% |
|  | **TOTAL** | **37.438** | **100%** |

Sumber: BPS Provinsi DKI Jakarta (telah diolah kembali)

Berdasarkan tabel 1.2 di atas, terdapat 13 jenis pajak yang turut berkontribusi pada PAD DKI Jakarta melalui pendapatan pajak daerah, salah satunya adalah Pajak Hotel. Jika dibandingkan dengan jenis pajak lainnya, pajak hotel tidak memberikan kontribusi yang cukup besar seperti Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), dan Pajak Restoran, tetapi tetap turut memberikan kontribusi bagi penerimaan pajak daerah DKI Jakarta. Hal ini mengindikasikan bahwa perlu pengoptimalan kembali penerimaan dari sektor perhotelan sebab secara kewilayahan DKI Jakarta sebagai ibukota negara yang merupakan pusat kegiatan ekonomi. DKI Jakarta sebagai pusat pemerintahan dan pusat kegiatan perekonomian merupakan lahan yang baik bagi perkembangan industri di bidang jasa dan pelayanan kepada masyarakat lokal, wisatawan nusantara, maupun bagi wisatawan mancanegara khususnya di sektor jasa perhotelan yang merupakan salah satu potensi untuk meningkatkan PAD DKI Jakarta dari penerimaan pajak daerah. Oleh karena itu diperlukan upaya untuk meningkatkan penerimaan daerah yaitu melalui pengoptimalan potensi dari sektor perhotelan. Berdasarkan pemungutannya, pajak atas hotel termasuk dalam pajak daerah kabupaten/kota. Adapun realisasi penerimaan pajak hotel di masing-masing kota administrasi provinsi DKI Jakarta tahun 2020 adalah sebagai berikut.

Tabel 1. 3 Realisasi Penerimaan Pajak Provinsi DKI Jakarta Pajak Hotel Tahun 2020 di Kota Administrasi DKI Jakarta

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Kota Administrasi Jakarta** | **Realisasi Penerimaan Pajak Provinsi DKI Jakarta**  **Pajak Hotel Tahun 2020**  **(dalam Miliar Rupiah)** | **Persentase** |
| Barat | 122,15 | 10,31% |
| Pusat | 543,14 | 45,84% |
| Selatan | 364,11 | 30,73% |
| Timur | 36,80 | 3,19% |
| Utara | 117,63 | 9,93% |
| **Jumlah** | **1.183,83** | 100,00% |

Sumber: Data Penerimaan Pajak Daerah 2020, Bapenda DKI Jakarta (telah diolah kembali)

Dari data realisasi penerimaan pajak hotel pada tabel 1.3 tersebut, dapat dikatakan bahwa Kota Administrasi Jakarta Pusat merupakan kota administrasi di DKI Jakarta yang memberikan kontribusi paling tinggi diantara kota administrasi lainnya, yaitu dengan menyumbang sebesar 45,84% atau setara dengan Rp543,14 Miliar dari total keseluruhan penerimaan pajak hotel di Provinsi DKI Jakarta Rp1.183,83 Miliar. Kemudian disusul oleh Kota Administrasi Jakarta Selatan dengan menyumbang sebesar 30,73% atau setara dengan Rp364,11 Miliar. Ketiga, Kota Administrasi Jakarta Barat sebesar 10,31% atau setara dengan Rp122,15 Miliar. Keempat, Kota Administrasi Jakarta Utara berkontribusi sebesar 9,93% atau setara dengan Rp117,63 Miliar. Serta, Kota Administrasi Jakarta Timur dengan kontribusinya yang terkecil, yaitu 3,19% atau setara dengan Rp36,80 Miliar.

Berdasarkan data penerimaan pajak hotel di DKI Jakarta seperti pada penjelasan di atas, Kota Administrasi Jakarta Pusat dengan kontribusi yang terbesar menjadi suatu yang cukup berpengaruh terhadap penerimaan pajak hotel di DKI Jakarta. Dalam hal ini, salah satu faktor yang mempengaruhi besar kecilnya penerimaan pajak hotel adalah kepatuhan dari Wajib Pajak Hotel itu sendiri. Besarnya penerimaan pajak hotel selinear dengan kepatuhan Wajib Pajak hotel.

## **1.2 Pokok Permasalahan**

Dari hal yang telah diuraikan di atas, salah satu contoh Wajib Pajak Hotel yang tetap menjalankan kewajibannya di era pandemi adalah Hotel X. Hotel X terletak di pusat kota Jakarta di wilayah Kota Administrasi Jakarta Pusat. Menurut pernyataan yang disampaikan oleh *Corporate Finance Controller* Hotel X yang menyatakan bahwa sepanjang masa pandemi Hotel X khususnya tahun 2020 dan 2021, Hotel X turut terdampak secara finansial dengan penurunan pendapatan yang cenderung signifikan. Bahkan pada bulan Mei dan Juni tahun 2020, Hotel X sempat ditutup sementara. Namun meski demikian, Hotel X tetap menjalankan kewajiban perpajakan hotel sebagaimana mestinya.

Dalam hal ini, penulis ingin mengetahui lebih dalam alasan dari Wajib Pajak Hotel X tetap melakukan kewajiban perpajakannya meskipun tengah mengalami goncangan financial akibat pandemi Covid 19 yang cenderung membuat Hotel X mengalami penurunan penerimaan seperti yang disajikan pada tabel di bawah ini.

Tabel 1. 4 Nilai Dasar Pengenaan Pajak Hotel X Tahun 2018 sampai Tahun 2021

(dalam jutaan Rupiah)

| **Bulan** | **Tahun** | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **2018** | **2019** | **2020** | **2021** |
| January | 3.148 | 3.536 | 3.991 | 1.503 |
| February | 4.268 | 3.829 | 4.533 | 2.062 |
| Maret | 4.662 | 4.584 | 2.100 | 3.046 |
| April | 4.424 | 3.896 | 4 | 2.661 |
| May | 4.670 | 4.029 | - | 3.024 |
| June | 2.547 | 3.039 | - | 3.124 |
| July | 5.323 | 5.168 | 9 | 1.144 |
| Agustus | 5.231 | 5.064 | 885 | 1.540 |
| September | 4.851 | 4.803 | 1.141 | 3.038 |
| October | 5.063 | 5.210 | 2.093 | 3.643 |
| November | 4.995 | 5.525 | 2.877 | 3.656 |
| December | 4.995 | 5.038 | 2.913 | 3.917 |
| Total | **54.183** | **53.726** | **20.550** | **32.364** |

Sumber: Data Internal Keuangan Hotel X (telah diolah kembali)

Dari data pada Tabel 1.4 di atas, dapat diketahui bahwa pada tahun 2018 dan 2019 (sebelum mengalami dampak akibat pandemi Covid-19), penerimaan Hotel X berdasarkan konsumsi dari konsumen yang datang berkunjung ke hotel tersebut cenderung stabil dengan menempati angka sebesar Rp54 Miliar (lima puluh sempat miliar rupiah) dan Rp53 Miliar (lima puluh tiga miliar rupiah). Akan tetapi, pada tahun 2020 dan 2021 mengalami penurunan yang drastis lebih dari 50% dari jumlah pada tahun sebelumnya dengan nominal menjadi Rp20 Miliar (dua puluh miliar rupiah) dan Rp32 Miliar (tiga puluh dua miliar rupiah). Terkhusus pada bulan Mei dan Juni Tahun 2020 yang tidak memilki pemasukan dari konsumen akibat penutupan hotel sementara saat pandemi.

Berdasarkan Tabel 1.4 di atas, diketahui pula nilai nominal Dasar Pengenaan Pajak Hotel X mengalami fluktuasi khususnya sangat ekstrim pada tahun 2020. Untuk lebih lanjut dapat dilihat pada grafik berikut ini.

Grafik 1. 1 Persentase Kenaikan (Penurunan) Nilai Dasar Pengenaan Pajak Hotel X Tahun 2018 sampai Tahun 2021

Sumber: Data Internal Keuangan Hotel X (telah diolah kembali)

Dari data pada Grafik 1.1. tersebut, pada tahun 2019 mengalami penurunan sebesar 0,84% dari besaran nilai nominal DPP tahun 2018, tahun 2020 mengalami penurunan sebesar 61,75% dari besaran nilai nominal DPP tahun 2019, dan tahun 2021 mengalami kenaikan kembali sebesar 57,49% dari besaran nilai nominal DPP tahun 2020. Meskipun demikian, sesuai dengan pernyataan *Corporate Financial Controller* Hotel X, dinyatakan bahwa Hotel X tetap melakukan kewajiban perpajakannya, khususnya dalam hal ini pajak hotel. Berikut pajak terhutang Hotel X sepanjang tahun 2018 hingga tahun 2021.

Tabel 1. 5 Nilai Pajak Terhutang Hotel X Tahun 2018 sampai Tahun 2021

(dalam jutaan Rupiah)

| **Bulan** | **Tahun** | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **2018** | **2019** | **2020** | **2021** |
| January | 314 | 353 | 399 | 150 |
| February | 426 | 382 | 453 | 206 |
| Maret | 466 | 458 | 210 | 304 |
| April | 442 | 389 | 0,4 | 266 |
| May | 467 | 402 | - | 302 |
| June | 254 | 303 | - | 312 |
| July | 532 | 516 | 0,9 | 114 |
| Agustus | 523 | 506 | 88 | 154 |
| September | 485 | 480 | 114 | 303 |
| October | 506 | 521 | 209 | 364 |
| November | 499 | 552 | 287 | 365 |
| December | 499 | 503 | 291 | 391 |
| **Total** | **5.418** | **5.372** | **2.055** | **3.236** |

Sumber: Data Internal Keuangan Hotel X (telah diolah kembali)

Berdasarkan Tabel 1.5 diatas, dapat diketahui bahwa pajak hotel terhutang Hotel X juga turut berkurang karena Dasar Pengenaan Pajak (DPP) yang ditimbulkan lebih sedikit. Sama halnya seperti DPP, pajak hotel terhutang pun sejak tahun 2019 ke tahun 2020 mengalami penurunan drastis lebih dari 50%. Meski demikian, tidak hanya saat kondisi normal, melainkan saat pandemi pun Hotel X tetap memenuhi kewajiban perpajakannya (dalam hal ini pajak hotel).

Sesuai dengan pernyataan yang disampaikan Corporate Finance Controller Hotel X seperti yang disebutkan sebelumnya, Hotel X tersebut tetap memenuhi kewajiban perpajakannya, yang dalam hal ini adalah pajak hotel, ditengah kondisi pandemi yang memengaruhi secara langsung kondisi financial Hotel dalam dua tahun terakhir ini. Oleh karena itu, penulis merumuskan pertanyaan penelitian, yaitu:

1. Apakah faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan wajib pajak hotel pada masa pandemi Covid-19 (Studi Kasus pada Hotel X Tahun 2020 dan 2021)?
2. Bagaimana bentuk pemenuhan kewajiban perpajakan sebagai bentuk kepatuhan yang dilakukan Wajib Pajak Hotel X selaku Wajib Pajak Hotel di DKI Jakarta selama pandemi Covid-19 tahun 2020 dan 2021?
3. Bagaimana *Compliance Cost* dalam pemenuhan kewajiban pajak hotel wajib pajak hotel pada masa pandemi Covid-19 (Studi Kasus pada Hotel X Tahun 2020 dan 2021)?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pokok permasalahan yang disebutkan di atas, penelitian ini bertujuan, seperti sebagai berikut.

1. Untuk menganalisis faktor pendorong dan penarik yang mempengaruhi kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan wajib pajak hotel pada masa pandemi Covid-19 (Studi Kasus pada Hotel X Tahun 2020 dan 2021).
2. Untuk menganalisis bentuk pemenuhan kewajiban perpajakan sebagai bentuk kepatuhan yang dilakukan Wajib Pajak Hotel X selaku Wajib Pajak Hotel di DKI Jakarta selama pandemi Covid-19 tahun 2020 dan 2021?”
3. Untuk menganalisis Compliance Cost dalam pemenuhan kewajiban pajak hotel wajib pajak hotel pada masa pandemi Covid-19 (Studi Kasus pada Hotel X Tahun 2020 dan 2021)?”

## **1.4. Signifikansi Penelitian**

Adapun manfaat yang diharapkan dari adanya penelitian ini adalah sebagai berikut.

### **1.4.1. Signifikansi Akademis**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan menjadi acuan atau bahan rujukan akademis untuk penelitian-penelitian selanjutnya mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan wajib pajak hotel pada masa pandemi Covid-19.

### **1.4.2. Signifikansi Praktis**

Hasil dari penelitian ini diharapkan memberikan gambaran mengenai faktor pendorong dan penarik yang mempengaruhi kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan wajib pajak hotel pada masa pandemi Covid-19, bentuk pemenuhan kewajiban perpajakan sebagai bentuk kepatuhan yang dilakukan Wajib Pajak Hotel masa pandemi Covid-19, dan Compliance Cost dalam pemenuhan kewajiban pajak hotel wajib pajak hotel selaku Wajib Pajak Hotel di Kota Administrasi Jakarta Pusat selama pandemi Covid-19 tahun 2020 dan 2021. Sehingga dapat menjadi bahan evaluasi serta bahan pertimbangan bagi otoritas perpajakan daerah dalam meningkatkan kesadaran atau kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajibannya khususnya pada Wajib Pajak Hotel pada masa Pandemi Covid-19 ini.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

Untuk memahami penulisan penelitian ini dengan lebih mudah, maka sistematika penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut.

### **Bab 1 Pendahuluan**

Bagian ini menjelaskan tentang latar belakang dan urgensi diadakannya penelitian. Bagian pendahuluan memiliki 5 (lima) subbab berupa Latar Belakang Masalah, Pokok Permasalahan, Tujuan Penelitian, Signifikansi Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

### **Bab 2 Kajian Literatur**

Bagian kerangka teori memaparkan dasar-dasar teoritis yang digunakan dalam penelitian ini serta tinjauan terhadap berbagai penelitian terdahulu yang memiliki keterkaitan dengan penelitian ini. Pada bagian ini terdiri atas 3 (tiga) subbab berupa Tinjauan Pustaka, Kerangka Teori, dan Operasionalisasi Konsep.

### **Bab 3 Metode Penelitian**

Pada bagian metode penelitian terdapat beberapa subbab yang menguraikan metode penelitian yang digunakan dalam penelitian, meliputi pendekatan penelitian, jenis penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, narasumber/Informan, Penentuan Site Penelitian, batasan penelitian, dan keterbatasan penelitian.

### **Bab 4 Gambaran Umum Hotel X**

Bagian ini memberikan gambaran umum mengenai subjek dan lokasi penelitian (site) dari Hotel X, berupa kondisi geografis, serta kondisi Wajib Pajak yang mana dalam penelitian ini Wajib Pajak Hotel (Studi Kasus pada Hotel X Tahun 2020 dan 2021).

### **Bab 5 Hasil dan Pembahasan**

Bagian ini menjawab keterkaitan teori dan analisis atas seluruh pertanyaan penelitian, yaitu mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan wajib pajak hotel pada masa pandemi Covid-19 (Studi Kasus pada Hotel X Tahun 2020 dan 2021). Bagian ini dibagi menjadi beberapa subbab berdasarkan teori-teori yang digunakan, kondisi Wajib Pajak Hotel, serta analisis-analisis pendukung lainnya.

### **Bab 6 Simpulan dan Saran**

Bagian ini terdiri atas simpulan yang didapat dari bagian-bagian sebelumnya serta terdapat saran-saran perbaikan yang dianggap perlu untuk diajukan. Oleh karena itu, bagian ini terdiri atas 2 (dua) subbab, yakni simpulan dan saran.

# **BAB 2 KAJIAN LITERATUR**

## **2.1 Tinjauan Pustaka**

Ketika melakukan sebuah penelitian, diperlukan tinjauan-tinjauan terdahulu yang pernah dilakukan agar penelitian yang tengah dilakukan dapat optimal. Pada penelitian ini, terdapat beberapa referensi penelitian terdahulu yang dirujuk sebagai tinjauan pustaka dan ditinjau melalui topik penelitian yang sama sebagai referensi penelitian yang sedang dilakukan.

Penelitian pertama yang digunakan sebagai bahan tinjauan berjudul “Analisis Implementasi Kebijakan Pemungutan Pajak Hotel di Kabupaten Wonosobo.” Tinjauan pertama ini merupakan skripsi tahun 2016 yang disusun oleh Novita Pristiwati. Penelitian tersebut memiliki tujuan untuk menganalisis implementasi kebijakan pemungutan pajak hotel di Kabupaten Wonosobo dan untuk menganalisis kendala yang dihadapi Pemerintah Daerah dalam proses pemungutan Pajak Hotel di Kabupaten Wonosobo.

Penelitian kedua yang digunakan sebagai bahan tinjauan berjudul “Analisis Implementasi Kebijakan Pajak Hotel di Kabupaten Garut.” Tinjauan pertama ini merupakan skripsi pada tahun 2018 yang disusun oleh Talitha Vinka Marginata. Penelitian tersebut memiliki tujuan untuk menganalisis alur penetapan target Pajak Hotel di Kabupaten Garut, untuk menganalisis implementasi penerapan Pajak Hotel sebagai Pajak Daerah di Kabupaten Garut, dan untuk menganalisis kendala yang dihadapi oleh Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Garut dalam proses pemungutan Pajak Hotel di Kabupaten Garut.

Penelitian ketiga yang digunakan sebagai bahan tinjauan berjudul “Implementasi Pemanfaatan Teknologi Informasi Mobile Payment Online System (MPOS) dalam Administrasi Pajak Hotel di Kabupaten Toraja Utara.” Tinjauan pertama ini merupakan skripsi tahun 2020 yang disusun oleh Rani Maria Manggau. Penelitian tersebut memiliki tujuan untuk menganalisis implementasi pemanfaatan teknologi informasi MPOS dalam administrasi Pajak Hotel di Kabupaten Toraja Utara dan untuk menganalisis faktor pendorong dan penghambat pemanfaatan teknologi informasi MPOS dalam administrasi administrasi Pajak Hotel di Kabupaten Toraja Utara.

Penelitian keempat yang digunakan sebagaii bahan tinjauan berjuduli “Evaluasi Penerapan Sistem Online Pajak Restoran, Pajak Hotel dan Pajak Hiburan di Provinsi DKI Jakarta.” Tinjauan pertama ini merupakan tesis pada tahun 2010 yang disusun oleh Sunandar. Penelitian tersebut memiliki tujuan untuk memberikan bahan evaluasi atas kebijakan sewa jasai sistem online Pajak Restoran, Pajak Hoteli dan Pajak Hiburan yang diterapkan di Provinsi DKI Jakarta. Penelitian ini dilangsungkan dengan menggunakan Analisis Biaya Manfaat *(cost and benefit analysis)*, untuk membuat penggambaran mengenai manfaat dalam upaya meningkatkan penerimaan pajak melalui pengawasan kepatuhan pembayaran pajak dengan sistem *online.* Dalam hal ini dibandingkan antara biaya yang dikeluarkan Wajib Pajak dengan manfaat yang diperoleh, yaitu berupa peningkatan penerimaan pajak. Selain itu, penelitian ini juga ditujukan untuk mengetahui mengenai pendapat atau pandangan ditinjau berdasarkan aspek manfaat yang dapat dirasakan serta kesadaran dan kesediaan dari Wajib Pajak yang telah mengikuti penggunaan sistem online atas Pajak Restoran, Pajak Hotel, dan Pajak Hiburan.

Tabel 2. 1 Matriks Tinjauan Pustaka

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Uraian** | **Penelitian 1** | **Penelitian 2** | **Penelitian 3** | **Penelitian 4** | **Penelitian 5** | **Penelitian Penulis** |
| Nama Peneliti | Sunandar | Novita Pristiwati | Talitha Vinka Marginata | Rani Maria Manggau | S. Sekgota dan L.J. Mamaile | Apri Yani Melda |
| Tahun | 2010 | 2016 | 2018 | 2020 | 2021 | 2021 |
| Judul Penelitian | Evaluasi Penerapan Sistem Online Pajak Restoran, Pajak Hotel dan Pajak Hiburan di Provinsi DKI Jakarta | Analisis Implementasi Kebijakan Pemungutan Pajak Hotel di Kabupaten Wonosobo | Analisis Implementasi Kebijakan Pajak Hotel di Kabupaten Garut | Implementasi Pemanfaatan Teknologi Informasi Mobile Payment Online System (MPOS) dalam Administrasi Pajak Hotel di Kabupaten Toraja Utara | *Tax Compliance Costs For Small Guesthouse Businesses And Returns For Local Economies In Mahikeng, South Africa* | Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Pemenuhan Kewajiban Perpajakan Wajib Pajak Hotel Pada Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus pada Hotel X Tahun 2020 dan 2021) |
| Jenis Penelitian | Tesis | Skripsi | Skripsi | Skripsi | Jurnal | Skripsi |
| Tujuan | 1. Untuk melakukan evaluasii atas kebijakan sewa jasai sistem online Pajak Restoran, Pajak Hoteli dan Pajak Hiburan yang diterapkan di Provinsi DKI Jakarta. Penelitian ini dilangsungkan dengan menggunakan Analisis Biaya Manfaat *(cost and benefit analysis)*, untuk membuat penggambaran mengenai manfaat dalam upaya meningkatkan penerimaan pajak melalui pengawasan kepatuhan pembayaran pajak dengan sistem *online.* Dalam hal ini dibandingkan antara biaya yang dikeluarkan Wajib Pajak dengan manfaat yang diperoleh, yaitu berupa peningkatan penerimaan pajak. 2. Untuk imengetahui persepsi mengenai pendapat atau pandangan ditinjau berdasarkan aspek manfaat yang dapat dirasakan serta kesadaran dan kesediaan dari Wajib Pajak yang telah mengikuti penggunaan Pajak Hotel, dan Pajak Hiburan. | 1. Untuk menganalisis implementasi kebijakan pemungutan pajak hotel di Kabupaten Wonosobo 2. Untuk menganalisis kendala yang dihadapi Pemerintah Daerah dalam proses pemungutan Pajak Hotel di Kabupaten Wonosobo | 1. Untuk menganalisis alur penetapan target Pajak Hotel di Kabupaten Garut 2. Untuk menganalisis implementasi penerapan Pajak Hotel sebagai Pajak Daerah di Kabupaten Garut 3. Untuk menganalisis kendala yang dihadapi oleh Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Garut dalam proses pemungutan Pajak Hotel di Kabupaten Garut | 1. Menganalisis implementasi pemanfaatan teknologi informasi MPOS dalam administrasi Pajak Hotel di Kabupaten Toraja Utara. 2. Menganalisis faktor pendorong dan penghambat pemanfaatan teknologi informasi MPOS dalam administrasi administrasi Pajak Hotel di Kabupaten Toraja Utara. | 1) Untuk menganalisis rezim peraturan pajak Afrika Selatan dari perspektif sejarah, usaha kecil, dan biaya kepatuhan | 1. Untuk menganalisis faktor pendorong dan faktoor penarik yang mempengaruhi kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan wajib pajak hotel pada masa pandemi Covid-19 (Studi Kasus pada Hotel X Tahun 2020 dan 2021).  2. Untuk menganalisis bentuk pemenuhan kewajiban perpajakan sebagai bentuk kepatuhan yang dilakukan Wajib Pajak Hotel X selaku Wajib Pajak Hotel di DKI Jakarta selama pandemi Covid-19 tahun 2020 dan 2021?”  3. Untuk menganalisis Compliance Cost dalam pemenuhan kewajiban pajak hotel wajib pajak hotel pada masa pandemi Covid-19 (Studi Kasus pada Hotel X Tahun 2020 dan 2021)?” |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Pendekatan Penelitian | *Mix Method* Kuantitatif-Kualitatif | Kuantitatif | Kualitatif | Kualitatif | Kuantitatif | Kualitatif |
| Teknik Pengumpulan Data | Studi Lapangan (survei kuesioner dan wawancara mendalam) dan Studi Kepustakaan | Studi Lapangan (wawancara mendalam) dan Studi Kepustakaan | Studi Lapangan (wawancara mendalam) dan Studi Kepustakaan | Studi Lapangan (survei kuesioner dan wawancara mendalam) dan Studi Kepustakaan | Studi Lapangan (survei kuesioner dan wawancara mendalam) dan Studi Kepustakaan | Studi Lapangan (wawancara mendalam) dan Studi Kepustakaan |
| Hasil Penelitian | 1. Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan maka diketahui bahwa biaya manfaati yang dilakukan memberikan gambaran kepatuhan dari Wajib Pajak yang telah menggunakan sistem *online* idalam melakukani pembayarani pajak. Dalam hal ini, yang berlangsung selama i24 bulan, mulaii bulan Juli 2009 hingga bulan Juni 2011 dengan menggunakan metode yang digunakan adalahi *Net Present Value* (NPV). Hasilnya didapatkan bahwa nilai NPV lebihi besar dari 0 (nol). Hal ini berarti sistem *online*i Pajak yang diterapkan atas Pajak Restoran, Pajak Hotel dan Pajak Hiburan di Provinsi DKI Jakarta telah memberikan kontribusi positif terhadap peningkatani penerimaan pajak yang diperoleh dari ihasil pengawasan sistem *online* pajak. Sehingga jika dibandingkan beban biaya yang dikeluarkan atas upaya pada kebijakan tersebut yang dikeluarkan oleh Dinas Pelayanan iPajak Provinsi DKI Jakarta, manfaat yang diterima lebih besar dari pada biaya yang harus dikeluarkan. Oleh sebab itu, diterapkannya kebijakan sistem *online* Pajak Restoran, Pajak Hotel dani Pajak Hiburan dalam rangka pemungutan pajak yang berlangsung selama bulan Juli 2009 hingga bulan Juni 2011 dapat dikatakan telah memenuhi azas efisiensii (*economy*i *of collection*). 2. Hasil yang diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada 75 responden, meliputi totali skor untuk semuai pertanyaan tentang manfaat penerapani sistem *online* Pajak Restoran, Pajak Hotel dan Pajak Hiburan bagi Wajib Pajaki yang menerapkannya sebesar 4.465, hal ini secara ikontinum berada pada interval “Agak iSetuju” dan “Setuju”, namun cenderung mendekati kriteriai “Setuju”. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa menuruti persepsi atau pandangan responden dalam hal inii Wajib Pajak yang telah menerapkan sistem *online* Pajak Restoran, Pajak Hotel dan Pajak Hiburan di Provinsi DKI Jakarta, penerapan sistem *online* Pajak Daerah bermanfaat bagi Wajib Pajak. Namun manfaat yang dirasakan wajib pajak masih belum maksimal karena menurut persepsii responden, manfaat darii penerapan sistem *online* pajak belum mencapai kriteria skor maksimal (5.400) atau baru mencapaii manfaat sebesar 82,69% dari pencapaian iideal 100%. 3. Dengan *tools* *Rating Scale*idiperoleh dua dari empat jenis manfaat menurut persepsi Wajib Pajak yang mendapatkan skor tertinggii dari adalah manfaat peningkatan kecepatan aktivitas (83,85%) dan manfaati pengurangan biaya (82,74%). Sedangkan dua manfaat iterendah menurut Wajib Pajak adalah manfaat pengurangan kesalahan (2,59%) dan imanfaat pengendalian manajemen (81,56%) yang dapat dikategorikan dalam peningkatani kepatuhan pajak. 4. Dengan menggunakan *Rating Scale* didapati kesediaan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban sebagai Wajib Pajak yang menerapkan sistem *online*  mencapai 81,95% dari kriteria yang ditetapkan. | 1. Pajak Hotel di Kabupaten Wonosobo memiliki karakteristik unik karena terkait erat dengan pertumbuhan sektor pariwisata yang ada. Dalam implementasi kebijakan pemungutan Pajak Hotel di Kabupaten Wonosobo bila dikaitkan dengan teori George C. Edward III memang belum sepenuhnya berjalan dengan sesuai teori. Isu yang menjadi faktor dominan dalam penelitian ini adalah komunikasi, dikarenakan keterkaitan komunikasi dengan variabel lainnya. Komunikasi sudah dijalankan sesuai dengan indikator transmisi, kejelasan, dan konsistensi di dalam struktur internal Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Wonosobo. Namun hal sebaliknya, komunikasi kurang sinkron terjadi antara Dipenda dengan *stakeholders* lain seperti Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Kabupaten Wonosobo, wajib pajak hingga kelompok Sadar Wisata sebagai penggiat pariwisata. Isu dominan selanjutnya adalah struktur birokrasi, dikarenakan di Kabupaten Wonosobo telah dilakukan reformasi birokrasi sehingga mempengaruhi struktur birokrasi dan tata kerja Dinas Pendapatan Kabupaten Wonosobo. Selain itu, bila ditinjau dari sisi wajib pajak *compliance cost* yang ditimbulkan dalam pemenuhan hak dan kewajiban perpajakan rendah karena tidak begitu membebani wajib pajak. 2. Kendala yang dihadapi pemerintah daerah dalam proses pemungutan pajak hotel di Kabupaten Wonosobo adalah komunikasi yang kurang berjalan dengan baik, kurangnya tingkat kesadaran wajib pajak, masalahnya pendataan Wajib Pajak dan *law enforcement* yang rendah. | 1. Penetapan target Pajak Hotel di Kabupaten Garut setiap tahunnya melibatkan berbagai pihak. Pihak yang dilibatkan antara lain Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Garut dan akademisi. Kerja sama tersebut akan tertuang pada Dokumen Roadmap Perencanaan Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. 2. Implementasi kebijakan Pajak Hotel di Kabupaten Garut terdiri dari beberapa kewajiban yang harus dipenuhi oleh Wajib Pajak. Kewajiban tersebut diantaranya adalah mendaftarkan diri, menghitung, membayar dan melaporkan. 3. Kendala yang dihadapi oleh Bapenda selama melakukan implementasi kebijakan Pajak Hotel di Kabupaten Garut adalah potensi pajak hotel yang belum dimaksimalkan, pengetahuan Wajib Pajak yang belum maksimal, jumlah petugas pajak yang masih kurang dan masalah infrastruktur di Kabupaten Garut. | 1. Dari implementasi MPOS ditarik kesimpulan bahwa: 2. Sebelum dilakukan penerapan kebijakan MPOS, pada awalnya dilakukan komunikasi dengan semua pihak terkait dengan cara sosialisasi. 3. Dalam penerapan kebijakan MPOS di Kabupaten Toraja Utara sejauh ini tidak berpengaruh pada kuantitas staf Bapenda namun terjadi perubahan dari segi kualitas pelaksana kebijakan, 4. Penerapan MPOS di Kabupaten Toraja Utara ini mendapat respon yang berbeda-beda dari Wajib Pajak. 5. Dalam pengawasan dengan sistem MPOS ini Bapenda bekerja sama dengan Bank Sulselbar dan KPK. 6. Faktor pendorong dalam penerapan MPOS meliputi (1) aspek kebermanfaatan yang dirasakan oleh Wajib Pajak dan (2) pengawasan secara terus menerus karena masih ada tindakan kecurangan dan manipulasi data yang dilakukan oleh Wajib Pajak. Terdapat pula faktor penghambat dalam penerapan MPOS yang meliputi; (1) Pemasangan alat secara bertahap yang menimbulkan persepsi ketidakadilan bagi Wajib Pajak yang telah menggunakan; (2) Pola pikir Wajib Pajak karena Wajib Pajak di Kabupaten Toraja Utara yang cenderung susah diatur dalam menerapkan kebijakan; (3) Tindak lanjut atau bantuan atas keluhan dan masalah yang dihadapi oleh Wajib Pajak; (4) Pemberian sanksi yang belum tegas; dan (5) Kondisi pandemi Covid-19. | 1) Jenis Pajak yang Harus Dipenuhi oleh Usaha Kecil:  Dengan banyaknya jenis pajak yang terdaftar di antara 15 responden, PPN menyumbang 73% dari 15 wisma tamu, Pajak Penghasilan/Sementara sebesar 60%, Pajak Karyawan sebesar 60% dan Turnover Tax sebesar 33%. Ternyata, duplikasi pendaftaran pajak yang paling disukai di antara 15 wisma itu antara lain jenis pajak PPN, PPh/PPh Sementara, Pajak Pegawai. Namun, tampaknya beberapa wisma ini merasa nyaman berpindah dari satu jenis pajak ke jenis pajak lainnya berdasarkan basis tahunan.  2) Penyusunan dan Penyampaian SPT  Mayoritas (13 atau 86,7%) dari 15 wisma yang disurvei mengandalkan praktisi pajak profesional untuk persiapan dan penyampaian SPT. Mayoritas (13 atau 86,7%) dari 15 wisma yang disurvei mengandalkan praktisi pajak profesional untuk persiapan dan penyampaian pengembalian pajak mereka.  3) Alasan Pengusaha Kecil Tidak Membuat dan Menyerahkan SPT  Berdasarkan hasil yang disajikan di atas, terbukti bahwa sebagian besar pemilik wisma ini tidak menyiapkan dan menyerahkan SPT sendiri dan cenderung mengandalkan tenaga profesional untuk layanan kepatuhan pajak. Alasan yang diberikan oleh pemilik berkisar dari ketergantungan pada anggota staf mereka seperti manajer untuk melakukan ini, kurangnya waktu, pelatihan yang tidak memadai dan sebagainya.  4) Praktisi Pajak  Tanggapan yang diperoleh dari wawancara juga mengungkapkan periode di mana usaha kecil cenderung bergantung pada praktisi pajak untuk pengembalian pajak mereka. Enam responden menunjukkan bahwa mereka telah menggunakan praktisi pajak untuk jangka waktu lebih dari lima (5) tahun sejak survei.  5) Situs Web Bisnis Kecil  15 pemilik wisma yang diwawancarai tidak mengetahui tentang situs web usaha kecil SARS; namun, ini adalah situs web yang dibuat oleh SARS dengan tujuan memberikan semua informasi yang dibutuhkan usaha kecil saat menangani masalah terkait pajak.  6) Usaha Kecil sebagai Penggerak Ekonomi Lokal  terbukti bahwa meskipun SARS muncul dengan ide yang sangat bagus dan bermaksud baik untuk memastikan bahwa usaha kecil dapat dibantu dalam mengurangi biaya kepatuhan mereka untuk mengurangi biaya menjalankan bisnis mereka, tujuan ini adalah belum direalisasikan. Usaha kecil termasuk pemilik dan manajer mereka masih kurang pengetahuan tentang masalah pajak terkait dan mereka terus sangat bergantung pada praktisi pajak. |  |

Sumber: Diolah Oleh Peneliti, 2022

## **2.2 Kerangka Teori**

### **2.2.1 Konsep Pajak Daerah**

Dalam mewujudkan tugas untuk melaksanakan kegiatan pembangunan daerah, Pemerintah Daerah memerlukan pembiayaan-pembiayaan dalam pemenuhan dana guna melakukan tugas dan programnya. Pada umumnya, penunjang pembiayaan-pembiayaan tersebut bersumber dari Pendapatan Asli Daerah. Komponen yang memberi kontribusi terbesar Pendapatan Asli Daerah berasal dari penerimaan Pajak Daerah. Seperti yang diungkapkan Rosdiana dan Irianto (2012), penerimaan Pajak Pemerintah Daerah diperoleh dengan melalui tiga cara, yaitu *tax sharing, surcharge*, dan memungut sendiri. Pajak Daerah yang diupayakan maksimal potensinya dalam penyelenggaraannya dapat membantu Pemerintah Daerah mengoptimalkan Pendapatan Asli Daerah (Rosdiana & Irianto, 2012).

Akan tetapi, pada implementasinya pajak daerah yang dipungut juga harus sesuai dengan karakteristik dari masing-masing daerah tertentu untuk dijadikan sebagai penerimaan daerah yang tepat bersumber dari pajak daerah. Hal ini sejalan dengan yang diungkapkan oleh Bird (2000), bahwa terdapat ciri-ciri pajak daerah *(sub national tax)* diantaranya adalah (Bird, 2000):

*“(i) assesed by sub national government, (ii) at rates decided by sub national government, and that (iii) it also collected by sub national government, with of course (iv) its proceeds acruing to sub national government.”*

Berdasarkan ciri-ciri yang disebutkan diatas, dapat dilihat bahwa peranan Pemerintah Daerah sangat signifikan dalam proses menetapkan hingga melakukan pemungutan pajak daerah. Meski demikian, pada pelaksanaannya masih ada saja pajak yang hanya memiliki satu atau dua dari karakteristik kriteria tersebut dikarenakan kepemilikan kewenangan yang belum memiliki batasan yang jelas diantara pihak-pihak terkait. Sebagai contohnya, dapat pula pajak daerah yang pemungutannya dilakukan oleh pemerintah pusat yang mana hal tersebut dalam kedudukannya merupakan tingkatan pemerintahan yang lebih tinggi dari pemerintah daerah, namun selanjutnya hasil dari pungutan pajak tersebut dibagi hasilkan kepada pemerintah daerah untuk turut sebagai penerimaan daerah. Pembagian hasil yang dilakukan oleh pemerintah pusat ini bukan serta merta diberikan secara percuma kepada pemerintah daerah, namun dilakukan pembagiannya sesuai dengan potensi pajak daerah yang berasal dan dimiliki oleh daerah yang dipimpin pemerintah daerah tersebut guna sebagai timbal balik secara tidak langsung atas potensi pajak daerah tersebut.

Dalam penyelenggaraannya, pemerintah daerahi memiliki kewenangan untuk melakukan penerapan dan pemungutan berbagai jenis pajak daerah dengan mempertimbangkan pula potensi yang dimiliki oleh daerahnya masing-masing. Hal ini memungkinkan untuk setiap daerah memiliki kebijakan yang berbeda dalam pemungutan atau pengenaan pajak atas objek pajak daerah dikarenakan karakteristik daerah yang berbeda-beda pula. Oleh karena itu, pemerintah daerahlah yang berhak untuk menentukan dan menetapkan pemungutan atas jenis-jenis pajak daerah masing-masing. Akan tetapi, perlu diperhatikan pula aspek-aspek atas objek pajak yang dipungut apakah sesuai dengan potensi daerah yang dapat dijadikan sebagai salah satu sumber pendapatan bagi pemenuhan belanja daerah supaya pemungutan oleh pemerintah daerah dapat optimal sehingga tercipta efisiensi dan efektivitas dalam pemungutan pajak daerah. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Bird (2000) menyebutkan bahwa terdapat kriteria-kriteria untuk mengkategorikan pajak daerah yang baik *(“good” local taxes)*, yaitu sebagai berikut (Bird, Subnational Revenues: Realities and Prospect, 2000).

*“(1) that easy to administer locally, (2) that are imposed solely (or mainly) on local resident, (3) that do not raise problem of ‘harmonization’ or ‘competition’ between sub national government or between sub national and national government.”*

Dari kriteria ini jelas bahwa diharapkan bahwa pemerintah daerah dapat mengelola dan melakukan pemungutan pajak daerah setempat untuk memberikan kembali dampaknya ke daerah tersebut dengan tidak mengganggu kepentingan pemerintah pusat. Harmonisasi pemungutan pajak antara pemerintah daerah dengan pemerintah pusat ini perlu dilakukan guna menghindari permasalahan dan kompetisi yang akan timbul akibat penetapan suatu jenis pajak daerah oleh pemerintah daerah.

Begitu pula yang dikatakan oleh Ismail (2011) bahwa Pemerintah Daerah harus menitikberatkan penerimaan daerah pada sumber-sumber dari daerah itu sendiri yang ketika dirincikan Pendapatan Asli Daerah terdiri dari Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Lebih lanjut, Ismail (2011) mendefinisikan bahwa Pajak Daerah merupakan iuran wajib yang dikenakan oleh Pemerintah Daerah kepada penduduk yang berada di wilayah daerah tersebut dengan tanpa memberikan balas jasa secara langsung (Ismail, 2011). Kemudian, Pajak Daerah juga didefinisikan sebagai iuran wajib yang dipungut oleh Pemerintah Daerah setempat yang pada hakekatnya ditetapkan berdasarkan peraturan pemerintah daerah demi untuk memenuhi kepentingan pembiayaan rumah tangga daerah yang bersangkutan (Mardiasmo, 2001).

Definisi Pajak Daerah yang lainnya juga diungkapkan oleh Davey Kenneth dalam Destaria (2016), yaitu sebagai berikut (Destaria, 2016).

1. Pajak daerah adalah pajak yang pemungutan pajaknya dilakukan sesuai dengan peraturan pemerintah daerah masing-masing;
2. Pajak daerah adalah pajak yang penetapan hingga pemungutannya dilakukan oleh Pemerintah Daerah;
3. Pajak Daerah adalah pajak yang pemungutan serta pengadministrasiannya dilakukan oleh Pemerintah Pusat, tetapi atas hasil pungutan tersebut diberikan kepada, dibagihasilkan dengan, atau dibebani pungutan tambahan oleh Pemerintah Daerah.

Dari pernyataan yang ditelah diuraikan tersebut, dapat disimpulkan bahwa pajak daerah merupakan salah satu sumber yang memiliki pengaruh besar dalam penerimaan daerah demi memenuhi pembiayaan-pembiayaan yang diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah. Pada pelaksanaanya, pemungutan, penetapan tarif, dan dasar hukum Pajak Daerah, ditentukan oleh Pemerintah Daerah. Pajak Daerah sebagai pungutan wajib bagi kalangan penduduk tertentu dalam suatu daerah dilaksanakan sesuai dengan kebijakan dan peraturan daerah masing-masing yang dengan ketentuan bahwa kebijakan atau peraturan tersebut merupakan perpanjangan dan tidak bertentangan dari ketentuan Pemerintah Pusat.

Menurut Ismail (2011), Pajak Daerah sebaiknya memenuhi dua kriteria berikut, yaitu harus dapat memberikan kontribusi berupa pendapatan yang cukup bagi daerahnya dan harus dengan jelas memiliki dampak terhadap tanggung jawab fiskal pemerintah daerah yang bersangkutan (Ismail, 2011). Disisi lain, Davey Kenneth dalam Destaria (2016) dalam menilai Pajak Daerah memberikan pandangan bahwa dalam penyelenggaraan Pajak Daerah memiliki beberapa tolak ukur diantaranya sebagai berikut (Destaria, 2016).

1. Hasil *(Yield)*
2. Keadilan *(Equity)*
3. Daya Guna Ekonomi *(Economic Efficiency)*
4. Kemampuan Implementasi *(Ability to Implement)*
5. Kecocokan sebagai Sumber Penerimaan Daerah *(Suitability as a Local Revenue Source)*

### **2.2.2 Konsep Pajak Hotel**

Sebagaimana yang dikemukakan oleh Jones dan Lockwood, didefinisikan yang disebut sebagai hotel, yaitu (Jones & Lockwood, 2006):

*“an operation that provides accomodation and ancillary services to people away from home”.*

Dari pernyataan tersebut, dapat dikatakan bahwa yang dimaksud dengan hotel adalah suatu tempat yang memberikan akomodasi dan jasa pelayanan tambahan lainnya untuk pengunjung yang cenderung jauh dari rumah.

Pajak hotel termasuk salah satu jenis pajak tidak langsung *(indirect tax)* yang dikenakan atas konsumsi suatu pelayanan atau jasa penginapan. Rosdiana & Irianto (2012) memberikan ciri-ciri dari pajak tidak langsung, yaitu (Rosdiana & Irianto, 2012):

1. Pengenaan pajak tidak mempertimbangkan kondisi dari Wajib Pajak, seperti besarnya penghasilan dan jumlah tanggungan. Hal ini berbanding terbalik dengan pajak langsung.
2. Pengalihan beban pajak dapat dialihkan seluruhnya atau sebagian kepada pihak lain, baik dengan cara *forward* shifting maupun *backward shifting.*
3. Konsumen merupakan pihak yang menanggung beban pajak *(forward shifting)* tetapi pihak yang menyetorkan dan melaporkan pajak terutang ke kas negara adalah Pengusaha Kena Pajak.
4. Pajak tidak langsung dapat terutang setiap saat tanpa menunggu akhir bulan atau akhir tahun.

Dalam hal ini, pajak hotel dikenakan dengan tidak mempertimbangkan kondisi dari Wajib Pajak yang menggunakan jasa pelayanan hotel, dapat dilimpahkan kepada orang lain, yang terbeban akan beban pajak adalah konsumen dari hotel sedangkan yang membayarkan dan melaporkannya adalah pihak pengusaha dari hotel, dan pajak yang terhutang akibat dari pemanfaatan jasa pelayanan hotel dapat terhutang kapanpun sesuai dengan kapan dikonsumsinya jasa tersebut. Berdasarkan hal tersebut, pajak hotel dapat memenuhi ciri-ciri pajak tidak langsung sebagaimana yang dikemukakan oleh Rosdiana & Irianto (2012) diatas.

Pajak hotel merupakan pajak yang dikenakan atas pelayanan hotel, termasuk rumah penginapan yang memungut pembayaran. Sugiarto & Sulartiningrum (1996:8) mengatakan bahwa hotel adalah perusahaan yang dikelola oleh pengelolanya atau pemiliknya secara komersial dengan menyediakan pelayanan makan, minum, dan kamar tidur bagi orang-orang yang sedang dalam perjalanan serta mampu membayar sesuai dengan harga wajar pelayanan yang diberikan tanpa adanya suatu perjanjian khusus antara tamu dengan pemilik hotel .

Pemerintah kabupaten/kota memiliki kewenangan untuk melakukan penetapan terhadap Pajak Hotel dengan memperhatikan kondisi daerahnya. Oleh sebab itu, pengenaan Pajak Hotel di setiap daerah kabupaten/kota tidak mutlak karena pemerintah daerah memiliki wewenang dalam menentukan pengenaan suatu jenis pajak kabupaten/kota sehingga dalam hal ini pemerintah daerah harus terlebih dahulu menerbitkan peraturan atau ketentuan daerah tentang pajak hotel. Pajak Hotel menjadi salah satu jenis pajak daerah kabupaten/kota yang memberikan kontribusi cukup besar bagi penerimaan Pendapatan Asli Daerah (Safitri & Ratnawati, 2012), terutama di daerah-daerah pariwisata. Hal serupa juga dikemukakan oleh Sabatini dan Purwanti (2013), yang menyatakan bahwa Pajak Hotel menjadi salah satu sumber penerimaan Pendapatan Asli Daerah yang memiliki potensi untuk dikembangkan. Potensi Pajak Hotel di sini merupakan kemampuan dan/atau kekuatan dan/atau daya untuk menghasilkan bagi penerima Pajak Hotel.

Sejatinya, setiap daerah memiliki potensi Pajak Hotel yang dapat digali melalui intensifikasi dan/atau ekstensifikasi. Intensifikasi Pajak Hotel adalah suatu Tindakan yang dilakukan untuk meningkatkan penerimaan Pajak Hotel dengan pelaksanaan pemungutan yang lebih giat, taat, dan teliti (Fentika, 2005). Lebih lanjut, Fentika (2005) juga menyebutkan bahwa kontribusi Pajak Hotel terhadap penerimaan Pendapatan Asli Daerah tidak dapat dilakukan hanya dengan melihat trend penerimaan Pajak Hotel dari tahun ke tahun tetapi juga harus melihat sumber dari potensi Pajak Hotel itu sendiri (Fentika, 2005).

### **2.2.3 Administrasi Pajak**

Administrasi perpajakan merupakan salah satu dari tiga unsur pokok dalam sistem perpajakan, selain kebijakan perpajakan *(tax policy)* dan Undang-undang Perpajakan (tax law). Administrasi pajak dalam arti luas meliputi fungsi, sistem, dan organisasi/kelembagaan. Menurut Mansury (2000) dalam Rosdiana dan Irianto (2012), administrasi pajak memiliki tiga pengertian antara lain sebagai berikut (Rosdiana & Irianto, 2012).

Suatu instansi atau badan yang memiliki kewenangan dan tanggung jawab untuk melakukan penyelenggaraan pemungutan pajak.

Orang-orang yang terdiri dari pejabat dan pegawai yang bekerja pada instansi perpajakan yang melakukan tugas dalam hal pemungutan pajak.

Suatu rangkaian proses kegiatan penyelenggaraan pemungutan pajak yang disusun dan dilaksanakan sedemikian untuk mencapai sasaran yang ditargetkan oleh Kebijakan Perpajakan berdasarkan sarana hukum yang ditentukan oleh Undang-Undang Perpajakan secara efisien.

Pada umumnya, terdapat tiga sistem pemungutan pajak yang masih diterapkan di Indonesia hingga saat ini, diantaranya adalah:

*Self Assesment System*

Sistem pemungutan pajak ini, memberikan kewenangan dan tanggung jawab penuh kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar, dan melaporkan pajak terhutang bagi wajib pajak tersebut. Self assessment system menurut *International Tax Glossary* sebagaimana dikutip oleh (Rosdiana & Irianto, 2012) didefinisikan sebagai berikut.

*“Under self assessment is meant the system which the taxpayer is required not only to declare his basic of assessment (e.g. taxable income) but also to submit a calculation of the tax due from him and usually to accompany his calculation with payment of the amount he regards as due.”*

Menurut pernyataan di atas, fiskus memiliki peran dalam hal mengawasi. Misalnya seperti melakukan penelitian apakah Surat Pemberitahuan (SPT) telah diisi dengan lengkap dan semua lampiran sudah disertakan dengan lengkap, juga meneliti kebenaran perhitungan dan penulisan. Meskipun demikian, untuk mengetahui kebenaran secara material data yang ada dalam SPT, fiskus akan melakukan pemeriksaan (Rosdiana & Irianto, 2012).

*Official Assesment System*

Sistem pemungutan pajak ini menitikberatkan kewenangan dan tugas sepenuhnya kepada fiskus untuk menentukan besarnya pajak terhutang wajib pajak.

*Witholding System*

Pada sistem pemungutan pajak ini, kewenangan dan tugas diberikan kepada pihak ketiga untuk menghitung, memotong, atau memungut besarnya pajak terhutang yang harus dibayar oleh wajib pajak.

Menurut Mansury seperti yang ditulis oleh Rusdiana dan Irianto (2012), administrasi perpajakan memiliki salah satu indikator untuk dapat dikategorikan sebagai sistem administrasi perpajakan yang baik, indikator tersebut yaitu efisiensi, yang dinyatakan bahwa:

*“The tax administration process should be structured to follow specific procedures, so that the objectives of tax administration can be attained as efficiency as possible. The potential for improving tax administration is very much dependent upon the political, social, and cultural environment. Such improvement cannot be expected without political support for government. In general, the more effective and efficient the tax administration, the fairer the tax system will be; the fairer the tax system, the easier it will be to administer.”*

Dari pernyataan tersebut, efisiensi dapat dilihat dari dua perspektif, yaitu dari sudut pandang fiskus selaku otoritas pajak dan dari sisi wajib pajak. Dari sudut pandang fiskus, sistem pemungutan pajak yang dapat dikategorikan sebagai pemungutan yang efisien apabila biaya pemungutan yang dikeluarkan oleh Kantor Pajak tidak lebih besar atau dapat dikatakan lebih kecil dari jumlah pajak yang diperoleh atau dikumpulkan. Kemudian, disisi lain, jika dilihat dari sudut pandang wajib pajak, pemungutan pajak dapat dikatakan efisien adalah ketika biaya yang perlu dikeluarkan oleh wajib pajak bisa ditekan seminimal mungkin dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya. Atau dapat pula dikatakan, sistem pemungutan pajak tergolong efisien jika memiliki *compliance cost* yang rendah.

Apabila administrasi perpajakan menghasilkan *compliance cost* yang tinggi, maka berimplikasi pula dengan ketidakpatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, selain itu juga dapat mendistorsi produksi dan menurunkan tingkat investasi yang masuk. Hal ini sesuai dengan pernyataan yang dikemukakan oleh Chattopadhyay dan Das Gupta dalam Rosdiana dan Irianto (2012), bahwa (Rosdiana & Irianto, 2012):

*“Economic effects of high compliance costs include deadweight resource costs, increased noncompliance, distorted production decisions and reduced investment, higher deficits, reduced tax equity, lower economic growth and adverse price movements.”*

### **2.2.4 Compliance Cost**

*Cost of taxation* merupakan biaya-biaya yang dikorbankan dan dikeluarkan untuk memenuhi kewajiban perpajakan yang dalam hal ini terdiri atas biaya kepatuhan (*compliance cost*) dan biaya administrasi *(administrative cost)*. *Compliance cost* merupakan salah satu bagian dari *cost of taxation* selain biaya administrasi. Definisi *tax compliance cost* secara konvensional menurut Sandford (1995) sebagaimana dikutip oleh Das Gupta (2003s) yang menyatakan:

*“tax compliance adalah biaya yang dikeluarkan oleh Wajib Pajak dalam memenuhi persyaratan yang dikenakan pada mereka oleh hukum pajak dan departemen keuangan.”*

Biaya kepatuhan menjadi salah satu biaya yang diperhitungkan untuk menilai dampak total pajak terhadap masyarakat, contohnya berapa total pengorbanan yang dikeluarkan Wajib Pajak untuk membayar pajak. Sandford (1989) menekankan perlu adanya penghitungan biaya psikis dalam membayar pajak. Slemrod dan Yitzhaki (1996) sebagaimana dikutip oleh Das Gupta (2003) mengidentifikasi bahwa biaya kepatuhan merupakan salah satu dari lima komponen biaya perpajakan. Biaya-biaya yang dimaksud, yakni biaya administrasi, kerugian efisiensi bobot perpajakan, kelebihan beban penggelapan pajak, dan biaya penghindaran.

Menurut Das Gupta (2003), biaya kepatuhan diklasifikasi menjadi biaya wajib dan biaya sukarela. Kedua klasifikasi biaya kepatuhan ini tentu memiliki implikasi yang berbeda. Pemerintah dapat secara langsung mempengaruhi biaya kepatuhan sebagai biaya wajib dengan melakukan penyederhanaan, sedangkan biaya kepatuhan sebagai biaya sukarela telah dipengaruhi oleh beberapa faktor sosial, seperti perilaku fiskal masyarakat dan ketidakpastian, yang tidak bisa secara langsung dipengaruhi oleh pemerintah.

*Compliance cost* menurut Chattopadhyay dan Das Gupta dalam Rosdiana dan Irianto (2012) didefinisikan bahwa (Rosdiana & Irianto, 2012):

*“Tax compliance cost are the costs incurred by the taxpayers in meeting the requirements laid on them by the tax law and the revenue authorities. They are costs over and above the actual payment of tax and over and above any distorsion costs inherent in the nature of the tax.”*

Apabila suatu negara memiliki tingkat kepatuhan pajak yang cenderung rendah, pemerintah negara harus segera mencari tahu penyebab terjadinya ketidakpatuhan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan. Hal ini sejatinya dilakukan lebih baik dari pada menggalakan penagihan tetapi tidak menyeimbanginya dengan evluasi dan perbaikan pelayanan agar lebih memuaskan.

Menurut Cedric Sandford dalam (Rosdiana & Irianto, 2012), *Compliance cost* terdiri dari tiga kelompok, yaitu *fiscal cost*, *time cost*, dan *psychological cost*. *Compliance cost* tidak hanya berupa biaya yang dapat diukur dengan uang tetapi juga termasuk biaya *intangible*, seperti sebagai berikut:

*Fiscal Cost*

*Fiscal cost* merupakan biaya dapat diukur (tangible) yang harus dikeluarkan/ditanggung oleh Wajib Pajak untuk melaksanakan kewajiban dan hak perpajakannya. *Fiscal Cost* adalah biaya atau beban yang dikeluarkan, baik oleh Wajib Pajak ataupun oleh pihak ketiga, yang dapat diukur dengan nilai uang dalam rangka pemenuhan kewajiban perpajakannya. Biaya atau beban tersebut dapat berupa gaji, honor, fee jasa konsultan, biaya transport, biaya *fotocopy*, biaya percetakan, biaya representasi, dan lain sebagainya.

*Time Cost*

*Time cost* merupakan biaya yang tidak dapat diukur *(intangible)* berupa waktu yang harus diluangkan untuk melaksanakan kewajiban dan hak perpajakan. Sangat sulit untuk mengukur waktu yang dihabiskan oleh seorang Wajib Pajak. Sebagaimana telah disebutkan oleh Cedric Sandford, *compliance cost* juga terdiri dari biaya *intangible* berupa *time cost* dan *psychological costs*. *Time costs* merupakan biaya yang dikeluarkan oleh Wajib Pajak ataupun pihak ketiga untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya berupa waktu.

*Psychological Cost*

*Psychological cost* merupakan biaya yang tidak dapat diukur *(intangible)* yang berhubungan dengan psikis/psikologis Wajib Pajak, seperti rasa frustrasi, keresahan, ketidaktenangan sebagai akibat dari upaya untuk memenuhi kewajiban perpajakannya serta biaya sosial yang terjadi ketika perubahan pajak. Sehingga oleh karena itu, *Psychological costs* dapat didefinisikan sebagai biaya psikis seperti stres atau ketidaktengan, kegamangan, kegelisahan, atau ketidakpastian yang terjadi dalam rangka melaksanakan kewajiban dan hak perpajakan. Contoh dari *psychological costs* seperti stres yang timbul saat pemeriksaan pajak atau pada saat mengajukan keberatan dan/atau banding. Menurut Pope dan Fayle (1991), *psychological cost* merupakan biaya yang berhubungan dengan mental stress yang diperoleh akibat dari hubungan yang dilakukan oleh Wajib Pajak dengan fiskus, tax advisors, dan pihak lain sebagainya yang terkait. Sandford (1989) telah menekankan perlunya memasukkan biaya psikis untuk mematuhi pajak, khususnya untuk pensiunan miskin, janda, wanita lajang.

### **2.2.5 Faktor Pengetahuan, Pelayanan, dan Pemeriksaan yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Membayar Pajak Hotel**

Ketaatan membayar pajak menjadi masalah penting kalau wajib pajak belum patuh, akan melakukan tindakan penghindaran, pengelakan dan pelalaian pajak yang akhirnya merugikan negara karena berkurangnya penerimaan pajak (Fuadi, 2013). Kepatuhan pajak menurut Brown dan Mazur yang dikutip oleh (Martin, Wanjohi, Magutu, & Makoro, 2010), adalah suatu ukuran yang secara teoritis dapat digambarkan dengan mempertimbangkan tiga jenis kepatuhan yaitu melaporkan, penyimpanan dan membayarkan pajak. Wajib pajak patuh akan kewajibannya karena menganggap kepatuhan terhadap pajak merupakan suatu norma (Lederman, 2003).

Kepatuhan wajib pajak dapat dikatakan sebagai kepatuhan dalam persyaratan pelaporan dimana wajib pajak mengajukan, melaporkan dan membayarkan kewajibannya sesuai dengan peraturan yang berlaku (Devos, 2009). Kepatuhan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya perlu ditingkatkan demi terciptanya target pajak yang diinginkan (Doran, 2009).

Dengan diterapkannya sistem pemungutan pajak *self assesment system* pada pajak hotel, pajak restoran, dana pajak hiburan, menjadikan misi dan konsekuensi kesadaran yang terjadi pada masyarakat untuk membayar pajak dengan sukarela (Darmayanti, 2004). Kesadaran yang tinggi dari wajib pajak merupakan faktor penting dari wajib pajak dalam pelaksanaan sistem tersebut (Riahi, 2004s).

Pengetahuan tentang peraturan perpajakan penting untuk menumbuhkan perilaku patuh karena bagaimana mungkin wajib pajak disuruh patuh apabila mereka tidak mengetahui bagaimana peraturan perpajakan. Palil (2005) menemukan bahwa pengetahuan wajib pajak tentang pajak yang baik akan dapat memperkecil adanya *tax evation*. Hal senada juga dikemukakan oleh Widayati (2010) bahwa wajib pajak yang mempunyai pengetahuan yang baik, akan memiliki persepsi yang positif terhadap sistem pajak yang berakibat tingkat kepatuhan pajak lebih tinggi.

Ali, et.al. (2001) menyatakan sanksi perpajakan dan audit adalah suatu kebijakan yang efektif untuk mencegah ketidakpatuhan wajib pajak. Meskipun demikian, masih banyak terdapat wajib pajak yang lalai dengan kewajibannya dalam membayar pajak. Tindakan pemeriksaan pajak yang diatur dalam pasal 29 UU KUP merupakan keseimbangan dari sistem yang ada (Burton, 2008).

Semakin tinggi pengetahuan dan pemahaman yang dimiliki oleh wajib pajak maka wajib pajak akan dapat menentukan perilakunya dengan lebih baik sesuai dengan ketentuan perpajakan (Nugroho, 2012). Dalam penelitian yang senada, fiskus diharapkan memiliki motivasi yang tinggi sebagai pelayan publik sehingga wajib pajak merasa nyaman dalam melakukan kegiatan perpajakan. Pemeriksaan pajak akan mendorong timbulnya kesadaran wajib pajak sehingga berdampak terhadap peningkatan penerimaan pajak (Arum, 2012).

sPengetahuan tentang pajak dapat dilihat dari pengetahuan yang menyangkut cara melaksanakan kewajiban pajak, siapa yang dikenakan, apa yang dikenakan, berapa besarnya dan bagaimana cara menghitungnya (Nazir, 2010). Berdasarkan teori yang dikemukakan dalam (Scneider & Maciejovsky, 2001), ditemukan adanya kaitan antara tingkat pengetahuan wajib pajak terhadap bertambahnya kepatuhan pajak. Hal yang sama juga didapat dari penelitian (Siregar, 2012), yaitu pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, memiliki pengetahuan yang cukup tentang perpajakan sangatlah penting karena pendidikan pajak adalah salah satu alat yang efektif untuk mendorong wajib pajak untuk lebih patuh.

Teori bahwa kepatuhan yang diinginkan tentu akan lebih berhasil bila diikuti dengan transaksi secara langsung berupa wujud pelayanan (Burton,2008). Penelitian yang dilakukan oleh Supadmi (2009) menyatakan bahwa untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dapat dilakukan melalui peningkatan kualitas pelayanan.

Audit adalah suatu kebijakan yang efektif untuk mencegah ketidakpatuhan wajib pajak. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Ardianti (2012) smembuktikan adanya pengaruh antara pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak karena pemeriksaan pajak merupakan instrumen penting untuk meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak baik formal maupun material dari peraturan perpajakan.

Fischer, Wartick, & Mark (1992) menyampaikan mengenai ancaman hukuman, yang terdiri dari salah satunya adalah pemeriksaan pajak yang digunakan di sebagian besar negara untuk mencegah perilaku ketidakpatuhan wajib pajak. Secara umum, sebagian besar penelitian sebelumnya menunjukkan korelasi positif antara probabilitas audit dan kepatuhan wajib pajak. Namun, dampak probabilitas pemeriksaan terhadap kepatuhan pajak bervariasi tergantung pada kelompok wajib pajaknya. Misalnya, probabilitas audit ditemukan memiliki pengaruh kuat pada kepatuhan pajak untuk pemilik tunggal tetapi hanya sedikit berpengaruh pada pembayar pajak yang digaji (Witte & Woodbury, 1985). (Spicer & Thomas, 1982) menyarankan bahwa wajib pajak hanya dapat mematuhi undang-undang perpajakan ketika mereka memiliki informasi yang pasti tentang kemungkinan diaudit. Oleh karena itu, pemeriksaan atau audit akan lebih efektif dilakukan secara acak sehingga membuat setiap wajib pajak memiliki probabilitas yang sama.

## **2.3 Kerangka Pemikiran**

Kerangka pemikiran yang menjadi dasar bagi peneliti dalam melakukan analisis terhadap permalahan yang akan diteliti disajikan dalam Gambar 2.1 berikut ini.



Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir

Sumber: Data Peneliti, 2022

PAD DKI Jakarta memiliki beberapa instrumen didalamnya, salah satunya yakni pajak daerah. Dalam pajak daerah, Pajak hotel mempunyai peranan berkontribusi bagi penerimaan pajak daerah.

Penelitian ini berangkat dari ditetapkan Covid 19 sebagai pandemi secara global yang berimplikasi atas tidak tercapainya realisasi PAD pada APBD DKI Jakarta tahun 2020 dan 2021. Kebijakan Pemerintah untuk pembatasan sosial atau social distancing membuat mobilisasi di DKI Jakarta juga turut menurun. Meski demikian Kota Administrasi Jakarta Pusat tetap memberikan kontribusi pajak hotel. Hal ini menunjukkan bahwa Wajib Pajak Hotel tetap menjalankan kewajibannya di era pandemi, salah satunya adalah Hotel X. Hotel X ini turut terdampak khuisusnya secara financial namun tetap memiliki kepatuhan dalam memenuhi kewajiban perpajakan atas hotel tersebut. Dalam hal ini, penulis ingin mengetahui lebih dalam faktor penarik dan faktor pendorong dari Wajib Pajak Hotel X tetap melakukan kewajiban perpajakannya meskipun tengah mengalami goncangan financial akibat pandemi Covid 19 yang cenderung membuat Hotel X mengalami penurunan pendapatan, Compliance Cost dalam pemenuhan kewajiban pajak hotel wajib pajak hotel pada masa pandemi Covid-19, dan bentuk pemenuhan kewajiban perpajakan sebagai bentuk kepatuhan yang dilakukan Wajib Pajak Hotel selaku Wajib Pajak Hotel di DKI Jakarta selama pandemi Covid-19.

Berdasarkan kondisi di atas, penelitian ini dilakukan dalam rangka menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan wajib pajak hotel pada masa pandemi covid-19 (Studi Kasus pada Hotel X Tahun 2020 dan 2021).

# **BAB 3 METODE PENELITIAN**

## **3.1 Pendekatan Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Peneliti ingin mendalami dan menjelaskan fenomena faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan wajib pajak hotel pada masa pandemi covid-19. Hal tersebut sejalan dengan salah satu karakteristik penelitian kualitatif dinyatakan bahwa penelitian dilakukan untuk menjelaskan, mendalami fenomena, dan mengembangkan teori yang dalam hal ini dikemukakan oleh Creswell (2015).

Pendekatan kualitatif yang digunakan peneliti menggunakan pandangan kontruktivis. Individu mengembangkan makna subjektif dari pengalaman berbagai pihak—makna yang diarahkan pada objek atau hal tertentu. Makna-makna tersebut bervariasi dan multipel, mengarahkan peneliti untuk mencari kompleksitas pandangan daripada mempersempit makna ke dalam beberapa kategori atau ide.

Pertanyaan menjadi luas dan umum sehingga dapat mengkonstruksi makna dari suatu situasi, biasanya ditempa dalam diskusi atau interaksi dengan orang lain. Semakin terbuka pertanyaannya, semakin baik, karena peneliti mendengarkan dengan cermat apa yang pihak-pihak tersebut katakan atau lakukan dalam pengaturan kehidupanya. Seringkali makna subjektif ini dinegosiasikan secara sosial dan historis. Pihak-pihak terkait tidak hanya dicetak pada individu tetapi dibentuk melalui interaksi dengan orang lain (karenanya konstruktivisme sosial) dan melalui norma-norma sejarah dan budaya yang beroperasi dalam kehidupan individu.

Dengan demikian, peneliti konstruktivis sering membahas proses interaksi antar individu. Mereka juga fokus pada konteks spesifik di mana orang tinggal dan bekerja untuk memahami latar sejarah dan budaya. Peneliti menyadari bahwa latar belakang mereka sendiri membentuk interpretasi sehingga memposisikan diri dalam penelitian untuk mengakui bagaimana interpretasi mereka mengalir dari pengalaman pribadi, budaya, dan sejarah mereka. Maksud peneliti adalah untuk memahami (atau menafsirkan) makna yang dimiliki berbagai pihak (Creswell, 2013).

Penelitian ini diawali dengan suatu hal yang bersifat khusus. Sesuai dengan definisi penelitian kualitatif yang dikemukakan oleh Creswell (2015) bahwa penelitian kualitatif digunakan untuk mendalami dan memahami makna suatu individu maupun kelompok dalam menghadapi permasalahan manusia dan sosial. Proses penelitian kualitatif berjalan dengan menggunakan pertanyaan yang muncul dan pengumpulan data dari partisipan, interpretasi peneliti dari data yang diperoleh, dan analisis induktif dengan membentuk hal-hal tersebut dari skala khusus ke umum. Laporan penelitian kualitatif memiliki struktur yang fleksibel. Oleh karena itu, maka penelitian kualitatif bersifat mementingkan kompleksitas situasi, berfokus pada makna yang terkandung, dan induktif.

## **3.2 Jenis Penelitian**

Menurut Neuman (2014), terdapat beberapa jenis penelitian diantaranya jenis penelitian berdasarkan tujuan, dimensi waktu, manfaat, dan teknik pengumpulan data (Neuman, 2014).

### **3.2.1 Jenis Penelitian Berdasarkan Tujuan**

Dalam melakukan penelitian, peneliti terlebih dahulu perlu mendefinisikan tujuan dari penelitian tersebut. Sebagaimana yang disebutkan oleh Babbie (2007) jenis-jenis penelitian berdasarkan tujuan yang dilakukan terbagi menjadi beberapa jenis, yakni jenis penelitian eksplorasi, deskripsi, atau eksplanasi (Babbie, 2007). Berangkat dari hal tersebut, jenis penelitian ini berdasarkan tujuannya tergolong ke dalam penelitian deskriptif. Siedlecki (2020) mengungkapkan bahwa penelitian deskriptif merupakan penelitian yang dilakukan untuk menggambarkan suatu individu atau kelompok dalam suatu peristiwa tertentu yang kemudian dipelajari (Siedlecki, 2020). Penelitian dengan tujuan ini cenderung akan menghasilkan sebuah hipotesis dan bukan menguji suatu hipotesis. Oleh karena itu, penelitian deskriptif dapat dikatakan mempunyai tujuan yang khusus atas pertanyaan penelitian yang dibahas (Siedlecki, 2020). Hal yang sama juga diungkapkan sebelumnya oleh Babbie (2007) bahwa jenis penelitian deskriptif merupakan jenis penelitian yang dilakukan dengan memberi penggambaran dari hasil penelitian tersebut. Dalam hal ini, setelah peneliti melakukan pengamatan terhadap suatu fenomena atau peristiwa akan diteruskan dengan menggambarkan ke dalam sebuah laporan penelitian (Babbie, 2007).

Berdasarkan pendapat yang disampaikan Haryanto dalam Atmowardoyo, H. (2018), usstudi kasus dapat dikategorikan sebagai sebuah penelitian deskriptif sebab dilandaskan untuk menggambarkan kondisi yang sebenarnya terjadi atas suatu kasus tertentu (Atmowardoyo, 2018). Dalam penelitian ini, studi kasus pada hotel X dilakukan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan wajib pajak hotel pada masa pandemi Covid-19 di hotel X tahun 2020 dan 2021.

### **3.2.2 Jenis Penelitian Berdasarkan Dimensi Waktu**

Berdasarkan pendapat yang dikemukakan oleh Scott (2002), jenis penelitian berdasarkan dimensi waktu dapat diklasifikasikan menjadi dua jenis, yaitu *cross sectional* dan *longitudinal research*. Penelitian dengan jenis cross sectional dilakukan pada satu waktu tertentu saja yang akan menggunakan dan mengukur suatu data disetiap kasus dalam periode yang sama. Sedangkan penelitian jenis longitudinal research dilakukan dengan memeriksa data dari lintas waktu yang berbeda yang akan dilakukan secara berulang dengan periode waktu yang berbeda pula. Maka dari itu, penelitian ini dapat dikategorikan sebagai jeni penelitian *cross sectional* (Sells, Smith, & Newfield, 1997).

Pada penelitian ini bermula sejak bulan Januari 2022 sampai Juli 2022. Penelitian ini bukan merupakan penelitian lanjutan dari penelitian yang sama ataupun sejenis pada waktu yang berbeda dan juga tidak termasuk ke dalam penelitian lanjutan yang telah dilakukan oleh peneliti lain dalam periode waktu yang berbeda. penelitian ini dilakukan untuk menggambarkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan wajib pajak hotel pada masa pandemi Covid-19 di hotel X tahun 2020 dan 2021 yang dilaksanakan pada tahun 2022.

### **3.2.3 Jenis Penelitian Berdasarkan Manfaat**

Menurut Musab (2014) dalam Prof & Bach (2014) jenis penelitian berdasarkan manfaat tergolong menjadi tiga kategori, yaitu Basic Research, applied research, dan practical research. Jenis penelitian basic research atau biasa juga disebut dengan penelitian murni umumnya hanya berfokus pada teori terkait dan tidak dikhususkanu untuk menghasilkan suatu kegunaan yang bersifat praktikal (Prof. & Bach, 2014). Menurut Calvert (2006), jenis penelitian basic research ini sering digunakan dalam kebijakan sains (Calvert, 2006). Selanjutnya, jenis penelitian applied research atau yang disebut juga dengan penelitian terapan yang berfokus pada bagaimana peneliti melakukan konversi temuan yang didapatkan dari penelitian menjadi metode terapan ajaran. *Practical research* hanya berfokus pada penerapan temuan untuk praktek tertentu (Prof. & Bach, 2014).

Ditinjau dari manfaatnya, penelitian ini termasuk ke dalam jenis penelitian basic research atau yang disebut dengan penelitian murni. Penelitian murni adalah penelitian yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan peneliti dan dalam rangka mengembangkan ilmu pengetahuan (Prasetyo dan Jannah, 2005). Penelitian ini dilakukan murni untuk pengembangan ilmu pengetahuan dibidang perpajakan khususnya pajak daerah atas hotel. Penelitian ini akan memberikan penjelasan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan wajib pajak hotel pada masa pandemi Covid-19 pada tahun 2020 dan 2021.

### **3.2.4 Jenis Penelitian Berdasarkan Teknik Pengumpulan Data**

Jenis penelitian berdasarkan teknik pengumpulan data terbagi menjadi dua, yaitu kualitatif dan kuantitatif. Dalam melakukan pengumpulan data, penelitian ini termasuk menggunakan teknik pengumpulan data kualitatif. Teknik pengumpulan data kualitatif dilakukan dengan mengumpulkan data primer maupun sekunder dalam bentuk kata-kata atau gambar (Djamba & Neuman, 2002). Data primer dalam penelitian ini diperoleh dengan melakukan wawancara mendalam *(field research)* dengan pihak-pihak terkait. Sementara itu, data sekunder diperoleh dengan melakukan studi pustaka.

#### **3.2.4.1 Studi Kepustakaan (Library Research)**

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan studi kepustakaan dalam pengumpulan data sekunder serta menyusun landasan teori. Dalam pengumpulan data studi pustaka, peneliti melakukannya dengan mempelajari sumber-sumber tertulis, seperti undang-undang perpajakan, ketentuan dan peraturan terkait, buku-buku, jurnal ilmiah, artikel, dokumen, dan sumber lainnya yang berhubungan dengan penelitian ini.

#### **3.2.4.2 Studi Lapangan (Field Research)**

Dalam memperkuat dan melengkapi analisis, penulis juga melakukan studi lapangan, dalam hal ini adalah wawancara mendalam dengan beberapa narasumber. Wawancara mendalam dilakukan untuk mencari refrensi terkait sudut pandang, peristiwa, kejadian, dan proses yang diamati. Wawancara pada penelitian ini dilakukan melalui pertemuan langsung dengan pihak terkait dan pertemuan secara dalam jaringan (daring). Ketika melakukan wawancara mendalam, penulis melakukan dokumentasi berupa rekaman dan mencatat poin wawancara secara rinci.

## **3.3 Narasumber/Informan**

Narasumber atau informan merupakan pemberi informasi dalam penelitian yang dapat disebut sebagai *key informant*. Dalam hal ini, peneliti melakukan pemilihan informan yang berfokus pada representasi yang akan diteliti. Sebelum melakukan wawancara, terdapat beberapa langkah yang dapat dilakukan (Moleong, 2011), yaitu sebagai berikut.

1. Menentukan informan yang akan diwawancarai

Dalam menentukan informan, diperlukan mereka yang memiliki pengetahuan yang luas tentang daerah atau lembaga penelitian dan bersedia untuk bekerja sama untuk kegiatan penelitian yang sedang dilakukan.

1. Mencari informasi mengenai cara terbaik dalam menghubungi informan

Ketika akan menghubungi informan, terdapat beberapa cara yang dapat dilakukan, seperti melalui kontak nomor telepon atau handphone, e-mail, ataupun melalui berbagai macam media sosial yang ada. Hal tersebut perlu disesuaikan kembali dengan latar belakang informan yang telah dipilih.

1. Melakukan persiapan yang baik untuk pelaksanaan wawancara

Peneliti dapat melakukan latihan terlebih dahulu sebelum melangsungkan wawancara dengan informan, mulai dari perkenalan diri, menjelaskan terkait masalah yang akan diteliti, menyiapkan pertanyaan yang akan diajukan, hingga penutup. Peneliti juga perlu memerhatikan penampilan diri saat akan melakukan wawancara dan hal-hal teknis lainnya seperti menyiapkan *platform* yang akan digunakan jika dilakukan dalam jaringan (daring).

Objek dari penelitian ini adalah terkait dengan faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan wajib pajak hotel, khususnya pada masa pandemi Covid-19 di Hotel X tahun 2020 dan 2021. Peneliti melakukan beberapa wawancara mendalam dengan berbagai pihak yang memiliki hubungan langsung ataupun tidak langsung dengan topik penelitian tersebut. Berikut merupakan informan dalam penelitian yang memiliki kompetensi sesuai dengan permasalahan yang sedang diteliti.

1. Pihak Pengelola Pendapatan Perpajakan Daerah

Informan yang dipilih adalah salah satu dari Badan Pendapatan Daerah DKI Jakarta. Informan tersebut adalah Bapak Andri Maulidi Rijal, S.E., M.M. selaku Kepala Satuan Pelaksana Penyuluhan Unit Pusat Data Informasi dan Pendapatan (Pusdatin) Badan Pendapatan Daerah Provinsi DKI Jakarta.

1. Pihak akademisi

Informan yang dipilih adalah pihak akademisi yang mengerti terkait Pajak Hotel di Indonesia. Peneliti hendak memperoleh informasi terkait faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan wajib pajak hotel pada masa pandemi covid-19 dari sudut pandang pengetahuan teoritis melalui akademisi agar dapat terbentuk kerangka pemikiran yang kuat dalam menganalisis pokok permasalahan yang sedang diteliti. Informan yang dipilih adalah Ibu Dr. Inayati, M.Si dan Bapak Dr. Prianto Budi, S.Ak, CA., MBA., selaku akademisi/dosen perpajakan Universitas Indonesia.

1. Pihak praktisi

Informan yang dipilih adalah informan yang memiliki pengalaman dan pengetahuan mengenai Pajak Hotel. Peneliti hendak memperoleh informasi dalam hal ini sudut pandang praktisi yang menjalankan peraturan atau ketentuan mengenai pajak hotel. Informan yang dipilih adalah salah satu dari Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI), yaitu Bapak Prabu Sartono selaku Bidang SDM dan Sertfikasi BPD PHRI DKI Jakarta.

1. Wajib Pajak

Informan yang dipilih adalah informan yang mengerti dan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan wajib pajak hotel, khususnya pada masa pandemi Covid-19 tahun 2020 dan 2021. Informan yang dipilih adalah Ibu Rosa selaku Corporate Financial Controller Hotel X.

## **3.4 Teknik Analisis Data**

Peneliti menggunakan teknik analisis data kualitatif. Dalam melakukan pengolahan analisis data, didapatkan output berupa suatu informasi yang sebelumnya merupakan data mentah. Bersamaan dengan proses analisis ini, peneliti juga melakukan pengumpulan data, interpretasi data, dan penulisan laporan. Pelaksanaan proses analisis yang dilakukan bermula dari proses pengumpulan data, reading data secara menyeluruh, coding data untuk dibentuk menjadi kategori, proses check dan recheck guna melakukan validasi akurasi antara data yang satu dengan data yang lainnya, dan simpulan dari hasil olahan data (Creswell, 2015). Analisis data kualitatif ini merupakan suatu proses non-linear yang bermakna bahwa proses analisis data tidak dilakukan hanya sekali, akan tetapi dapat dilakukan mengulang langkah-langkah analisis data hingga sampai pada titik paling optimal (Babbie, 2007).

## **3.5 Site Penelitian**

Peneliti menentukan beberapa site yang dipakai dalam melakukan penelitian ini, diantaranya adalah Hotel X, Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI), Badan Pendapatan Daerah Provinsi DKI Jakarta, dan Universitas Indonesia.

## **3.6 Batasan Penelitian**

Objek dalam penelitian ini adalah faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan wajib pajak hotel pada masa pandemi Covid-19 di Hotel X tahun 2020 dan 2021. Peneliti akan fokus dan membatasi proses penelitian serta analisis data hanya pada hal yang berkaitan dengan faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan wajib pajak Hotel X pada masa pandemi Covid-19 tahun 2020 dan 2021.

## **3.7 Keterbatasan Penelitian**

Terdapat beberapa keterbatasan yang dialami oleh peneliti dalam proses penelitian diantaranya adalah terjadi penolakan pada site yang akan dijadikan studi kasus. Akan tetapi dapat teratasi dengan pengajuan kembali ke hotel lainnya di kawasan yang sama, yaitu Kota Administrasi Jakarta Pusat.

**BAB 4  
GAMBARAN UMUM HOTEL X DAN REGULASI TERKAIT**

## **4.1 Gambaran Umum Hotel X**

Hotel X merupakan sebuah hotel yang berada di kawasan Menteng, Kota Administrasi Jakarta Pusat. Berdasarkan klasifikasi jenis hotel yang ketentuannya diatur oleh PHRI, Hotel X dikategorikan dalam jenis hotel berbintang 4 (empat). Hotel berbintang 4 termasuk ke dalam kategori hotel yang bergengsi karena telah memiliki fasilitas yang lengkap dan staff yang lebih profesional sehingga dinilai mampu memberikan pelayanan yang lebih memuaskan dan mampu memanjakan tamu-tamu hotel yang datang berkunjung.

Hotel X ini memiliki beragam fasilitas seperti kamar tidur yang dilengkapi dengan kasur berbagai ukuran, televisi, kulkas berukuran kecil, setrika, *DVD Player*, *hairdryer*, *microwafe*, *WiFi (Wireless Fidelity)*, meja kerja, telepon, lemari pakaian, sofa, serta toilet yang telah dilengkapi peralatan mandi. Selain memberikan fasilitas kamar tidur, Hotel X juga menyediakan fasilitas pendukung lainnya seperti kolam renang semi *indoor*, *lounge* di *rooftop* hotel, *gymnasium*, taman, *playground*, *laundry room*, serta restaurant dan bar hotel. Hotel X juga dilengkapi dengan barang dan kendaraan *vintage* yang membuat suasana lebih estetik dan *instagramable*. Range harga yang ditawarkan untuk menginap di Hotel X tersebut berada mulai dari Rp1,2 jutaan sebelum diskon per malam.

Hotel berbintang empat ini turut mengalami goncangan pada saat terjadinya pandemi Covid-19, khususnya ketika sudah menyebar di Indonesia. Hotel ini pernah ditutup selama 2 (dua) bulan akibat pandemi yang ada. Hal tersebut juga turut berdampak pada jumlah *revenue* yang diperoleh Hotel X setiap bulannya. Meskipun demikian, Hotel X secara konsisten mengikuti alur pemenuhan kewajiban perpajakan hotel yang berlaku di DKI Jakarta sehingga belum pernah mendapatkan sanksi.

### **4.1.1 Misi dan *Corporate Values***

Sebagai suatu hotel yang berupaya untuk memberikan pelayanan terbaik dan bersaimg dengan dunia kompetitif hotel, Hotel X memiliki misi yang dipegang sebagai acuan dalam menjalankan bisnis perhotelannya. Misi tersebut, yaitu:

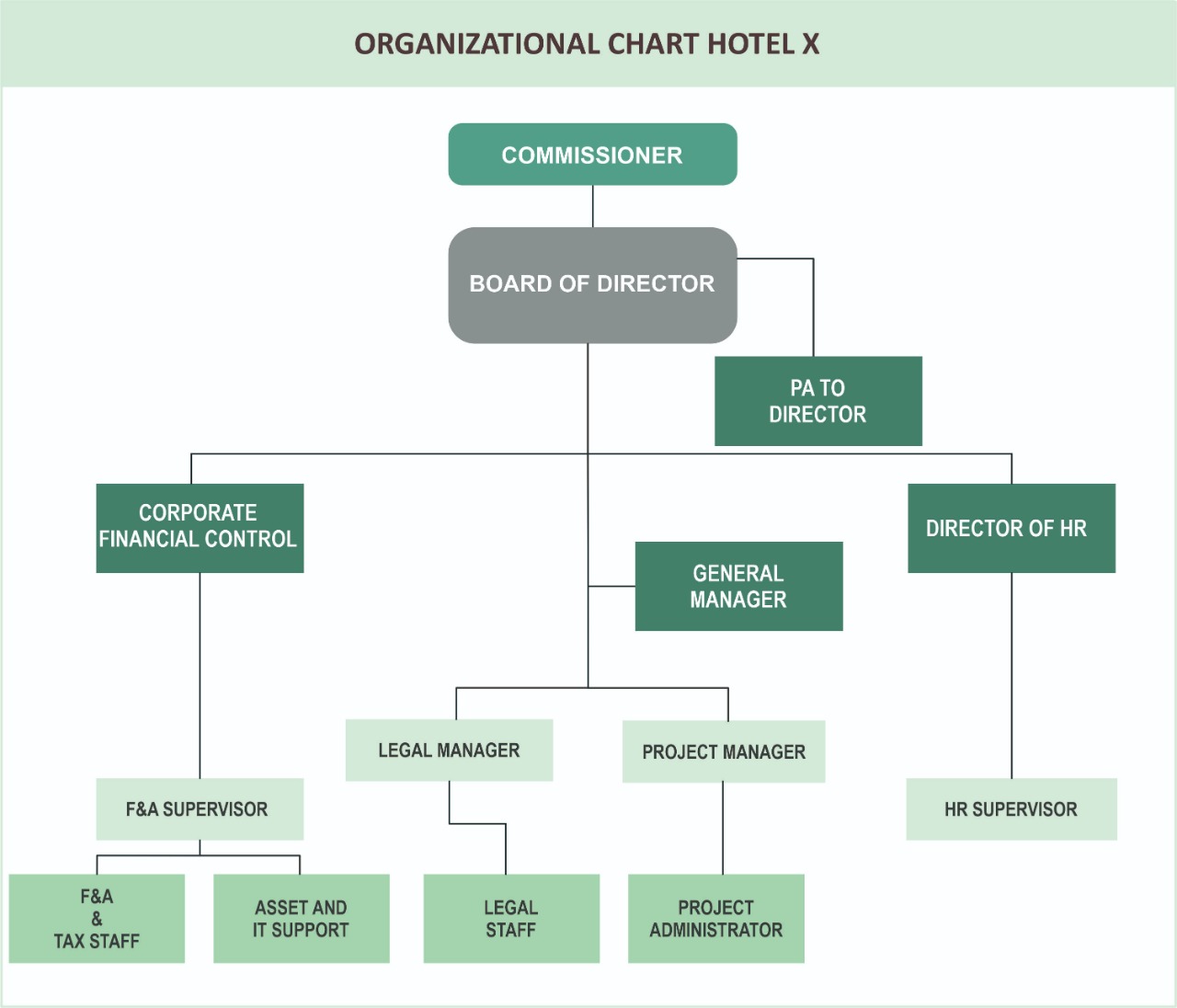
*“Creating modern day sanctuaries that touches the lives of our guests, our employees and our communities”.*

Sejalan dengan misi tersebut, Hotel X juga memiliki yang nilai-nilai perusahaan yang dipegang dalam menjalankan usahanya. Nilai-nilai tersebut yang juga akan menjadi orisinalitas atas pelayanan yang diberikan oleh Hotel X terhadap para pengunjung yang berkunjung. Adapun yang menjadi corporate value dari Hotel X yang menjadi pegangan Hotel X saat ini adalah sebagai berikut.

* *Appreciation of the world we living (community)*
* *Committed to do it right (integrity)*
* *Embrace creativity and imagination (change)*
* *One team one family (people)*
* *Passionate in making people happy (service)*

### **4.1.2 Struktur Organisasi Hotel X**

Dalam menjalankan kegiatan usaha, tentunya diperlukan alur komunikasi dan kordinasi. Alur kordinasi Hotel X dimulai dari timgkat *Comisioner* ke *Board Of Director* (BOD) hingga sampai ke berbagai *Staff Division*. Untuk lebih jelasnya, berikut ini digambarkan struktur organisasi Hotel X.



Gambar 4. 1 Organizational Chart Hotel X

Sumber: Company Profile Hotel X

## **Pajak Hotel**

### **Dasar Hukum Pemungutan Pajak Hotel di DKI Jakarta**

Pajak merupakan suatu pungutan wajib yang bersifat memaksa sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku. Oleh karena itu, pada implementasinya, Pajak Hotel di DKI Jakarta dilaksanakan didasarkan pada peraturan-peraturan yang ditetapkan oleh Pemerintah Pusat serta Pemerintah Daerah. Pemungutan Pajak Daerah dilandasi oleh peraturan Pemerintah Pusat dituangkan dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (PDRD). Undang-undang tersebut mengatur mengenai Subjek Pajak, Wajib Pajak, Objek Pajak, Tarif Pajak, dan hal-hal terkait lainnya. Namun, secara hierarki, ketentuan dalam Undang-undang tersebut diturunkan pula ke dalam Peraturan Daerah dan peraturan pelaksana Undang-undang lainnya.

Hal ini selaras dengan konsep desentralisasi fiskal yang memberikan kewenangan bagi masing-masing Pemerintah Daerah untuk mengatur daerah pimpinannnya sesuai dengan karakteristik wilayah dan kondisi masyarakat yang ada di dalamnya. Dalam hal ini, berdasarkan hierarki peraturan perundang-perundangan, maka yang menjadi dasar hukum atas pelaksanaan pemungutan Pajak Hotel di wilayah administrasi DKI Jakarta adalah sebagai berikut.

* + 1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (UU PDRD)
    2. Peraturan Daerah Provinsi DKI Jakarta Nomor 6 Tahun 2010 tentang Ketentuan Umum Pajak Daerah
    3. Peraturan Daerah Provinsi DKI Jakarta Nomor 11 Tahun 2010 tentang Pajak Hotel
    4. Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 193 Tahun 2014 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pemungutan Pajak Hotel
    5. Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 98 Tahun 2019 tentang Pelaporan Data Transaksi Usaha Wajib Pajak Secara Elektronik

### **Definisi Pajak Hotel dan Sistem Pemungutan Pajak Hotel di DKI Jakarta**

Berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi DKI Jakarta Nomor 11 Tahun 2010 yang selanjutnya disebut dengan Perda No. 11 Tahun 2010, hotel dan pajak hotel didefinisikan sebagai berikut.

“Hotel adalah fasilitas penyedia jasa penginapan/ peristirahatan termasuk jasa terkait lainnya dengan dipungut bayaran, yang mencakup juga motel, losmen, gubuk pariwisata, wisma pariwisata, pesanggrahan, rumah penginapan, dan sejenisnya, serta rumah kos dengan jumlah kamar lebih dari 10 (sepuluh). Pajak Hotel dipungut atas pelayanan yang disediakan oleh hotel dengan pembayaran, termasuk jasa penunjang sebagai kelengkapan hotel yang sifatnya memberikan kemudahan dan kenyamanan, termasuk fasilitas olahraga dan hiburan. Yang dimaksud dengan jasa penunjang adalah fasilitas telepon, *faksimile*, internet, *foto copy*, pelayanan cuci, setrika, transportasi dan fasilitas sejenis lainnya yang disediakan atau dikelola hotel.”

Selanjutnya, dalam hal pemungutannya, berdasarkan Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 193 Tahun 2014 yang selanjutnya disebut dengan Pergub No. 193 Tahun 2014, Pasal 2 berbunyi:

“Pemungutan Pajak Hotel menggunakan sistem pajak dibayar sendiri oleh Wajib Pajak *(self assessment)*. Berdasarkan sistem pajak. dibayar sendiri oleh Wajib Pajak sebagaimana dimaksud pada ayat (1), maka Wajib Pajak menghitung, memperhitungkan, menyetor dan melaporkan sendiri pajak yang terutang.”

Berdasarkan Pajak Hotel dipungut dengan *Self Assessment System* atau sistem yang memberikan kewenangan bagi Wajib Pajak untuk menentukan sendiri Pajak yang harus dibayarkan yang berdasarkan sistem tersebut maka Wajib Pajak menghitung, memperhitungkan, menyetor, dan melaporkan sendiri pajak terutangnya.

### **Tata Cara Pemungutan Pajak Hotel di DKI Jakarta**

Mengacu pada Perda No. 6 Tahun 2010 pada Pasal 3 menyatakan bahwa pemungutan pajak hotel dilarang diborongkan. Dilarang diborongkan maksudnya adalah seluruh proses kegiatan pemungutan pajak tidak dapat diserahkan kepada pihak ketiga.

Kemudian pada Pasal 12 disebutkan untuk Pajak Hotel terutang harus dilunasi selambat-lambatnya tanggal 15 (lima belas) bulan berikutnya dari masa pajak yang terutang setelah berakhirnya masa pajak. Apabila jatuh tempo pembayaran Pajak Hotel terutang pada hari libur, maka pembayaran dapat dilakukan pada hari kerja berikutnya. Pembayaran pajak hotel dilakukan Wajib Pajak Hotel diberikan kepada Kantor Unit Perbendaharaan dan Kas Daerah BPKD atau Bank yang ditunjuk oleh Gubernur.

Apabila Pajak Hotel terutang berupa SKPD, SKPDK, SKPDKBT, STPD, Surat Pembetulan, Surat Keputusan Keberatan dan Putusan Banding oleh Wajib Pajak tidak atau kurang bayar pada waktunya dapat dilakukan penagihan dengan Surat Paksa berdasarkan peraturan perpajakan yang berlaku.

### **Subjek dan Wajib Pajak Hotel di DKI Jakarta**

Pada Perda .No. 11 Tahun 2010 disebutkan bahwa:

“Subjek Pajak Hotel adalah orang pribadi atau badan yang melakukan pembayaran kepada orang pribadi atau badan yang mengusahakan hotel. Sedangkan yang disebut Wajib Pajak Hotel adalah orang pribadi atau badan yang mengusahakan hotel.”

Dari kedua pernyataan tersebut menunjukkan bahwa yang menjadi subjek dan wajib pada Pajak Hotel memiliki perbedaan. Subjek Pajak Hotel merupakan orang yang menjadi konsumen dari pelayanan yang ditawarkan hotel dan berkewajiban membayar. Dalam hal itu, yang dibebankan atas Pajak Hotel adalah pengunjung hotel itu sendiri. Pengunjung hotel yang mengeluarkan biaya untuk menanggung Pajak Hotel atas layanan yang dikonsumnya.

Sementara yang dimaksudkan dari definisi Wajib Pajak Hotel yaitu pihak pengelola dari operasional hotel yang diberikan wewenang oleh Pemerintah Daerah DKI Jakarta untuk melakukan pemungutan pajak hotel kepada pelanggan hotel serta memiliki kewajiban untuk menyetor dan melaporkan pajak hotel terutang kepada kas keuangan Pemerintah Daerah DKI Jakarta.

### **Objek dan Bukan Objek Pajak Hotel di DKI Jakarta**

Menurut Pasal 3 pada Pergub No. 193 Tahun 2014, yang dimaksudkan dengan definisi Objek Pajak adalah:

“Objek Pajak Hote! adalah pelayanan yang disediakan oleh hotel dengan pembayaran, termasuk jasa penunjang sebagai kelengkapan hotel yang sifatnya memberikan kemudahan dan kenyamanan,termasuk fasilitas olahraga, hiburan dan persewaan ruangan di hotel yang disewakan oleh pihak hotel.”

Masih dalam pasal yang sama Pergub No. 193 Tahun 2014 ini juga menyebutkan bahwa yang termasuk ke dalam kategori hotel seperti dibawah ini.

* + - 1. Motel;
      2. Losmen (Home Stay);
      3. Hostel;
      4. Gubuk Pariwisata, Pondok Wisata, Resor Wisata, Hunian Wisata, Cottage, Guest House dan Sejenisnya;
      5. Wisma Pariwisata termasuk Wisma Pariwisata Remaja;
      6. Pesanggrahan dan sejenisnya;
      7. Rumah Penginapan termasuk Penginapan Remaja dan sejenisnya;
      8. Pelayanan apartemen/kondominium dan sejenisnya yang berdasarkan izin usahanya memberikan pelayanan seperti pelayanan di hotel; dan
      9. Rumah kos yang dimiliki orang pribadi atau badan dengan jumlah kamar lebih dari 10 (sepuluh) baik yang menyatu maupun secara terpisah di wilayah Provinsi DKI Jakarta.

Hal ini juga sejalan dengan Perda No. 11 Tahun 2010 dijelaskan pula mengenai yang merupakan Objek dan Bukan Objek Pajak Hotel di DKI Jakarta. Adapun yang dinyatakan sebagai objek pajak hotel berdasarkan Perda tersebut sebagai berikut.

“Objek Pajak Hotel adalah pelayanan yang disediakan oleh hotel dengan pembayaran, termasuk jasa penunjang sebagai kelengkapan hotel yang sifatnya memberikan kemudahan dan kenyamanan, termasuk fasilitas olahraga, hiburan dan persewaan ruangan di hotel yang disewakan oleh pihak hotel. Jasa penunjang tersebut adalah fasilitas telepon, faksimile, teleks, internet, fotokopi, pelayanan cuci, seterika, transportasi, dan fasilitas sejenis lainnya yang disediakan atau dikelola hotel. Fasilitas olahraga atau hiburan sebagaimana dimaksud adalah fasilitas olahraga atau hiburan yang disediakan dan dikelola oleh hotel untuk tamu hotel, antara lain pusat kebugaran *(fitness centre)*, kolam renang, tenis, *squash*, billiar, karaoke, diskotik, *pub*, kafe, bar dan sejenisnya. Kemudian yang merupakan persewaan ruangan di hotel yang disewakan oleh pihak hotel, yaitu jasa persewaan ruangan untuk kegiatan acara atau pertemuan di hotel, seperti resepsi perkawinan, rapat-rapat, pertemuan dan sejenisnya; dan persewaan ruangan yang digunakan untuk perkantoran, *drug store*, salon dan lainnya. ”

Dari penjelasan tersebut mengindikasikan bahwa setiap pelayanan yang dinikmati oleh pengunjung hotel menjadi objek dari dipungutnya pajak hotel. Akan tetapi, terdapat juga yang dikecualikan untuk tidak menjadi objek pajak hotel sebagaimana yang diatur dalam Perda No. 11 Tahun 2010 serta Pergub No. 193 Tahun 2014.

Objek pajak yang dikecualikan tersebut meliputi:

Jasa tempat tinggal asrama yang diselenggarakan oleh Pemerintah Pusat atau Pemerintah Daerah yang pembayarannya dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN)/Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD)

Jasa sewa apartemen, kondominium dan sejenisnya yang memberi pelayanan selain pelayanan apartemen/kondominium dan sejenisnya yang berdasarkan izin usahanya memberikan pelayanan seperti pelayanan di hotel.

Jasa tempat tinggal di pusat pendidikan atau kegiatan keagamaan

Jasa tempat tinggal di rumah sakit, asrama perawat, panti jompo, panti asuhan, dan panti sosial iainnya yang sejenis

Jasa biro perjalanan atau perjalanan wisata yang diselenggarakan oleh hotel yang dapat dimanfaatkan oleh umum.

### **Dasar Pengenaan Pajak, Tarif , dan Tata Cara Perhitungan Pajak Hotel di DKI Jakarta**

Dasar Pengenaan Pajak atau yang selanjutnya disebut dengan DPP menurut Perda No. 11 Tahun 2011 dan Pergub No. 193 Tahun 2014, didefinisikan sebagai jumlah pembayaran atau yang seharuskan dibayarkan kepada pihak pengelola hotel. Yang mana pembayaran tersebut dimaksudkan adalah jumlah yang diterima atau seharusnya diterima sebagai imbalan atas penyerahan jasa sebagai pembayaran dan yang dimaksud dengan jumlah yang seharusnya dibayar pada definisi DPP merupakan pembayaran yang diakui dalam pembukuan atau pencatatan sebagai penerimaan hotel.

Selanjutnya, tarif pajak hotel di wilayah DKI Jakarta ditetapkan sebesar 10% dari total DPP. Tarif 10% tersebut merupakan tarif maksimal yang dapat diterapkan bagi pemungutan pajak daerah. Besaran pokok Pajak Hotel yang terutang dihitung dengan cara mengalikan tarif sebagaimana DPP. Adapun tata cara perhitungan Pajak Hotel digambarkan pada ilustrasi berikut ini.

Tuan A menginap di Hotel X dengan rincian pengeluaran di bawah ini.

Harga *Publish* Rp2.000.000

*Service Charge* (10%) Rp 200.000 +

Pembayaran Sebelum Pajak Rp2.200.000

Pajak Hotel (10%) Rp 220.000 +

Pembayaran Setelah Pajak Rp2.420.000

Dari ilustrasi kasus di atas, dapat diketahui bahwa perhitungan Pajak Hotel terutang dikenakan atas semua pembayaran yang dibebankan kepada pelanggan (Tuan A) atas pelayanan yang disediakan oleh pihak hotel (Hotel X) yang pada kasus ini berjumlah sebesar Rp2.200.000,- kemudian ditambahkan sejumlah Rp220.000,- yang merupakan hasil pengalian DPP tersebut dengan tarif pajak hotel 10%. Dalam hal ini, maka total yang harus dibayarkan pelanggan adalah Rp2.420.000,- karena pajak hotel pembayarannya dibebankan pula kepada pelanggan yang menikmati jasa/pelayanan hotel.

Selain perhitungan yang telah diilustrasikan tersebut, menurut Pasal 8 Pergub No. 193 Tahun 2014, dinyatakan bahwa:

“Wajib Pajak dapat memberikan diskon atau potongan harga atau nama lain yang sejenisnya dari harga jual yang berlaku.”

Masih dalam pasal yang sama, ditentukan bahwa atas diskon atau potongan harga atau nama lain yang sejenis yang diberikan pihak pengelola hotel kepada pengungjung tidak berlaku untuk pembayaran *service*. Diskon tersebut diberlakukan untuk kamar hotel dan food & baverages. Pemberian diskon bagi kamar hotel dikategorikan menjadi 2 (dua) jenis, yakni kamar untuk *corporate* (kerja sama dengan biro perjalanan/travel) maksimal jumlah diskon 40%, sedangkan untuk kamar diluar corporate diskon paling tinggi yang diberikan boleh diberikan oleh pengelola hotel adalah 20%.

Kemudian berikut ini disajikan perhitungan, jika ada diskon yang diberikan pengelola Hotel kepada pengunjung yang dalam hal ini diilustrasikan dengan Hotel X kepada Tuan A.

Harga umum yang berlaku Rp2.000.000

Diskon (20%) Rp 400.000 -

Harga jual/harga publish Rp1.600.000

Service (10%) Rp 160.000 +

Pembayaran sebelum pajak Rp1.760.000

Pajak Hotel (10%) Rp 176.000 +

Pembayaran setelah pajak Rp1.936.000

Berdasarkan perhitungan yang diilustrasikan di atas, dengan diskon sebesar 20% yang diberikan oleh pengelola Hotel X mengurangi harga jual yang harus dibayarkan oleh Tuan A. kemudian untuk service charge atas pembayaran Tuan A tetap dikalikan dengan 10% dan setelah itu dibebankan pula pajak hotel sebesar 10%. Maka dari itu, ketika Tuan A mendapatkan diskon sebesar 20% dari Hotel X total biaya yang harus dibayarkan Tuan A kepada pengelola Hotel X sebesar Rp1.936.000.

### **Masa Pajak, Saat Terutang Pajak, dan Wilayah Pemungutan Pajak Hotel di DKI Jakarta**

Sebagaimana yang disebutkan dalam Perda No. 11 Tahun 2010 dan Pergub No. 193 Tahun 2014, masa pajak adalah jangka waktu yang lamanya sama dengan 1 (satu) bulan takwim dengan bagian dan bulan dihitung satu bulan penuh.

Kemudian, yang menjadi saat terutangnya Pajak Hotel adalah ketika pembayaran kepada pengusaha hotel atas pelayanan di hotel. Namun, dalam hal pembayaran dilakukan sebelum pelayanan hotel diberikan, pajak terutang pada saat terjadi pembayaran.

Selanjutnya, Pajak Hotel yang terutang dipungut di wilayah daerah tempat hotel berlokasi. Dalam hal ini, wilayah DKI Jakarta yang menjadi ruang lingkup dipungutnya Pajak Hotel.

### **4.2.8 Pendaftaran dan Pelaporan Usaha Wajib Pajak Hotel di DKI Jakarta**

Berdasarkan Pasal 12 Pergub No. 193 Tahun 2014, mengatur mengenai pendafataran dan pelaoran usaha Wajib Pajak Hotel. Pada pasal tersebut dikatakan bahwa Setiap Wajib Pajak Hotel termasuk Wajib Pajak Rumah Kos wajib mendaftarkan diri dan melaporkan usahanya dengan menggunakan SPOPD atau Surat Pemberitahuan Objek Pajak Daerah ke Suku Dinas Pelayanan Pajak atau UPPD sesuai dengan tempat kedudukan usaha Wajib Pajak yang harus dilakukan dalam jangka waktu paling lambat 15 (lima belas) hari sebelum beroperasinya usaha.

SPOPD tersebut dapat diambil pada Kantor Dinas Pelayar.an Pajak atau Suku Dinas Pelayanan Pajak atau UPPD atau tempat lain yang ditunjuk atau mengunduhnya atau dapat download pada website <http://dpp.jakarta.go.id/>. SPOPD harus diisi dengan benar, jelas dan lengkap serta ditandatangani oleh Wajib Pajak atau Penanggung Pajak.

Pada Pasal 13 Pergub No. 193 Tahun 2014 juga dijelaskan mengenai kewenangan berbagai pihak terhadap pendaftaran dan pelaporan usaha hotel. Kewenangan tersebut sebagai berikut.

Suku Dinas Pelayanan Pajak, untuk usaha hotel:

1. Bintang 5 ke atas;
2. Bintang 4;
3. Bintang 3; dan
4. Apartemen, kondominium dan sejenisnya yang berdasarkan izin usahanya, seperti pelayanan di hotel.

UPPD, untuk usaha hotel:

1. Bintang 2;
2. Bintang 1;
3. Melati dan sejenisnya; dan
4. Rumah kos

### **4.2.9 *Online System***

Dalam Pergub DKI Jakarta No. 193 Tahun 2014 Pasal 40 diatur mengenai Online System. Dalam rangka pelaksanaan pengawasan pembayaran Pajak Hotel, Kepala Dinas Pelayanan Pajak berwenang meng-online-kan data transaksi pada mesin kas register atau mesin elektronik lainnya yang dimiliki Wajib Pajak dengan sistem teknologi informasi Dinas Pelayanan Pajak.

Terhadap Wajib Pajak Hotel yang di-online-kan ke dalam sistem teknologi informasi Dinas Pelayanan Pajak dikecualikan dari:

* Kewajiban melampirkan SPTPD
* Kewajiban legalisasi/porporasi bon penjualan *(bill)*

Masih dalam pasal pada Pergub DKI Jakarta yang sama, terhadap Wajib Pajak Hotel kecuali Rumah Kos yang tidak bersedia di-online-kan atau berusaha menghindari *online system* secara *Cash Management System* (CMS) dikenakan sanksi berupa pencabutan izin usaha hotel dan sanksi berupa denda sebesar Rp 10.000.000,00 (sepuluh juta rupiah) setiap bulan.

Online System ini juga lebih lanjut diatur kembali dalam Pergub DKI Jakarta No. 98 Tahun 2019 tentang Pelaporan Data Transaksi Usaha Wajib Pajak Secara Elektronik. Pada Pergub ini dinyatakan bahwa Wajib Pajak wajib melaporkan seluruh data transaksi usahanya yang merupakan objek pajak daerah secara elektronik.

Pada Pergub ini, jika Wajib Pajak tidak melaporkan data transaksi usahanya secara elektronik berlaku ketentuan sebagai berikut.

* Dilakukan pemeriksaan dengan melakukan penghitungan pajak secara jabatan
* Dalam hal terdapat bukti permulaan yang cukup, terhadap Wajib Pajak dilakukan proses pidana sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang Pajak Daerah
* Tidak dapat dipertimbangkan masuk dalam daftar Wajib Pajak yang dapat melayani pemberian pembebasan Pajak Hotel dan Pajak Restoran kepada Perwakilan Negara Asing dan Pejabat Perwakilan Negara Asing.

# **BAB 5 ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN PEMENUHAN KEWAJIBAN PERPAJAKAN WAJIB PAJAK HOTEL PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI HOTEL X**

## **5.1 Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak Hotel X pada masa pandemi Covid-19**

Dalam pemenuhan kewajiban perpajakan hotel dipengaruhi oleh berbagai faktor yang mendasari Wajib Pajak Hotel untuk bersedia melakukan pemenuhan kewajibannya. Pada pelaksanaannya, meskipun beban pajak hotel sebenarnya ditanggung oleh pengunjung hotel, tidak semata-mata dapat secara penuh menjamin Wajib Pajak Hotel melakukan segala kewajiban berikutnya dengan menyetor dan melaporkan Pajak Hotel tersebut ke kas pemerintah daerah. Ada saja kemungkinan untuk Wajib Pajak Hotel tersebut tidak melakukannya sebagai pihak ketiga yang ditunjuk memungut pajak untuk kemudian menyetor dan melaporkannya. Dari hal ini, terdapat banyak faktor didalamnya yang mempengaruhi kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak Hotel.

Faktor yang melandasi Wajib Pajak Hotel memenuhi kewajiban perpajakan hotel secara umum salah satunya adalah pengetahuan masyarakat akan alokasi dana yang dilakukan Pemda DKI Jakarta atas pembayaran pajak hotelnya. Bermula dari pengetahuan akan mendorong kesadaran Wajib Pajak Hotel untuk melakukan kewajibannya secara sukarela *(voluntary compliance)*. Hal mendasar yang harus dipahami dan disadari Wajib Pajak Hotel yaitu pajak hotel merupakan salah satu instrumen yang berperan penting dalam PAD DKI Jakarta. PAD tersebut digunakan untuk menghidupi iklim pembangunan dan belanja daerah. Yang pada akhirnya juga *output* yang dihasilkan dari pengeluaran-pengeluaran dana pajak daerah tersebut dapat dirasakan dan dinikmati khalayak ramai manfaatnya. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Dr. Inayati, M.Si., Dosen Perpajakan, Universitas Indonesia:

*“…Isu yang lain adalah kenapa orang nggak patuh, tadi karena orang nggak mengetahui apa manfaat yang dia peroleh dari membayar pajak begitu. Orang merasa tidak ada manfaatnya bayar pajak itu. Berarti ini kan berhubungan dengan pengetahuan masyarakat.”* (hasil wawancara dengan Dr. Inayati, M.Si tanggal 21 Juni 2022).

Meskipun pada konsep pajak secara mendasar bahwa pembayaran pajak tidak serta merta diberikan imbalan secara langsung, kendati demikian diperlukan pengetahuan masyarakat akan penggunaan pajak dalam belanja Pemda dan pembangunan daerah. Sehingga dalam hal ini masyarakat, khususnya pengelola hotel, turut menyadari akan manfaat pajak hotel yang ia setor dan laporkan. Pengetahuan tentang peraturan perpajakan penting untuk menumbuhkan perilaku patuh karena bagaimana mungkin wajib pajak disuruh patuh apabila mereka tidak mengetahui bagaimana peraturan perpajakan. (Palil, 2005) menemukan bahwa pengetahuan wajib pajak tentang pajak yang baik akan dapat memperkecil adanya tax evation. Hal senada juga dikemukakan oleh (Widayati, 2010) bahwa wajib pajak yang mempunyai pengetahuan yang baik, akan memiliki persepsi yang positif terhadap sistem pajak yang berakibat tingkat kepatuhan pajak lebih tinggi.

Sejalan dengan hal tersebut, ketika masyarakat daerah setempat khususnya Wajib Pajak Hotel, telah megetahui secara jelas mengenai alokasi dan distribusi dana yang dibayarkan melalui penyetoran Pajak Hotel akan mengurangi rasa curiga terhadap Pemerintah Daerah. Sehingga pengetahuan tersebut menjadi pendorong Wajib Pajak Hotel dalam memenuhi kewajibannya khususnya dalam hal setor dan lapor Pajak Hotel dengan dilandasi rasa kewajaran memberikannya karena dana yang disetorkan memilki peruntukkan yang jelas. Hal lainnya yang turut berkesinambungan dalam memengaruhi kepatuhan Wajib Pajak Hotel yaitu terkait dengan kepercayaan masyarakat daerah kepada Pemda juga mendorong kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya seperti yang diungkapkan berikut ini.

*“…Hal lain adalah masalah trust atau kepercayaan kepada Pemerintah. Kalo masyarakat tidak percaya bahwa uang pajak ini digunakan untuk hal-hal yang bermanfaat bagi masyarakat, dia tidak percaya karena masyarakat misalnya berpandangan bahwa inikan kualitas belanja pemerintah masih rendah gitu. Public spending ini kualitasnya masih rendah. Tapi jangan-jangan kalau saya bayar pajak nanti malah mensejahterakan sebagian pihak, karena uangnya dikorupsi, mending saya nggak usah bayar pajak. Maka kalaupun saya bayar pajak yaudah separuh kewajiban aja yang penting saya bayar supaya saya nggak diperiksa, supaya saya nggak dicurigai…”* (hasil wawancara dengan Dr. Inayati, M.Si ., tanggal 21 Juni 2022).

Selain itu, hal lain yang turut menjadi pertimbangan wajib pajak hotel melakukan kepatuhan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan hotelnya yaitu dari sisi *expense* atau *cost* yang harus dialokasikan. Banyak alokasi dana yang harus dikeluarkan untuk operasional hotel dan hal lainnya untuk menunjang eksistensi hotel apalagi sejak tahun 2020 ketika pandemi bermula. *Spending* yang dilakukan tidak berimbang dengan *income* yang didapatkan. *Spending* tersebut dilakukan guna mempertahankan usaha hotel agar bisa terus bertahan. Namun, meskipun demikian alokasi dana untuk pembayaran pajak hotel tidak beralih fungsi apalagi ditiadakan begitu saja. Oleh karena beban pajak hotel itu ditanggung oleh pengunjung hotel itu sendiri yang hanya dititipkan melalui pengelola hotel, sudah sepatutnya wajib pajak hotel meneruskannya untuk disetorkan ke kas daerah.

Hal ini juga sejalan dengan pendapat pihak PHRI bahwa jika ada pos dana yang harus dikurangi atau bahkan dialihkan apalagi saat pandemi ini, yang ditekan bukan pos dana pajak hotel, melainkan menekan cost dari akun-akun lainnya. Karena apabila melakukan penekanan sembarang pada pajak hotel akan memiliki risiko yang dapat berdampak pada eksistensi nama baik hotel. Dalam dunia bisnis persoalan nama baik perusahaan adalah suatu hal yang sangat krusial bagi kelangsungan usaha karena dari situlah munculnya kepercayaan pelanggan atas suatu barang atau jasa yang dipertimbangkan untuk dikonsumsi. Apalagi di era digital saat ini, dengan mudah dan cepat informasi menyebar ke seluruh khalayak ramai tanpa batasan ruang dan waktu. Sehingga dalam hal ini, sekali saja nama baik perusahaan tercoreng karena kasus negatif, khususnya terkait dengan isu perpajakan, dampaknya akan sangat memengaruhi trust customer yang akan berkunjung. Salah satu contoh penekanan *cost* yang dilakukan yaitu melakukan kebijakan merumahkan karyawan hotel.

Menilik pada kasus yang terjadi di Hotel X yang berlokasi di wilayah DKI Jakarta, selama pandemi Covid-19 tahun 2020 dan 2021, terdapat beberapa hal yang turut menjadi faktor-faktor kepatuhan Wajib Pajak Hotel X dalam upaya memenuhi kewajiban perpajakan hotel. Faktor-faktor tersebut diantaranya dikarenakan adanya sanksi, pemenuhan kewajiban pajak hotel yang cenderung murah dan mudah, dan adanya risiko diperiksa sebagai yang dijelaskan berikut ini.

### **5.1.1 Adanya Sanksi yang Timbul jika Tidak Memenuhi Kewajiban Pajak Hotel**

Sanksi merupakan salah satu cara yang dapat dilakukan pembuat regulasi untuk memaksa masyarakat yang diberikan suatu aturan untuk dijalani dengan maksud dan tujuan tertentu. Ketika regulasi tersebut tidak dijalankan sebagaimana seharusnya akan menimbulkan beban berupa berbagai jenis sanksi yang akan dikenakan sesuai dengan ketentuan. Tujuan adanya sanksi dibalik peraturan yang ada adalah untuk memberikan efek jera bagi para pelanggar peraturan. Peraturan tanpa sanksi tidak akan berjalan dengan efektif serta akan disia-siakan begitu saja karena tidak ada sesuatu yang menjerat jika dilanggar.

Akan tetapi, meskipun terdapat sanksi yang melekat pada peraturan-peraturan, akan terasa percuma saja jika tidak diiringi dengan penegakan yang tegas dan adil. Penegakan sangat penting dilakukan bagi pelanggar maupun bagi yang sudah patuh. Dalam hal ini berarti perlu dikenakan sanksi yang tegas apabila Wajib Pajak Hotel tidak melaksanakan kewajiban perpajakan hotel sebagaimana mestinya. Jika tidak melakukan pendaftaran diri, tidak menghitung pajak hotel dengan benar, tidak menyetorkan pajak hotel dengan jumlah yang sebenarnya, serta tidak melaporkannya sesuai dengan tanggal jatuh tempo patut dikenakan sanksi sesuai peraturan yang ada.

Hal ini juga dilakukan guna memberikan keadilan bagi Wajib Pajak Hotel yang dengan kerelaannya mematuhi peraturan perpajakan hotel yang berlaku. Akan terlihat tidak adil, jika perlakuan yang didapatkan bagi Wajib Pajak Hotel yang sudah patuh dipersamakan dengan Wajib Pajak Hotel tidak patuh.

Dalam kasus Wajib Pajak Hotel X memenuhi kewajiban perpajakannya salah satu penyebabnya karena adanya sanksi yang muncul apabila peraturan tentang Pajak Hotel yang berlaku di DKI Jakarta tidak dipenuhi dengan baik. Sanksi yang ditimbulkan dapat berupa bunga atau denda dan hal lainnya yang dapat merugikan Hotel X. Sanksi tersebut tentunya dapat menimbulkan *cost* pengeluaran baru dari yang seharusnya.

Apalagi dikondisi pandemi Covid-19 yang mana financial Hotel X pun jauh menurun dari sebelumnya, jika masih harus menanggung beban sanksi akibat ketidakpatuhan atau kelalaian yang disebabkan Wajib Pajak Hotel X dapat semakin memperburuk keadaan financial Hotel X. Belum lagi akan membutuhkan waktu juga untuk memenuhi sanksi. Mulai dari mengecek kebenaran akan kesalahan Hotel X yang dinyatakan oleh otoritas pajak kemudian menghitung kembali, serta mengurus untuk membayarkannya.

Ketika penegakkan hukum berupa pemberian sanksi ini diimplementasikan secara adil dan merata dapat mendorong kepatuhan Wajib Pajak Hotel dalam memenuhi kewajiban perpajakan hotelnya. Seperti halnya dalam hal ini, karena adanya sanksi-sanksi tersebut, menyebabkan Wajib Pajak Hotel X memilih untuk tetap mengikuti kewajiban perpajakan hotel yang seharusnya dilakukan. Dari pada harus menimbulkan biaya lagi yang nantinya tetap harus dikeluarkan untuk memenuhi sanksi yang diperoleh. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh Rosa, *Finance Controller* Hotel X.

*“…kamu lebih bayar dendanya itu bisa sampe berapa banyak gitu kan. Jadi lebih baik kamu bayarkan aja. Toh itu memang kewajiban kita sih bayar.”* (hasil wawancara dengan Rosa, tanggal 14 Juni 2022).

Hal tersebut terjadi karena Wajib Pajak Hotel X mengetahui bahwa untuk Pajak Hotel di DKI Jakarta memiliki penegakkan hukum yang cukup tegas. Karena sanksi yang timbul akibat ketidakpatuhan atau kelalaian Wajib Pajak Hotel dengan cepat dilakukan penindakan. Sejalan dengan hal tersebut, begitu pula yang disampaikan oleh Andri Maulidi Rijal, S.E., M.M., selaku oleh Kepala Satuan Pelaksana Penyuluhan Unit Pusat Data Informasi dan Pendapatan (Pusdatin) Badan Pendapatan Daerah Provinsi DKI Jakarta pada wawancara mendalam sebagai berikut.

*“kami melakukan kerja sama dengan institusi Komisi Pemberantasan Korupsi RI mereka memberikan pendampingan secara langsung kepada kami dalam melakukan penindakan dan pencegahan.* *Jadi KPK RI melakukan pendampingan dengan kami ketika kami melakukan penagihan tunggakan pajak kepada Wajib Pajak yang menunggak.”* (hasil wawancara dengan Andri Maulidi Rijal, S.E., M.M., tanggal 13 Juni 2022)

Pihak pengelola hotel, yang dalam hal ini adalah Wajib Pajak Hotel X, juga menyampaikan sanksi yang dikenakan atas Pajak Hotel ini datang surat penagihannya cukup cepat dari pihak otoritas pajak. Dari sini dapat diketahui bahwa penindakan atas sanksi yang dilakukan otoritas pajak cukup baik karena dilakukan secara tepat waktu, sehingga sampai sini mampu memberikan dorongan bagi Wajib Pajak X untuk tetap patuh melakukan pemenuhan kewajiban perpajakan atas Hotel X. Berikut pernyataan yang disampaikan oleh Rosa, *Finance Controller* Hotel X.

*“Nggak pernah. Lah kalo kita nunggak itu si PB 1 tu iniloh, kalo kamu nunggak, terlambat bayar itu dendanya itu datangnya cepat. Bukan kayak pajak pusat agak lama gitu ya. Ini cepat, bulan berikutnya kalo udah telat langsung dikirimin itu. Itu dendanya udah dikirimin invoice tagihan denda, itu cepat datang dendanya. Telat lapor aja didenda. Pajak PB 1 kita berapa kalo sampe denda siapa yang mau bayarin.”* (hasil wawancara dengan Hotel Rosa, tanggal 14 Juni 2022).

Selain dari sanksi denda yang telah disebutkan oleh *Financial Controller* Hotel X diatas, terdapat sanksi-sanksi lainnya yang timbul akibat ketidakpatuhan wajib pajak hotel di DKI Jakarta seperti yang disampaikan oleh Andri Maulidi Rijal, S.E., M.M., Kepala Satuan Pelaksana Penyuluhan Unit Pusat Data Informasi dan Pendapatan (Pusdatin) Badan Pendapatan Daerah Provinsi DKI Jakarta pada wawancara mendalam sebagai berikut.

*Kami juga melakukan program yang namanya Tax Clearance, bekerja sama dengan DPM-PTSP Jakarta. Intinya dalam program Tax Clearance ini ketika ada masyarakat yang sedang mengurus perizinan di PTSP, kemudian oleh petugas PTSP itu akan dilakukan pengecekan pajaknya atau clean and clear taxesnya.* ***Kalau ditemukan tunggakan pajak maka proses perizinannya akan dihentikan sementara waktu.*** *Lalu juga kami melakukan usaha penagihan pajak dengan surat paksa, salah satunya diantaranya itu* ***kami melakukan penempelan stiker orange bagi Wajib Pajak yang menunggak.*** *Program tersebut merupakan salah satu program unggulan kami dalam upaya meningkatkan kepatuhan bagi wajib pajak karena memberikan efek sosial di kalangan masyarakat.”* (hasil wawancara Andri Maulidi Rijal, S.E., M.M., tanggal 13 Juni 2022).

Dari hal terkait sanksi yang dibahas di atas, Ali, et.al (2001) juga turut menyatakan terkait sanksi perpajakan. Ali menyatakan bahwa sanksi perpajakan suatu kebijakan yang efektif untuk mencegah ketidakpatuhan wajib pajak. Meskipun demikian, tidak menutup kemungkinan bahwa Wajib Pajak khususnya dalam hal ini Wajib Pajak Hotel tetap mengabaikan peraturan perpajakan hotel yang ada. Oleh karena itu, sanksi yang ada perlu diimbangi dengan penindakan yang tegas dari otoritas pajak terkait.

Terkait dengan sanksi yang dimaksudkan oleh Wajib Pajak Hotel X, berdasarkan Perda No. 6 Tahun 2011, sanksi tersebut dapat berupa bunga, kenaikan dan/atau denda, hingga penyitaan dan penyanderaan. Pada Pasal 4 Perda No. 6 Tahun 2011, jika Wajib Pajak Hotel telah melakukan dan menjalankan usaha hotelnya namun tidak mendaftarkan diri dan melaporkan usaha hotelnya tersebut, maka dapat dikenakan sanksi administrasi berupa denda yang ditetapkan oleh Gubernur DKI Jakarta. Kemudian sanksi lainnya adalah yang tertuang dalam Pasal 8 Perda No. 6 Tahun 2011 akibat kurang bayar pada pembetulan SPTPD sebelum adanya tindak pemeriksaan dari otoritas pajak maka dikenakan sanksi administrasi berupa bunga sebesar 2% (dua persen) per bulan dari jumlah pajak yang kurang dibayarkan. Hal ini terhitung sejak saat berakhirnya penyampaian SPTPD sampai dengan waktu tanggalan pembetulan SPTPD dibayarkan. Sanksi berikutnya dapat timbul akibat kurang atau terlambat bayar Pajak Hotel dikenakan sanksi administrasi berupa bunga sebesar 2% (dua persen) per bulan.

Sebagaimana yang menjadi konsep pajak salah satunya yaitu bersifat memaksa sesuai dengan ketetuan atau peraturan yang berlaku, Pajak Hotel apabila tidak dipenuhi secara tepat dan benar juga akan menimbulkan sanksi. Hal demikian menunjukkan bahwa *law enforcement* dalam Pajak Hotel khususnya dalam tindak lanjut dari adanya pengaturan mengenai sanksi-sanksi dapat menjadi salah satu instrumen yang penting. Guna memberikan efek jera bagi Wajib Pajak Hotel untuk patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Karena secara mau atau tidak mau harus tetap melaksanakan kewajiban perpajakan hotelnya jika tidak mau dikenakan sanksi.

### **5.1.2 Pemenuhan kewajiban pajak hotel yang cenderung murah dan mudah**

Wajib Pajak Hotel X diamanatkan untuk melakukan pemungutan pajak hotel dari setiap pengujung yang menikmati layanan di Hotel X serta meneruskannya dengan menghitung, membayar, serta melaporkan pajak hotel yang terutang. Akan menjadi hal yang sulit dilakukan jika dalam pemenuhannya saja sangat kompleks untuk dilakukan.

Dalam hal ini, administrasi pajak hotel berpengaruh atas dijalankan atau tidaknya suatu kewajiban Wajib Pajak Hotel dalam pemenuhan perpajakan hotelnya. Jika administrasi pajak hotel memiliki kompleksitas dan tingkat kesulitan yang tinggi tentunya akan membuat Wajib Pajak Hotel sukar dalam memahami sistem pengadministrasian. Oleh karena itu diperlukan kemudahan didalamnya. Guna membuat wajib pajak hotel tidak mengalami kesulitan ketika hendak memenuhi kewajibannya. Semakin mudah sistem pengadministrasi yang diterapkan akan semakin mudah pula wajib pajak memahaminya.

Kemudahan *tax administration* dalam pemenuhan kewajiban perpajakan hotel membuat Wajib Pajak Hotel X juga turut merasakan pelayanan dari Pemda DKI Jakarta dari pada sewaktu sistem pajak hotel manual yang merepotkan apalagi di era pandemi ini. DKI Jakarta sudah menetapkan untuk penggunaan Online Sistem dalam memberikan kemudahan *tax administration* bagi pemenuhan kewajiban perpajakan yang salah satunya adalah Wajib Pajak Hotel.

Berikut ini yang disampaikan Rosa, *Finance Controller* Hotel X tentanng online sistem pajak hotel DKI Jakarta yang telah juga diterapkan di Hotel X.

*“..Iya, udah tuh. Dari pada kamu harus manual pergi kesana bawa cek yang kamu bayar bukan sepuluh ribu, dua puluh ribu yang kamu bayar, tapi ratusan juta. Ini masih hotel yang kecil ini, gimana kalau yang hotelnya gede kan. Kamu nggak harus create cek, tinggal kamu pindahin uang kamu ke rekening mandiri eh BRI.”* (hasil wawancara Rosa, tanggal 14 Juni 2022).

Mengenai *upgrading tax administration* pada pemenuhan kewajiban Pajak Hotel yang dilakukan oleh Pemda DKI Jakarta dengan beralih ke *online system*, pendapat serupa juga disampaikan oleh Dr. Inayati, M.Si., Dosen Perpajakan Universitas Indonesia sebagai berikut.

*“…tax administration nya, apakah pemerintah daerah memberikan kemudahan-kemudahan terkait pelayanan. Misalnya kalo DKI kan sebenarnya banyak ya sudah fasilitasnya, misalnya bisa membayar pajak secara online, kemudian melaporkan juga bisa online kan begitu kan. Walaupun tidak semua jenis pajak ya. Tapi artinya untuk DKI itu sebenernya kemudahan-kemudahannya sudah ada. Jadi, saya tidak berpikir bahwa kesulitan atau kemudahan itu ditentukan oleh self assessment system atau official assessment systemnya tetapi oleh pengaturan lebih lanjut dari self assessment dan kemampuan administrasi perpajakan daerah untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya pada wajib pajak dalam memenuhi hak dan kewajibannya.”* (hasil wawancara dengan Dr. Inayati, M.Si., tanggal 21 Juni 2022).

Kemudahan tersebut juga berdampak pada aspek *cost* yang akan timbul jika memerlukan pihak eksternal untuk menangani Pajak Hotel. Dengan sistem yang cenderung dapat dipahami dengan baik bagi Wajib Pajak Hotel X sehingga tidak menimbulkan cost baru yang dikeluarkan untuk meminta bantuan dan kerja sama dari pihak eksternal, seperti konsultan pajak misalnya. Hal demikian juga disampaikan oleh Rosa, *Finance Controller* Hotel X.

*“Kalau pajak daerah kita yang handle, kalau PB 1 ini. Tapi kalau PPh badan sama pusat itu nanti sama holding. Kalau pajak daerah itu kita yang handle unitnya.”* (hasil wawancara dengan Rosa, tanggal 14 Juni 2022).

Kemudian jika dilihat dari sudut pandang fiskus, *cost* yang ditimbulkan dalam melakukan pemungutan pajak hotel juga harus ditekan seminimal mungkin. Akan tidak menjadi suatu pencapaian yang buruk jika *total cost* yang dikorbankan pihak otoritas pajak yang melakukan pemungutan pajak hotel jumlahnya tidak jauh berbeda atau bahkan lebih besar dari jumlah pajak yang diperoleh dari Wajib Pajak Hotel.

Hal ini sejalan dengan pendapat yang disampaikan oleh Andri Maulidi Rijal, S.E., M.M., selaku Kepala Satuan Pelaksana Penyuluhan Unit Pusat Data Informasi dan Pendapatan (Pusdatin) Badan Pendapatan Daerah Provinsi DKI Jakarta pada wawancara mendalam berikut ini.

*“Sebenarnya si intinya kalau untuk prinsip pajak secara umum itu kan gimana caranya memungut pajak dengan biaya serendah-rendahnya mungkin untuk mendapatkan penerimaan pajak setinggi-tingginya. Itulah prinsip utama dari asas pemungutan pajak daerah..”* (hasil wawancara dengan Andri Maulidi Rijal, S.E., M.M., tanggal 13 Juni 2022)

Kegiatan atau program yang dilakukan pihak Bapenda dalam upaya meningkatkan pelayanan bagi masyarakat DKI Jakarta dengan biaya seminimal mungkin dapat digambarkan pada wawancara mendalam dengan Andri Maulidi Rijal, S.E., M.M., selaku Kepala Satuan Pelaksana Penyuluhan Unit Pusat Data Informasi dan Pendapatan (Pusdatin) Badan Pendapatan Daerah Provinsi DKI Jakarta berikut ini.

*“Dalam praktiknya itu, memang kami tidak memakai anggaran sama sekali gitu karena kami sifatnya bekerja sama dengan instansi-instansi non pemerintah tersebut dalam bentuk kerja sama.”* (hasil wawancara dengan Andri Maulidi Rijal, S.E., M.M., tanggal 13 Juni 2022)

Hal ini memiliki kesesuaian dengan yang disampaikan oleh (Rosdiana & Irianto, 2012) efisiensi pemungutan dapat dilihat dari dua perspektif, yaitu dari sudut pandang fiskus selaku otoritas pajak dan dari sisi wajib pajak. Dari sudut pandang fiskus, sistem pemungutan pajak yang dapat dikategorikan sebagai pemungutan yang efisien apabila biaya pemungutan yang dikeluarkan oleh Kantor Pajak tidak lebih besar atau dapat dikatakan lebih kecil dari jumlah pajak yang diperoleh atau dikumpulkan. Kemudian, disisi lain, jika dilihat dari sudut pandang wajib pajak, pemungutan pajak dapat dikatakan efisien adalah ketika biaya yang perlu dikeluarkan oleh wajib pajak bisa ditekan seminimal mungkin dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya. Atau dapat pula dikatakan, sistem pemungutan pajak tergolong efisien jika memiliki *compliance cost* yang rendah baik dari sisi fiskus sebagai otoritas pajak serta dari sisi Wajib Pajak Hotel itu sendiri.

Kemudahan layanan yang disajikan tersebut sejalan dengan visi Indonesia saat ini yang sedang menuju *good governance*. Sehingga oleh karenanya dituntut pelayanan kepada masyarakat yang memberikan kemudahan dan lebih berkualitas. Berbagai kebijakan terus dicanangkan Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah untuk memenuhi misi tersebut. Atas hal itu, Pemerintah Daearah DKI Jakarta, melalui Peraturan Gubernur Nomor 92 Tahun 2011 tentang Pelaksanaan Online Sistem atas Pelaporan Data Transaksi Usaha Wajib Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Hiburan dan Pajak Parkir (yang selanjutnya disebut dengan Pergub No. 92 Tahun 2011) serta Peraturan Gubernur Nomor 224 Tahun 2012 tentang Pembayaran dan Pelaporan Transaksi Usaha Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Hiburan dan Pajak Parkir melalui Online Sistem (yang selanjutnya disebut dengan Pergub 224 Tahun 2012).

Merujuk pada hal di atas, dapat dikatakan bahwa pelayanan yang diberikan di DKI Jakarta dalam upaya meningkatkan kepatuhan bagi Wajib Pajak Hotel diantaranya adalah memberikan kemudahan administrasi perpajakan dan cost yang ditimbulkan cukup murah untuk memenuhi kewajiban perpapajakan hotel. Kemudahan dan penekanan cost tersebut diberikan dalam rupa upgrade sistem manual ke online system yang disediakan oleh Pemda DKI Jakarta. Dari sisi fiskus pun demikian dengan dilakukannya kerja sama dengan berbagai instansi yang dapat menguntungkan kedua pihak. Jadi dalam hal pemungutan pajak daerah ini sebisa mungkin biaya yang dikeluarkan dari sisi fiskus dapat ditekan bahkan zero budget zero rupiah yang dilakukan untuk melakukan pemungutan pajak daerah di DKI Jakarta. Apalagi saat perekonomian pun sedang melemah akibat pandemi Covid-19, perlu dilakukan penghematan anggaran karena keterbatasan dana yang terkumpulkan.

### **5.1.3 Terdapat Risiko Diperiksa bagi Setiap Wajib Pajak Hotel**

Pemeriksaan menjadi suatu hal yang cukup mencemaskan bagi sebagian banyak Wajib Pajak. Meskipun tidak melakukan kesalahan secara sengaja tetapi tetap ada rasa khawatir akan adanya temuan yang dihasilkan dari pemeriksaan oleh otoritas pajak. Karena dengan adanya temuan dari otoritas pajak akan ada kemungkinan Wajib Pajak untuk mengeluarkan lagi biaya diluar dari yang seharusnya ia bayarkan. Namun, hal tersebut masih bisa dibantah jika menurut Wajib Pajak tidak sesuai dengan disertai dokumen-dokumen pendukung.

Bagi Wajib Pajak Hotel X lebih memilih untuk mengikuti saja kewajiban perpajakan hotel yang seharusnya dilakukan karena jika tidak bayar akan berisiko ketika diaudit yang menimbulkan biaya lagi tentunya. Rosa, *Finance Controller* Hotel X tersebut mengatakan bahwa:

*“…Ya kan kalo ke negara kan kita harus bayar pajak, ya kita bayar. Dari pada nanti kamu nggak bayar kamu diaudit,”* (hasil wawancara dengan Rosa, tanggal 14 Juni 2022).

Pada saat ini, per Juni 2022, sejak April 2022, Hotel X tengah mengalami proses audit oleh otoritas pajak setempat. Dengan data yang diaudit dari 5 (lima) tahun terakhir, yakni tahun 2017 hingga tahun 2021. Akan tetapi, pihak pengelola Hotel X tidak risau karena merasa telah melakukan hal-hal yang menjadi kewajibannya sebagai Wajib Pajak Hotel. Audit ini tidak hanya dilakukan terhadap Hotel X namun juga terhadap hotel-hotel disekitarnya. Kemudian untuk justifikasi otoritas pajak melakukan audit seperti yang disampaikan Rosa, *Finance Controller* Hotel X berikut ini.

*“Nggak tahu, kayak aku udah tanya kenapa diaudit. Saya juga pernah tanya ini nggak pernah diaudit tumben-tumbennya diaudit kan, karena kita ngerasa baik-baik aja gitu. Karena menurut mereka yang mereka survey di hotel lain banyak yang nggak melaporkan revenuenya alasan masih kadang pandemi dan lain-lain, itu saya tanyakan ke mereka. Itulah yang mereka temukan, jadilah hotel-hotel lain diaudit.”* (hasil wawancara dengan Rosa, tanggal 14 Juni 2022).

Hal tersebut berarti menekankan kepada pihak otoritas penegak pajak daerah untuk melakukan *law enforcement* yang merata agar tercipta kepastian hukum dikalangan masyarakat daerah. Begitu pula yang disampaikan oleh salah satu Dosen Perpajakan Universitas Indonesia, Dr. Inayati, M.Si., di bawah ini.

*“…Iya jadi kalau misalnya kemudian oh diperiksa, oh jadikan itu ada deteran, jangan sampai kita diperiksa, yaudah kita patuh aja. Nah kalo semua patuh kan jadi persaingannya fair juga tuh semuanya jadi memungut pajak hotel kan. Nah kemudian akhirnya apa yang terjadi, ada 2 kemungkinan. Kemungkinan pertama adalah si wajib pajak yang tadinya memungut itu akan berhenti memungut pajak restoran. Karena kalau dia pungut dia menjadi tidak kompetitif, menjadi kalah bersaing. Kemungkinan kedua kalo dia ingin tetap patuh, maka dia akan menanggung pajak hotelnya. Jadi margin keuntungannya berkurang. Itu hal-hal yang terjadi biasanya kenapa orang kemudian tidak patuh. Kalau law enforcementnya lemah itu yang terjadi. Kalau pemerintah daerahnya atau fiskusnya tidak melakukan law enforcement yang baik akhirnya mereka-mereka yang patuh bisa menjadi malah kalah bersaing.”* (hasil wawancara dengan Dr. Inayati, M.Si., tanggal 21 Juni 2022).

Hal ini juga sejalan dengan pendapat yang disampaikan oleh Dr. Prianto Budi, S.Ak, CA., MBA., Dosen Perpajakan Universitas Indonesia berikut.

*“…Di sisi lain, ada juga orang tidak patuh karena misalnya tidak ada risiko di audit. Kalo tidak ada risiko di audit, yaudah ngapain kita patuh-patuh, toh kita nggak patuh juga nggak akan ketahuan, kan nggak akan diaudit. Jadi ketidakpatuhan itu juga bisa timbul dari ketika orang merasa bahwa risiko untuk menjadi tidak patuh itu kecil gitu peluang diauditnya jadi untuk menjadi tidak patuh menjadi besar.”* (hasil wawancara dengan Dosen Perpajakan Universitas Indonesia tanggal 21 Juni 2022).

Hal serupa juga dinyatakan oleh Fischer, Wartick, & Mark (1992) mengenai ancaman hukuman, yang terdiri dari salah satunya adalah pemeriksaan pajak yang digunakan di sebagian besar negara untuk mencegah perilaku ketidakpatuhan wajib pajak. Secara umum, sebagian besar penelitian sebelumnya menunjukkan korelasi positif antara probabilitas audit dan kepatuhan wajib pajak. Namun, dampak probabilitas pemeriksaan terhadap kepatuhan pajak bervariasi tergantung pada kelompok wajib pajaknya. Misalnya, probabilitas audit ditemukan memiliki pengaruh kuat pada kepatuhan pajak untuk pemilik tunggal tetapi hanya sedikit berpengaruh pada pembayar pajak yang digaji (Witte & Woodbury, 1985). (Spicer & Thomas, 1982) menyarankan bahwa wajib pajak hanya dapat mematuhi undang-undang perpajakan ketika mereka memiliki informasi yang pasti tentang kemungkinan diaudit. Oleh karena itu, pemeriksaan atau audit akan lebih efektif dilakukan secara acak sehingga membuat setiap wajib pajak memiliki probabilitas yang sama.

Tindakan pemeriksaan pajak yang diatur dalam Pasal 29 UU KUP merupakan keseimbangan dari sistem yang ada (Burton, 2008). Sistem *self assessment*, yang menjadi sistem pemungutan dari Pajak Hotel, tidak akan ada artinya bila tidak diikuti dengan tindakan pengawasan dalam bentuk pemeriksaan oleh fiskus. Hal ini dikarenakan sistem self assessment menuntut kesadaran dari Wajib Pajak itu sendiri untuk melakukan kewajiban perpajakannya. Jika tidak ada risiko diperiksa pihak otoritas pajak, Wajib Pajak hotel akan cenderung mengabaikannya. Hasil dari keseimbangan tersebut adalah kepatuhan wajib pajak.

## **5.2 Bentuk pemenuhan kewajiban perpajakan sebagai bentuk kepatuhan yang dilakukan Wajib Pajak Hotel X selaku Wajib Pajak Hotel di DKI Jakarta selama pandemi Covid-19 tahun 2020 dan 2021**

Untuk memenuhi segala kewajiban perpajakan hotel, diperlukan berbagai aktivitas sebagaimana yang diharuskan seperti mendaftarkan diri, menghitung, menyetor, dan melaporkan pajak hotel yang terhutang. Bentuk pemenuhan kewajiban perpajakan hotel menjadi suatu rangkaian kegiatan yang berkesinambungan satu sama lain berdasarkan tanggalan-tanggalan yang telah ditetapkan dalam Perda. Hal tersebut menjadi suatu system yang cukup kompleks jika dilakukan secara sekaligus, namun oleh karena dilakukan secara berkala seharusnya tidak menjadi beban yang menumpuk dalam satu waktu tertentu bagi Wajib Pajak Hotel.

Sebagaimana yang disampaikan Rosdiana & Irianto (2012), Pajak hotel termasuk salah satu jenis pajak tidak langsung (indirect tax) yang dikenakan atas konsumsi suatu pelayanan atau jasa penginapan. Pajak Hotel merupakan salah satu jenis Pajak Tidak Langsung yang dikenakan kepada pengunjung hotel sebesar 10% dari sejumlah pembayaran konsumen kepada pihak pengelola hotel. Dalam hal ini, pengunjung hotel hanya diberikan kewajiban untuk dipungut Pajak Hotel melalui pembayaran yang dilakukan dan tidak memiliki kewajiban untuk menyetorkan dan melaporkan Pajak Hotel yang sudah dibayarkannya. Oleh karena itu, pada jenis pajak ini pihak yang memiliki kewajiban untuk menyetorkan dan melaporkan Pajak Hotel adalah pihak pengelola hotel. Hal ini sesuai dengan konsep Pajak Tidak Langsung yang beban pajaknya dapat dilimpahkan kepada pihak ketiga dan pengelola hotel sebagai pihak ketiga diwajibkan untuk menyetorkan dan melaporkan Pajak Hotel kepada kas pemerintah daerah.

Pajak Hotel pemungutannya dilakukan dengan self assessment sistem, Kepala Satuan Pelaksana Penyuluhan Unit Pusat Data Informasi dan Pendapatan (Pusdatin) Badan Pendapatan Daerah Provinsi DKI Jakarta tanggal 13 Juni 2022 menyampaikan bahwa otoritas pajak daerah juga turut mengupayakan dalam memberikan pelayanan guna memudahkan Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakannya, selengkapnya sebagai berikut.

*“kalo dari perspektif Wajib Pajak Hotelnya, sebenernya itu kan kami dari tahun 2019 kemarin itu kami itu ada Pergub 98 Tahun 2019. Di dalam Pergub 98 tersebut, ada isinya itu mengenai kewajiban elektronifikasi pajak daerah. Jadi semua wajib pajak yang sifatnya self seperti pajak hotel, pajak restoran, pajak hiburan, pajak parker itu pelaporannya wajib menggunakan online sistem. Jadi mereka itu dipaksa, diwajibkan, diharuskan melalui Pergub tersebut apabila ingin melaporkan perpajakan itu harus menggunakan online sistem.”* (hasil wawancara dengan Andri Maulidi Rijal, S.E., M.M., Jakarta tanggal 13 Juni 2022).

Berdasarkan Perda No. 11 Tahun 2010, disebutkan bahwa Wajib Pajak Hotel orang pribadi atau badan yang mengusahakan hotel sedangkan subjek pajak itu orang pribadi atau badan yang melakukan pembayaran kepada orang pribadi atau badan yang mengusahakan hotel. Wajib pajak, yang harus melakukan pembayaran pajak hotel maupun pelaporan pajak hotel. Dari definisi penggunaan hotel tersebut timbulah suatu kewajiban Pajak Hotel yang merupakan kewenangan dari Bapenda Provinsi DKI Jakarta.

Menurut pernyataan diatas, hotel-hotel yang beroperasi di Jakarta dituntut untuk mengikuti program online sistem guna memudahkan pula Wajib Pajak Hotel dalam memenuhi kewajiban perpajakan hotelnya. Pemenuhan kewajiban perpajakan sebagai bentuk kepatuhan yang dilakukan Wajib Pajak Hotel selaku Wajib Pajak Hotel di DKI Jakarta selama pandemi Covid-19 diwujudkan dalam *compliance activities* seperti sebagai berikut.

### **5.2.1 Daftar diri**

Pada kasus ini Hotel X telah mendaftarkan diri jauh sebelum adanya pandemi di Indonesia. Sistem yang diterapkan saat itu juga masih sepenuhnya sistem manual dan belum ada implementasi online sistem. Mengingat Hotel X ini berdiri sejak tahun 2008 yang mana pertauran terkait dengan online sistem masih belum dikumandangkan. Dalam hal ini, Hotel X telah memenuhi kewajiban awalnya menjadi Objek Pajak Hotel dan terdapat Wajib Pajak Hotel didalamnya.

Rosa, Financial Controller Hotel X menyatakan bahwa:

*“Sebenernya pada saat itu saya belum ada disini, saya kesini pas sistemnya udah online. Tapi kalo tahun segittu mah udah pasti masih manual neng daftarnya. Harus bawa berkas-berkas ke Kantor Pajaknya. Beda sama sekarang yang bisa ya semi-semi online gitu? Atau semuanya udah bisa full online saya juga kurang tau sih kalo buat pendaftarannya.”* (hasil wawancara dengan Rosa, tanggal 14 Juni 2022).

Sejalan dengan pernyataan tersebut, pada dasarnya sistem online pada administrasi perpajakan dalam pelayanannya ditujukan untuk memberi kemudahan bagi Wajib Pajak khususnya dalam hal ini Wajib Pajak Hotel. Sebagaimana yang disampaikan oleh Dr. Inayati, M.Si.,sebagai berikut.

*“…secara umum, kalo kita bicara pelayanan berbasis online itu semestinya dia bisa mengurangi biaya kepatuhan dari sisi wajib pajak. Karena wajib pajak misalnya kalo sebelumnya dia harus datang ke kantor, ke UPTD, untuk mendaftar membutuhkan waktu yang banyak. Sementara kalau dia mengurus pajak dia harus menutup hotelnya misalnya. Itu kan mengganggu dia. Tapi dengan adanya sekarang seperti ini kan dia tidak harus kehilangan waktu, tenaga yang banyak, maupun biaya yang besar.”* (hasil wawancara dengan Dr. Inayati, M.Si., tanggal 21 Juni 2022).

Berdasarkan Pasal 12 Pergub No. 193 Tahun 2014, mengatur mengenai pendaftaran Wajib Pajak Hotel. Pada pasal tersebut dikatakan bahwa:

“Setiap Wajib Pajak Hotel termasuk Wajib Pajak Rumah Kos wajib mendaftarkan diri dan melaporkan usahanya dengan menggunakan SPOPD atau Surat Pemberitahuan Objek Pajak Daerah ke Suku Dinas Pelayanan Pajak atau UPPD sesuai dengan tempat kedudukan usaha Wajib Pajak yang harus dilakukan dalam jangka waktu paling lambat 15 (lima belas) hari sebelum beroperasinya usaha.”

SPOPD tersebut dapat diambil pada Kantor Dinas Pelayaran Pajak atau Suku Dinas Pelayanan Pajak karena Hotel X merupakan hotel bintang 3 atau tempat lain yang ditunjuk atau mengunduhnya atau dapat download pada website http://dpp.jakarta.go.id/. SPOPD harus diisi dengan benar, jelas dan lengkap serta ditandatangani oleh Wajib Pajak atau Penanggung Pajak.

Meskipun masih menggunakan sistem manual, pada Tahun 2008 Hotel X sudah melakukan pendaftaran diri. Berbeda dengan sistem saat ini yang dapat diakses secara online, Pihak Pengelola Hotel diberi kemudahan untuk melakukan kewajibannya. Apalagi kondisi sejak tahun 2020 hingga saat ini yang masih mengalami pandemi Covid-19. Meskipun dalam kondisi seperti ini, Pihak Pengelola Hotel tetap harus menjalankan kewajiban perpajakan hotelnya. Oleh karena itu, dengan adanya sistem online dalam pendaftaran diri dapat mengurangi interaksi langsung yang berisiko penularan virus. Pemenuhan kewajiban pendaftaran diri hotel tetap dilakukan dan risiko tertular virus pun dapat ditekan.

### **5.2.2 Hitung**

Untuk proses menghitung pajak hotel, dewasa ini sudah menggunakan sistem elektronik yang dibuat oleh pihak Pemda DKI Jakarta. Transaksi antara hotel yang satu terintegrasi dengan Bapenda.

*“Ada servernya mereka netapin server disini, dia tarik data kita cuman kita matchingin aja gitu. Mungkin ada beberapa data yang ga masuk, bisa jadi ditempat dia angkanya ga sama dengan angka kita. Jadi harus kita adjust setiap bulannya.”* (hasil wawancara dengan Finance Controller Hotel X tanggal 14 Juni 2022).

Proses perhitungan tersebut dilakukan secara mandiri oleh hotel masing-masing sesuai dengan sistem pemungutan pajak hotel yaitu *self assessment system*. Dalam hal perhitungan yang dilakukan oleh Wajib Pajak Hotel X ini berbeda dengan perhitungan otoritas pajak daerah masih dapat dilakukan penyeseuaian atau juga menghubungi melalui email e-tax untuk meminta mengecek kembali data yang terinput dan dari pihak Wajib Pajak Hotel X sekaligus memberikan worksheetnya. Mekanisme perhitungan pajak hotel terutang pada saat atau sebelum pandemi masih sama saja. Hal ini juga disebabkan Hotel X sejak Pemda DKI mengharuskan beralih ke online sistem, Hotel X ini langsung mengikuti. Hingga secara sistem, baik ketika pandemi maupun sebelumnya sudah sama saja. Hanya yang membedakan adalah *revenue* yang dihasilkan mengalami penurunan yang sangat drastis. Bahkan saat Hotel X ditutup, tidak ada revenue dari pengunjung yang bisa dihitung.

### **5.2.3 Setor**

Pajak Hotel juga merupakan salah satu instrumen dari pajak daerah di DKI Jakarta yang turut memiliki peran dan berkontribusi secara tidak langsung untuk mencapai tujuan Pemerintah Daerah DKI Jakarta maupun untuk pelaksanaan pembangunan bagi daerah DKI Jakarta itu sendiri. Pajak Hotel turut memberikan kontribusi yang signifikan terhadap PAD DKI Jakarta. Oleh karena itu, penyetoran Pajak Hotel menjadi salah satu instrumen yang memberikan kontribusi bagi DKI Jakarta.

Hal ini senada dengan yang diungkapkan oleh Narasumber dari Pihak Akademisi, Dr. Inayati, M.Si., Dosen Perpajakan Universitas Indonesia:

*“Secara umum ya kalau kita liat DKI juga termasuk yang sangat terdukung yah, yang sangat tersupport, dengan penerimaan pajak daerah yang mana DKI termasuk yang sangat besar penerimaan pajak daerahnya dibandingkan provinsi-provinsi lain di Indonesia. Yang pertama karena DKI memang daerah istimewa dia memungut semua jenis pajak, mulai dari pajak provinsi maupun pajak kabupaten kota. Ini DKI memungut semua jenis pajak, itu satu. Yang kedua, karena DKI juga pusat pemerintahan, Kalau kita bicara pajak hotel, hotel-hotel yang bagus dan mahal-mahal juga di Jakarta. sehingga untuk DKI secara umum kontribusinya besar ya pajak daerah dan retribusi daerah itu. Pajak daerah terhadap PAD. dan DKI juga punya infrastruktur yang bagus. kemudian SDM-nya juga memiliki SDM yang relatif berkualitas dibandingkan dengan daerah-daerah lain yang kondisinya lebih memprihatinkan.”* (hasil wawancara dengan Dr. Inayati, M.Si., tanggal 21 Juni 2022).

Dari pendapat tersebut, Pajak Hotel di DKI Jakarta memberikan pengaruh positif terhadap pembangunan khususnya wilayah DKI Jakarta. Hal serupa juga disampaikan oleh Kepala Satuan Pelaksana Penyuluhan Unit Pusat Data Informasi dan Pendapatan (Pusdatin) Badan Pendapatan Daerah Provinsi DKI Jakarta bahwa dari Pajak Hotel dan Pajak Daerah lainnya yang dibayarkan oleh Wajib Pajak Hotel dan diserahkan ke kas Pemerintah Daerah, seperti penjabaran beliau ini.

*“hal-hal yang didapatkan dari penyelenggara hotel itu, misalnya dia lebih mudah untuk mendapatkan perizinan di PTSP Jakarta, yang sekarang dapat dilakuakan perizinan secara online di PTSP online. Lalu dari segi kemudahan-kemudahan bagi si pemilik hotelnya itu, seperti mungkin misalnya ada kemudahan dalam pembayaran pajak PBB untuk objek hotelnya. Selain itu juga, fasilitas sarana dan pra sarana di sekitar hotel atau fasilitas-fasilitas umum bagi masyarakat. Jalan rayanya kan semakin bagus makin diperindah dengan tata lampu. Apalagi kalau dihotel-hotel yamg sifatnya di jalan-jalan protokol, semakin diperindah untuk memperindah, mempercantik juga Kota Jakarta. Itu imbalan tidak langsung yang dapat dirasakan para Wajib Pajak Hotel ini.”* (hasil wawancara dengan Andri Maulidi Rijal, S.E., M.M., tanggal 13 Juni 2022).

Oleh karena Pajak Hotel juga turut dalam menopang pembangunan daerah, perlu diketahui pula mengenai faktor-faktor yang menjadi penyebab bagi Wajib Pajak Hotel selaku pihak yang melakukan penyetoran Pajak Hotel yang telah dibebankan kepada pengunjung hotel (subjek hotel) untuk kemudian benar-benar memenuhi kewajiban perpajakannya.

Penyetoran Pajak Hotel terutang pada Hotel di DKI Jakarta diberikan kewenangan untuk memilih bank mana yang dituju untuk digunakan dalam proses pembayaran pajak hotelnya. Dalam hal ini, pihak pengelola hotel X melakukan transaksi pembayaran pajak hotel dengan memilih BRI sebagai bank yang dipergunakan untuk melakukan transaksi ke otoritas pajak daerah. Wajib Pajak Hotel X dalam 5 tahun terakhir ini tidak pernah melakukan pembayaran melebihi tanggal jatuh tempo. Dalam hal waktu, proses penyetoran membutuhkan waktu lebih banyak dibandingkan dengan pelaporan yang hanya tinggal meng-*upload* data saja. Penyetoran dilakukan secara transfer ke pihak otoritas pajak DKI Jakarta. Jumlah yang disetorkan sesuai dengan jumlah yang dibebankan ke pengunjung hotel selaku Subjek Pajak Hotel.

Hal mengenai diperbolehkannya Wajib Pajak Hotel memilih Bank mana yang cocok dengan karakteristik keuangan Hotel X juga disampaikan oleh Andri Maulidi Rijal, S.E., M.M., Kepala Satuan Pelaksana Penyuluhan Unit Pusat Data Informasi dan Pendapatan (Pusdatin) Badan Pendapatan Daerah Provinsi DKI Jakarta berikut ini.

*“Karena ada kewajiban online sistem tersebut maka kami menggandeng beberapa perbankan. Dengan adanya kewajiban penggunaan online sistem tersebut yang pasti memang memberikan benefit bagi wajib pajak. Yang pertama, memang mereka itu tidak usah lagi melakukan pelaporan secara manual ya yang biasa mereka setiap bulan dateng ke kantor, dia lampirkan SPT-SPTnya, ataupun melampirkan SPTDnya. Itupun tidak perlu lagi dilakukan. Lalu dengan adanya kewajiban pajak online itu dia tidak perlu lagi melakukan perforasi bon atau bill. Yang berikutnya, diapun juga mendapatkan fasilitas-fasilitas dari perbankan yang dikerja samakan, hingga dapat memilih bank yang cocok dengan karakteristik perusahaan.”* (hasil wawancara dengan Andri Maulidi Rijal, S.E., M.M., tanggal 13 Juni 2022).

Untuk pembayaran yang dilakukan tersebut paling lambat disetorkan tanggal 15 bulan berikutnya (Pergub No. 193 Tahun 2014). Dengan demikian, secara tidak langsung diketahui bahwa beban pajak hotel sebenarnya ditanggung oleh pengunjung hotel tersebut yang kemudian yang menjadi peran Wajib Pajak Hotel adalah menyetorkannya sesuai dengan jumlah yang dipungut dari pengunjung hotel. Namun dalam hal ini juga perlu diperhatikan mekanisme penyetorannya agar tidak menyulitkan pengusaha hotel karena tidak memberikan benefit secara langsung bagi kegiatan usahanya.

### **5.2.4 Lapor**

Pelaporan Pajak Hotel jatuh tempo pada tanggal 20 pada masa berikutnya. Berdasarkan program yang dicananngkan Pemda DKI Jakarta bahwa semua Wajib Pajak Hotel diharuskan melakukan pelaporan pajak hotel secara online. Hal ini pula yang dilakukan oleh Wajib Pajak Hotel X yang turut melakukan pelaporan pajak hotel secara *online* setiap bulannya.

Hal tersebut juga senada dengan yang disampaikan oleh Prabu (PHRI) yang menyatakan bahwa:

*“Harusnya sudah baik, karena dengan kita kemaren pandemi itu kan dengan online semua. Kayak kita laporan pajak segala macem udah jauh lebih enak. Tapi juga nggak sesederhana itu. Ada hal-hal yang harus diperhatikan.”* (Hasil wawancara dengan Prabu, tanggal 21 Juni 2022).

Pelaporan secara online ini sesuai dengan program kerja Pemda DKI Jakarta seperti dituangkan pada Pergub No. 98 Tahun 2019 yang mengharuskan seluruh wajib pajak hotel untuk melakukan pelaporan pajak hotel dengan online sistem. Oleh karena itu dengan adanya sistem pelaporan online juga tuirut memberi kemudahan bagi Wajib Pajak Hotel dalam memenuhi kewajiban pajak hotel. Akan tetapi, perlu diperhatikan pula hal-hal lainnya, seperti kerahasiaan data yang terintegrasi secara online tersebut agar tidak bocor.

## **5.3 Compliance Cost dalam pemenuhan kewajiban pajak hotel wajib pajak hotel pada masa pandemi Covid-19**

Dalam pemenuhan kewajiban perpajakan hotel diperlukan biaya kepatuhan atau *compliance cost* yang dikorbankan dari sisi Wajib Pajak. Sebagaimana yang disampaikan Cedric Sandford dalam (Rosdiana & Irianto, 2012), *compliance cost* tidak hanya berupa biaya yang dapat diukur dengan uang tetapi juga termasuk biaya *intangible*. Compliance cost berbanding terbalik dengan kepatuhan wajib pajak, pemungutan pajak dengan tingkat compliance cost dapat dikatakan efisien, seperti yang dijelaskan oleh Dr. Inayati, M.Si., Dosen Perpajakan Universitas Indonesia pada wawancara mendalam berikut.

*“…Tadi kepatuhan misalnya dipengaruhi oleh pelayanan, riset sebagian mengatakan demikian. Pelayanan yang baik, cepat, murah, mudah, yang intinya menurunkan compliance cost maka orang cenderung patuh.”* (hasil wawancara dengan Dr. Inayati, M.Si., tanggal 21 Juni 2022).

Pemda DKI telah memperbarui sistem administrasi perpajakan, khususnya dalam hal ini adalah Pajak Hotel. Dari sistem yang semula serba manual berubah menjadi online sistem. Hal ini sebagaimana yang diatur dalam Pergub No. 92 Tahun 2011 dan Pergub 224 Tahun 2012. Pada Pergub ini diharuskan bagi Wajib Pajak Hotel untuk beralih mengikuti online sistem. Berikut pendapat dari Dosen Perpajakan Universitas Indonesia mengenai beralihnya sistem tersebut dalam kaitannya dengan compliance cost yang ditimbulkan untuk dipenuhi Wajib Pajak Hotel yang pada akhirnya juga akan selinear dengan kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan hotelnya.

*“Kan kepatuhan dan biaya kepatuhan berbanding terbalik ya. Semakin tinggi biaya kepatuhan maka semakin rendah tingkat kepatuhan, sebaliknya semakin rendah biaya kepatuhan maka semakin tinggi tingkat kepatuhan.”* (hasil wawancara dengan Dr. Inayati, M.Si., tanggal 21 Juni 2022).

Biaya-biaya pada *compliance cost* tersebut terdiri dari *fiscal cost, time cost*, dan *psychological cost* yang akan dijelaskan seperti di bawah ini.

### **5.3.1 *Fiscal Cost***

*Fiscal cost* merupakan biaya yang dapat diukur (*tangible*) untuk menghitung berapa banyak biaya yang dikeluarkan maupun ditanggung oleh Wajib Pajak guna melaksanakan kewajiban serta hak perpajakannya (Das-Gupta, 2003). Akan tetapi dengan online sistem ini merasa terbantu, seperti yang disampaikan oleh Finance Controller Hotel X berikut pada wawancara mendalam.

*“.., kan saya online. itulah enaknya online. Terus kita kan nggak perlu cetak dokumen, itu satu. Terus kita pasti nggak capek dia narik data kita juga kan bukan nggak pernah double book ya tetep kita online. Bagusan online sih dia tinggal narik data kita, cocokin, udah. Kalo ada yang salah kan tinggal adjust, begitu…”* (hasil wawancara dengan Rosa, tanggal 14 Juni 2022).

Sesuai dengan Pergub No. 92 Tahun 2011 dan Pergub 224 Tahun 2012, bahwa DKI Jakarta, dalam sistem administrasi perpajakan hotelnya sudah beralih dengan menggunakan online sistem. Hal ini memberikan kemudahan bagi Wajib Pajak Hotel X dalam memenuhi kewajiban perpajakan hotelnya. Dengan sistem Bapenda DKI Jakarta yang terintegrasi dengan beberapa Bank yang ditunjuk oleh Bapenda DKI Jakarta. Hal ini membuat pengelola hotel yang menjadi Wajib Pajak dengan kewajiban menyetorkan sejumlah pajak yang dibebankan kepada konsumen hotel. Dari yang semula harus menerbitkan cek setelah itu dibawa ke kantor pajak.

### **5.3.2 Time Cost**

Pada dimensi time cost akan membahas mengenai berapa banyak waktu yang dikeluarkan oleh Wajib Pajak untuk melaksanakan kewajiban serta hak perpajakannya. Menurut Das Gupta (2003), time cost merupakan biaya yang tidak dapat diukur (*intangible*), yaitu berupa waktu yang harus diluangkan untuk melaksanakan kewajiban dan hak perpajakan. Dalam hal memenuhi kewajiban perpajakan Hotel X, waktu yang diguanakan mulai dari menghitung, membayar, hingga melaporkan diakui jauh lebih berkurang ketika mengikuti sistem online. Cukup hanya berdiam diruangan kantor hotel untuk melaksanakan semua alur pemenuhan pajak hotelnya. Untuk proses penginputan pun tidak memakan banyak waktu sebagaimana yang disampaikan oleh Finance Controller Hotel X berikut ini.

*“..Satu jam selesai ko buat nginputnya karena kan kita terpaksa input day by day kan kalau dia salah harus cari adjustmentnya. Tapi kalo yang apa ya, jadi saya sebetulnya itu sebentar karena saya itu NEPDnya itu ada dua, satu buat restoran, satu buat room. Kalo saya cuman yang di room ini bisa online ketarik. Jadi saya cuman ngeadjust selisihnya aja diakhir bulan. Misalnya 2 milyar disana diakuin, saya cuma 1 milyar. Nah itu saya adjust 1 milyar lagi kan, satu adjustment aja. Tapi kalo NEPD saya yang restoran ini, ini saya NEPD sendiri, ini nggak bisa online saya harus adjust masukin data per hari per hari per hari gitu. Kalo nggak mah cuman sebentar, adjustment cuma diakhir bulan aja.”* (hasil wawancara dengan Rosa, tanggal 14 Juni 2022).

Untuk proses yang dilewati juga cenderung tidak membuang waktu yang berarti. Sistem Online pun turut menyederhanakan waktu yang diperlukan sehingga tidak perlu membuang waktu untuk pergi ke Bank atau juga untuk mengantri.

*“…Nggak, karena kan kita lakuin dimeja kita, kecuali kalo harus buka cek, kita harus ke bank, antri ke bank, terus harus print-print data apa mungkin bawa USB jaman dulu lapor PPh Badan kan eh PPh Masa kan. Kan harus pake diflashdisk bawanya, karena dikomputer sendiri tinggal log in aja kan, di create, approve. Karena kan dia ada multiple kan, ngecreate beda yang approval beda. Ada si penyaringnya.”* (hasil wawancara dengan Rosa, tanggal 14 Juni 2022).

Kemudian dalam hal waktu, dikarenakan pengunjung yang datang ke Hotel X pada tahun 2020 dan 2021 cenderung menurun secara jumlah akibat pandemi, sehingga untuk waktu yang digunakan dalam menginput hingga adjustment data berkurang menjadi lebih cepat dibanding dari tahun-tahun sebelum terdampak pandemi Covid-19.

### **5.3.3 Psychological Cost**

Psychological cost merupakan biaya yang tidak dapat diukur (*intangible*) namun digunakan untuk mengetahui tingkatan psikologis Wajib Pajak untuk melaksanakan kewajiban serta hak perpajakannya. Dalam memenuhi kewajiban perpajakan, Wajib Pajak Hotel X turut merasakan beban psikis akibat harus melaksanakan kewajiban perpajakan hotel seperti yang diutarakan oleh Finance Controller Hotel X berikut.

*“..Oh pastilah. Kalo kena, tergantung tanggalnya. Kalo tanggal sepuluhnya itu masih bukan, misalnya tanggal satunya itu hari kerja kita masih enak. Kalo tanggal satu itu hari, misalnya nih jumat sabtu minggu, masuk-masuk kamu hari senin udah tanggal lima kan. Otomatis itu harus kebut-kebutan kan, tanggal sepuluh terakhir. Nah gitu. Tergantung tanggalnya, kalau tanggalnya jatuhnya hari biasa mah kita nggak yang sampe harus cepat-cepatan ngerjainnya karena kan masih ada tanggal 2, tanggal 3. Lain cerita kalo udah tanggal 1 tuh hari jumat atau mungkin hari sabtu, minggu. Seninnya udah tanggal berapa kan gitu. Atau tanggal merah kena kan. Sebenernya nggak lama ngerjain beginian tuh, cuman rekon doang kan abis rekon udah.”* (hasil wawancara dengan Rosa, tanggal 14 Juni 2022).

Dari pernyataan diatas, meskipun sistem online banyak membantu memudahkan Wajib Pajak tetapi perlu diperhatikan pula risiko *server down* atau aplikasi yang tiba-tiba error pada tanggal-tanggal tertentu seperti tanggal jatuh tempo pembayaran dan pelaporan Pajak Hotel. Sehingga membuat Wajib Pajak Hotel X merasa khawatir akan dikenai sanksi jika terlambat melakukan pembayaran dan pelaporan pajak hotel tersebut. Hal lain yang turut menjadi kekhawatiran khususnya pada masa pandemi Covid-19 tahun 2020 dan 2021 adalah kemampuan keuangan hotel untuk memenuhi *operational expense* yang menjadi pengeluaran wajib tidak bias digeser peruntukannya demi kelangsungan usaha hotel. Ketika cost tersebut masih tercukupi dengan baik maka urusan pajak hotel pun dapat dipenuhi sesuai yang seharusnya disampaikan.

# **BAB 6 SIMPULAN DAN SARAN**

## **6.1 Simpulan**

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, maka simpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

Faktor-faktor yang mendorong Wajib Pajak Hotel X untuk memenuhi kewajiban perpajakan Hotel diantaranya sebagai berikut.

* + - 1. Adanya sanksi jika Hotel X melalaikan kewajiban perpajakannya yang akan menimbulkan *cost* tambahan lagi untuk menanggulanginya.
      2. Kewajiban pajak hotel cenderung murah dan mudah karena Wajib Pajak Hotel X telah mengikuti sistem online yang diprogramkan Pemprov DKI Jakarta sehingga dapat mengurangi biaya lainnya terkait dengan pemenuhan kewajiban pajak hotel. Sistem online yang disajikan juga dengan mudah dapat dipahami dengan baik bagi pihak *finance* internal Hotel X sehingga tidak merasa kesulitan saat memanfaatkan sistem tersebut.
      3. Adanya risiko diperiksa oleh otoritas pajak setempat yang dapat terjadi kapan pun dan bagi hotel manapun. Oleh karena itu, dari pada dikemudian hari Hotel X diperiksa dan nantinya akan didapatkan temuan terkait pelanggaran atau kelalaian yang dilakukan serta menimbulkan biaya yang tak seharusnya dikeluarkan, maka pengelola Hotel X memutuskan untuk sebisa mungkin menjalankan alur pajak hotel yang memang sudah menjadi kewajibannya.
    1. Semua *compliance* *activities* yang dilakukan Wajib Pajak Hotel X tersebut juga tetap dilakukan pada masa pandemi khususnya tahun 2020 dan 2021 sebelum tanggal-tanggal jatuh tempo walaupun dengan *revenue* yang menurun secara signifikan. Bentuk pemenuhan kewajiban perpajakan hotel yang dilakukan oleh Wajib Pajak Hotel X meliputi:
       1. Melakukan pendaftaran diri ketika memulai usaha hotel.
       2. Melakukan penghitungan pajak hotel terutang setiap bulannya yang dilakukan pada sistem yang disediakan oleh Bapenda sekaligus melakukan *adjustment*.
       3. Melakukan pembayaran sesuai dengan perhitungan yang sudah di *adjust* sesuai pada sistem yang terintegrasi dengan pihak perbankan dan Bapenda.
       4. Wajib Pajak Hotel X melakukan pelaporan pajak hotel dengan memanfaatkan online sistem yang juga disediakan oleh Bapenda DKI Jakarta.
    2. *Compliance cost* yang terdiri dari *fiscal*, *time*, dan *psychological cost* turut dirasakan oleh Wajib Pajak Hotel X seperti sebagai berikut.
       1. *Fiscal Cost* yang ditimbulkan ketika masa pandemi tahun 2020 dan 2021 cenderung tidak jauh berbeda ketika sebeulm pandemi karena dalam hal ini Wajib Pajak Hotel X telah menerapkan sistem online dalam pemenuhan kewajiban pajak hotel.
       2. *Time Cost* yang ditimbulkan juga membawa dampak akibat sudah diimplementasikannya sistem online di Hotel X. Meski demikian tetap membutuhkan waktu untuk proses pemenuhan kewajibannya, seperti harus meluangkan waktu untuk menginput data, melakukan adjustment (jika diperlukan) ketika data yang masuk ke server berbeda dengan catatan internal hotel X, melakukan transaksi pembayaran, serta tetap membutuhkan waktu untuk melakukan pelaporan pajak hotel. Hal ini berulang terjadi setiap bulannya, yang dengan tanggal-tanggal tertentu harus diselesaikan segera karena ada ketentuan mengenai tanggal jatuh tempo. Semasa pandemi Covid-19 tahun 2020 dan 2021, waktu yang diluangkan lebih cepat karena transaksi yang terjadi jauh lebih sedikit jika dibandingkan dengan sebelum pandemi.
       3. *Psychological cost* yang dirasakan oleh Wajib Pajak Hotel X ketika harus memenuhi kewajiban perpajakan hotel adalah ketika tanggal-tanggal tertentu yang jatuh pada hari libur nasional sehingga menimbulkan kecemaasan karena takut pemenuhannya akan melewati tanggal jatuh tempo. Selain itu, potensi server down atau error juga turut menjadi kekhawatiran Waib Pajak Hotel X apalagi yang berkaitan dengan transaksi pembayaran. Kedua hal tersebut terjadi pada masa sebelum dan saat pandemi Covid-19 tahun 2020 dan 2021. Namun yang membedakan adalah kapasitasnya. Ketika pandemi Covid-19 tahun 2020 dan 2021 transaksi yang diperoleh jauih lebih sedikit sehingga kecemasan telat memproses hingga tanggal jatuh tempo menjadi lebih sedikit. Serta hal yang membuat khawatir Wajib Pajak Hotel X saat pandemi Covid-19 adalah ketidakmampuan untuk memenuhi kewajiban perpajakan sesuai dengan kuantitas yang seharusnya.

## **6.2 Saran**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, berikut ini beberapa saran yang diajukan oleh penulis.

Dalam hal meningkatkan *voluntary compliance* dalam melakukan pemenuhan kewajiban pajak hotel, sebaiknya Wajib Pajak Hotel X memiliki pengetahuan lebih mendalam terkait dengan alokasi dana pajak hotel yang setiap bulannya disetorkan. Jadi bukan hanya karena keharusan yang terpaksa melainkan karena terdapat kesadaran bahwa pajak hotel yang disetorkan turut berkontribusi dalam pembangunan daerah DKI Jakarta.

Sehubungan dengan pemenuhan kewajiban pajak hotel yang diimplementasikan dalam sistem online diharapkan Wajib Pajak Hotel X dapat lebih pro-aktif, ketika terdapat pembaruan atau mengalami kendala dapat langsung menghubungi otoritas pajak setempat dengan mengunjungi situsnya maupun direct message by email karena akan lebih sulit jika terjadi kesalahan namun langsung terekam dalam sistem.

Dalam kaitannya dengan Compliance Cost, pelayanan khususnya yang berkaitan dengan tax administration yang dilakukan oleh otoritas pajak (dalam hal ini yaitu Bapenda) perlu dioptimalkan kembali, dilakukan evaluasi, guna memberikan pelayanan yang mudah, murah, dan cepat bagi Wajib Pajak Hotel. Serta Pemda diharapkan tidak membuat perubahan kebijakan perubahan signifikan agar tidak membebani Wajib Pajak Hotel.

# **DAFTAR PUSAKA**

**Buku:**

Burton, R. (2008). *Kajian Aktual Perpajakan.* Jakarta: Salemba Empat.

Bird, R. M. (2000). Intergovernmental Relations: Universal Principles, Local Applications. *International Studies Program Working*, 7.

Bird, R. M. (2000). Subnational Revenues: Realities and Prospect. *Intergovernmental Fiscal Relations and Local Financial Management*.

Calvert, J. (2006). What's Special About Basic Research? Science, Technology, & Human Values. 199-220.

Cucinotta, D., & Vanelli, M. (2020). WHO Declares COVID-19 a Pandemic. *Acta Biomed*, 157-160.

Ismail, T. (2011). Implentasi Pajak Daerah dan Retribusi Daerah di Era Otonomi Daerah. *Masalah-Masalah Hukum, 40(2)*, 256-262.

Jones, P., & Lockwood, A. (2006). *The Management of Hotel Operations.* London: Thomson Learning.

Mardiasmo. (2001). *Perpajakan.* Yogyakarta: Andi.

Moleong, L. J. (2011). Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi. *Remaja Rosdakarya*.

Rosdiana, H., & Irianto, E. S. (2012). *Pengantar Ilmu Pajak: Kebijakan dan Implementasi di Indonesia .* Jakarta: Rajawali Pers.

Siedlecki, S. L. (2020). Understanding Descriptive Research Design and Methods. *Clinical Nurse Specialist*, 8-12.

**Jurnal :**

Atmowardoyo, H. (2018). Research Methods in TEFL Studies: Descriptive Research, Case Study, Error Analysis, and R & D. *Journal of Language Teaching and Research*, 197-204.

Awaritefe, O. D. (2004). Motivation and Other Considerations in Tourist Destination Choice: A Case Study of Nigeria. *Tourism Geographies. An International Journal of Tourism Space, Place and Environment*, 303-330.

Crompton, J. L. (1979). Motivations for pleasure vacation. *Journal of Annals of Tourism Research*, 408-424.

Doran, M. (2009). Tax Penaltie and Tax Comliance. *Harvard Journal On Legislation*.

DPMPTKP1. (2020, Mei 22). Pengaruh Covid-19 Terhadap Investasi di Indonesia. Indonesia: dpmpt.kulonprogokab.go.id.

Devos, K. (2009). An Investigation Into Australian Personal Tax Evaders Their Atitudes Towards Compliance and The Penalties For Non Complance. *Revenue Low Journal*.

Hadiwardoyo, W. (2020). Kerugian Ekonomi Nasional Akibat Pandemi Covid-19. *Baskara Journal of Business and Enterpreneurship*, 83-92.

Lederman, L. (2003). The Interplay Between Norms and Enforcement in Tax Compliance. *Ohio State Low Journal*.

Martin, L. O., Wanjohi, M. S., Magutu, O., & Makoro, J. M. (2010). Taxprayer Attitudes and Tax Compliance Behavior in Kenya. *African Journal of Business and Management*.

Palil, M. R. (2005). Does Tax Knowledge Mater in Self Assessment System Evidence from Malaysia Tax Administrative. *The Journal of American Academy of Business*.

Prof., M. O., & Bach, C. (2014). Qualitative Research Method Summary. *Journal of Multidisciplinary Engineering Science and Technology*, 252-258.

Sells, S. P., Smith, T. E., & Newfield, N. (1997). Teaching Ethnographic Research Methods in Social Work a Model Course. *Journal of Social Work Education*.

Spicer, M. W., & Thomas, J. E. (1982). Audit probabilities and the tax evasion decision: An experimental approach. *Journal of Economic Psychology*.

Witte, A. D., & Woodbury, D. F. (1985). The effect of tax laws and tax administration on tax compliance: The case of the U.S. individual income tax. *National Tax Journal*.

**Tulisan Ilmiah:**

Fentika, A. (2005). *Intensifikasi Pajak Hotel Melalui Pengembangan Pariwisata di kota Tanjungpinang.* Semarang: Universitas Diponegoro.

Destaria, I. (2016). *Kebijakan Penghapuasan Sanksi Administrasi Pajak Kendaraan Bermotor Ditinjau dari Asas Kepatuhan di Provinsi DKI Jakarta.* Jakarta: Universitas Indonesia.

**Peraturan:**

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (UU PDRD)

Peraturan Daerah Provinsi DKI Jakarta Nomor 6 Tahun 2010 tentang Ketentuan Umum Pajak Daerah

Peraturan Daerah Provinsi DKI Jakarta Nomor 11 Tahun 2010 tentang Pajak Hotel

Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 193 Tahun 2014 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pemungutan Pajak Hotel

Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 98 Tahun 2019 tentang Pelaporan Data Transaksi Usaha Wajib Pajak Secara Elektronik

**Publikasi Elektronik:**

Asian Development Bank. (2020). Indonesia: Ekonomi | Asian Development Bank. Indonesia: https://www.adb.org/id/indonesia/economy.

Johns Hopkins University CSSE COVID-19 Data. (2020). *Daily new confirmed positive COVID-19 per million people*. Retrieved March 26, 2022, from Our World in Data: https://ourworldindata.org/explorers/coronavirus-data-explorer

Johns Hopkins University CSSE COVID-19 Data. (2021). *Daily new confirmed positive COVID-19 per million people*. Retrieved March 26, 2022, from Our World in Data: https://ourworldindata.org/explorers/coronavirus-data-explorer

Andryanto, S. D. (2021, Juli 23). Gonta-ganti Istilah Penanganan Covid-19: PSBB Hingga Terkini PPKM Level 4. Jakarta, DKI Jakarta, Indonesia: National.tempo.co.

Babbie, E. (2007). The Practical of Social Research. *Thomson Higher Education*.

Badan Pusat Statistik. (2020). Statistik Pertumbuhan Ekonomi Indonesia Triwulan IV-2019 No. 17/02/Th. XXIV, 5 Februari 2020. Indonesia.

Creswell, J. W. (2013). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Method Approaches.* California: SAGE Publications.

Das-Gupta, A. (2003). The Compliance Cost of the Personal Income Tax in India, 2000- 01: Preliminary Estimates. *Salcate: National Institute of Public Finance and Policy, New Delhi*.

Djamba, Y. K., & Neuman, W. L. (2002). Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches. *Teaching Sociology*.

Neuman, W. (2014). Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches. *Teaching Sociology*.

Scneider, F. K., & Maciejovsky, B. (2001). Social Representations on Tax Avoidance, Tax Evasion and Tax Flight: Do Legal Differences Matter? Department of Economic, Johannes Kepler University of Linz.

Siregar, S. L. (2012). Pengaruh Pengetahuan Fiskus dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Semarang Tengah. Universitas Diponegoro Semarang.

Thomas, V. F. (2020). Babak Belur Ekspor & Impor Indonesia di Tengah Pandemi COVID-19. Indonesia: Tirto.ID.

Widayati. (2010). Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kemauan Untuk Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas (Studi Kasus pada KPP Pratama Gambir Tiga). *Simposium Nasional Akuntansi XIII Purwokerto*.

Zuraya, N. (2020). Tiga Dampak Besar Pandemi Covid-19 bagi Ekonomi RI. Jakarta, DKI Jakarta, Indonesia: Republika Online.

**LAMPIRAN 1**

# **PEDOMAN WAWANCARA MENDALAM**

**Skripsi : Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Pemenuhan Kewajiban Perpajakan Wajib Pajak Hotel Pada Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus pada Hotel X Tahun 2020 dan 2021)**

**Narasumber : Bapak Andri Maulidi Rijal, S.E., M.M.**

**Jabatan : Kepala Satuan Pelaksana Penyuluhan Unit Pusat Data Informasi dan Pendapatan (Pusdatin) Badan Pendapatan Daerah Provinsi DKI Jakarta**

* Bagaimana pandangan mengenai pemungutan Pajak Hotel yang dilakukan di wilayah DKI Jakarta?
* Hal apa yang menjadi timbal balik tidak langsung bagi Wajib Pajak Hotel yang membayar Pajak Hotel?
* Bagaimana kewajiban pemenuhan Pajak Hotel yang harus dipenuhi Wajib Pajak Hotel dan Subjek Pajak Hotel?
* Data terkait target dan realisasi penerimaan dari sektor Pajak Hotel selama 3 tahun terakhir:

1. Bagaimana evaluasi yang telah dilakukan ketika realisasi masih jauh dari target?
2. Apa saja program unggulan yang telah dilakukan ketika realisasi sudah mendekati atau sesuai target?

* Upaya atau tindakan apa yang dilakukan Bapenda ketika penerimaan dari sektor Pajak Hotel saat tahun 2019-2020 belum mencapai target dan bagaimana pelaksanaannya? (Terkhusus pada saat terjadinya Pandemi Covid-19)
* Institusi mana saja yang berkoordinasi dengan Bapenda untuk meningkatkan penerimaan sektor Pajak Hotel dan bagaimana mekanisme koordinasinya?
* Secara teknis, dalam pemenuhan kewajiban Pajak Hotel adakah yang dibedakan alur administrasinya ketika sebelum pandemi dan saat pandemi Covid-19? Jika ya, bagaimana alurnya? Jika tidak, mengapa demikian?
* Apa langkah yang telah dan/atau akan diambil Bapenda untuk mempermudah proses administrasi, termasuk dalam hal pembayaran Pajak Hotel? Khususnya pada era Pandemi Covid-19.
* Tingkat kepatuhan Wajib Pajak Hotel di wilayah DKI Jakarta:

Bagaimana tingkat kepatuhan Wajib Pajak Hotel di wilayah DKI Jakarta? Apakah ada perbedaan saat belum terjadi pandemi dan saat pandemi Covid-19? (rendah/sedang/tinggi)

* Apa sajakah penyebab tingkat kepatuhan Wajib Pajak yang rendah? (jika tingkat kepatuhannya rendah)
* Apa strategi yang dilakukan untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak? (jika tingkat kepatuhannya sedang)
* Apa upaya yang telah dilakukan untuk mencapai tingkat kepatuhan Wajib Pajak yang tinggi? (jika tingkat kepatuhan termasuk tinggi)
* Strategi yang dilakukan Bapenda untuk membuat biaya kepatuhan pajak (compliance cost) menjadi serendah mungkin untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Hotel, khususnya saat Pandemi Covid-19:
  + - 1. Bagaimana langkah yang diambil Pemerintah untuk menurunkan beban biaya kepatuhan pajak (compliance cost)?
      2. Hal apakah yang menjadi tantangan dalam menurunkan beban biaya kepatuhan pajak (compliance cost) dan bagaimana mengatasinya?
      3. Hal apa yang perlu dilakukan evaluasi dalam menurunkan beban biaya kepatuhan pajak (compliance cost)?

**Narasumber : Bapak Prabu Sartono**

**Jabatan : Bidang SDM dan Sertfikasi BPD PHRI DKI Jakarta**

* Apa itu PHRI? (Gambaran mengenai PHRI)
* Apa peran dan tugas PHRI bagi industri hotel dan restoran? (dalam hal ini diwilayah DKI Jakarta)
* Bagaimana struktur organisasi PHRI? Bagaimana tugas pokok dan fungsinya dalam struktur organisasi PHRI?
* Pihak mana saja yang bekerja sama dengan PHRI dan bagaimana mekanisme kordinasinya?
* Apakah terdapat komunikasi, kordinasi, maupun kerja sama dengan Bapenda, Dinas Pariwisata maupun Pemerintah Daerah terkait?
* Bagaimana peran PHRI pada sektor pariwisata di wilayah DKI Jakarta? (terutama hotel)
* Bagaimana pendapat mengenai kebijakan Pajak Hotel yang berlaku di wilayah DKI
* Pada proses atau mekanisme pemenuhan kewajiban Pajak Hotel, apa peran PHRI didalamnya?
* Berapa jumlah hotel yang tergabung dalam PHRI? Bagaimana pendataannya?
* Apakah hotel yang tergabung mengetahui mengenai peraturan daerah yang berlaku?
* Apakah ada sosialisasi mengenai pajak hotel yang diselenggarakan oleh PHRI? Jika ya, seberapa sering?
* Apakah terdapat pungutan atau iuran yang dilakukan PHRI terhadap hotel yang tergabung didalamnya? Jika ada, bagaimana alokasi dana yang dikumpulkan tersebut?
* Apa yang anda ketahui tentang pajak hotel? Bagaimana mekanismenya?
* Bagaimana peran PHRI dalam mendorong hotel-hotel di wilayah DKI Jakarta untuk memenuhi kewajiban perpajakannya? (terutama pajak hotel) Jika tidak, apa faktor yang menjadi alasan bagi pihak hotel tidak memenuhi kewajiban perpajakan hotelnya?
* Menurut pendapat pihak PHRI, apa saja hal-hal yang mendasari dan memengaruhi pihak hotel patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakan hotelnya?
* Ketika pandemi, bagaimana peran PHRI dalam memberi solusi bagi hotel yang turut terdampak langsung pada revenue? Apakah ada perhatian khusus yang diberikan?
* Apakah terjadi kendala pada pihak hotel dalam memenuhi kewajiban perpajakan hotelnya pada saat pandemi?
* Bagaimana dukungan Pemerintah Daerah DKI Jakarta dalam upaya memajukan sektor pariwisata khususnya dalam hal ini bidang perhotelan?
* Apakah terdapat kendala atau hambatan terkait proses pengelolaan objek pajak hotel?

Jika ya, bagaimana upaya yang ditempuh untuk mengatasinya?

* Apakah ada kritik dan saran bagi Pemerintah Daerah DKI Jakarta khususnya dalam industri pariwisata khususnya pada sektor perhotelan guna terus meningkatkan kepatuhan dalam memenuhi kewajiban perpajakan hotel?

**Narasumber : 1) Ibu Dr. Inayati, M.Si**

**2) Bapak Dr. Prianto Budi, S.Ak, CA., MBA.**

**Jabatan : Dosen Perpajakan Universitas Indonesia**

* Bagaimana pendapat Bapak terhadap kebijakan yang mengatur mengenai Pajak Hotel di DKI Jakarta?
* Apakah peran pajak daerah dalam pembangunan suatu daerah tersebut?
* Apakah peran pajak hotel dalam penerimaan pajak daerah?
* Bagaimana cara pemerintah daera h menetapkan suatu target penerimaan Pajak Hotel dalam setiap tahunnya?
* Apakah dari target yang telah ditetapkan tersebut dapat mencerminkan potensi Pajak hotel?
* Bagaiamana pendapat Bapak ketika pajak hotel tidak sesuai dengan target yang telah ditetapkan? (ketika melampaui dan bahkan tidak mencapai target)
* Bagaimana pendapat Bapak mengenai implementasi sistem pemungutan pajak hotel yang diterapkan secara *Self Assessment System*?
* Kalau untuk compliance cost (fiscal, time, psycological cost) dalam pemenuhan pajak hotel di DKI Jakarta apakah sudah dapat memberikan kemudahan bagi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan hotelnya?
* Menurut Bapak, apakah faktor pendorong yang memengaruhi kepatuhan Wajib Pajak Hotel dalam memenuhi kewajiban perpajakan hotel? (sebelum dan saat pandemi)
* Apakah yang menjadi penghambat atau kendala Wajib Pajak Hotel dalam melakukan kewajiban pajak hotel? (sebelum dan saat pandemi)
* Apakah ada saran atau kritik untuk Pemerintah Daerah terkait dalam hal meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Hotel dalam memenuhi kewajiban perpajakan hotel guna meningkatkan penerimaan pajak hotel? (Khususnya di era pandemi).

**Narasumber : Ibu Rosa**

**Jabatan : Finance Controller Hotel X**

* Bagaimana pemahaman ibu terhadap Pajak Hotel secara umum? (Subjek Pajak, Wajib Pajak, Objek Pajak, Tarif Pajak)
* Dari mana bapak/ibu mengetahui informasi mengenai pemungutan pajak hotel tersebut?
* Apakah bapak/ibu mengetahui mekanisme pemungutan pajak? (menjelaskan bagaimana tata cara pembayaran Pajak Hotel berdasarkan pengalaman mereka)
* Bagaimana metode pembayaran Pajak Hotel yang berlaku (offline & online / jika mengetahui keduanya). Apakah ada perbedaan sebelum dan saat pandemi?
* Bagaimana menurut bapak/ibu apakah mekanisme tersebut memudahkan dalam melaksanakan kewajiban perpajakan (khususnya dalam hal ini pajak hotel)?
* Apakah terdapat komunikasi mengenai pemungutan pajak hotel dengan Bapenda atau PHRI?
* Bagaimana proses komunikasi dilakukan? Dan seberapa sering komunikasi dilakukan?
* Apakah pernah dilakukan sosialisasi (atau kegiatan sejenis) pemungutan pajak hotel oleh Bapenda? Jika ya, seberapa sering sosialisasi dilakukan?
* Bagaimana alur pemenuhan kewajiban perpajakan hotel yang terutang? (bayar, setor, lapor)
* Apakah mekanisme yang digunakan tersebut memudahkan Wajib Pajak? Apa alasannya?
* Apakah hotel ini memilki karyawan atau staff yang secara khusus ditugaskan untuk mengani masalah perpajakan?
* Apakah hotel ini memerlukan bantuan pihak ketiga seperti konsultan pajak misalnya dalam rangka memenuhi kewajiban perpajakan? Jika Ya, berapakah biaya yang dikeluarkan?
* Apakah terdapat biaya transportasi, biaya pencetakan dokumen terkait, dan pengeluaran lainnya yang ditujukan untuk melakukan pemenuhan kewajiban perpajakan hotel? Jika Ya, berapakah jumlah biaya yang dikeluarkan?
* Dalam mengurus kewajiban perpajakan hotel, seperti mengisi formulir-formulir perpajakan, pengisian Surat Pemberitahuan (SPT), pembayaran pajak hotel terutang, penyampaian dan pelaporan SPT, berapa lamakah waktu yang dibutuhkan?
* Apakah bapak/ibu mengalami kegelisahan atau kecemasan dalam proses pelaksanaan kewajiban perpajakan hotel? Jika Ya, jelaskan contohnya.
* Apakah manfaat yang dirasakan dari pembayaran pajak hotel?
* Apakah ada pungutan lain yang dilakukan oleh Bapenda dan Pemerintah Daerah setempat?
* Apakah pernah mengalami tunggakan pajak hotel atau sanksi terkait keterlambatan pembayaran pajak hotel?
* Apakah faktor yang mendorong hotel ini untuk melakukan pemenuhan kewajiban perpajakan hotel?
* Apakah kendala yang dirasakan dalam proses pemenuhan kewajiban perpajakan hotel?
* Apakah ada saran atau kritik yang ingin disampaikan kepada Bapenda atau Pemerintah Daerah setempat terkait pajak hotel?

**LAMPIRAN 2**

**TRANSKRIP WAWANCARA MENDALAM**

Narasumber : Ibu Rosa

Instansi : Hotel X

Jabatan : Finance Controller

Tanggal Wawancara : 14 Juni 2022

Waktu Wawancara : 15.00 – 16.00

Tempat : Hotel X, Jakarta Pusat

Keterangan

P : Peneliti

N : Narasumber

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| P | Selamat siang Ibu Rosa | Pembukaan |
| N | Siang |
| P | Sebelumnya saya mengucapkan terima kasih banyak untuk kesediaan sama waktunya pada siang ini ditengah kesibukan ibu juga |
| N | Tapi ga ini ya, apa maksudnya kita nggak bisa satu sesi di satu ruangan, lagi pada full lagi pada repot sebenernya, gapapa ya kayak gini aja ya. |
| P | Iya, gapapa kok bu  Izinkan saya perkenalkan diri saya lagi. Perkenalkan nama saya Apri Yani Melda, saya mahasiswa Ilmu Administrasi Fiskal Universitas Indonesia yang sedang melakukan penelitian skripsi berjudul "Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Pemenuhan Kewajiban Perpajakan Wajib Pajak Hotel Pada Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus pada Hotel X Tahun 2020 dan 2021)" | Perkenalan diri oleh Peneliti |
| N | Aku sambil ini boleh ya |  |
| P | Boleh ibu. Sebelum wawancara ini dilanjutkan lagi, boleh saya minta tolong perkenalkan kembali diri ibu lagi, nama dan jabatan |  |
| N | Oke Apri, kemarin kita udah ketemu. Perkenalkan nama saya Rosa, saya finance disini. Kamu kemarin minta data ke saya kan ya | Perkenalan diri oleh Narasumber |
| P | Iya bu |  |
| N | Beberapa sudah kita support ya neng, yang sekarang tinggal susulannya aja kamu perlunya apa |  |
| P | Terima kasih banyak ibu untuk perkenalan singkatnya. Langsung aja saya mau ada beberapa pertanyaan yang mau saya tanyakan |  |
| N | Iya, tanya aja, kalau bisa dijawab kalau nggak bisa jadi pr ya |  |
| P | Iya gapapa bu. Pertanyaan pertama bu, saya mau tanya, bagaimana pemahaman ibu terhadap pajak hotel secara umum, misalnya seperti subjek pajak, atau wajib pajak, atau objeknya atau tarifnya yang ibu ketahui | Pemahaman Narasumber tentang pajak hotel secara umum (tarif, objek, dll) |
| N | Tarifnya? |
| P | Apapun tentang pajak hotel bu |
| N | Secara umum aja ya, taunya tarifnya tuh 10% dari dulu sampai sekarang belum berubah. Apa sih objek pajaknya? Semua yang melekat di hotel itu, kegiatannya sebetulnya itu objek pajak, apapun berbagai revenue, objek pajak. Tapi terlepas dari company tersebut menjalankan apa engga. Sebenernya peraturan pajak itu apapun yang melekat di hotel itu ya itu, melekat dan dalam bentuk revenue ya itu objek pajak. Tarifnya itu secara umum 10%, tidak berubah dari dulu sampai sekarang.. |
| P | Kemudian kalau dari tadi ibu menjelaskan informasi mengenai pajak hotel tersebut ibu dapatkan dari mana ya bu? | Sumber informasi mengenai pajak hotel yang Narasumber ketahui |
| N | Informasi? Yang mana ya? |
| P | Informasi tadi mengenai tarif, mengenai objeknya, pengetahuan itu ibu dapatnya dari mana? |
| N | Dari mana ya, dari sebetulnya pas kita kuliah itu udah belajar kan terus kamu kerja itu memang udah pakemnya, pajaknya itu seperti itu |
| P | Kemudian bu, untuk mekanismenya pemungutan pajak hotel yang ibu ketahui itu seperti apa ya bu? Mulai dari menghitung, setor, dan lapor, seperti apa ya bu yang ibu tahu? | Mekanisme pemungutan pajak hotel |
| N | Apa-apa neng boleh ulang? |
| P | Mekanisme pemungutan pajak hotel yang ibu tahu itu seperti apa? |
| N | Oke-oke mekanismenya. Pajak itu kan sebetulnya yang bayar bukan, yang nanggung itu bukan kita ya, itu adalah dari tamu. Harga yang kita jual itu biasanya kita publish itu sudah harga nettnya, berapa persen? 10% dari harga yang kita publish termasuk service charge ya. Pajak itu bukan cuman dari DPP termasuk dari service chargenya. Misalnya harga kita 1 juta, 1 juta itu cari DPPnya dibagi dulu ya, baru ada service charge, di 1 juta itu ada service charge. Nah service charge nya itu, e PB 1-nya itu bukan cuma dari DPP-nya tapi termasuk service chargenya, 10% dari situ. Pelaporannya, pelaporannya sudah diatur sama si DKI. Pilihannya ada banyak, semua bank yang bekerja sama sejauh ini setahu saya, yang saya tahu bank BRI, bank DKI, atau ke Bapenda-nya langsung cuma hotel ini memilih jalan yang pake bank BRI. Sampai sejauh ini kita pakai bank BRI. Sistemnya online semua, bayarkan, laporkan, Upload, itu online semua sudah ditarik. Ada servernya mereka netapin server disini, dia tarik data kita cuman kita matchingin aja gitu. Mungkin ada beberapa data yang ga masuk, bisa jadi ditempat dia angkanya ga sama dengan angka kita. Jadi harus kita adjust setiap bulannya. |
| P | Kalo pas ga match gitu diadjustnya seperti apa ya bu? | Adjustment ketika data Wajib Pajak berbeda dengan data server Bapenda |
| N | Di Adjust manual aja, kita kan punya rekap juga kan penjualan kita berapa, kita rekap tu, kita info ke mereka. Kita lihat dulu di servernya mereka narik kita berapa rupiah gitu, hitungan kita berapa rupiah. Habis itu bisa di sistemnya di change, di sistemnya tu ada. Setahu saya, disistem manapun kita pilih, misalnya kita pilih, kita pindah ke DKI atau Bapenda itu eonline semua adjust-nya tapi. Apa ya bilangnya emm, hitung sendiri lapor sendiri. |
| P | Berarti by sistemnya juga bisa diubah |  |
| N | Bisa, bisa diubah |  |
| P | Kemudian bu, kalau misalkan saat tadikan ibu udah bilang semuanya sistemnya by online itu pada saat pandemi aja atau sebelum pandemi udah digunain? | Sistem online pajak hotel |
| N | Oh udah, dari dulu udah. Dari DKI mencanangkan mereka harus online ya kita wajib semua harus ikut online |
| P | Berarti sebelum pandemi pun sudah online |
| N | Tahun 2018, eh 17 pun udah online, dari dulu udah online, udah lama banget. Tepatnya kapan saya gak tahu, mungkin kamu harus cari tahu tuh sejak pemerintah mencanangkan online untuk DKI, ya online. |
| P | Berarti pada saat pandemi sama sebelum pandemi ada perbedaan gak bu? | Perbedaan sistem pajak hotel sebelum dan setelah pandemi |
| N | Gak ada. Sama aja. Bedanya revenuenya gak ada mau dilapor. Sama aja nggak berubah dari dulu sampai sekarang sistemnya itu-itu aja. Betul tidak berubah. |
| P | Kemudian bu, dari yang mekanisme tadi yang ibu sudah jelaskan juga terus yang sistem online, menurut ibu kira-kira mekanisme tersebut itu udah cukup memudahkan dalam melaksanakan kewajiban perpajakan hotel belum? | Kemudahan sistem online pajak hotel bagi Wajib Pajak Hotel |
| N | Iya, udah tuh. Dari pada kamu harus manual pergi kesana bawa cek yang kamu bayar bukan sepuluh ribu, dua puluh ribu yang kamu bayar, tapi ratusan juta. Ini masih hotel yang kecil ini, gimana kalau yang hotelnya gede kan. Kamu nggak harus create cek, tinggal kamu pindahin uang kamu ke rekening mandiri eh BRI |
| P | Kalau dari pihak eksternalnya bu, kayak tadi kan ibu sempet nyinggung Bapenda atau PHRI kira-kira kalau untuk pemungutan pajak hotel ini pernah ada komunikasi atau sosialisasi sejenisnya nggak bu? |  |
| N | Nggak, sejauh ini nggak pernah. Nggak pernah ada sosialisasi dari orang pajak kan. | Komunikasi mengenai pemungutan pajak hotel dengan Bapenda atau PHRI |
| P | Iya bu, dari Bapenda atau dari PHRI mungkin |
| N | Dari saya tahu nggak pernah ada tu sosialisasi. Ada perubahan juga nggak ada. Mungkin karena nggak ada perubahan tarif makanya nggak ada sosialisasi. |
| P | Komunikasi juga terkait pemungutan pajak nggak ada ya bu? |
| N | Jeleknya DKI begitu, apalagi pajak daerah begitu, kurang. Nggak pernah, nggak pernah. |
| P | PHRI juga nggak pernah bu? |
| N | Nggak pernah. Sejauh.. Saya nggak tahu ya dulu kan yang megang PHRI bukan nomor saya yang didaftarin, sepanjang nomor saya yang didaftarin itu nggak ada. |
| P | Kalau komunikasi ke PHRI mengenai apa bu? | Komunikasi Wajib Pajak Hotel dengan PHRI |
| N | Kita nggak pernah komunikasi ke PHRI. Masalahnya nggak, belum ada pertanyaan apa-apa sih. PHRI itukan lebih menaungi hotel ya, kita nggak ada case-case yang harus ditanyakan ke mereka ya. |
| P | Berarti kalau ada case tertentu baru mungkin ada komunikasi? |
| N | Mungkin PHRI kita perlu kayak kemaren kita butuh repatriasi mau daftar, nah itu baru kita harus melalui PHRI. Namun, kalau ada case kamu nggak bayar atau apa kita nggak nanya ke PHRI karena ada grup yang lain kan. Misalnya grup Account Receivable, grup manajer. Cukup kita ikut itu aja. Tapi kalau PHRI sampe sekarang nggak ya, cuman dia menaungi hotel kan semuanya. |
| P | Berarti perannya itu apa ya bu kalau PHRI ke hotel ini? | Peran PHRI terhadap usaha perhotelan Wajib Pajak |
| N | Ke hotel ini sejauh ini nggak ada ya, belum liat. Tapi kalau ijin, ijin apa itu ya, ijin kayak hotel pariwisata apa gitu ada yang dia kasih itu CHSI ya CHSI, kayaknya itu deh. Tapi sejauh ini nggak tau sih, kemaren kita ada acara langganan undangan dari mereka setiap tahun iya. In case ya kita nggak tahu ya suatu saat mungkin peraturan harus mewajibkan kita gabung PHRI nggak tahu karena yang menaungi seluruh hotel kan PHRI. Fungsinya apa di kita nggak tahu juga, belum sejauh ini belum sih. Waktu itu kita karena kita mau join ini ya repatriasi cuman nggak jadi join repatriasi. Kenapa kamu bawa repatriasi? Emangnya sampe kesitu kamu? |
| P | Nggak si bu, mau tau aja perannya PHRI itu seperti apa secara langsung ke hotel ini seperti apa | Peran PHRI terhadap usaha perhotelan Wajib Pajak |
| N | Oh iya PHRI. Tapi memang wajib si, ada mungkin kali ya beberapa mereka. Saya lihat si di itu ya, sosialisasi mereka misalnya ada kegiatan apa. Cuman kan kalo kita tergantung kita butuhnya apa jadi kita ga selalu ikutan |
| P | Kemudian bu, tadi kan udah mekanismenya udah sempat dijelaskan. kalau alur pemenuhan terkait pembayaran pajak hotel terutangnya dari tanggalnya kayak gitu pemahaman ibu seperti apa? | Alur pemenuhan kewajiban perpajakan hotel |
| N | Itu per satu bulan, satu sampai tiga satu, satu bulan penuh kan. Dilaporkan dibulan berikutnya. Kalau peraturan sekarang ya, paling lambat dibayarkan tanggal 10 sama kayak PPh pusat ya sama ya. Tanggal 10 bayarnya lapornya paling lambat tanggal 20. Satu bulan penuh dibayarkan dibulan berikutnya. |
| P | Itu dari revenue masa bulan ini untuk dibayarkan bulan berikutnya tanggal 10 |
| N | Satu sampai tiga puluh kalau 30 hari ya, pokoknya satu bulan penuh kami lapor dibulan berikutnya. |
| P | Kalau disini bu, ada staff khusus yang nanganin masalah perpajakannya atau nggak bu? | Karyawan atau staff yang secara khusus ditugaskan untuk mengani masalah perpajakan |
| N | Kalau pajak daerah kita yang handle, kalau PB 1 ini. Tapi kalau PPh badan sama pusat itu nanti sama holding. Kalau pajak daerah itu kita yang handle unitnya. |
| P | Kalau mengenai pajak daerah itu bu, pernah ada perlu bantuan dari pihak ketiga, kayak konsultan pajak gitu nggak bu? | Kebutuhan akan pihak eksternal seperti konsultan |
| N | Nggak, nggak pernah. Belum pernah. Masih sejauh ini kita aman sih, maksudnya nggak tahu kan aman nggaknya nggak tahu ya, soalnya saya kan lagi diaudit juga. |
| P | Oh ini lagi diaudit? | Audit oleh otoritas pajak daerah DKI Jakarta atas  Hotel X |
| N | Iya lagi diaudit, tapi bukan cuma saya. Rata-rata banyak hotel. Kayaknya memang mereka butuh uang jadi makanya mengaudit. |
| P | Proses audit itu biasanya berapa lama bu? |
| N | Nggak tau sampai sekarang belum ngasih saya itu, hasilnya apa. Saya udah submit data. |
| P | Sejak kapan? |
| N | Dari setelah lebaran, masih baru sih ya. |
| P | Itu data yang diaudit tahun berjalan atau |
| N | Nggak, dari 2017 sampai 2021. Lima tahun |
| P | Lima tahun terakhir ya bu. |
| N | Iya gitu. |
| P | Kalau yang diaudit itu karena ada indikasi tertentu atau gimana ya bu? |
| N | Nggak tahu, kayak aku udah tanya kenapa diaudit. Karena mereka katanya, tunggu ya neng. Saya juga pernah tanya ini nggak pernah diaudit tumben-tumbennya diaudit kan, karena kita ngerasa baik-baik aja gitu. Karena menurut mereka yang mereka survey di hotel lain banyak yang nggak melaporkan revenuenya alasan masih kadang pandemi dan lain-lain, itu saya tanyakan ke mereka. Itulah yang mereka temukan, jadilah hotel-hotel lain diaudit. |
| P | Atau karena pandemi ya bu? |
| N | Ya nggak ada revenuenya orang saya aja udah tutup dari bulan April sampe bulan berapa kan waktu itu tapi kan kita nggak takut masalahnya kan kita nggak pernah iniin pajaklah. |
| P | Kalau untuk biaya transportasi, cetak dokumen, untuk pembayaran sampe proses lapor pajak hotel itu kira-kira ada nggak bu? Apa nggak ada? | Biaya transportasi, biaya pencetakan dokumen terkait, dan pengeluaran lainnya yang ditujukan untuk melakukan pemenuhan kewajiban perpajakan hotel |
| N | Biaya transportasi yang timbul gara-gara kita melapor pajak? Nggak, kan saya online. |
| P | Berarti udah nggak ada ya bu? |
| N | Iya, itulah enaknya online. Terus kita kan nggak perlu cetak dokumen, itu satu. Terus kita pasti nggak capek dia narik data kita juga kan bukan nggak pernah double book ya tetep kita online. Bagusan online sih dia tinggal narik data kita, cocokin, udah. Kalo ada yang salah kan tinggal adjust, begitu. |
| P | Itu berarti nggak pernah yang sampe dipanggil ke kantor pajak gitu ya bu? |
| N | Belum, nggak pernah. Jangan dong, duh masa dipanggil sih. Nggak, nggak pernah. |
| P | Kemudian bu, kalau untuk waktu yang dibutuhkan untuk memenuhi kewajiban pajak hotel kira-kira itu cukup memakan waktukah? Apa gimana bu? | Waktu yang dibutuhkan dalam mengurus kewajiban perpajakan hotel |
| N | Misalnya lapornya gitu? |
| P | Mulai dari proses hitung, setor, melapor |
| N | Nggak, karena kan kita lakuin dimeja kita, kecuali kalo harus buka cek, kita harus ke bank, antri ke bank, terus harus print-print data apa mungkin di bawa USB jaman dulu lapor PPh Badan kan eh PPh Masa kan. Kan harus pake diflashdisk bawanya. |
| P | Karena dilakuin diruangan sendiri |
| N | Betul, karena dikomputer sendiri tinggal log in aja kan, di create, approve. Karena kan dia ada multiple kan, buat ngecreate beda yang approval beda. Ada si penyaringnya. |
| P | Kalau untuk faktor psikisnya bu, misalnya kayak untuk ke pembayaran pajak hotel ini sampai pelaporan itu cukup bikin stress atau gelisah atau ada gelisah karena online karena takut telat karena sistem? | Kegelisahan atau kecemasan dalam proses pelaksanaan kewajiban perpajakan hotel |
| N | Oh pastilah. Kalo kena, tergantung tanggalnya. Kalo tanggal sepuluhnya itu masih bukan, misalnya tanggal satunya itu hari kerja kita masih enak. Kalo tanggal satu itu hari, misalnya nih jumat sabtu minggu, masuk-masuk kamu hari senin udah tanggal lima kan. Otomatis itu harus kebut-kebutan kan, tanggal sepuluh terakhir. Nah gitu. Tergantung tanggalnya, kalau tanggalnya jatuhnya hari biasa mah kita nggak yang sampe harus cepat-cepatan ngerjainnya karena kan masih ada tanggal 2, tanggal 3. Lain cerita kalo udah tanggal 1 tuh hari jumat atau mungkin hari sabtu, minggu. Seninnya udah tanggal berapa kan gitu. Atau tanggal merah kena kan. Sebenernya nggak lama ngerjain beginian tuh, cuman rekon doang kan abis rekon udah. |
| P | Kalo by systemnya bu pernah ada gangguan gitu nggak bu? | Gangguan sistem online pajak hotel |
| N | Oiya pasti, BRI kan ada aja |
| P | Sistem dari Banknya berarti bu bukan sistem pajaknya? |
| N | Nggak tahu itu sistem pajaknya atau dari banknya ya. Masalahnya sistem pajaknya itu kan ngelink ke Banknya kan. Tapi misalnya Bank kalo buka rekening kita disini, ada nih sebelah sini Pemda. |
| P | Kemudian bu, karena tadi udah semuanya by online juga terus dilakuin dimeja kantor sendiri itu kira-kira untuk pemenuhan kewajiban perpajakan hotel kayak ngisi untuk datanya, ngesubmit, itu butuh waktu berapa lama ya bu? | Waktu yang dibutuhkan dengan memanfaatkan sistem online |
| N | Nginputnya ya? Satu jam selesai ko buat nginputnya karena kan kita terpaksa input day by day kan kalau dia salah harus cari adjustmentnya. Tapi kalo yang apa ya, jadi saya sebetulnya itu sebentar karena saya itu NEPDnya itu ada dua, satu buat restoran, satu buat room. Kalo saya cuman yang di room ini bisa online ketarik. Jadi saya cuman ngeadjust selisihnya aja diakhir bulan. Misalnya 2 milyar disana diakuin, saya cuma 1 milyar. Nah itu saya adjust 1 milyar lagi kan, satu adjustment aja. Tapi kalo NIPD saya yang restoran ini, ini saya NEPD sendiri, ini nggak bisa online saya harus adjust masukin data per hari per hari per hari gitu. Kalo nggak mah cuman sebentar, adjustment cuma diakhir bulan aja. |
| P | Kalau benefit yang dirasain bu dari kan kita udah patuh bayar pajak ya bu, khususnya pajak hotel, pajak daerah, kira-kira dari pengelola hotel, dari pihak hotel itu benefitnya apa sih bu? |  |
| N | Nggak ada. Emang apa dikasih? Kagak ada. Ini lagi diaudit malah. Benefitnya belum ada sih, biangin aja ya diskripsimu ya, minta tolong ya | Benefit yang dirasakan akan pembayaran pajak hotel |
| P | Berarti buat benefitnya nggak ada yang dirasain ya bu? |
| N | Nggak tahu kalo disini sih nggak ada. Pernah dikasih sumbangan yang waktu pandemi, tapi saya nggak tahu, iya yang pandemi dapet dikasih |
| P | Itu setiap hotel dapet bu? | Insentif pajak hotel yang didapatkan hotel dan restoran di DKI Jakarta berupa dana yang diberikan |
| N | Nggak semua hotel, hanya yang mengajukan. |
| P | Oh itu diajukan ya bu? |
| N | Diajukan, karena diseleksi sama pemerintah kan. Itu dapat satu bulan pajak, tapi sehabis itu saya diaudit. Nggak tahu deh nemunya apa. |
| P | Itu saat awal pandemi yang waktu tutup? |
| N | Pandemi tahun kedua kalo nggak salah deh |
| P | Justru pada saat tahun kedua ya bu? |
| N | Kan kita pandemi awal-awal dari tahun 2020 ya? |
| P | Iya |
| N | Iya 2021 kalo nggak salah |
| P | Bukan pada saat tutupnya berarti ya bu. |
| N | Iya, bukan diawal-awal pandemi itu. |
| P | Itu pengajuannya ke Bapenda atau kemana bu? |
| N | Bentar dulu, lupa, kemana ya dulu waktu itu. Semua kok, semua hotel yang mengajukan dan diseleksi sama mereka kan. Hotel bintang 5 juga dapet yang terdampak. Tapi tergantung PB 1-nya yang dibayarkan gitu. Besaran PB 1 yang dibayarkan. Hampir sebulan PB 1-lah saya totalin. |
| P | Itu dibulan apa ya bu? |
| N | Aduh bulan berapa ya, apa sih ya yang dapet itu ya, yang duit itu. Apa namanya ya, ada bahasanya tuh. Aduh apa ya namanya. Nah ntar aku cari ya. |
| P | Berarti itu semacam insentif gitu ya bu? |
| N | Iya insentif, heeh kayak insentif gitu. |
| P | Diberikannya gimana bu? | Insentif pajak hotel yang didapatkan hotel dan restoran di DKI Jakarta berupa dana yang diberikan |
| N | Ditransfer |
| P | Secara uang, diuangkan? |
| N | ya diuangkan. Tapi kita juga wajib lapor ke mereka penggunaannya dan di penggunaannya itu kita harus kasih realisasi penggunaannya. Kita kasih dulu nih expense kita apa nih, tapi expensenya yang mana berkaitan dengan usaha itu, misalnya biaya listrik. Kita jelasin nih ke mereka ini ini ini. Harus dilegalisasi sama si auditor. |
| P | Eksternal auditor? |
| N | Eksternal auditor, harus dilegalisasi itu benar. Lalu setelah itu kita kirim, kita submit datanya ke mereka nih. Kalo kita masuk salah satu yang terpilih, yang datanya lengkap atau apa, ya kita dapat. |
| P | Kalau kayak gitu bu, apa yang bikin hotel ini terpilih dari banyak hotel yang ngajuin tapi nggak semua hotel dapet |
| N | Ya karena, maksudku banyak ko hotel-hotel yang dapat soalnya kita ikutin, kan ada peraturannya nih dikasih, harus submit kesini, minta ini minta itu, dilegalisasi sama auditor. Selama berjalan itu yaudah. |
| P | Kalo kayak kriteria khususnya itu? Misalnya pendapatannya menurun sekian persen. |
| N | Restoran aja banyak dapat. Oh nggak nggak, semua hotel bisa mengajukan dengan syarat ini lakukan laporan keuangan gitu gitu yang paling terakhir itu harus dilegalisasi sama auditor. Kita buat rincian laporan keuangannya, kita ruginya apa. |
| P | Berarti alokasinya juga buat expense sesuai buat yang diajukan? |
| N | Betul, iya sesuai sama yang disitu. Buat listrik sama gaji |
| P | Cuman sekali berarti itu ya bu? |
| N | Iya, sekali doang. Cuman ada sekali. Ya itu kayak bantuan inilah yang dikasih pemerintah pas pandemi ke warga kan. Kan nggak bisa tumpang tindih, cuma dikasih sekali kan. |
| P | Kemudian bu terkait, ini kan usaha hotel, ada pungutan lain nggak sih bu yang dipungut sama Bapenda atau Pemerintah Daerah? | Pungutan lain oleh Bapenda atau Pemda terkait usaha perhotelan |
| N | Nggak, nggak. Kalo pajak daerah ya pajak daerah aja, kalo pajak pusat ya pusat, kan gitu |
| P | Sesuai peruntukannya berarti ya bu? |
| N | Iya, nggak nggak, nggak pernah. |
| P | Kalo ini bu, tadi kan sempet bilang ada mau diaudit, itu apa pernah ada terjadi tunggakan pajak atau keterlambatan? | Tunggakan pajak hotel atau sanksi terkait keterlambatan pembayaran pajak hotel |
| N | Nggak pernah, mohon maap. Nggak ada. Bukan karena itu, bukan. Nggak, memang mereka si hotel lagi pada diaudit aja |
| P | Berarti kalo kena sanksi, atau tunggakan pajak, atau keterlambatan itu nggak pernah? |
| N | Nggak pernah. Lah kalo kita nunggak itu si PB 1 tu iniloh, kalo kamu nunggak, terlambat bayar itu dendanya itu datangnya cepat. Bukan kayak pajak pusat agak lama gitu ya. Ini cepat, bulan berikutnya kalo udah telat langsung dikirimin itu. Itu dendanya udah dikirimin invoice tagihan denda, itu cepat datang dendanya. Telat lapor aja didenda. Pajak PB 1 kita berapa kalo sampe denda siapa yang mau bayarin. |
| P | Tadi kan sempet dijelasin ya bu, kalo pajak hotel ini nggak pernah nunggak, nggak pernah telat, nggak pernah kena sanksi, kira-kira apasih bu faktornya yang mendorong pihak hotel ini bisa sepatuh itu gitu bu? | Faktor yang mendorong hotel X untuk melakukan pemenuhan kewajiban perpajakan hotel |
| N | Faktor yang mendorong? |
| P | Iya bu |
| N | Ya karena emang prinsipnya ininya kali ya, nggak pengen, nggak mau main-main dengan pajak. Yang harus dibayarkan, ya bayar. Mau pajak apapun. |
| P | Karena tadi ditanya benefitnya nggak ada, tapi patuh |
| N | Ya kan kalo ke negara kan kita harus bayar pajak, ya kita bayar. Dari pada nanti kamu nggak bayar kamu diaudit, kamu lebih bayar dendanya itu bisa sampe berapa banyak gitu kan. Jadi lebih baik kamu bayarkan aja. Toh itu memang kewajiban kita sih bayar. |
| P | Kalo penghambatnya bu kira-kira untuk memenuhi kewajiban pajak hotel ini seperti apa ya bu? | Faktor penghambat yang dirasakan Hotel X dalam proses pemenuhan kewajiban perpajakan hotel |
| N | Faktor penghambatnya pemenuhan pajaknya? Nggak ada deh kayaknya. Nggak ada sih, pokoknya apapun yang kita lakukan disini, selama transaksi itu berbau revenue kita ada jual apapun pasti kita kenain pajak, PB 1. Jadi nggak ada, kita nggak pernah misalnya nih kita ada revenue apa, kita jual apa gitu terus kita nggak mau kena PB 1, kita nggak mau. Semua kena PB 1. |
| P | Mungkin kayak tadi yang kendala hari aja kali ya bu, jadi agak keteteran |
| N | Iya betul, karena kan seperti yang saya bilang bayar itu paling lambat kan tanggal sepuluh, lapor itu paling lambat tanggal 20. Kalo lapor masih enaklah, sepuluh ke dua puluh kan masih rengganglah. Kalo lapor kan tinggal pake data doang. Tapi kalo bayar kan proses ya |
| P | Kalo by sistemnya udah cukup memadai ya bu? | Kendala yang dialami Wajib Pajak Hotel X akibat sistem online yang digunakan |
| N | Udah, kalo by sistemnya dia ini kok baik-baik aja. Tinggal kita info aja kalo ada yang nggak lengkap tinggal info aja ke mereka. |
| P | Kalo nggak lengkap itu misalnya seperti apa bu? |
| N | Misalnya nih, kan kita transaksi setiap hari ada ya satu dua tiga empat lima enam, entar dia tahu. Mungkin ada dihari tertentu sistemnya dia nggak narik gitu, kan kita wajib harus ada isinya ya. Kan tiap hari itu harus ada isinya. Angkanya berbeda, karena kan nanti kita adjust kan di tiga puluh satu (31) atau tiap akhir bulannya. Nah kalau datanya nggak masuk kita tinggal email ada namanya ada e-tax. Ada timnya mereka. Tinggal kita email aja, minta tolong dicek transaksi tanggal segini belum masuk nih, nah itu kita kasih datanya nih.. |
| P | Itu email ke pihak mana bu? |
| N | E-Tax. Nah itu e-taxnya saya nggak tahu, under BRI atau under si DKI. pokoknya E-Tax Pajak DKI |
| P | Kemudian bu, untuk yang terakhir, ada saran atau kritik untuk pemerintah daerah khususnya berarti ini DKI Jakarta terkait pajak hotel ini bu, atau mengenai tarifnya kah, atau mekanismenya kah, sistemnya. Ada masukan? | Saran dan kritik Wajib Pajak Hotel X kepada Bapenda atau Pemerintah Daerah setempat terkait pajak hotel di DKI Jakarta |
| N | Tarifnya diubah nggak mungkin yah. Saran atau kritiknya, oh ini nggak ada sih. Kalo secara tarif nggak mungkin diubah tapi mungkin lebih ke sistemnya. Misalnya nih dia kerjasama sama siapa gitu, atau sistemnya tu lebih bagus aja gitu. Harus lebih canggih. Misalnya kita lapor dan bayar, PPh masa itu kan gampang ya semua Bank menerima. Nggak harus Bank ini Bank itu gituloh. Tinggal kita create disistemnya di DJP Online terus kita transfer. Atau mungkin di Bank mana kan gitu kita create Billing, misalnya di BCA atau apa. Create billing udah bisa distu jadi bisa langsung bayar. Nah kalo inikan Banknya tertentu doang dan yang ditunuk kan. Terus kayak touch customernya gitu, nanya kurangnya apa gitu ya. Harusnya ada sosialisasi kan pajak daerah eh inini ada server baru atau apa. Karena kan kalo pusa itu lebih gede banget seluruh Indonesia ya. Kalo ini kan pajak DKI, harusnya bisa menjangkau dong objek-objek pajaknya, karena objek pajaknya pasti hotel dan restoran. Karena kan kita bingung PIC-nya siapa sih |
| P | Kalo pengajuan gitu berarti nggak ada juga ya bu? Nggak terakomodir juga? |
| N | Nggak, nggak tahu ngadu kemana coba. Kalo ini kan ada AR-nya ada kan tahu kan. Misalnya kalo ada ini kan tinggal ditanya ke AR -nya kan. Atau AR-nya info lu nih ini gini, kamu kayaknya ada yang belum dibayar gitu kan. Ini kan masalahnya pajak daerah. Daerah inikan nggak tahu siapa AR-nya gitu kalo menurutku ya. |
| P | Jadi dituntut kemandirian masing-masing |
| N | Iya bener-bener, kemandirian masing-masing. Kayak nggak tahu mau nyari siapa nggak tahu. Kalo ada kendala juga kita, yang saya cari orang Bank BRI-nya saya cari kan dia yang proses, uangnya kan saya kasih dia kan gitu. Itusih kayaknya, padahal kan DKI segini doang. Tapikan walaupun nggak begitu luas tapi pendapatannya gede ya, setoran hotelnya banyak mungkin karena terlampau banyak kali ya. |
| P | Itu ajasih pertanyaan yang mau saya ajukan untuk ditanyakan. Terima kasih banyak ibu | Penutup |
| N | Semoga bermanfaat ya neng. |

**LAMPIRAN 3**

**TRANSKRIP WAWANCARA MENDALAM**

Narasumber : Ibu Dr. Inayati, M.Si

Instansi : Universitas Indonesia

Jabatan : Dosen Perpajakan

Tanggal Wawancara : 21 Juni 2022

Waktu Wawancara : 14.30 – 15.15

Tempat : Google Meet

Keterangan

P : Peneliti

N : Narasumber

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| P | Selamat siang ibu ina, terima kasih untuk waktunya, untuk kesediaannya, menjadi salah satu narasumber dari pihak akademisi penelitian skripsi saya. Perkenalkan nama saya Apri Yani Melda, Ilmu Administrasi Fiskal, angkatan 2018, yang sedang menempuh mata kuliah skripsi juga dengan judul Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Pemenuhan Kewajiban Perpajakan Wajib Pajak Hotel Pada Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus pada Hotel X Tahun 2020 dan 2021). Kemudian ada beberapa hal yang ingin saya tanyakan ibu terkait untuk wawancara mendalam skripsi saya. | Pembukaan dan perkenalan diri Peneliti |
| P | Untuk yang pertama bu, saya mau bertanya, bagaimana pendapat ibu terhadap kebijakan yang mengatur mengenai Pajak Hotel di DKI Jakarta? | Pendapat secara umum mengenai kebijakan yang mengatur tentang Pajak Hotel di DKI Jakarta |
| N | Ini luas banget ya pertanyaannya, boleh dispesifikan nggak? Karena pajak hotel itu kan ada tax basenya, ada tax ratenya, ada tax administration nya. Yang mana ya yang mau didiskusikan? |
| P | Sebenernya bu, ini masih secara umum baik itu dari tax rate dan tax administrationnya juga tax basenya bu secara kulit luarnya dulu bu. Menurut ibu, di DKI Jakarta penerapannya sudah seperti apa ya bu? | Pendapat secara umum mengenai kebijakan yang mengatur tentang Pajak Hotel di DKI Jakarta |
| N | Saya merasa ya kebijakannya secara umum kan DKI juga nggak terlalu jauh berbeda ya dengan pengaturan PDRD begitu ya, sehingga saya pikir ya secara umum kebijakannya biasa-biasa saja ya. Maksudnya tidak ada sesuatu yang menonjol kecuali misalnya DKI mungkin masih punya program terkait dengan pemungutan pajak restoran untuk restoran-restoran yang bergabung dengan platform seperti gojek, grab, dengan grab food dengan gofoodnya seperti itu gitu. Itu memang ada problemnya. Tapi diluar dengan programnya juga masih dalam penyelesaian. Tapi diluar itu saya pikir ya DKI sudah berusaha, kebijakannya ya cukup baik dan kalau dari sisi pelayanan mereka mempermudah wajib pajak misalnya dengan pelayanan-pelayanan berbasis online begitu misalnya. Itu sih kalo komentar saya secara umum yah. |
| P | Baik ibu, kemudian yang saya ingin tanyakan berikutnya, apakah peran pajak daerah dalam pembangunan suatu daerah tersebut? Nah kalau dalam hal ini khususnya berarti DKI Jakarta, menurut pandangan ibu | Peran pajak daerah dalam pembangunan DKI Jakarta dan faktor penerimaan pajak daerah DKI Jakarta termasuk sangat besar |
| N | Secara umum ya kalau kita liat DKI juga termasuk yang sangat terdukung yah, yang sangat tersupport, dengan penerimaan pajak daerah yang mana DKI termasuk yang sangat besar penerimaan pajak daerahnya dibandingkan provinsi-provinsi lain di Indonesia. Ada beberapa sebab. Yang pertama karena DKI memang daerah istimewa dia memungut semua jenis pajak, mulai dari pajak provinsi maupun pajak kabupaten kota. Sementara provinsi yang lain, yang bukan daerah istimewa, kan dia hanya memungut pajak provinsi dan tidak memungut pajak kabupaten/kota. Ini DKI memungut semua jenis pajak, itu satu. Yang kedua, karena DKI juga pusat pemerintahan, maka kayak misalnya kita bicara PBB, maka nilai NJOPnya tinggi. Kalau kita bicara pajak restoran, maka industri restorannya berkembang. Kalau kita bicara pajak hotel, hotel-hotel yang bagus dan mahal-mahal juga di Jakarta. Kalau kita bicara kendaraan bermotor juga jumlah kendaraan bermotornya juga sangat signifikan sehingga untuk DKI secara umum kontribusinya besar ya pajak daerah dan retribusi daerah itu. Pajak daerah terhadap PAD. dan DKI juga punya infrastruktur yang bagus. Infrastruktur untuk teknologi tax administrationnya, kemudian SDMnya juga memiliki SDM yang relatif berkualitas dibandingkan dengan daerah-daerah lain yang kondisinya lebih memprihatinkan. |
| P | Baik ibu, berarti pajak daerahnya cukup berkontribusi signifikan di DKI Jakarta ini ya bu. Kemudian untuk pertanyaan berikutnya, menurut pandangan ibu, bagaimana cara pemerintah daerah menetapkan suatu target penerimaan Pajak Hotel dalam setiap tahunnya bu? | Cara pemerintah daerah menetapkan suatu target penerimaan Pajak Hotel dalam setiap tahunnya |
| N | ni sebenernya saya tidak tahu secara persis ya proses penetapannya karena itukan dilakukan internal. Tapi yang saya pahami kan mereka punya unit yang namanya Perencanaan dan Pengembangan. Nah ini unit di Bapenda DKI yang tugasnya memang merumuskan perencanaan dan pengembangan dan mestinya mereka punya data-data begitu ya untuk menentukan berapa sih target yang harus dicapai misalnya pada tahun yang akan datang begitu, sehingga tentu ada pertimbangan jumlah restoran, pertimbangan pertumbuhan ekonomi barangkali begitu ya, pertimbangan-pertimbangan lainnya serta pengalaman-pengalaman dari tahun-tahun sebelumnya. Saya pikir itu ya, saya juga tidak tahu secara detail karena ini yang tahu adalah pemprov DKI sebenernya, temen-temen di Bapenda. |
| P | Kemudian untuk pertanyaan berikutnya, kalau dari tadi target yang telah ditetapkan itu bu apakah dari target tersebut dapat mencerminkan potensi pajak hotel yang ada bu? | Target pajak hotel yang telah ditetapkan dalam kaitannya dengan potensi pajak hotel yang dapat diperoleh |
| N | Ya, kalo kita bicara potensi pajak secara umum memang yang perlu disadari adalah tidak mudah menentukan potensi. Jadi, kalau mau menentukan potensi itu perlu dilakukan kajian yang betul-betul juga pengumpulan data ya yang betul-betul komperhensif, yang betul-betul update dan dibutuhkan banyak data dan seterusnya begitu untuk menentukan target-target penerimaan atau perencanaan yang kadang itu belum tentu data itu di Indonesia kita tahu ya. Indonesia tuh kita punya masalah dengan data. Jadi, kalo kita tanya data atau sumber-sumber data gitu ya kalo misalnya kita mau membuat riset aja, jangankan pemerintah membuat kebijakan, mahasiswa membuat riset aja kadang-kadang datanya aja suka beda-beda tergantung dari sumber mana gitu. Terus kalo misalnya Indonesia kan itu punya satu data gitu ya programnya kan ada satu data, tapi kan kalo kita klik itu nggak semua itu ada isi datanya, ada yang kosong. Jadi memang itu, padahal itu adalah salah satu yang kita butuhkan untuk perumusan. Dan itu memang challengenya ya, ada challenge internal sendiri ya untuk menentukan target-targetnya, target penerimaan pajak daerah mulai dari pendataan dan seterusnya. Dan kordinasi juga mungkin menjadi ini masalah klasik yang kadang tuh kordinasi itu mungkin dengan institusi lain belum terlalu baik. Ya semacam ini saya pikir ya gitu. Dan jangan lupa ya kalo kita bicara target itukan target itu dalam hal ini kan kemudian dituangkan dalam APBD ya gitu, RAPBD (Rencana Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah). Nah penentuan penyusunan RAPBD sendiri kadang mungkin dari sisi pemerintah daerah misalnya pemerintah daerah sudah berusaha menyusun dengan yang sebaik-baiknya berbasis data.  Tapi jangan lupa bahwa RAPBD itu disusun dengan melalui proses pembahasan di DPRD. Ada dengar pendapat, dan disana ada proses-proses politik yang terjadi gitu. Sehingga kadang perumusannya itu tidak hanya ditentukan pada akhirnya pada data-data scientificnya, tidak hanya ditentukan oleh kondisi objektifnya, tapi juga ditentukan oleh hasil apa ya, hasil diskusi atau hasil pembahasan-pembahasan di DPRD. Nah dimana DPRD ini kan prosesnya banyak yang merupakan proses politik disini ya yang tidak sepenuhnya bersifat objektif. Ini pasti banyak kepentingan aktor, banyak kepentingan partai politik, dan seterusnya yang dibawa dalam forum tersebut dan diperjuangkan dalam forum tersebut. Sehingga dalam perumusannya target, misalnya contohnya begini, sebenernya potensi 100 gitu ya udah diceklah secara baik. Badan Pendapatan Daerah tuh cuma bisa majakin 100 overall. Kemudian ketika merumuskan belanja begitu, misalnya DPRD itu minta karena dia janji sama konstituennya misalnya untuk membangun apa, membangun ini, kemudian masing-masing minta. Akhirnya belanjanya jadi banyak begitu ya menjadi besar, katakanlah menjadi dibutuhkan dana 120 misalnya. Karena dananya dibutuhkan 120 sementara pemerintah daerah mengatakan bahwa budget mereka hanya 100. Kan DPRD misalnya ingin supaya itu jadi 120 dong. Padahal kan potensinya cuma 100. Nah kayak gitu, belum tentu nanti argumentasi pemerintah mengatakan bahwa sebenernya potensi pajaknya sekian dan sehingga rencana untuk rancangan anggarannya itu hanya bisa misalnya 100, belum tentu argumentasi itu kemudian yang akhirnya diterima atau dipergunakan sebagai argumen sebagai dasar untuk penyusunan APBD gitu. Jadi, ada banyak faktor yang masih menjadi constraint atau keterbatasan Pemerintah Daerah. |
| P | Berarti masih ada adjustment dari berbagai pihak juga ya bu? |  |
| N | Iya betul, karena ada apa namanya, harus menyesuaikan berbagai kepentingan pihak gitu. |
| P | Kemudian ibu saya ingin bertanya, bagaimana pendapat ibu ketika pajak hotel tidak sesuai dengan target yang telah ditetapkan? Misalnya dari RAPBD tersebut pajak hotel pada realisasinya justru melampaui atau bahkan justru tidak mencapai target. Kira-kira bagaimana pendapat ibu mengenai pencapaian pajak hotel tersebut bu? | Pencapaian target pajak hotel dengan realisasi (melampaui atau tidak mencapai target) |
| N | Iya kalo kita bicara target dan realisasi gitu ya, itu memang sesuatu yang jaranglah, misalnya rencananya 110 terus tercapai 110 persis koma nol nol, itu jarang ya terjadi seperti itu gitu. Biasanya dia sekitar itu kalau pada kondisi tertentu dia dibawah atau diatas. Nah kalo ditanya penyebabnya, ya macem-macem. Kalo disatu sisi misalnya itu bisa disebabkan misalnya memang otoritas pajak daerah, potensinya betul seperti itu tapi mungkin otoritas pajak daerah punya kendal. Misalnya tax administrationnya kurang bagus, kemudian atau SDMnya kurang atau apa itu disatu sisi. Kemudian, kendala yang lain misalnya kayak selama ini Covid. Dari tahun ini kan sudah Covid dan Covid kan force major. Covid itukan sesuatu yang nggak bisa diprediksikan. Itukan bencana non alam yang luar biasa gitu. Yang orang bilang force majorlah, orang nggak bisa melakukan banyak gitu ya. Dia mempengaruhi perekonomian nah seterusnya. Sehingga mempengaruhi penerimaan. Tapi disisi lain,bisa juga tidak terpenuhi atau melampaui target itu terjadinya karena ya memang targetnya tidak dirumuskan dengan sesuai dengan yang sebenarnya gitu sehingga bisa jadi targetnya kebesaran. Kan kalo targetnya kebesaran, dia tidak mungkin dicapai ya pasti dibawah dari target. Atau targetnya kekecilan sehingga dia melampaui target itu. Jadi penyebabnya banyak ya, macem-macem gitu kalo ditanya realisasi dan target itu tidak selalu bersesuaian. Kadang terlampaui, kadang kadang kurang. |
| P | Baik ibu, kemudian saya juga ingin bertanya mengenai bagaimana pendapat ibu mengenai implementasi sistem pemungutan pajak hotel kan diterapkan secara self assessment system, apakah dari sistem pemungutan ini sudah cukup memudahkan wajib pajak hotel bu dalam memenuhi kewajiban perpajakan hotelnya? | Implementasi sistem pemungutan pajak hotel secara self assessment system memberikan kemudahan wajib pajak hotel bu dalam memenuhi kewajiban perpajakan hotel |
| N | Sebenarnya kalo kita bicara self assessment system, jadi kan self assessment itu kan sebenernya sistem penetapan dimana wajib pajak menetapkan berapa pajak terutangnya. Kemudian wajib pajak menyetorkan, melaporkan, dan seterusnya. Kalo apakah dia memberi kemudahan atau tidak memberi kemudahan sebenernya itu kemudian bukan tergantung pada self assessment systemnya tapi tergantung pada pengaturannya, misalnya apakah kemudian regulasinya bagaimana, apakah kemudian regulasinya jelas, apakah regulasinya tidak jelas, menimbulkan dispute, apakah yang lain-lainnya. Atau yang kedua, apakah kemudian untuk apa namanya, tax administration nya, apakah pemerintah daerah memberikan kemudahan-kemudahan terkait pelayanan. Misalnya kalo DKI kan sebenarnya banyak ya sudah fasilitasnya, misalnya bisa membayar pajak secara online, kemudian melaporkan juga bisa online kan begitu kan. Walaupun tidak semua jenis pajak ya. Tapi artinya untuk DKI itu sebenernya kemudahan-kemudahannya sudah ada. Jadi, saya tidak berpikir bahwa kesulitan atau kemudahan itu ditentukan oleh self assessment system atau official assessment systemnya tetapi oleh pengaturan lebih lanjut dari self assessment dan kemampuan administrasi perpajakan daerah untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya pada wajib pajak dalam memenuhi hak dan kewajibannya. Saya melihatnya begitu. Dan yang mungkin kita nggak boleh lupa juga walaupun pajak restoran itu disebut self assessment sebenarnya kan pemilik restoran atau pengusaha restoran itu bukan penanggung pajaknya. Penanggung pajaknya kan konsumen, jadi dia sebenernya tugasnya adalah memungut pajak, kemudian menyetorkan pajak, dan melaporkan pajaknya. Jadi dia berbeda dengan terminologi wajib pajak pada PPh Badan misalnya. Itu tidak sama sebenernya. Fungsinya dia kalo menurut undang-undang dia adalah sebagai witholder atau pemungut. Jadi dia menjadi wajib pajak seperti dalam pengertian wajib pajak dalam undang-undang KUP dimana dia sebenernya pemungut pajak tapi dia disebut wajib pajak. Karena kan di Indonesia wajib pajak kan tidak selalu berarti yang menanggung beban pajak kan atau yang membayar pajak. Karena pemungut pajak juga disebut wajib pajak. Wajib pajak potong pungut kan. Nah itu begitu ya. Jadi seperti ini ya untuk pertanyaan tadi. |
| P | Baik bu, kemudian dari sisi compliance cost seperti fiscal, time, dan psychological cost dalam pemenuhan pajak hotel di DKI Jakarta itu apakah menurut pandangan ibu apakah sudah dapat memberikan kemudahan bagi wajib pajak | Compliance cost seperti fiscal, time, dan psychological cost dalam pemenuhan pajak hotel di DKI Jakarta |
| N | Coba ceritakan dulu temuannya. Kalo misalnya kita bicara ya, bicara pajak hotel sekarang. Saya klarifikasi nih sama apriyani ya. Apakah wajib pajak hotel itu mendaftarkan secara online menjadi wajib pajak hotel? |
| P | Bisa bu |
| N | Apakah persyaratan-persyaratan itu bisa terpenuhi dengan kita submit secara online atau harus tetep dateng ke kantornya Bapenda atau UPTD? |
| P | Kalau untuk proses menghitung, setor, hingga lapor, yang saya dapet di hotel X, dibilang udah nggak ada lagi yang harus dateng ke Bank atau harus dateng ke Bapenda, jadi semuanya sistemnya udah by online, kalau dari Banknya juga udah terintegrasi beberapa bank yang ditunjuk oleh Bapenda ke bank tersebut untuk melakukan pembayaran pajak hotelnya. |
| N | Ya kalau demikian berarti ini kan kalo kita bicara Pemerintah DKI kemudian sudah menerapkan e-tax administration atau administrasi perpajakan berbasis elektronik begitu ya, ini berbasis online. Nah ini memang tujuannya adalah tadi untuk mempermudah memperbaiki pelayanan ke wajib pajak dan mempermudah wajib pajak dan ini memang salah satu tujuan dari sistem administrasi perpajakan yang berbasis online. Nah memang keuntungannya adalah bahwa wajib pajak bisa mengakses lebih cepat, lebih mudah, lebih murah, lebih efisien waktu. Sehingga secara umum, kalo kita bicara pelayanan berbasis online itu semestinya dia bisa mengurangi biaya kepatuhan atau compliance cost dari sisi wajib pajak. Karena wajib pajak misalnya kalo sebelumnya dia harus datang ke kantor, ke UPTD, untuk mendaftar membutuhkan waktu yang banyak. Sementara kalau dia mengurus pajak dia harus menutup restorannya misalnya gitu kan. Itu kan mengganggu dia. Tapi dengan adanya sekarang seperti ini kan dia tidak harus kehilangan waktu, tenaga yang banyak, maupun biaya yang besar. Sehingga secara umum memang itulah tujuan sebenernya dari administrasi perpajakan berbasis online dalam hubungannya dengan pelayanan kepada wajib pajak untuk pemenuhan hak dan kewajiban perpajakan. Itu jadi saya pikir sejalan ya dengan tujuan untuk meningkatkan kepatuhan melalui upaya menurunkan biaya kepatuhan. Kan kepatuhan dan biaya kepatuhan berbanding terbalik ya. Semakin tinggi biaya kepatuhan maka semakin rendah tingkat kepatuhan, sebaliknya semakin rendah biaya kepatuhan maka semakin tinggi tingkat kepatuhan. Lebih kurang ini gambaran dari beberapa hasil riset seperti itu. Jadi itu sih yang bisa saya sampaikan. |
| P | Baik ibu, kemudian karena tadi juga telah disampaikan bahwa compliance cost yang rendah termasuk salah satu faktor wajib pajak itu patuh menurut ibu selain compliance cost yang rendah tadi hal apa lagi ya bu yang mendorong wajib pajak hotel ini mau memenuhi kewajiban perpajakan hotelnya bu? Mengingat pajak hotel ini, pengelola hotel karena seperti konsep pajak tidak dirasakan langsung benefitnya | Faktor yang mendorong Wajib Pajak Hotel mau memenuhi kewajiban perpajakan hotel |
| N | Ya kalau kita bicara tentang benefit pajak itu kan nggak cuma pajak hotel, semua pajak kan nggak bisa dirasakan secara langsung. Kalau kita bicara kepatuhan, ada banyak yang mempengaruhi kepatuhan. Tadi kepatuhan misalnya dipengaruhi oleh pelayanan, riset sebagian mengatakan demikian. Pelayanan yang baik, cepat, murah, mudah, yang intinya menurunkan compliance cost maka orang cenderung patuh. Isu yang lain adalah kenapa orang nggak patuh, tadi karena orang nggak mengetahui apa manfaat yang dia peroleh dari membayar pajak begitu. Orang merasa tidak ada manfaatnya bayar pajak itu. Berarti ini kan berhubungan dengan pengetahuan masyarakat. Di sisi lain apa lagi yang mempengaruhi, ada juga orang tidak patuh karena misalnya tidak ada risiko di audit. Kalo tidak ada risiko di audit, yaudah ngapain kita patuh-patuh, toh kita nggak patuh juga nggak akan ketahuan, kan nggak akan diaudit. Jadi ketidakpatuhan itu juga bisa timbul dari ketika orang merasa bahwa risiko untuk menjadi tidak patuh itu kecil gitu peluang diauditnya jadi untuk menjadi tidak patuh menjadi besar. Hal lain adalah masalah trust atau kepercayaan kepada Pemerintah. Kalo masyarakat tidak percaya bahwa uang pajak ini digunakan untuk hal-hal yang bermanfaat bagi masyarakat, dia tidak percaya karena masyarakat misalnya berpandangan bahwa inikan kualitas belanja pemerintah masih rendah gitu. Public spending ini kualitasnya masih rendah sehingga nanti kalo misalnya bayar pajak jangan-jangan uang saya disalah gunakan, uang saya dikorup, uang saya tidak dirasakan manfaatnya oleh masyarakat, padahal saya inginnya membayar pajak itu untuk kesejahteraan bersama. Tapi jangan-jangan kalau saya bayar pajak nanti malah mensejahterakan sebagian pihak, karena uangnya dikorupsi, mending saya nggak usah bayar pajak. Maka kalaupun saya bayar pajak yaudah separuh kewajiban aja yang penting saya bayar supaya saya nggak diperiksa, supaya saya nggak dicurigai. Nah ini persoalan trust. Tapi bisa juga persoalannya kenapa orang tidak patuh terkait dengan risiko tadi adalah karena orang ada risiko tidak diperiksa begitu ya ketika dia tidak patuh maka wajib pajak yang tadinya patuh bisa saja kemudian memutuskan untuk tidak patuh. Kenapa? Ya karena dia lihat tetangganya sebelum-sebelumnya nggak pernah mungut pajak restoran tapi nggak pernah diaudit. Jadi ngapain saya, kenapa saya harus capek-capek memungut pajak restoran, toh juga nggak akan diaudit, toh juga nggak akan ada sanksi apa-apa kalo saya nggak mungut. Buktinya tetangga saya kanan kiri nggak ada yang mungut pajak restoran. Dan kalau sudah seperti ini jadinya orang males gitu kan, orang merasa tidak perlu patuh gitu. Nah hal-hal semacam ini yang menjadi dasar kalau kita lihat kenapa orang tidak patuh membayar pajak. Karena kan ini juga ada problem begini, kenapa kalo misalnya pemerintah tuh tidak boleh membiarkan misalnya ada restoran yang memungut pajak restoran, ada restoran yang tidak memungut pajak restoran, dan dibiarkan saja semuanya. Kenapa karena nanti yang memungut pajak restoran itu bisa kalah bersaing dengan yang tidak memungut pajak restoran. Misalnya, ada nih restoran yang sama-sama jual pecel ayam sebelahan pecel lele, pecel ayam. Yang satu jual 20.000, yang satu karena pungut pajak restoran 10% jadi 22.000. Yang tidak pungut pajak restoran itu tidak pernah ada di audit, tidak pernah dapat masalah, tidak ada sanksi. Sementara yang pungut pajak restoran juga tidak dapat reward apa-apa. Kemudian dia menjadi jualnya 22.000. Akhirnya kan orang merasa ini lebih mahal, kita beli yang lebih murah, sama enaknya, untuk apa kita beli 22.000 kalo kita bisa dapet 20.000 dengan kualitas yang sama kan gitu. Nah kemudian akhirnya apa yang terjadi, ada 2 kemungkinan. Kemungkinan pertama adalah si wajib pajak yang tadinya memungut itu akan berhenti memungut pajak restoran. Karena kalau dia pungut dia menjadi tidak kompetitif, menjadi kalah bersaing. Kemungkinan kedua kalo dia ingin tetap patuh, maka dia akan menanggung pajak restorannya. Jadi dia tetep jual 20.000 begitu, kemudian dia setorkan 2.000, seolah-olah dia menerima pembayaran tuh seolah-olah 22.000 padahal dia hanya 20.000 karena dia tidak mau kalah bersaing. Kemudian dari 20.000 yang dia terima dia potong 2.000nya, dia ambil 2.000-nya untuk menanggung pajak restoran dari konsumen. Apa yang terjadi? Margin keuntungannya berkurang. Itu hal-hal yang terjadi biasanya kenapa orang kemudian tidak patuh. Kalau law enforcementnya lemah itu yang terjadi. Kalau pemerintah daerahnya atau fiskusnya tidak melakukan law enforcement yang baik akhirnya mereka-mereka yang patuh bisa menjadi malah kalah bersaing. | Faktor yang mendorong Wajib Pajak Hotel mau memenuhi kewajiban perpajakan hotel |
| P | Begitu juga si bu yang saya temuin waktu saat saya wawancara mendalam di hotel. Itu juga sih bu. Resiko diperiksanya itu terus pada saat udah, saat ini hotel yang saya jadikan studi kasus kebetulan lagi diperiksa bu setelah lebaran kemarin. Terus karena selama ini hotel ini nggak pernah yang melanggar pajak jadi fine-fine aja ngerasanya, orang saya nggak pernah ngapa-ngapain kok. Jadi diperiksa yaudah silakan gitu. Terus iya juga si bu kayak yang tadi ibu bilang itu relate juga sama yang hotel-hotel yang lain juga katanya sedang diperiksa. Itu juga saya temukan di lapangan sih bu. | Temuan di Hotel X terkait dengan pemeriksaan pajak |
| N | Iya jadi kalau misalnya kemudian oh diperiksa, oh jadikan itu ada deteran, jangan sampai kita diperiksa, yaudah kita patuh aja. Nah kalo semua patuh kan jadi persaingannya fair juga tuh semuanya jadi memungut pajak hotel kan. |
| P | Iya betul bu |
| N | Jadi memang begitu, itu yang terjadi di prakteknya seperti itu dan itu juga yang fenomena ini yang sudah dipahami, diungkap ya, oleh para akademisi, para peneliti, ini sesuatu yang sudah disadari. Memang tinggal kembali kepada ini, otoritas pajaknya akan seperti apa. Hal lain yang bisa dilakukan selain tadi ya masalah audit dan seterusnya, karena kan kalo untuk melakukan audit juga pasti ada constraint yang lain. Constraintnya adalah tenaga pajak terbatas sementara wajib pajaknya banyak. Jadi apa yang dilakukan, ya dengan mendorong kepatuhan karena dia tadi self assessment, maka didalam self assessment masyarakat harus diedukasi, diberikan sosialisasi, diberikan pelayanan yang baik gitu kan ya, dibantu untuk memenuhi kewajiban perpajakannya, kalau tidak mengerti diajari begitu. Nah itu kan mendorong masyarakat mematuhi kewajiban perpajakannya. Nah itu untuk mengimbangi ketika pemerintah juga tidak bisa sepenuhnya kemudian melakukan audit begitu. Karena rasio antara pemeriksa pajak dengan wajib pajak itu kan pasti tidak berimbang sehingga audit pasti tidak bisa dilakukan kepada seluruh wajib pajak. Jadi resiko audit, kalau demikian gimana? Audit itu harus random, jadi betul-betul setiap orang bisa kapan aja kena audit. Auditnya jangan ada polanya. Kalau auditnya ada polanya kan masyarakat kemudian akan bisa membaca polanya. Sehingga ketika dia membuat resiko, coret-coretan bahwa resiko diauditnya kecil jadi dia tetep tidak patuh. Tapi kalau dia betul-betul random, sampling, random, nah orang akan berjaga-jaga setiap saat. Orang harus siap setiap saat. | Faktor yang mendorong Wajib Pajak Hotel mau memenuhi kewajiban perpajakan hotel |
| P | Iya bu, saya juga tanya kan bu kenapa hotel ini di audit padahal kan patuh-patuh aja, terus pada saat pihak financenya menjawab dia juga sebenernya udah tanya tapi nggak dikasih tahu alesannya apa. Ternyata emang seperti itu ya bu yang random sampling. | Hotel X di audit oleh fiskus |
| N | Iya kalo misalnya random sampling itu sebenernya begitu, justru tujuannya membuat wajib pajak itu selalu patuh, karena kan setiap saat kan bisa diperiksa ya. Jadi itu beberapa aspek kalau kita bicara kepatuhan sih mengingat ya banyak faktornya. Jadi kalalu memang self assessment ya law enforcementnya harus berjalan dengan baik supaya wajib pajak yang patuh itu tidak berada diposisi yang dirugikan karena kalah bersaing gitu. Dan disisi lain terus diperkuat pelayanannya, diperbaiki, diberikan edukasi, diberikan penyuluhan, termasuk dibantu menyelesaikan permasalahan sehingga wajib pajak merasa dimudahkan dalam menjalankan kewajibannya. Kemudian termasuk diedukasi bahwa pajak yang dibayarkan itu digunakan untuk apa saja, fasilitas publik apa saja yang selama ini sudah dibangun oleh pajak, sehingga masyarakat itu mendapat kesadaran oiya ya saya bayar pajak tapi liat deh sekarang jakarta udah seperti ini, ini kan dari mana uangnya, kan dari pajak yang kita bayar bersama-sama. Coba kalau kita semua nggak mau bayar pajak, Jakarta nggak mungkinlah seperti ini. Kalau kita pernah pergi keluar, kemudian kita melihat kota-kota lain di dunia, Jakarta udah nggak kalah sekarang penampilannya dengan kota-kota besar di dunia, terutama kalau kita bicara sudirman, thamrin, daerah-daerah pusat kotanya kan itu sama aja mirip-mirip aja kalau kita pergi ke kota-kota besar di dunia gitu kan. Kemudian fasilitas public transportationnya yang makin bagus, ruang terbuka hijaunya makin banyak, pelayanan-pelayanan kotanya makin bersih kan gitu, banjirnya juga makin berkurang. Nah kan itu dari mana. Edukasi masyarakat seperti itu penting. Komunikasi pemerintah kepada masyarakat daerah itu menyadarkan tu penting. Dari sini kemudian orang nggak perlu dipaksa pun mereka bayar, kenapa? Karena mereka merasa bangga saya sudah berkontribusi untuk kemajuan kota saya. Nah gitu, jadi hal-hal semacam itu yang menjadi kompensasi kalau kita tidak bisa menggunakan pendekatan yang sifatnya enforcement. Jadi yang dibangun kemudian adalah apa yang sekarang banyak dibahas, apa namanya, voluntary compliance. Jadi kepatuhan sukarela, itu cara lainnya gitu untuk meningkatkan kepatuhan. | Sasaran audit pajak hotel oleh fiskus |
| P | Baik ibu, terima kasih untuk pendapatnya. Kemudian pertanyaan saya yang berikutnya, apakah yang menjadi penghambat atau kendala wajib pajak hotel dalam melakukan kewajiban perpajakan hotelnya menurut ibu? sebelum dan pada pandemi saat ini | Penghambat atau kendala wajib pajak hotel dalam melakukan kewajiban perpajakan hotel |
| N | Iya saya nggak tahu gambarannya sebenernya ya. Tapi kalo faktor yang menurut saya paling besar adalah kondisi ekonomi yah. Kondisi ekonomi masyarakat dimana ketika pandemi dengan kondisi-kondisi yang ada begitu, akhirnya masyarakat pun misalnya mengurangi konsumsi, mengurangi menginap di hotel, mengurangi pergi ke restoran, misalnya gitu ya. Jadi, mengurangi kebutuhan-kebutuhan, pengeluaran-pengeluaran yang dianggap tidak penting. Hingga akhirnya kan omzet hotel itu menurun juga restoran dan yang lainnya gitu kan. Ekonomi juga slowdown. Ini sih menurut saya yang kemudian menjadi faktor yang sangat signifikan begitu. Sehingga saya tidak tahu apakah kemudian ketika misalnya gini, hotel yang misalnya tadinya kan tingkat huniannya 100%, kemudian karena pandemi tinggal 20%. Nah kalo tingkat hunian tinggal 20%, pasti dong pajak hotelnya juga berkurang 80% kira-kira begitu ya, sehingga hanya ada 20%. Dan sekarang pertanyaannya adalah kalau terjadi penurunan itu artinya ada penurunan kepatuhan kan belum tentu. Kan jumlah yang disetor itu berkurang itu karena ya memang konsumennya berkurang, omzetnya berkurang gitu. Nah kemudian, tapi bisa juga misalnya karena memang untuk kebutuhan operasional aja hotel itu udah kesulitan gitu ya membayar karyawan, membayar biaya-biaya tetap begitu ya, perawatan gedung, dan seterusnya. Kemudian sementara tamunya itu sedikit, revenuenya sedikit, akhirnya mungkin juga ini membuka peluang dimana kemudian wajib pajak memilih untuk tidak menyetorkan pajak yang dipungut karena perusahaan sendiri kondisinya sedang sangat sulit hingga dana yang semestinya disetorkan digunakan untuk mengcover biaya-biaya operasional misalnya. Ini juga tidak menutup kemungkinan begitu. |
| P | Baik ibu, terima kasih untuk pendapatnya. Kemudian untuk pertanyaan saya yang terakhir, dari ibu apakah ada saran atau kritik untuk pemerintah daerah terkait dalam hal meningkatkan kepatuhan wajib pajak hotel dalam memenuhi kewajiban perpajakan hotel guna meningkatkan juga penerimaan dari pajak hotel ini? Tadi juga ibu sudah sempat singgung ada edukasi, juga meningkatkan pelayanan, komunikasi dari pemda ke masyarakat yang terbuka, kalau untuk di era pandemi ini kira-kira apa sih bu yang bisa diberi masukan atau kritik bagi pemerintah daerah terkait ini bu? | Saran atau kritik untuk pemerintah daerah terkait dalam hal meningkatkan kepatuhan wajib pajak hotel dalam memenuhi kewajiban perpajakan hotel guna meningkatkan juga penerimaan dari pajak hotel |
| N | Iya bagaimana meningkatkan kepatuhan ya. Nah kalau untuk meningkatkan kepatuhan begitu untuk self assessment sistem yang pertama adalah tadi, bahwa self assessment system itu kan asumsinya masyarakat, wajib pajak itu sudah mengetahui dengan baik hak dan kewajiban perpajakannya sehingga bisa memenuhi kewajibannya ya terutama. Tapi kan kenyataannya kadang itu kan aturan pajak juga tidak terlalu mudah dipahami masyarakat secara umum sehingga bisa saja masyarakat sebenernya bukannya tidak mau patuh tapi tidak memiliki kemampuan untuk patuh. Karena apa? Karena tidak mengerti misalnya karena bingung dengan peraturannya. Itu sebabnya yang pertama tentu memberikan edukasi, sosialisasi, pembelajaran kepada masyarakat, dan menyebarkan informasi yang seluas-luasnya, sebanyak-banyaknya, sejelas-jelasnya kepada masyarakat supaya masyarakat mengerti. Kemudian yang kedua setelah masyarakat dibuat mengerti, nah ditingkatkan pelayanannya. Nah tadi sudah DKI sudah melakukan, mendesain kebijakan pelayanan yang berbasis online sehingga wajib pajaknya itu tidak perlu datang ke kantor, tidak perlu ke UPTD begitu ya cukup bisa dilakukan di rumahnya, di warungnya, di restorannya, atau di hotelnya. Itu dilakukan untuk mensubmit, melaporkan dan seterusnya kewajiban-kewajibannya. Nah itu satu hal dengan meningkatkan pelayanan. Tapi juga mungkin bisa dipertimbangkan bahwa pelayanan-pelayanan ini tetap harus dibuka juga untuk yang offline karena barang kali ada homestay-homestay yang dimiliki perorangan yang pemiliknya itu tidak terlalu cakap dalam teknologi alias mungkin gagap teknologi sehingga kalo online malah bingung. Untuk yang seperti ini kan tetep perlu diberikan pelayanan yang basisnya offline atau tetep dibantu gitu ya untuk memenuhi kewajiban perpajakannya secara offline atau diajari bagaimana menggunakan online systemnya begitu kan. Itu jadi pelayanan. Jadi tadi edukasi, memberikan pemahaman, pendidikan kepada masyarakat, kemudian memperbaiki pelayanan. Sehingga disisi lain, kalau itu sudah dilakukan maka harus diimbangi dengan law enforcement, dengan penegakan hukum. Bagaimana dibuat aturan supaya orang itu patuh. Nah ada juga caranya misalnya tadi dengan menempelkan cash register atau menggunakan sistem online pada pajak hotel yang tujuannya adalah untuk menguji atau mengontrol kepatuhan begitu kan. Nah itu, jadi menggunakan teknologi misalnya untuk melakukan pengawasan. Nah hal yang lain apalagi? Ya tadi dengan mendesain sistem audit yang dilakukan secara acak misalnya, atau yang memungkinkan setiap wajib pajak itu ada resiko diperiksa, sehingga semua wajib pajak itu bisa apa namanya meningkatkan kepatuhannya, jadi setiap wajib pajak itu mau berusaha untuk patuh karena kalau tidak patuh ada kemungkinan dia periksa dan kalau dia diperiksa nanti dia kena, ketahuan kurang bayar kena sanksi dan seterusnya. Dan juga kalau misalnya dia sampai diperiksa masuk berita gitu kan, kredibilitas hotelnya jadi kurang baik, jadi nama baiknya juga bermasalah misalnya. Karena didalam bisnis kan nama baik juga sangat penting. Ini menurut saya hal-hal yang bisa dilakukan untuk mendorong kepatuhan, selain tadi menginformasikan juga manfaat apa yang diperoleh ketika masyarakat rajin atau patuh membayar pajak. Bagaimana menyampaikan informasi yang menghubungkan pajak yang dibayarkan dengan pembangunan di Jakarta gitu ya, melakukan semacam campaign kepada masyarakat untuk mau membayar pajak begitu, termasuk melakukan pendekatan kepada pengusaha hotel. Dan tadi perlu diupayakan supaya jangan ada pengusaha hotel yang tidak memungut pajak hotel karena masalah persaingan begitu ya akibat hotel yang nggak mungut pajak hotel juga dia nggak dapet sanksi. Itu yang sebaiknya tidak terjadi begitu mba apri. |
| P | Baik ibu, terima kasih untuk saran dan masukannya juga untuk peningkatan kepatuhan wajib pajak hotel ini bu. Kalau dari saya sudah bu, itu aja pertanyaan-pertanyaan yang mau saya sampaikan. Terima kasih banyak ibu untuk waktunya, kesediaannya disiang hari ini mungkin ditengah kesibukan ibu masih mau meluangkan waktu untuk saya dan juga diti. Kalau dari saya sekian ibu, terima kasih. | Ucapan terima kasih dan penutup |
| N | Ya baik, semoga lancar, semoga nanti bisa submit sesuai dengan waktunya ya. |
| P | Amin. |

**LAMPIRAN 4**

**TRANSKRIP WAWANCARA MENDALAM**

Narasumber : Bapak Dr. Prianto Budi, S.Ak, CA., MBA.

Instansi : Universitas Indonesia

Jabatan : Dosen Perpajakan

Tanggal Wawancara : 13 Juni 2022

Waktu Wawancara : 16.35 – 17.15

Tempat : Zoom Meeting

Keterangan

P : Peneliti

N : Narasumber

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| P | Sebelumnya saya mengucapkan terima kasih banyak kepada Pak Pri sudah mau meluangkan waktunya dan bersedia menjadi narasumber saya pada sore hari ini. Izinkan saya memperkenalkan diri pak, nama saya Apri Yani Melda, saya mahasiswa Ilmu Administrasi Fiskal angkatan 2018 yang sedang melaksanakan penelitian skripsi yang berjudul “Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Pemenuhan Kewajiban Perpajakan Wajib Pajak Hotel Pada Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Pada Hotel X Tahun 2020 dan 2021). | Pembuka dan perkenalan diri |
| N | Ya |
| P | Kemudian, untuk pertanyaan saya yang pertama. Bagaimana pendapat bapak terhadap kebijakan yang mengatur mengenai Pajak Hotel di DKI Jakarta? | Pendapat mengenai kebijakan yang secara umum mengatur mengenai Pajak Hotel di DKI Jakarta |
| N | Ya, kebijakan hotel tidak terlepas dari undang-undang yang melandasinya, yaitu undang-undang nomor 28 tahun 2009 tentang PDRD (Pajak Daerah dan Retribusi Daerah). Nah, kemudian memang kalau di Jakarta ini sudah relatif lebih maju dalam administrasinya karena sudah langsung in line antara hotel dengan dinas badan pendapatan daerah ya? |
| P | Bapenda pak | Istilah badan pendapatan daerah |
| N | Nah Bapenda. Dulu soalnya, ganti-ganti itu ya. Sebelumnya BPRD ya, badan pajak dan retribusi daerah tapi sekarang sudah Bapenda. |
| P | Baik pak, terima kasih untuk pendapatnya. Kemudian untuk pertanyaan berikutnya, apakah peran pajak daerah dalam pembangunan suatu daerah tersebut? Menurut bapak seperti apa ya? | Peran pajak daerah dalam pembangunan suatu daerah |
| N | Ya, secara klasik kan sebenarnya pajak punya 2, ada yang mengatakan 2 ada yang mengatakan 3 ya. Jadi pertama fungsi mengatur, fungsi regulerend, yang kedua fungsi budgetair, fungsi penerimaan. Tapi ada yang mengatakan, fungsi redistribusi. Jadi pajak yang dipungut kemudian didistribusikan kembali ke masyarakat dengan cara tidak langsung. Nah pajak hotel juga kan lumayan tinggi di Jakarta. Memang yang paling tinggi kan PKB ya, Pajak Kendaraan Bermotor. Kemudian ada pajak restoran gitu sih. Tetep di Jakarta sendiri fungsi pajak daerah, terutama pajak hotel juga mengusung tiga fungsi klasik fungsi budgetair, fungsi regulerend, dan fungsi redistribusi. |
| P | Baik pak, untuk pertanyaan berikutnya. Menurut bapak, apakah peran pajak hotel dalam penerimaan pajak daerah? | Peran pajak hotel dalam penerimaan pajak daerah |
| N | Ya, pajak hotel itukan dikenakan dari penerimaan hotel ya, penerimaan hotel itu mencakup bill dan service charge. Jadi kalo tagihan hotel 1 juta, service chargenya 100 ribu karena 10%, otomatis pajak hotel 10% dikali 1,1 juta. Nah ini memberikan pendapatan, pemasukan yang lumayan karena hotel di Jakarta lumayan banyak dan kalo pandemi memang agak ngedrop ya. Tapi secara umum hotel di Jakarta ini, kita bisa ngeliat ya banyaknya hotel di Jakarta, menandakan bahwa pemasukannya lumayan. Memang saya melihat yang paling utama di redistribusi dan fungsi budgetair. Kalo fungsi regulerend si nggak terlalu ya. Karena fungsi mengatur ini biasanya berkaitan dengan kalo dipajak pusat ada cukai, atau pajak karbon, lebih mengatur. Kalo di DKI, saya melihat 2 fungsi utama yang dominan, fungsi redistribusi dan fungsi budgetair. Itu mba. |
| P | Baik pak, kemudian pertanyaan berikutnya, menurut sepengetahuan bapak, bagaimana cara pemerintah daerah menetapkan target penerimaan suatu pajak hotel dalam setiap tahunnya? | Cara pemerintah daerah menetapkan target penerimaan suatu pajak hotel dalam setiap tahunnya |
| N | Ya, target itu bisa melalui informasi dari PHRI (Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia). Mereka bisa mendapatkan, memberikan masukan kepada Pemerintah DKI kira-kira kan tarif ditentukan oleh hotel tapi kan disitu ada perizinan. Ada namanya izin pariwisata, jadi surat SIUPR (Surat Izin Usaha Pariwisata). Nah surat izin usaha pariwisata kan berarti ketika mengajukan izin ataupun perpanjangan, ada informasi yang masuk ke pemerintah daerah. Pemerintah daerah lalu membuat satu proyeksi. Proyeksi penerimaan berdasarkan target penerimaan masing-masing hotel. Kalo ini kan cara ngitungnya gampang. Kalo targetnya misalkan 40 miliar ya berarti pajak hotelnya 4 miliar. Jadi lebih sederhana dibanding pajak penghasilan. Nah jadi data dari unit penerimaan pajak di DKI ini akan dapat dipasok dari perizinan atau data dari asosiasi terkait PHRI gitu mba. |
| P | Baik pak, kemudian apakah dari target yang telah ditetapkan tersebut dapat mencerminkan potensi pajak hotel di DKI Jakarta? | Target yang ditetapkan kaitannya dengan potensi pajak hotel di DKI Jakarta |
| N | Ya, keliatan sekali karena mudah. Kalo di pajak hotel mudah karena dari omzet. Omzetnya berapa, kalo ada service charge ditambah, baru dikenain pajak. Mudah itu. |
| P | Kemudian pak, bagaimana pendapat bapak ketika pajak hotel tidak sesuai dengan target yang sudah ditetapkan? Entah itu melampaui atau bahkan tidak mencapai target pak? | Ketika pajak hotel tidak sesuai dengan target yang sudah ditetapkan |
| N | Ketika ketidakefektifan artinya target tidak tercapai itu kan pasti ada penyebabnya. Penyebabnya otomatis kalo kita melihat kan proyeksi dunia usaha yang berhubungan dengan bidang perhotelan meleset. Jadi otomatis penerimaan pajak hotelnya juga meleset karena itu berbanding lurus. penerimaan/pendapatan hotel meningkat otomatis penerimaan pajak hotel meningkat. Nah proyeksi ini, proyeksi pendapatan pajak hotel meleset ya karena proyeksi dunia usaha terkait meleset. Hal ini bisa disebabkan oleh bisa faktor terlalu ambisius hotel itu untuk melihat pangsa pasarnya padahal kan banyak hotel baru. Atau juga karena faktor force major kayak sekarang ni pandemi nggak ada yang mau nginep di hotel akhirnya hotel dipake untuk isoman. Tapi lumayanlah. Saya sendiri terus terang mendapati keluhan banyak, apalagi saya punya klien hotel juga di Bali. karyawan hanya masuk seminggu. Kita bisa bayangkan. Saya pernah nginep juga di puncak itu taman tu rusak. Rusak karena tamu mereka kan dari wisata, wisatanya nggak ada yang kesana gara-gara pandemi. Nah kalo Jakarta, masih oke tuh lumayan karena hotel-hotel itu dipake sebagai tempat isoman. Jadi lumayanlah. Saya sempet nanya juga ya bagaimana occupancy ratenya, tingkat hunian hotel. Tapi lumayan, lumayannya dari pada hotel-hotel yang di Bali dengan fokus tamunya itu asing. Nggak ada yang dateng asing. Nah kalo di Jakarta masih oke. Makanya kan muncul produk baru staycation. Itu sebagai bagian dari cara hotel supaya cepat recovery. Demikian mba. |
| P | Baik pak, terima kasih untuk pendapatnya. Kemudian saya juga ingin bertanya, bagaimana pendapat bapak mengenai implementasi sistem pemungutan pajak hotel yang diterapkan secara self assessment system ini pak? | Implementasi sistem pemungutan pajak hotel yang diterapkan secara self assessment system |
| N | Implementasi yang ada sekarang memang sudah berbasis teknologi ya. Kalo di Jakarta itu sudah ada, untuk pajak parkir, pajak restoran, pajak hotel, itu nempel didalam tempat pembayarannya. Kalo parkir itu langsung nyambung ke instansi pemerintah, ya apa tadi Bapenda ya. Nah langsung kesana jadi lebih cepat. Dan kontrolnya juga lebih mudah karena sudah menggunakan teknologi informasi. |
| P | Kemudian terkait dengan self assessment system pak, untuk compliance cost seperti fiscal, time, dan psychological cost dalam pemenuhan pajak di DKI Jakarta menurut bapak apakah sudah cukup memberikan kemudahan bagi Wajib Pajak Hotel dalam memenuhi kewajiban perpajakan hotelnya pak? | Compliance cost seperti fiscal, time, dan psychological cost dalam pemenuhan pajak di DKI Jakarta memberikan kemudahan bagi Wajib Pajak Hotel dalam memenuhi kewajiban perpajakan hotel |
| N | Ini sudah mudah. Artinya dari pelaksanaannya sederhana ya, ketika kita bayar langsung otomatis nyambung. Nah, tinggal masalah kan digangguan teknologi ya tapi itupun sekarang ini kan internet, program itu sudah banyak. Bahkan bisa dibuat dedicated list, list line. Artinya sambungan yang khusus ke pemerintah daerah itu. Jadi tidak menggunakan saluran umum tapi dedicated line. Nah kendalanya disitu. Trus kendala berikutnya ya paling di SDM. SDM-nya perlu update karena hotel ini kan lumayan, petugas-petugas yang ada di lapangan itu, termasuk kalau keuangan mungkin bisa lebih lama. Tapi di lapangan itu kan cepat sekali. Dia mau naik gaji caranya pindah hotel. Jadi tren di hotel gitu. Kalau disitu terus yaudah, hotel itu tergantung tamu. Nah agar ada pengalaman yang menantang ya dia harus pindah hotel supaya jabatannya meningkat. Nah inikan berarti kendala di SDM. saya sih melihat 2 itu mba. Dari teknologinya karena memang sudah menggunakan teknologi informasi. Yang kedua di orang. |
| P | Tapi kalau dari pihak pengelola hotel itu sendiri sebenernya sudah cukup memudahkan karena tertolong oleh teknologi namun disisi lain juga ada kendala lewat SDM yang sering berganti, seperti itu ya pak |  |
| N | Iya |  |
| P | Kemudian menurut bapak apakah faktor pendorong yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak hotel dalam memenuhi kewajiban perpajakannya pak? Kira-kira menurut bapak seperti apa? Saat sebelum dan saat pandemi | Faktor pendorong yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak hotel dalam memenuhi kewajiban perpajakan |
| N | Faktor pendorong sebenernya ini berkaitan dengan bagaimana pemerintah membangun trust. Termasuk membangun trust kepada pihak pengusaha hotel. Nah contoh sekarang, pemerintah kan harus hadir ketika hotel lesu dan pemasukan nggak ada. Contoh yang ada di Bali, Denpasar itu waktu bom Bali itu kan lama ya, pajak hotel dibebaskan. Karena recoverynya dibutuhin. Nah di Jakarta bisa juga dibebaskan. Buktinya PBB juga dibebaskan. Jadi tidak masalah. Ini salah satu instrument ya. Intsrument pemerintah menggunakan Indirect Governance Spending Policy. Pajaknya bisa jadi tetep dibayar tapi bukan dari uang pengusaha hotel. Uangnya diambil dari alokasi anggaran. Kalo dipemerintah pusat itu ada tax expenditure. Alokasi pengeluaran berupa pengeluaran pajak. Tax expenditure dipake dengan cara dipindahbukukan ke sisi penerimaan. Nah berapa besarnya, tergantung dari laporan Wajib Pajak. Kalo dia misalkan punya pendapatan katakanlah 4 miliar, ya berarti Pemda DKI akan mengeluarkan dana sepuluh persennya sebagai tax axpenditure. Nah itu normal aja. Kebijakan fiskal ekspansi ketika kondisi pandemi ini. Nah diharapkan pengusaha hotel / Wajib Pajak bisa survive dan cepat pulih. Nah kalo udah pulihkan otomatis penerimaan pajak hotel menjadi normal kembali. |
| P | Kalo yang bapak tau di DKI Jakarta pernah diterapkan itu pak semasa pandemi ini? | Kebijakan Tax Expenditure bagi hotel yang terdampak pandemic Covid-19 |
| N | Saya belum liat. Tapi ya secara umum kebijakan, pemerintah harus hadir ketika sebagian masyarakat dunia usaha itu mengalami masalah. Nah itu bisa dibangun trust. Dengan demikian pengusaha hotel juga akan merasa terbantu, karena dia percaya. Jadi disitu ada take and give. Pemerintah memberikan layanan, membangun trust, membantu, hadir dengan indirect governance spending policy atau kebijakan pengeluaran pemerintah yang dilakukan tidak langsung melalui skema tadi tax expenditure. Kemudian ketika pulih masyarakat hotel merasa terbantu. Dia pun punya kepercayaan bahwa pemerintah care terhadap bisnis mereka. |
| P | Masih terkait pertanyaan tersebut pak, kalo dari pihak pengelola hotel itu sendiri pajak hotel yang mereka bayarkan itu benefitnya bagi mereka seperti apa ya pak? | Benefit yang dirasakan pihak pengelola hotel atas Pajak Hotel yang disetorkan |
| N | Sesuai definisi pajak, kan benefit kasnya tidak secara langsung otomatis ya mereka mendapatkan layanan yang paripurna, layanan yang memadai, dan kemudahan izin. Izin untuk melakukan perluasan hotel misalnya, atau  mungkin diversifikasi produk. Jadi intinya mengurus perizinan akan mudah dan pemerintah pasti akan memberikan benefit dalam bentuk public service atau public goods. Public service berupa layanan yang gratis, cepat, dengan PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu) atau pelayanan online, online single submission. Kemudian public goods. Otomatis jalanan tempat wisata yang ada di DKI itu juga bisa diperbaiki sehingga hotel-hotel yang berada disekitar tempat wisata itu merasakan benefitnya. Misalkan hotel yang ada di Bunderan HI, nah itu merasakan benefitnya karena bunderan HI banyak acara kemudian banyak kegiatan yang bisa mengundang kerumumunan. Orang yang tinggal disana tinggal keluar jalan kaki aja. Nah ini kan hotel bisa menggunakan program staycation. Tinggal disitu bisa menikmati wisata yang ada disekitar hotel. Demikian mba. |
| P | Baik pak, terima kasih. Kemudian terkait dengan bentuk pemenuhan kewajiban perpajakan hotel pak, untuk saat pandemi mungkin ada beberapa hotel yang ditutup ya pak, ditutup sementara karena kondisi |  |
| N | Ada yang tutup, ada yang gulung tikar juga |  |
| P | Nah dari situ, revenue turun drastis bahkan tidak memiliki revenue disaat itu. Kalau di pajak pusat, seperti orang pribadi itu kan tetap wajib melaporkan walaupun nihil. Nah kalau untuk pajak hotel bagaimana ya pak? Apakah tetap lapor walaupun nihil? | Bentuk pemenuhan kewajiban perpajakan hotel |
| N | Lapor tetep perlu, kan pelaporan bulanan. Cuman kan kalo emang nggak ada, bisa jadi akan dipermudah. Tapi memang ini kembali ke kebijakan masing-masing pemerintah daerah. Lapor kan sebetulnya kalo kasus di DKI kan otomatis nyambung itu, karena online. Jadi kalo kita liat bayar pake EDC misalnya atau pake e-toll tap itu udah langsung nyambung kesana penerimaan pajak. Jadi sebetulnya tanpa laporpun sudah ketauan. Karena pemerintah hadir ditempat pembayaran hotel. |
| P | Berarti itu wajib atau tidak wajib pak kalo udah terintegrasi seperti itu? Kalo misalkan hotel tersebut tidak ada revenue |  |
| N | Kalo laporkan tetep menjadi kewajiban administratif cuman kan nggak bayar. Ya sama kan kalo dipajak pusat kan gitu. Tetep wajib lapor. Kayak PPN kan walaupun nihil tetep lapor. Ini kan sama konsepnya pajak konsumsi. Nah ini masing-masing Perda ini yang lebih detailnya. Karena lapornya ke pemerintah daerah. Tapi secara sederhana tinggal pelaporannya. Ya kalo yang sudah online kan lebih mudah. |  |
| P | Baik pak, kemudian untuk pertanyaan yang terakhir. Apakah ada saran atau kritik untuk Pemerintah Daerah terkait dalam hal meningkatkan kepatuhan wajib pajak hotel dalam memenuhi kewajiban perpajakannya guna juga meningkatkan penerimaan pajak hotel di daerah DKI Jakarta khususnya pada era pandemi ini pak? | Saran atau kritik untuk Pemerintah Daerah terkait dalam hal meningkatkan kepatuhan wajib pajak hotel dalam memenuhi kewajiban perpajakannya guna juga meningkatkan penerimaan pajak hotel di daerah DKI Jakarta khususnya pada era pandemic |
| N | Konsep voluntary compliance itu tetap harus mengusung hubungan antara service dan trust mba. Jadi kepatuhan sukarela itu secara konseptual kan terbangun karena ada service dan trust. Service itu diberikan oleh pemerintah daerah, layanan, sehingga pengusaha hotel memiliki trust. Jadi secara umum, trust itu terbangung karena pemerintahnya. Pemerintah memberikan service, memberikan layanan, jadi tidak seperti rop and cop. Rop itu perampok, cop itu polisi. Jadi seolah-olah pengusaha hotel kayak perampok gitu ya yang membajak. Ini udah ditinggalkan oleh banyak negara yang menerapkan sistem self assessment. Nah secara konseptual itu. Service and trust ya. Jadi ya kedepannya ini harus menjadi konsern utama dari pemerintah daerah dimanapunlah. Tinggal masalahnya kan bentuk servicenya harus inovatif juga. Nah ini kembali ke orang. Orang ini bisa bergerak karena leadernya, berarti kepala dinas ya. Kepala Badan Pendapatan Daerahnya itu yang harus konsern. Tapi dia nggak bisa berdiri sendiri karena pelayanan kan bukan di dia. Dia pun harus punya service yang baik kepada Wajib Pajak. Tapi pelayanan di PTSP, pelayanan perizinan, trus juga dari Dinas Pekerjaan Umum, memang ini terintegrasi. Karena dunia ini kompleks, nggak bisa berdiri sendiri. Pasti akan saling terkait. Hotel dengan layanan di pariwisata, sumber daya alamnya, kemudian dinas pertamanan, dan sebagainya. Orang nginep di hotel ngeliat tamannya bagus kan nyaman apalagi kayak di HI misalkan hotel-hotel disitu trus ketika nginep di thamrin, bagaimana view thamrin ketika malam gitu kan. Itu bisa menjadi suasana baru bagi orang yang nginep di hotel ketika malam terang, keluar menikmati. Saya sendiri belum pernah, tapi saya liat difoto-foto itu wah nikmat sekali. Gitu mba. |
| P | Baik pak, untuk pertanyaan saya itu yang terakhir. Saya ucapkan terima kasih banyak pak untuk waktu dan kesediaannya. Semoga Pak Pri sehat selalu ya pak. | Ucapan terima kasih dan penutup |
| N | Amin, sehat selalu, cepet lulus. |
| P | Amin, makasih banyak pak. |  |

**LAMPIRAN 5**

**TRANSKRIP WAWANCARA MENDALAM**

Narasumber : Bapak Andri Maulidi Rijal, S.E., M.M.

Instansi : Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Provinsi DKI Jakarta

Jabatan : Kepala Satuan Pelaksana Penyuluhan Unit Pusat Data Informasi dan Pendapatan (Pusdatin) Badan Pendapatan Daerah Provinsi DKI Jakarta

Tanggal Wawancara : 13 Juni 2022

Waktu Wawancara : 09.15 – 10.00

Tempat : Zoom Meeting

Keterangan

P : Peneliti

N : Narasumber

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| N | Sebelumnya terima kasih mba Apri sudah memenuhi undangan kami untuk mengikuti wawancara virtual via zoom pagi ini terkait kepentingannya mba Apri yang sedang melakukan research pajak daerah di Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Provinsi DKI Jakarta. Sebelumnya saya perkenalkan diri dahulu nama saya Andri Maulidi Rijal, saya dari Satuan Pelaksana Unit Pusat Data dan Informasi Pendapatan (Pusdatin) Bapenda DKI Jakarta. Pekenalan dari saya cukup, sekarang saya persilakan kepada Mba Apri. | Pembukaan dan perkenalan diri oleh Narasumber |
| P | Baik Pak, terima kasih untuk waktunya. Selamat pagi pak/bu, sebelumnya saya mengucapkan terima kasih banyak atas kesediaan dan waktunya untuk keperluan wawancara ini. Izinkan saya memperkenalkan diri, saya Apri Yani Melda mahasiswa tingkat akhir jurusan Ilmu Administrasi Fiskal, Universitas Indonesia yang sedang melakukan penelitian skripsi, yang berjudul Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Pemenuhan Kewajiban Perpajakan Wajib Pajak Hotel Pada Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus pada Hotel X Tahun 2020 dan 2021) di DKI Jakarta | Ucapan terima kasih dan perkenalan dan menyampaikan tujuan wawancara oleh peneliti |
| N | Oke, tentang pajak hotel ya mba apri ya. |  |
| P | Iya betul pak. |  |
| N | Yak silakan, silakan dilanjutkan. Pertanyaannya nanti akan saya coba jawab |  |
| P | Baik pak, sebelumnya pak mohon izin merecord ya pak. |  |
| N | Iya, silakan. |  |
| P | Baik, untuk yang mau saya tanyakan pertama, bagaimana pandangan mengenai pemungutan Pajak Hotel yang dilakukan di wilayah DKI Jakarta? |  |
| N | Mengenai pemungutan pajak yang dilakukan di wilayah DKI Jakarta dapat saya sampaikan, secara umum di tahun 2020 kemarin, pemungutan pajak hotel itu berjalan dengan baik dan optimal juga. Dan itu dapat dibuktikan dengan pencapaian pajak hotel yang memenuhi bahkan melampaui target yang telah ditetapkan. Tahun 2021 kemarin itu, kami mempunyai target pajak hotel itu diangka 800 milyar dan pada akhir tahun tanggal 31 desember 2021, penerimaan pajak hotel kami itu melampaui target diangka 871,5 milyar atau dengan presentase mencapai 108,64% hampir 109%. Dengan angka realisasi tersebut itu dapat kami simpulkan bahwa pemungutan pajak di wilayah DKI Jakarta itu berjalan dengan efektif dan maksimal. | Pandangan mengenai pemungutan Pajak Hotel yang dilakukan di wilayah DKI Jakarta |
| P | Baik pak, kemudian yang ingin saya tanyakan berikutnya adalah hal apa yang menjadi timbal balik tidak langsung bagi Wajib Pajak Hotel yang membayar Pajak Hotel? Mengingat pajak merupakan iuran wajib bagi warga negara namun tidak mendapatkan kontraprestasi secara langsung. Kalau untuk hotel ini seperti apa ya pak? |  |
| N | Kalau untuk hotel sebenarnya emang bukan hanya hotel ya, kita highlight memang semua pajak, baik itu pajak pusat ataupun pajak daerah. Memang secara umum kan tidak mendapatkan kontraprestasi secara langsung. Iuran pajak yang diwajibkan oleh pemerintah kepada masyarakat itu dibayarkan secara mau tidak mau sukarela begitu, lalu digunakan sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat berdasarkan Undang-undang. Nah Nah kalau untuk pajak hotel sebenarnya juga sama, bahwa pajak yang dibayarkan oleh wajib pajak hotel atau yang dibayarkan oleh subjek pajak  atau para pengunjung itu yang dititipkan kepada pengelola hotel memang tidak serta merta langsung feedbacknya kembali ke mereka secara langsung. Karena kan pajak itu sifatnya bukti dari partisipatif masyarakat pada negara gitu. Kalau timbal balik tidak langsungnya mungkin lebih kepada hal-hal yang didapatkan dari penyelenggara hotel itu, misalnya dia lebih mudah untuk mendapatkan perizinan di PTSP Jakarta, yang sekarang dapat dilakukan perizinan secara online di PTSP online. Itupun membutuhkan pengembangan yang anggarannya pasti pajak itu sendiri. Lalu dari segi kemudahan-kemudahan bagi si pemilik hotelnya itu, seperti mungkin misalnya ada kemudahan dalam pembayaran pajak PBB untuk objek hotelnya. Selain itu juga, fasilitas sarana dan pra sarana di sekitar hotel atau fasilitas-fasilitas umum bagi masyarakat seperti jalan raya. Jalan rayanya kan semakin bagus makin diperindah dengan tata lampu. Apalagi kalau dihotel-hotel yang sifatnya di jalan-jalan protokol, semakin diperindah untuk memperindah, mempercantik juga Kota Jakarta. Itu imbalan tidak langsung yang dapat dirasakan para Wajib Pajak Hotel ini | Timbal balik tidak langsung bagi Wajib Pajak Hotel yang membayar Pajak Hotel |
| P | Baik pak, tadi bapak sempat meyinggung PTSP kalo boleh tau itu apa ya pak? |  |
| N | PTSP itu dinas, sebenernya nama lengkapnya itu DPMPTSP. Itu adalah satu SKPD, singkatannya itu Dinas Penanaman Modal Pelayan Terpadu Satu Pintu. Jadi semua perizinan itu melalui dinas SKPD PTSP tersebut gitu. | Terkait dengan PTSP |
| P | Kalo kemudian, bagaimana kewajiban pemenuhan Pajak Hotel yang harus dipenuhi Wajib Pajak Hotel dan Subjek Pajak Hotel? |  |
| N | Kalau untuk pajak hotel itu memang kan itu dia berdasarkan Undang-Undang Tahun 2008. Kalo berdasarkan Perda Pajak Hotel itu sendiri, disitu sudah jelas ya siapa yang menjadi Wajib Pajak, siapa yang menjadi Subjek Pajak. Wajib Pajak Hotel orang pribadi atau badan yang mengusahakan hotel. Kalo subjek pajak itu orang pribadi atau badan yang melakukan pembayaran kepada orang pribadi atau badan yang mengusahakan hotel. Jadi memang ya itu tadi, kriteria ataupun definisi dari wajib pajak dan subjek pajak itu sudah pasti berbeda ya. Kalo wajib pajak itu orang yang dititipi pembayaran dari orang yang menggunakan jasa-jasa hotel. Kemudian dialah yang akan menjadi wajib pajak, yang harus melakukan pembayaran pajak hotel maupun pelaporan pajak hotel kepada SKPD Bapenda. Dan kalo yang subjek pajak itu karena dia yang memakai fasilitas yang disajikan oleh hotel, jadi dia membayarkan sejumlah uang untuk menikmati usaha hotel tersebut. Jadi visi misinya sudah memang jelas siapa yang menjadi subjek pajak dan siapa yang menjadi wajib pajak. Dan dari definisi penggunaan hotel tersebut timbulah suatu kewajiban namanya Pajak Hotel yang merupakan kewenangan dari Bapenda Provinsi DKI Jakarta. |  |
| P | Kemudian, terkait data target dan realisasi penerimaan dari sektor Pajak Hotel selama 3 tahun terakhir. Yang saya ingin tanyakan yang pertama. bagaimana evaluasi yang telah dilakukan ketika realisasi masih jauh dari target? Mengingat kalau saya tidak salah ingat, berdasarkan LKPD Tahun 2019 Pajak Hotel itu tidak mencapai target. Itu bagaimana evaluasinya ya pak? |  |
| N | Untuk, memang kinerja utama dari Bapenda itu memang kita dievaluasi dari pencapaian atas target pajak yang sudah ditetapkan diakhir tahun. Itu memang menjadi fokus utama ataupun variabel penilaian atas kinerja Bapenda terhadap pencapaian target pajak yang telah ditetapkan oleh Pak Gubernur kepada kinerja kami. Bagaimana evaluasi yang apabila yang telah dilakukan karena realisasi tidak memenuhi target? Kalau untuk hotel ini memang erat kaitannya dengan perekonomian ya. Ketika perekonomian memang suatu daerah itu baik, inflasi juga cukup rendah, itu secara tidak langsung juga memang mempengaruhi kemampuan masyarakat untuk melakukan transaksi jual beli di masyarakat gitu ya. Ketika transaksi jual beli bagus, keadaan ekonomi sedang baik, masyarakat pun juga bisa menyediakan spending their money termasuk salah satunya mungkin untuk berekreasi ataupun melakukan perjalanan dengan berada di hotel, itupun akan meningkatkan penerimaan pajak hotel itu sendiri gitu. Nah ketika misalnya, realisasi atas pajak hotel itu masih rendah biasanya itu kami di Badan Pendapatan Daerah itu salah satunya kami mengeluarkan kebijakan insentif fiskal misalnya untuk membantu atau memberikan stimulus kepada wajib pajak supaya mereka dapat kemudahan untuk melakukan pembayaran pajak hotel. Biasanya kami itu mengadakan insentif fiskal seperti keringanan pokok, ataupun misalnya penghapusan sanksi administrasi. Itusih salah satu evaluasi yang dilakukan. Disini kami memberikan stimulus kepada wajib pajak | Evaluasi yang telah dilakukan ketika realisasi masih jauh dari target |
| P | Kalau untuk tahun 2019 ini sendiri berarti udah ada yang dilakukan pak? Entah itu insentif atau stimulus kemudahan bayar pajak |  |
| N | Kalo stimulus memang rata-rata itu hampir tiap tahun. Kesannya itu memang sesuatu yang pasti akan keluar yang padahal memang itu tidak pasti juga. Itukan tergantung dari kebijakan ataupun ketentuan dari Pak Gubernur itu sendiri. Tapi memang rata-rata dari tahun 2019 kemarin sampai dengan hari ini pun masih terus keluar kebijakan insentif fiskal pajak daerah itu dan itu memang kami terbitkan semata-mata untuk mempermudah atau memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan daerah |  |
| P | Lalu kemudian, apa saja sih pak yang menjadi program unggulan yang telah dilakukan ketika realisasi dari anggaran yang ditentukan sudah mendekati atau sesuai target? |  |
| N | Kalau memang sudah mencapai target biasanya kami tidak mengeluarkan kebijakan apa-apa lagi gitu. Kebijakan yang spesifik yang sifatnya spesifik itu memang untuk menebus mempercepat penerimaan pajak daerah dalam jangka waktu tertentu. Mana kala target itu sudah tercapai memang tidak ada usaha spesifik lagi yang kami lakukan sebenarnya. Tapi secara umum kalau untuk program unggulan apa saja itu baik tiap tahun kami melakukan optimalisasi pelaporan secara online sistem. Jadi ya semua pelaporan dari wajib pajak itu kami arahkan secara online. Lalu yang keduanya kami melakukan kerja sama Pemprov DKI Jakarta dengan PHRI atau perhimpunan hotel dan restoran indonesia dalam upaya meningkatkan demand melalui promosi bersama. Lalu yang ketiganya, kami melakukan pembuatan moda potensi objek pajak ketika kami melakukan upaya-upaya penghitungan potensi objek pajak terus kami direkalkulasi lagi. Lalu yang keempatnya kami melakukan himbauan pembayaran setoran masa tepat waktu, baik tepat jumlah serta pemeriksaan bagi objek-objek pajak yang memang perlu dilakukan pemeriksaan. Lalu yang kelimanya, kami melakukan pendataan servis apartemen yang disewakan harian atau bulanan menjadi objek pajak hotel melalui usulan perubahan perizinan pada instansi terkait. Ini erat kaitannya dengan kegiatan ekstensifikasi dalam menambah objek pajak hotel. Begitu mba, itu program-program unggulan kami. | Program unggulan yang telah dilakukan ketika realisasi dari anggaran yang ditentukan sudah mendekati atau sesuai target |
| P | Baik pak, kemudian yang ingin saya tanyakan adalah upaya atau tindakan apa yang dilakukan Bapenda ketika penerimaan dari sektor Pajak Hotel saat tahun 2019-2020 belum mencapai target dan bagaimana pelaksanaannya? terkhusus pada saat terjadinya Pandemi Covid-19 |  |
| N | Sama, kalau untuk yang tadi saya sampaikan itu program unggulan  kami selama masa pandemi sebenarnya. Kalau misalnya kondisi sedang normal gitu ya sebelum masa pandemi, mungkin bisa ditambahkan juga kami melakukan kami melakukan kerja sama dengan institusi Komisi Pemberantasan Korupsi RI mereka memberikan pendampingan secara langsung kepada kami dalam melakukan penindakan dan pencegahan. Jadi KPK RI melakukan pendampingan dengan kami ketika kami melakukan penagihan tunggakan pajak kepada Wajib Pajak yang menunggak. Kami juga melakukan program yang namanya Tax Clearance, yaitu suatu program dimana kami bekerja sama dengan DPM-PTSP Jakarta. Intinya dalam program Tax Clearance ini ketika ada masyarakat yang sedang mengurus perizinan di PTSP, kemudian oleh petugas PTSP itu akan dilakukan pengecekan pajaknya atau clean and clear taxesnya sebelum dia melakukan proses perizinan tersebut. Kalau ditemukan tunggakan pajak maka proses perizinannya akan dihentikan sementara waktu. Lalu juga kami melakukan usaha penagihan pajak dengan surat paksa, salah satunya diantaranya itu kami melakukan penempelan stiker orange bagi Wajib Pajak yang menunggak. Program tersebut merupakan salah satu program unggulan kami dalam upaya meningkatkan kepatuhan bagi wajib pajak karena memberikan efek sosial di kalangan masyarakat. Itu kalo yang non pandeminya. Ada tiga tambahannya yah. | Upaya dan tindakan apa yang dilakukan Bapenda ketika penerimaan dari sektor Pajak Hotel saat tahun 2019-2020 belum mencapai target |
| P | Baik pak, kemudian tadi juga sempat disinggung mengenai ada institusi yang bekerja sama juga pertanyaan saya saat ini adalah institusi mana saja yang berkoordinasi dengan Bapenda untuk meningkatkan penerimaan sektor Pajak Hotel dan bagaimana mekanisme koordinasinya? Seperti yang tadi sempat disinggung juga ada PHRI ya pak? Mungkin bisa tolong dijelaskan sedikit bagaimana koordinasinya |  |
| N | Kalau untuk institusi internal yang kami kordinasi di Bapenda terkait pajak hotel yang pertama itu tadi ya PTSP karena ini kan berkaitan dengan perizinan. Yang menerbitkan perizinan hotel itu kan bekerja sama dengan PTSP. lalu yang keduanya kami melakukan kordinasi dengan dinas pariwisata. Dengan dinas pariwisata terkait objek-objek pajak hotel mana saja. Lalu kami juga berkordinasi dengan satpol PP terkait SKPD yang bertugas penertiban ketertiban umum di DKI Jakarta atau lebih lagi tadi dalam hal pemasangan stiker penunggakan pajak. Lalu eksternalnya tadi salah satunya PHRI. PHRI itu adalah salah satu asosiasi non pemerintah gitu ya. Kami berkerja sama dalam hal misalnya kami mendapatkan feedback atau masukan dari PHRI tentang industri perhotelan di Indonesia itu seperti apa terlebih di masa pandemi kami banyak sekali masukan-masukan dari PHRI tersebut megenai misalnya ketidakmampuan ataupun faktor ekonomi yang impactnya itu besar sekali terhadap industri perhotelan sehingga kami mengeluarkan kebijakan insentif fiskal ini. Lalu juga dengan tingkat kementerian, kami bekerja sama dengan kementerian keuangan, sebagai institusi dalam hal keuangan di Republik Indonesia ini. Bagi hasilnya. Kan kalau untuk pajak itukan ada bagi hasil pusat dan bagi hasil daerah. Kami kordinasi itu juga. Itu aja si mba | Kerja sama dan kordinasi Bapenda dengan institusi internal dan eksternal |
| P | Pak, mau nanya sedikit terkait tadi PHRI. kan ada tadi sempet disinggung juga kalo misalnya ada yang terdampak bagi satu hotel itu keuangannya sangat  menurun. Apakah itu ada insentif yang diberikan. Itu seperti apa ya pak |  |
| N | Kalu insentif itu si yang udah-udah biasanya kami tu karena pajak hotel itu sifatnya self assessment. Self assessment itu kan adalah suatu sistem wajib pajak diberikan kewenangan untuk menghitung sendiri, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri besaran pajak terhutang. Jadi bentuk insentif itu sebenernya untuk pajak hotel memang kami tidak bisa mengurangkan pokok pajak karena itu adalah yang dibayarkan oleh mereka dan yang dititipkan oleh masyarakat. Pajak yang sudah dititipkan masyarakat, kemudian dipotong oleh wajib pajaknya lalu dibayarkan sebagian ke kami. Itukan hal yang tidak mungkin karena masyarakat itu bayarnya full. Nah yang kami berikan untuk pajak hotel itu spesifiknya kami melakukan penghapusan sanksi administrasi. Sanksi administrasi perpajakan itu kan timbul manakala terjadinya kelalaian dalam hal membayarkan pajak. Ketika dia lalai, ketika dia tidak membayar pajak sesuai dengan aturan dia akan dikenai sanksi 2% per bulan. Itu yang kami berikan insentif fiskalnya misalnya kepada wajib pajak. Karena terlebih di pandemi ini yah banyak sekali wajib pajak yang kesulitan dalam membayar pajak hotelnya. Lalu juga mereka karena satu atau lain halnya mereka lewat dari jangka waktu pelaporan, itukan timbul sanksi administrasi. Nah disitulah insentif fiskal kami berikan untuk dapat mengurangi beban atas sanksi tersebut. Seperti itu mbaa. | Insentif fiscal melalui pengurangan beban atas sanksi administrasi |
| P | Baik pak, kemudian yang ingin saya tanyakan berikutnya adalah apa langkah yang telah dan akan diambil Bapenda untuk mempermudah proses administrasi? Termasuk dalam hal pembayaran pajak hotel khususnya pada era pandemi Covid-19. Mungkin boleh tolong dijelaskan kembali pak, tadi sempat disinggung sedikit. |  |
| N | Kalau untuk langkah ataupun program kami ya khususnya pada era pandemi Covid-19 seperti sekarang ini, mulai tahun 2020 kemarin sebenarnya Badan Pendapatan Provinsi DKI Jakarta ini kami sedang menggaungkan proses transformasi digital pajak daerah. Transformasi digital pajak daerah itu adalah suatu kegiatan dimana kami secara bertahap kami dialihkan atau kami transformasikan pelayanan pajak daerah yang tadinya manual  dengan paper base kita alihkan ke semuanya online atau paperless gitu disemua pelayanan perpajakan baik itu pendaftaran, lalu pelayanan pelaporan, kemudian pembayaran pajaknya itu semuanya dialihkan ke pajak online gitu. Kami mempunyai layanan pajak online disitus pajakonline.jakarta.go.id. Disitu wajib pajak bisa melakukan pelaporan pajak onlinenya termasuk pajak hotel. Selanjutnya, kami juga bekerja sama dengan 3 perbankan atau 3 bank, yaitu Bank DKI, Bank BRI, dan juga Bank BNI untuk melakukan pembayaran pajak onlinenya. Jadi kami menggandeng 3 perbankan ini dimana perbankan ini dia memasangkan alat onlinenya atau misalnya software ke wajib pajak-wajib pajak hotel terus kemudian mereka dengan pemasangan hal tersebut mereka tidak perlu lagi melapor secara manual karena kami langsung mengcapture transaksi yang dilakukan oleh masing-masing wajib pajak dan itu langsung masuk ke dashboard monitoring data pajak hotel kami. Jadi kami cukup memeriksanya by online. Jadi intinya kalau khusus untuk kebijakan di era pandemi covid 19 ini kami memang lebih kepada pelayanan secara online. | Langkah ditempuh Bapenda untuk mempermudah proses administrasi dalam hal pembayaran pajak hotel pada era pandemi Covid-19 |
| P | Digitalisasi ya pak |  |
| N | Iya |  |
| P | Kemudian, terkait tingkat kepatuhan wajib pajak hotel di wilayah DKI Jakarta pak, berdasarkan data yang bapak miliki di bapenda, bagaimana tingkat kepatuhan pajak hotel di wilayah DKI Jakarta? Apakah termasuk kepatuhannya itu rendah, atau sedang, atau tinggi? Dan apakah ada perbedaan saat belum terjadi pandemi dan saat pandemi Covid 19 untuk kepatuhan wajib pajak hotel di DKI Jakarta pak? |  |
| N | Kalo bicara tentang tingkat kepatuhan kita harus sandingkan dengan data penerimaan pastinya karena kan kalo tingkat kepatuhan itu memang erat kaitannya atau linear dengan penerimaan pajak yang dibayar ditahun yang berkenaan gitu ya. Covid itu kan dimulai dari tahun 2020 yah sekitar bulan maret atau april. Untuk pajak hotel sendiri ditahun 2020 setelah perubahan memang karena dengan adanya covid 19 itukan target tu juga sebenarnya kami itu dilakukan perubahan, yang tadinya tinggi sekali gitu kurang lebih diangka 44 target pajaknya itu kami direvisi ke angka 35 triliun seinget saya. Nah khusus untuk pajak hotel sendiri ditahun 2020 itu kami mempunyai target sekitar 675 milyar. Dan di tanggal 31 Desember 2020 pajak hotel kami terealisasi di angka 753 milyar. Atau di angka 111%. Hal itu membuktikan bahwa dengan adanya pandemi Covid pun ternyata pembayaran pajak hotel itu cukup baik ya mba ya karena melampaui target juga diangka 111% padahal kan kondisi masih covid. Lalu kita lihat juga ditahun 2021, kami mempunyai target 800 milyar dan yang terealisasi di tanggal 31 Desember 2021 ini udah audited ya by BPK itu diangka 108%. Masih sama-sama juga melampaui diatas target. Kedua hal tersebut juga menunjukkan bahwa walaupun sedang Covid gitu ya, sedang ekonomi sulit juga karena pandemi yang impactnya mungkin ke segala lapis sosial masyarakat ternyata tingkat kepatuhan masyarakat masih tetap terjaga dengan baik bahkan dapat dikatakan sangat baik karena dapat melampaui target yang telah ditetapkan mba. | Tingkat kepatuhan pajak hotel di wilayah DKI Jakarta pada masa pandemic Covid-19 |
| P | Kira-kira apasih pak upaya yang telah dilakukan sampe tingkat kepatuhan wajib pajak hotel di DKI Jakarta tergolong tinggi? |  |
| N | Tadi ya saya sudah sampaikan juga termasuk program unggulan yah, seperti kami juga melakukan optimalisasi pelaporan secara online sistem, kami mendorong kerjasama Pemprov DKI dengan PHRI dalam upaya meningkatkan demand melalui promosi bersama. Lalu kami juga melakukan pembuatan model potensi pajak daerah. Lalu yang keempat kami melakukan himbauan setoran masa tepat waktu dan tepat jumlah serta melakukan pemeriksaan pajak apabila diperlukan. Dan yang kelima kami melakukan pendataan service apartment yang disewakan harian atau bulanan menjadi objek pajak hotel melalui usulan perubahan perizinan pada instansi terkait yang dilakukan sehingga bisa mendorong penerimaan pajak hotel di tahun 2021. | Program unggulan dalam meningkatkan kepatuhan pajak hotel di DKI Jakarta |
| P | Baik pak, kemudian mengenai strategi yang dilakukan Bapenda untuk membuat biaya kepatuhan atau compliance cost menjadi serendah mungkin untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak hotel khususnya pada pandemi Covid 19. Untuk pertanyaannya bagaimana langkah yang diambil pemerintah untuk menurunkan beban kepatuhan pajak atau compliance cost? |  |
| N | Compliance cost itu apa coba biaya kepatuhan pajak? Maksudnya gimana nih mba |  |
| P | Iya, compliance cost ini kan terdiri dari fiscal cost, time cost, sama psychological cost ya pak. Fiscal cost itu seperti biaya yang dikeluarkan wajib pajak ketika ia harus memenuhi kewajiban perpajakan hotel, kemudian untuk time cost itu waktu yang dikorbankan ketika memenuhi kewajiban perpajakan hotelnya, yang ketiga psychological cost itu kekhawatiran atau stress atau hal-hal psikis yang dirasakan wajib pajak hotel ketika memenuhi kewajiban perpajakan hotel itu sendiri. Kira-kira untuk compliance costnya bagaimana ya pak? |  |
| N | Sebenarnya si intinya kalau untuk prinsip pajak secara umum itu kan gimana caranya memungut pajak dengan biaya serendah-rendahnya mungkin untuk mendapatkan penerimaan pajak setinggi-tingginya. Itulah prinsip utama dari asas pemungutan pajak daerah. Secara umum, khusus pajak hotel ini kami memang melakukan perluasan  kerja sama dengan instansi-instansi yang seperti tadi misalnya perbankan yah. Dalam praktiknya itu, memang kami tidak memakai anggaran sama sekali gitu karena kami sifatnya bekerja sama dengan instansi-instansi non pemerintah tersebut dalam bentuk kerja sama. Disatu sisi kami mendapatkan keuntungan berupa data perpajakan dari wajib pajak yang dikonekan dengan sistem online perbankan sehingga kami mendapatkan data tersebut secara real time. Itu adalah suatu data yang memberikan keuntungan bagi kami untuk mengetahui jumlah pajak yang dibayarkan termasuk pemeriksaan didalamnya dan disatu sisi apa yang didapatkan para institusi perbankan ini ya mereka mendapatkan nama bahwa mereka bekerja sama, misalnya bank DKI dengan Bapenda atau Provinsi DKI Jakarta. Dan dari situ mereka akan mendapatkan nasabah juga. Jadi dalam hal pemungutan pajak daerah ini untuk compliance cost ini kami sebisa mungkin bahkan zero budget zero rupiah yang dilakukan dalam melakukan pemungutan pajak daerah kecuali yang memang pengembangan pajak online yang kami lakukan sendiri. Tadi melalui pajakonline.jakarta.go.id memang resmi ada anggarannya juga. Tapi intinya dengan penerimaan atau target pajak diangka 37 triliun tersebut kami mengeluarkan beberapa milyar untuk pengembangan pajak online masih hasilnya akan lebih besar hasil pajak yang dipungut dari pada biaya yang dikeluarkan untuk mendapatkannya. Jadi kurang lebih seperti itu mba. | Strategi Bapenda membuat biaya kepatuhan wajib pajak hotel menjadi lebih rendah dari perspektif biaya kepatuhan yang dikeluarkan Bapenda |
| P | Baik pak, nampaknya kalo dari yang bapak jelaskan barusan itu dari perspektifnya cost yang dikeluarkan oleh Bapenda. Kalau dari yang wajib pajak itu rasakan bagaimana ya pak benefitnya dengan adanya kerjasama dengan perbankan tersebut kemudian juga dengan online sistemnya, kira-kira apa yang menjadi pengurang biaya dari sisi wajib pajak hotel itu sendiri pak. |  |
| N | Oh ini perspektif dari wajib pajak hotelnya ya? |  |
| P | Iya pak |  |
| N | Kalau dari wajib pajak hotelnya itu sebenarnya kami itukan masih di tahun 2019 kemaren kami itu ada Pergub 98 Tahun 2019. Di dalam Pergub 98 tersebut itu ada isinya itu mengenai elektronisasi pelayanan pajak daerah. Jadi semua wajib pajak yang sifanya self, seperti pajak hotel, restoran, parkir, itu pelaporan dan pembayarannya wajib menggunakan online sistem gitu. Jadi mereka itu dipaksa, diwajibkan, diharuskan melalui Pergub tersebut apabila ingin melaporkan perpajakan itu harus menggunakan online sistem. Karena ada kewajiban online sistem tersebut maka kami menggandeng beberapa perbankan. Dengan adanya kewajiban penggunaan online sistem tersebut yang pasti memang memberikan benefit bagi wajib pajak. Yang pertama, memang mereka itu tidak usah lagi melakukan pelaporan secara manual ya yang biasa mereka setiap bulan dateng ke kantor, dia lampirkan SPT-SPTnya, ataupun melampirkan SPTDnya. Itupun tidak perlu lagi dilakukan. Lalu dengan adanya kewajiban pajak online itu dia tidak perlu lagi melakukan perforasi bon atau bill. Yang keempatnya, diapun juga mendapatkan fasilitas-fasilitas dari perbankan yang dikerja samakan, hingga dapat memilih bank yang cocok dengan karakteristik perusahaan. Jadi intinya dengan adanya kewajiban pajak online atau dengan sistem online ini juga disatu sisi memang memudahkan kepada wajib pajak untuk mendapatkan fasilitas-fasilitas lainnya yang ternyata dipermudah dari segi perpajakannya. Salah satunya tadi dia melakukan pelaporan dan pembayaran secara online dan dibebaskan dari porforasi bon dan bill. | Strategi Bapenda membuat biaya kepatuhan wajib pajak hotel menjadi lebih rendah dari perspektif biaya kepatuhan yang dikeluarkan Wajib Pajak Hotel |
| P | Kalo yang tadi kerja sama dengan bank itu ada benefitnya juga bagi wajib pajak hotel nggak pak? |  |
| N | Kalo bagi wajib pajak hotel benefitnya mungkin dia lebih kepada dapat memilih mau pakai bank yang mana yang cocok dengan karakteristik perusahaannya, yang cocok dengan filosofinya. Karena kan memang bank-bank itu tidak semuanya srek ya dengan sorry, tidak semua wajib pajak itu srek dengan bank-bank tertentu misalnya. Nah kami memberikan kemampuan untuk mereka memilih bank yang terbaik untuk mereka gitu. | Benefit kerja sama dengan Bank yang ditunjuk Bapenda bagi Wajib Pajak Hotel |
| P | Okey, kemudian pak pertanyaan berikutnya ketika tadi sudah banyak upaya yang dilakukan untuk menurunkan biaya kepatuhan itu ada hal apa aja sih pak yang menjadi tantangan? Seperti tadi misalnya sistem online apakah tantangannya pak dan bagaimana cara mengatasinya? |  |
| N | Kalo tantangan yang utama sampe sekarang yang masih kita rasakan yaitu adalah pemulihan ekonomi itu ya akibat dari pandemi karena sekarang itu kita merasa dalam transisi semoga bisa dari pandemi jadi endemi gitu ya. Itu adalah tantangan utama kami, tidak hanya kami tapi masyarakat Indonesia secara umumnya ya. Kita apakah bisa melewati tantangan pandemi menjadi endemi, karena apa pandemi ternyata pandemi itu kan impact ekonominya sangat-sangat buruk ya dapat kita katakan dan sekarang kita lagi menuju pemulihan ekonomi. Apakah si proses pemulihan ekonomi ini akan berjalan dengan baik? Itulah yang kita harapkan. Nah mudah-mudahan kedepannya memang baik sehingga bisa mengembalikan lagi ekonomi indonesia seperti keadaan sebelum pandemi. Bagaimana langkah-langkah yang kami lakukan di masa transisi ini ya salah satunya kami baru saja mengeluarkan kebijakan tapi ini khususnya untuk yang PBB, kalo untuk pajak hotel belum ada. Karena ya masih berjalan seperti biasa dulu. Kalau khususnya untuk pajak hotel ini memang dari 2 tahun berturut-turut yang lampau gitu ya selalu mencapai target bahkan melampaui. Jadi sebetulnya tidak perlu ya dalam tanda kutip dikhawatirkan gitu ya terhadap penerimaan pajak hotel. Namun kami pun memang tidak berpuas diri, kami tetep pasti akan melakukan upaya-upaya perbaikan atau peningkatan bagaimana cara untuk mengoptimalkan lagi, lebih membesarkan potensi penerimaan pajak hotel tersebut. Mungkin tantangannya kami lebih kepada memastikan semua data-data objek pajak itu terdata dengan baik dan tersaji dengan baik di Bapenda gitu. Tadi sempat saya singgung baru saja kami mengeluarkan kebijakan mengenai insentif fiskal khususnya untuk PBB dalam rangka upaya mendorong populasi ekonomi DKI Jakarta berupa pemotongan pajak pokok dan penghapusan sanksi administrasi yang baru kami lakukan kemarin hari jumat. Itu bener-bener masih fresh. Tapi kalo untuk pajak hotel secara spesifik belum ada karena ya kami masih menganggap bahwa pajak hotel itu 2 tahun berturut-turut ini baik penerimaannya sehingga tidak ada yang perlu kami lakukan supaya lebih secara spesifik gitu. Tapi kami yang pasti memastikan untuk target tahun 2022 ini tercapai seperti itu mba. | Tantangan yang dialami dalam menurunkan biaya kepatuhan wajib pajak hotel |
| P | Baik pak, kemudian yang terakhir, hal apa saja yang perlu dilakukan evaluasi dalam menurunkan kepatuhan pajak bagi wajib pajak hotel? |  |
| N | Mungkin sama ya, karena ya itu tadi selama ini kepatuhan wajib pajak hotel masih cukup baik gitu dan menurunkan biaya, tidak ada yang kami turunkan karena tidak ada biaya juga dari wajib pajak dan juga semuanya berjalan dengan baik. Kami mungkin kedepannya lebih menggandeng atau lebih mengkondisikan asosiasi-asosiasi. Memantain hubungan kami dengan asosiasi ini dan disitu sangat mungkin apa yang bisa Pemerintah DKI Jakarta berikan kepada para pemeran usaha atau pelaku usaha di bisnis perhotelan ini yang kami akan berikan sepanjang dengan yang kami mampu. Dan intinya kami mengharapkan juga dukungan dari para asosiasi-asosiasi pelaku usaha hotel ini mba untuk mendukung semua kebijakan dari Pemprov DKI Jakarta. Jadi itu saja sih kalau untuk evaluasi ya tidak ada yang signifikan gitu. | Evaluasi dalam menurunkan kepatuhan pajak bagi wajib pajak hotel |
| P | Baik pak, sudah semua pertanyaan saya ajukan. Sudah terjawab dengan baik dan jelas. Terima kasih untuk waktunya, untuk kesediaannya bapak, juga dari Bapenda telah memfasilitasi wawancara ini dengan baik juga. | Ucapan terima kasih dan penutup |
| N | Ada yang mau disampaikan lagi mba apri? |  |
| P | Sudah cukup pak, terima kasih banyak pak. |  |
| N | Ya, okey. Kalau memang sudah tidak ada yang ingin ditanyakan lagi berarti kita masuk ke sesi terakhir nih, yaitu sesi foto bersama. | Sesi foto bersama |

**LAMPIRAN 6**

**TRANSKRIP WAWANCARA MENDALAM**

Narasumber : Bapak Prabu Sartono

Instansi : Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI)

Jabatan : Bidang SDM dan Sertfikasi BPD PHRI DKI Jakarta

Tanggal Wawancara : 21 Juni 2022

Waktu Wawancara : 19.00 – 20.30

Tempat : Hotel Melia

Keterangan

P : Peneliti

N : Narasumber

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| P | Sebelumnya saya mengucapkan terima kasih banyak kepada Pak Prabu sudah mau meluangkan waktunya dan bersedia menjadi narasumber saya pada malam hari ini. Izinkan saya memperkenalkan diri pak, nama saya Apri Yani Melda, saya mahasiswa Ilmu Administrasi Fiskal angkatan 2018 yang sedang melaksanakan penelitian skripsi yang berjudul “Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Pemenuhan Kewajiban Perpajakan Wajib Pajak Hotel Pada Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Pada Hotel X Tahun 2020 dan 2021). |  |
| N | PHRI itu sebenernya bidangnya lumayan banyak, saya memang bidangnya di bidang SDM sama sertifikasi. Sebenernya ada tu bidang kebijakan publik yang menurut saya lebih pas membahas mengenai ini. Namun bidang HR secara ga langsung banyak juga kaitannya dengan urusan perpajakan. Perpajakan hotel itu pasti kamu juga udah banyak mengulas pajak-pajak apa ajasih yang ada di hotel. Memang contoh kayak di hotel saya ini  kan dia tidak murni hanya hotel doang, kita ada juga menyewakan tenant juga. Pasti kalo nanti liat unsurnya ada lagi tu penyewaan tenant segala macem, secure parking, itu termasuk didalamnya tu ada urusan pajak-pajaknya sendiri tuh. Terus beberapa floor kita ini juga antara lain disewakan untuk kantor lain. Walaupun masih satu management, satu owning gitu ya, tapi karena dia beda subnya, jadikan karena penyewaan jadi beda sendiri tuh, perpajakannya udah sendiri. Secara garis besar seperti itu. Memang waktu pandemi hotel kami sempat tutup sekitar 3 bulan. Setelah itu tapi ya memang parah karena  orangnya cuma dikit. Isinya tu kadang-kadang cuma sepuluh kamar dari 300 sekian kamar, 334 kamar cuma 10 kamar. Jadi memang anjlok ya istilahnya. Akhirnya kita memutuskan untuk sempat tutup. Tapi tutup itu juga bukan berarti kami lebih baik, tapi ya lebih parah juga. Walaupun pada saat itu tidak semuanya juga bertahan. Banyak hotel-hotel yang hingga saat ini itu dia akhirnya tutup, tidak buka gitu. Mungkin kalo kamu ke arah tendean tuh beberapa hotel tu sampe sekarang masih tutup. Jadi ya sampe sekarang hotel-hotel itu masih belum beroperasi lagi. Memang hotel itu untuk daily operationnya besar sekali biayanya. Dalam keadaan tutup aja kita tidak serta-merta memberhentikan semua sistem yang ada, contoh AC itu harus tetep nyala, paling nggak dalam satu waktu dia itu harus tetep nyala. Kamar kalo nggak kena AC dia otomatis akan jamuran, kursi segala macem itu akan jamuran. Apalagi kalo hotelnya luxury seperti ini. Karena ketika dia udah jamuran, apalagi kayak barang-barang bahan kayu itu, karena untuk kita nanti bersihinnya lagi segala macem itu butuh effort. Contoh satu kamar ya, begitu kamar itu nggak ada sirkulasi udara, nggak ada AC, otomatis tuh permejaan kayu-kayu gini berjamur. Kasur itu berjamur. Toilet walaupun dia nggak ada yang pake itu berkerak warnanya coklat gitu. Belum lagi nanti peralatan perlistrikan, kayak TV segala macem  kalau nggak dipake pasti dia akan rusak. Jadi dalam kondisi hal seperti itu pasti berefek. Nah PHRI disini sebagai motornya, atau kita perkumpulannya dari asosiasi hotel dan restoran memang banyak kemarin kami terlibat didalamnya. Itu peristiwa yang pas banget ketika kami maju, kita dipilih dalam PHRI, di 2020, 2021, pas kena pandemi. Itu jadi memang awal projek kita, selain urusannya dengan covid, adalah vaksin-vaksin itu. Itulah yang kami lakukan pertama kali. Terus jelas juga memang jumlah anggota kita semakin bertambah. Kemarin waktu covid itu hampir semuanya harus melewati satu gerbang dululah, ga serta merta bisa perorangan seperti sekarang. Semuanya harus lewat komunitas dulu apalagi kita pariwisata. Waktu itu akhirnya kita termasuk yang didahulukan. Waktu itu aja udah sekitar sampe lebih dari 10ribuan, itu belum semua, DKI doang. Tapi sekarang saya yakin, kalo kita omongin periode kita sekarang sudah jauh lebih baik. Contoh di tempat kami aja proses recruitment itu bergairah lagilah istilahnya. Ada beberapa orang yang mulai kita rekrut lagi, kita panggil lagi gitu, baik itu karyawan baru maupun yang ex-karyawan kita re-hire-lah istilahnya. Sekilas juga bahwa memang kalau disini ditanyakan terkait dengan biaya, ya kita iurannya keanggotaannya itu ada. Tapi itu termasuk murahlah istilahnya. Karena kita kan hotel itu rangenya besar banget, dari non bintang sampe bintang 5. Begitu juga dengan restoran. Restoran itu dari kelas yang ecek-ecek sampe yang kelasnya union dan lain-lain. Ada yang level Wendy’S, ada yang level Pizza Hut, segala macem, sampe yang levelannya memang restoran fine dining lah misalnya. Itu range nya banyak. Banyak juga yang terkait dengan perpajakan memang lumayan banyak poin-poinnya juga. Misalnya kayak sekarang ini yang lagi trend misalnya holywings, saya lupa holywings termasuk anggota atau nggak, tapi kemaren sempet dibahas tu kalo misalnya dia restoran dan bar gitu. Itu restoran sendiri ada pajaknya, urusan bar ada sendiri, tapi dengan ada live entertainment itu dia ada unsur sendiri. Nah itu hal-hal kayak gitu tu bisa menjadi rancu juga sebenarnya dikalangan hotel dan restoran ini. Dari kasusnya holywings kemaren ini, dari pihak pajaknya tu lagi memantau bisa dimasukan ke kategori yang mana.  Trus terkait dengan struktur, kita ketuanya saat ini Pak Sutrisno Iwantono. Lalu dibawahnya itu ada beberapa sub sub bidang. Termasuk saya dibidang SDM dan sertifikasi. Ada juga kebijakan publik, ada litbang, ada PIC hotel bintang 2 sampai hotel bintang 5, ada PIC hotel yang belum bintang, ada sectionnya masing-masing termasuk dibidang restoran sendiri.  Belum lagi nanti ada yang antar lembaga. Misalnya terkait dengan levelannya provinsi DKI. Jadi kita juga kerja sama antar lembaga ini juga kalo kita dengan Disparekraf DKI misalnya. Beberapa kita melakukan audiensi dengan Pak Anies Baswedan. Itu hal yang sering kami lakukan. Maupun ya beberapa kali kita direct Pak Sandiaga untuk beberapa kebijakan-kebijakan. Tapi memang lingkupannya biasanya dengan Pemprov DKI karena kalo Pak Sandiaga levelannya udah Kementerian, dia lebih besar lagi ke arah PHRI Pusat biasanya.  Trus apa dulu yang mau kamu tanyain dah? |  |
| P | Untuk yang tadi Pak, kan sempet disinggung juga soal project yang menanggulangi Covid pada tahun 2021, itu projectnya yang seperti apa ya pak? Maksudnya bentuknya kayak gimana? |  |
| N | Project pertama kita itu urusannya mendata hotel dan restoran yang tutup, yang masih buka, yang me-lay-off karyawannya, termasuk mengecek hotel-hotel. Informasi soal hotel dijual itu banyak banget pada saat itu sampe sekarang juga ada yang bener ada yang nggak, nggak jelaslah gitu. Tapi banyak informasi soal itu dan kita juga beberapa melakukan pengecekan. Ada yang tadinya mau dijual akhirnya nggak jadi, ada yang hoax. Dan terus akhirnya kita tahun 2020, kita (PHRI DKI Jakarta) mendesak pemerintah untuk melakukan vaksin. Dan itu terlaksana Maret 2021. Kita tuh termasuk yang dapet duluan. Bulan-bulan sebelum itu tu kita sempet tutup 2 bulan. Terus buka lagi tapi sebagian banyak karyawan WFH, karena kan nggak mungkin sekitar 300 orang karyawan masuk cuma untuk melayani 10 kamar. Jadi yang masuk hanya yang bagian-bagian operasional gitulah. Sisanya WFH. karyawan ada yang seminggu sekali dateng buat bersihin atau ada yang sampe sebulan sekali baru dateng. Kalo kayak bagian finance dia pada saat penggajian baru dateng. Tapi kalo kayak housekeeping, security, nah itu ganti-gantian tuh seminggu atau 2 minggu. So far seperti itu.  Karena waktu itu sempet tutup, saya inget salah satunya kita meminta keringanan untuk pajak air dan listrik kalau nggak salah waktu itu. Pemerintah waktu itu memang menggratiskan kalo nggak salah pajak listrik tapi untuk rumah yang dibawah berapa watt gitu kan. Sedangkan hotel pasti diatas itu (wattnya).  Kebijakan dari Pak Sutrisno Iwantono, waktu itu sempet ngundang media pers juga, kita membahas soal itu, meminta keringanan pemerintah kaitannya dengan air listrik itu.  Dan itu memang lumayan sebenernya, karyawan nggak ada, tamu nggak ada, turun. Tapi kan kita tetep harus bayar, ada minimum paymentnyalah istilahnya. Itu yang harus kita bayar. Sedangkan minimum payment ini nilainya lumayan besar dan kita nggak mungkin nyalain hotel dengan genset terus gitu. Karena kan gensetnya juga mahal bahan bakarnya.  Trus juga waktu itu kalo nggak salah yang lumayan meringankan itu juga kalo nggak salah pajak untuk PPh karyawan, pajak penghasilan, PPh 21. Itu termasuk meringankan. Pokoknya itu intinya free aja. Karena kan kita pemotongan.  Termasuk saat itu kita ngomongin soal perpajakan dibulan-bulan itu juga tahun 2021 |  |
| P | 10.00  Berarti pak, tadi peran PHRI itu, menangani mulai dari hotel dan restoran yang terdampak pandemi, mendesak pemerintah untuk percepatan vaksin, sama ada juga meminta keringanan pajak air, tanah, dan PPh 21. Kalau untuk hotel yang tutup itu ada tindakan khususnya nggak pak? |  |
| N | Tutupnya mau gimana nih, mau permanent kah atau mau berlanjutkah. Karena untuk abis kita kayak computer itu dishutdown buat nyala lagi itu berat. Kayak yang tadi saya bilang, kasur itu bisa otomatis ganti semua itu. Ada memang kemarin salah satu manajemen hotel itu yang dia bikin, dia kayak mensubsidi dana. Okeh gw kasih lu dana sekian M (miliar) tapi hotel lu saya manage. Itu ada juga yang begitu. Karena untuk recovery, buat narik orang lagi aja itu prosesnya lumayan.  Terus untuk perpajakan juga, waktu itu kita bahasnya, reklame itu termasuk kita minta keringanan. Karena apa, kan hotel-hotel itu pasti punya reklame. Tulisan hotel dipajang didepan, nah itu kita minta keringanan. Itu karena nilainya gede juga. |  |
| P | Kan tadi sempet disinggung juga bahwa ada kerja sama dengan gubernur ya pak, itu kira-kira dari PHRI ini kerja sama dengan pihak mana aja ya pak? Terus gimana mekanisme kerja samanya? |  |
| N | Kerja sama kita hampir semua lini. Kita juga untuk masalah surat-menyurat itu ya kita tahu diri, kita itu yang areanya tingkatnya provinsi. Jadi kalo ada beberapa yang levelannya itu pemerintah, kementerian, atau yang lebih tinggi lainnya, itu bagian dari PHRI Pusat untuk mendorong maju saat ada kebijakan yang dirasa kurang sesuai. Kalo tadi yang sama DKI segala macem ya kita sering nya kita ngundang pers untuk kita menekan atau sebelum ini terjadi, sebaiknya ini ditunda misalnya karena kondisi. |  |
| P | Tapi kalau dengan Bapenda atau Dinas Pariwisata juga ada kerja samanya pak? Itu seperti apa pak? |  |
| N | Pasti, pasti. Tapi kalo waktu kita percepatan vaksin itu laporan melalui Disparekraf. Jadi karena kami ini berdasarkan pariwisata, jadi pendataannya ke mereka dulu. Dari mereka baru didorong ke Dinkes DKI atau ke kementerian kesehatan. Biasanya lewat Dinkes DKI, karena mereka kan dibagi tu wilayahnya per masing-masing area. Itukan dituruninnya ke Dinkes. Ya itu lumayan, waktu itu kita jalanin prokernya didepan kalo nggak salah. |  |
| P | Kalo peran PHRI di sektor pariwisata DKI Jakarta itu seperti apa ya pak? |  |
| N | Pasti kita mendukung. Kita juga bikin beberapa kegiatan-kegiatan. Kita juga bikin kegiatan misalnya yang terdekat tanggal 26 Juni ini, bikin namanya bazar kuliner. Itu di kawasan Sahid. Kita ada 60 booth dan kerja sama dengan UMKM, sama Dinas Parekraf DKI, sama Pak Andika Perkasa juga, Gubernur dateng juga. Ada panggung hiburan juga. Terus isi booth antara lain 30-nya itu hotel dan 30-nya itu UMKM. itu salah satu yang kita lakukan untuk membuktikan bahwa pariwisata kita udah mulai bangkit. Pariwisata kita juga ada kerja sama dengan pihak-pihak terkait itu. Dan memang pendukung utamanya juga dari DKI, dari Disparekraf, dan itu ada terlibat sekitar 18 SKPD. Ada bazarnya juga ada tari-tarian, nah disitu ada Dinas Kebudayaannya juga. Ada vaksin gratis, artinya kaitannya dengan Dinkes juga. Lalu ada PDAM karena ada kaitannya dengan air. Pokoknya hampir 18 SKPD itu terlibat untuk acara besok dengan target 1000 orang. |  |
| P | Berarti perannya itu membuat berbagai macam kegiatan yang bisa membangkitkan kembali iklim pariwisata ya pak. |  |
| N | Iya, kita ini sebetulnya mau menunjukkan bahwa kita ini udah mulai bangkit lagi untuk di level itu. |  |
| P | Kemudian Pak, kalau menurut pendapat Bapak, kebijakan pajak hotel yang berlaku di DKI Jakarta ini bagaimana ya Pak? Mulai dari tarifnya atau tax basenya atau tax administrationnya |  |
| N | Oke, yang jelas hotel itu kan kena juga tu yang kenaikan tarif PPh Badan yang 22%. PPN naik juga. Kan PPN udah berlaku kan? |  |
| P | Iya pak, PPN udah berlaku per April kemaren. Dari kenaikan itu juga berdampak ya pak? |  |
| N | Sebenernya kalo dibilang berdampak, biasanya kalo hotel yang bintang 5 itu nggak terlalu. Karena walaupun dia naik 1% memang ada lah, tapi nggak keliatan. Ya mungkin kalo minuman naiknya jadi 5 ribu lah istilahnya. Kalo customer kita nggak begitu kerasa. Tapi kalo diakumulasiin ya lumayan juga. Tapi kalo kita ngomongin harga kamar dan lain-lain ya ikut naik. Karena kan nilai nggak cuma 100 ribu, 200 ribu, tapi kan harganya 1 juta sekian. Kerasa gitu jadi berapa ratus ribu. |  |
| P | Kalo dari sistemnya sendiri pak, pajak hotel di DKI Jakarta seperti apa? |  |
| N | Harusnya sudah baik, karena dengan kita kemaren pandemi itu kan dengan online semua. Kayak kita laporan pajak segala macem udah jauh lebih enak. Tapi juga nggak sesederhana itu. Ada hal-hal yang harus diperhatikan. Kemaren itu terkait pajak banyak yang minta data karena datanya nggak komplit. Misalnya namanya disingkat. Kita juga bingung nih mulai ngurusnya dari mana. KK saya namanya panjang, terus di KTP disingkat. Nah sehingga kadang nggak sama nih nama yang di KTP sama NPWP. Pada saat kita diminta untuk pembayaran, si nama ini seakan-akan nggak bayar karena namanya nggak terdata. Padahal harusnya kan udah terdata gitu kan. Dan kemaren ada juga beberapa di cek mereka tidak melakukan pelaporan kan ada juga ketauan. Bahkan istilahnya kertas segala macemnya udah dibagi. Bukti pajaknya ada. Alhamdullilah kalo urusan pajak itu kita nggak mau main-mainlah istilahnya gitu. Ya kalo itu harus dibayar atau itu harus dipotong. Bahkan kadang-kadang kita ngundang trainer. Dalam artian, supaya kalo ada yang harus dipotong ya bukti potongnya juga harus diserain. |  |
| P | Kalo dari pemenuhan kewajiban pajak hotel masing-masing ini pak, peran PHRI didalamnya itu seperti apa ya pak? Atau yang tadi maksudnya ngundang trainer buat sosialisasi ke masing-masing hotel atau bagaimana  ya pak? |  |
| N | Ketika kita misalnya dihotel butuh jasa trainer, nah itu kita juga tetap bayar kewajiban potong pajaknya yang sesuai. Dari PHRI pasti kan kita mengedukasi untuk mereka tetep membayar. Tapi kalo kondisi keuangan dari pengusaha ini memang nggak ada, ya kayak tadi tu hotelnya tutup,  gaji aja ada yang masih belom dibayar, gimana dia mau bayar pajak. Kayak ada salah satu hotel member kita juga, hingga saat ini aja mereka masih berkutat pada PHK karyawan yang udah hampir 1-2 tahun lalu belum selesai. Jadi memang kita sudah jauh lebih baik, tapi nggak semua. Masih banyak hotel-hotel yang hancur-hancuran. Di bali apalagi kalau menurut saya. |  |
| P | Kemudian pak tadi ada berapa jumlah hotel yang tergabung di PHRI? |  |
| N | Saya tanya mba desi dulu ya kalo soal member dia lebih tahu. |  |
| P | Kalo itu sistem pendataannya gimana ya pak? |  |
| N | Jadi setiap member yang masuk nanti untuk nomor keanggotaan itu secara penomorannya ke pusat. Oh ini jumlah member PHRI 630. Ìuran BPJS mau naik, kita bahas sebelum disahkan dan diterapkan. Nah itu kita mau angkat kasusnya. Jadi beberapa kali kadang-kadang kan udah ada isu ni di pemerintah, itu kalo nggak segera ditanggepin bisa jadi kejadian tuh. Jadi kita harus proaktif bahwa ini jangan dulu segala macem. Nah itu bisa either menghambat untuk nggak jadi, atau dibatalkan. |  |
| P | Kalo dari yang tadi pak, kan ada 630 hotel yang tergabung di PHRI, kira-kira untuk hotel yang bergabung itu sudah paham betul mengenai pajak hotel kah pak? Kalo udah tau kan bisa ada upaya untuk melakukannya |  |
| N | Gini, hotel dan restoran, kalo untuk urusan dia paham atau tidak, sebenernya pengusaha atau investor itu pasti udah tau biasanya apa aja. Termasuk hotel itu kalau mungkin disini GM itu nggak tau untuk yang perintilan detail itu, tapi finance mungkin tau. HR mungkin tau, tapi lebih ke arah BPJS terus mengenai kebijakan PPh. tapi kalo udah kaitannya dengan pajak listrik segala macem ya departemen nya beda lagi, mungkin lebih ke finance atau engineering kaitan dengan listrik dia lebih paham. Reklame segala macem itu biasanya ke finance. |  |
| P | Kemudian pak, kalau dari bapak pribadi, kan tadi bapak bilang lebih tau detailnya mengenai pajak pusat dari pada pajak daerah seperti pajak reklame, pajak hotel, pajak air. Kalo yang bapak tau mengenai pajak hotel itu seperti apa pak? |  |
| N | Pajak yang ada di hotel itu lumayan banyak. Kompleks. Sama halnya dengan kost-kostan yang kamarnya dibawah 10 atau 20 itu free. Tapi diatas 10 itu udah kena. Begitu juga dengan hotel. Kadang-kadang urusan yang namanya bintang aja ketentuannya sendiri. Belum tadi ada kantor yang disewakan sekian, itu beda lagi. Belum lagi juga urusan *secure parking*, urusannya sendiri. |  |
| P | Mau bertanya juga, bagaimana peran PHRI dalam mendorong hotel-hotel di wilayah DKI Jakarta ini khususnya untuk memenuhi kewajiban perpajakan, terutama pajak hotel? |  |
| N | Rata-rata kalo PHRI kan patuh pajak ya. Jadi kalo hotel, apalagi yang anggota PHRI itu pasti dia nggak akan macem-macem dengan pajak. |  |
| P | Itu ada pengawasan tersendiri pak dari PHRI? Atau bagaimana pak? |  |
| N | Bukan pengawasan ya, tapi kita disini PHRI selalu menghimbau anggotanya untuk patuh/*compliance* dengan pajak. |  |
| P | Kemudian pak, kalau tadi PHRI sudah memberi himbauan, kira-kira menurut Bapak apasih yang mendasari hotel ini tuh bisa patuh membayar pajaknya pak? |  |
| N | Jadi gini kan ya, pajak itu kan sesuatu yang harus. Jadi kalau memang dia mau ada penghematan itu bukan pajak yang diteken. Dia bisa melakukan penghematan faktor yang lain. Misalnya, kalau yang tadinya mungkin dia supply minumannya, bisa ya kita sebut merk, aqua gitu. Nanti dia ganti dengan yang levelannya lebih rendah. Kayak Le Minerale misalnya atau mungkin apa ya Ron 88 misalnya. Itu bisa lebih turun lagi. Misalnya faktor yang lain, jumlah karyawan yang harus sekian akhirnya kita pengurangan karyawan. Unpaid list itu sesuatu hal yang bisa dilakukan. Kan itu bisa dilakukan bukan pajak yang di colek. Itu urusannya kan dengan negara ya, nah itu banyak tuh nanti, didatengin sama orang dari kantor pajak, dipasangin stiker, dipasangin ini, dipasangin itu. Objek ini belum membayar pajak, segala macem. Itu kan menjadi sebuah hal yang brandingnya nanti susah lagi buat naikinnya. Jadi dia lebih mungkin kalau mau diganggu bukan yang itu (pajak). PHRI memang kita mendukung dari yang level kecil sama yang levelannya bintang 5, kalo dari restoran sampe yang fine dining gitu levelnya. Makanya, kalo yang levelannya hotel berbintang itu mereka rata-rata sudah paham. Hotel kayak bintang 2 aja, ada Fave, Ibis, ada Neo, segala macem. Nah itu mereka rata-rata udah ada manajemennya juga kan, artinya mereka itu sudah well organize untuk urusan financial. Memang yang rada PR itu kadang-kadang biasanya hotel yang non bintang. |  |
| P | Ada ya pak hotel non bintang yang tergabung di PHRI? |  |
| N | Oh ada. Seperti yang tadi saya bilang di struktur organisasinya itu ada yang memang pembagiannya bertanggung jawab atas hotel bintang 2,3,4,5, itu ada sendiri. Untuk hotel non bintang ada sendiri. Untuk restoran ada sendiri. Dan itu ada kelas-kelasnya sendiri kan. |  |
| P | Kemudian pak, kan tadi ada sempet disinggung juga mengenai kerja sama dengan Dinas Pariwisata DKI Jakarta. Kira-kira dari Dinas Pariwisata dukungannya seperti apa ya pak disektor pariwisata khususnya perhotelan? |  |
| N | Paling sederhana ya, kalo mba buka info dki atau di instagram info dki disparekraf, mba bisa liat untuk terutama acara ulang tahun Jakarta ini hampir satu bulan kurang lebih itu beragam sekali kegiatannya. Kayak kemaren ada festival kemang, cipete. Trus ada lagi Jakarta Fair. Trus ini besok acara kami bazar kuliner itu hampir semuanya bisa dibilang 50% itu disupport sama DKI. Mulai dari tenda-tendanya, panggungnya, beberapa pengisi acaranya, sama itu box sampahnya, air bersihnya. Itu hal yang sederhananya seperti itu. |  |
| P | Hotel juga terlibat? |  |
| N | Iya, PHRI juga terlibat. Kita hotel ikut juga bikin booth juga |  |
| P | Kemudian pak pertanyaan saya, apakah terdapat kendala atau hambatan terkait pemenuhan kewajiban pajak hotel? |  |
| N | Biasanya si engga ya, selama internetnya masih hidup-hidup aja. Harusnya kita aman-aman aja si. Yang menjadi kendala kadang-kadang kan data bocor. Kayak yang waktu itu BPJS, data bocor, nah itu yang bikin kita teriak juga. Walaupun sebenernya data kita sekarang udah nggak ada artinya. Kayak kita ngescan peduli lindungi jebrat jebret, data kita udah masuk kemana-mana, tanggal lahir, nama ibu kandung, segala macem. Dulu kalo kita beli pulsa handphone di toko pulsa gitu ya, itu data setiap kita nomor dicatet, data itu dijual sama telfon ke penawaran-penawaran online, lebih ke arah penawaran kartu kredit. Sekarang kalo data-data kita dikasih kayak gitu, itu iseng ajuin pinjol (pinjaman online), masukin data suka-suka, tiba-tiba kamu ditagih kamu belom bayar nih. Itu nggak menutup kemungkinan. Makanya waktu itu PHRI, kami termasuk yang strick, setiap urusan waktu itu. Kita strick itu karena dari Dinkes meminta data detail. Nomor telepon, alamatnya, segala macem. PHRI itu sangat strick, dari pak ketua bilang bahwa itu kita nggak mau ngasih. Siapa yang mau menanggung kalo data itu bocor. Kalo yang lainnya waktu itu kan ada PHRI, ada asosiasi puteri, pokoknya dapet kasih aja identitas anggotanya. Tapi bahaya banget data-data itu. |  |
| P | Trus cara mengatasinya gimana pak kalu kayak gitu? |  |
| N | Pokoknya waktu itu kita nggak kasih. Jadi lebih selektif aja. Karena sekarang lebih berbahaya. Dulu kan cuma untuk ya tawaran kartu kredit, tawaran asuransi. Kalo sekarang pinjol kita suruh ballikin. Trus belom lagi kalo mintanya udah nggak kira-kira. |  |
| P | Pertanyaan terakhir, apakah ada kritik atau saran bagi Pemerintah DKI Jakarta nih pak, khususnya dalam sektor pariwisata, perhotelan ini pak untuk meningkatkan kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan hotel bagi hotel-hotel di DKI Jakarta. Kira-kira ada saran atau kritik untuk Pemda DKI pak? |  |
| N | Untuk sementara jangan terlalu banyak yang  sifatnya membebankan. |  |
| P | Seperti apa itu pak contohnya? |  |
| N | Ya tadi, kalo bisa sementara yang mengenai pajak reklame, listrik, air, BPJS yang mau berubah, segala macem itu walaupun itu (BPJS) levelannya lebih tinggi lagi ya, itu termasuk segala pajak daerah, kalo bisa ditahan dulu. Karena biar bagaimana pun, jangan judge the book by each cover itu masih berlaku. Mungkin kamu bisa liat bahwa kadang ngerasa wah nih hotel udah rame ni, udah banyak ni yang dateng. Tapi kadang-kadang aktualnya nggak seperti itu. Mercik termasuk yang beruntung kemaren, rame terus. Ada tenaga medis, dan segala macem. Jadi hotelnya nggak tutup. Tapi kalo misalnya hotelnya kayak hotel bintang 5, nggak bisa kita menerima tenaga medis, karena pagu-nya juga nggak bisa nyampe. Yaudah otomatis terkapar. Atau mungkin kayak sekarang hotelnya udah buka, karena itu bukan menjadi kawasan bisnis. Kalo dulu sebelum pandemi, misalnya kamar ada 100 occupancy-nya cuma 50%. Anggeplah rata-rata 50%. Dapet duitnya 10 Miliar setiap bulan misalnya. Dengan kondisi sekarang kamarnya mungkin naik, jadi 80% atau 90% atau bahkan 100%. Tapi jumlah uang yang tadinya 10 Miliar, cuma dapetnya 5 Miliar. Atau dengan duit yang sama juga 10 Miliar. Secara occupancy membaik, tapi secara revenue sama dengan sebelumnya. Artinya kalo orang bilang wa hotelnya occupancynya udah bagus. Sekarang nggak bisa ngeliat dari faktor occupancy. Kalo dulu acuan hotel occupancy berapa, 75% oh bagus. Kalo sekarang revenuenya berapa. Revenuenya bisa jadi jauh lebih rendah. Dibandingkan dulu sebelum pandemi. Apalagi keran asing belum banyak masuk. Bali nih kebuka bagi lokal, internasionalnya belum masuk. Jadi harganya masih harga lokal dijualnya. Bayangin Bali tuh hotel bintang 4, bintang 5, dia jual kamar udah kayak jual kost-kostan. Sebulan 5 juta. Lah kalo bintang 5 kan masa sebulan 5 juta, udah kayak kostan mewah. Apalagi kalo udah kayak bintang 2, bintang 3, itu parah banget. |  |
| P | Ada lagi pak yang mau disarankan? |  |
| N | Ya kalo menurut saya, kalo kebijakan tuh jangan banyak yang berubah signifikan apalagi yang sifatnya untuk mengembalikan kas mereka dulu. Kecuali kita pengusaha itu dalam kondisi semuanya sehat. Kalo hotel yang ownernya orang terkaya mungkin kehilangan berapa Miliar itu nggak begitu berpengaruh ya. Tapi kalo yang hotelnya bintang 2, bintang 3, bisa collapse. Nggak semua hotel itu kan punya ownernya kuat pendanaannya. Belum lagi itu struktur utang. Struktur utang bank ini bisa jadi masalah. Penggajian karyawan segala macem. Kadang-kadang belum tentu hotel rame bisa nutup pengeluarannya sendiri. Sekarang kan serba susah ya berkaitan dengan Covid ini. Urusan dengan percovidan itu banyak hal-hal yang udah jauh ditebas. Kalo dulu kita ramah lingkungan, dengan kondisi covid, yang ini diplastikin, yang itu di plastikin, itu kan udah bubar semua. Belum lagi apa, teknologi harus upgrade, harus pake QR. Itukan biaya semua. Nggak mungkin kan kalo nggak menyesuaikan dengan kondisi global. |  |
| P | Kalo dari saya cukup pak pertanyaan saya itu. |  |
| N | Semoga membantu, lancar cepet lulus. |  |
| P | Amin, terima kasih banyak Pak. |  |