

**KENDALA PEMERINTAH KOTA PEKANBARU DALAM
MENGOPTIMALKAN PENERIMAAN PENDAPATAN DAERAH DARI PAJAK
HOTEL TAHUN 2012- 2015(STUDI PADA DINAS PENDAPATAN DAERAH
KOTA PEKANBARU)**

Oleh :

Mawaddah

Email : mawaddah180993@gmail.com

Dosen Pembimbing : Drs. H. Isril, MH

Jurusan Ilmu Pemerintahan – Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya Jl.H.R. Soebrantas Km. 12,5 Simp. Baru Pekanbaru 28293

Telp./Fax 0761-63277

Abstract

Local Revenue constitutes acceptance of the tax levy, retribution, the result of a local company, the acceptance of the services and other receipts were included in the original income (PAD) is concerned, and is an area of legitimate income. In the management of local taxes, especially taxes in the city of Pekanbaru on the local regulation of Pekanbaru No. 7 of 2011 on Taxes Hotel where in article 1, paragraph 11 mentioned the hotel tax is a tax on the services provided by the hotel, then in chapter 12 also said that the object of taxation the hotel is a service provided by the hotel pambayaran, including services as a supplement to hotels that are giving kemudahann and comfort, including sports and entertainment facilities. And implementation of hotel tax collection was organized by the Regional Revenue Office Pekanbaru.

The purpose of this study was to determine what factors are causing the decline in revenue (PAD) from the hotel tax in the city of Pekanbaru and to find out how the policies Regional Revenue Office Pekanbaru in increasing tax revenue through hotel in the city of Pekanbaru. This research uses descriptive research using qualitative approach. The results based on interviews and field observations note that the factors causing a decline in revenue (PAD) from the hotel tax in the city of Pekanbaru include a lack of enforcement of sanctions against taxpayers who do not pay kewajibnya, mental attitude, discipline, motivation is still low of Revenue employee Pekanbaru, Pekanbaru political situation is not conducive so that taxpayers tend to be cautious in paying his taxes, crisis of public confidence in the local government of Pekanbaru in managing local taxes and Awareness taxpayer in paying hotel taxes are still low. In order to increase the hotel tax receipts that the target can be achieved then the local government, especially the Department of Revenue has made an effort Pekanbaru expansion and intensification in the field of taxation. Extensification done by pemunggutan which has been implemented by the Regional Revenue Office Pekanbaru and intensification of the activities that are ongoing in barengi with existing tax management with the goal of increasing the tax object.

Keywords: Taxes, Taxes, Regional Revenue Office Pekanbaru

Pendahuluan

1. Latar Belakang Masalah

Kemandirian suatu daerah dalam pembangunan nasional merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dari keberhasilan kebijakan yang diputuskan oleh pemerintah pusat. Pemerintah pusat membuat kebijakan dimana pemerintah daerah diberikan kekuasaan untuk mengelola keuangan daerahnya masing-masing atau yang lebih dikenal dengan sebutan desentralisasi, hal ini dilakukan dengan harapan daerah akan memiliki kemampuan untuk membiayai pembangunan daerahnya sendiri sesuai prinsip daerah otonom yang nyata.

Era reformasi yang telah terjadi saat ini ternyata membawa hikmah positif bagi daerah dimana selama ini dominasi pusat terhadap daerah begitu kuat sehingga menimbulkan ketimpangan perekonomian antar daerah. Tuntutan daerah untuk mengarahkan sistem sentralistik kepada sistem desentralisasi menuju otonomi daerah yang kuat. Otonomi merangsang daerah untuk memberdayakan sumber daya baik fisik maupun non fisik yang ada di wilayahnya. Pembagian hasil ekonomi yang tidak merata selama ini memicu tuntutan cepat diberlakukannya otonomi daerah terutama oleh daerah yang kaya akan sumber daya alam. Otonomi juga memberi harapan bagi masyarakat untuk dapat menikmati pelayanan publik yang lebih baik dan terciptanya iklim demokrasi di daerah serta memunculkan harapan baru bagi masyarakat untuk memperoleh kebijakan-kebijakan daerah yang lebih mementingkan nasib mereka daripada hanya sekedar mengakomodasi keinginan pemerintah pusat sebagaimana yang telah terjadi di masa lalu.

Otonomi daerah dengan berbagai harapan yang terdapat di

dalamnya bukan lagi hanya merupakan suatu retorika belaka namun telah menjadi realita yang harus ditangani dengan semangat untuk semakin memajukan kehidupan masing-masing daerah dalam suatu ikatan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Kebijakan otonomi daerah dengan harapan yang ada di dalamnya harus senantiasa disikapi dengan kerja keras agar semua harapan yang diinginkan oleh kebijakan otonomi daerah dapat segera terwujud.

Semangat yang menggebu-gebu dilaksanakannya otonomi daerah dan desentralisasi memaksa daerah untuk mandiri karena pembiayaan/pengeluaran rutin daerah harus ditopang oleh penerimaan daerahnya sendiri, sehingga bagi daerah yang sumber dayanya kurang menunjang, pelaksanaan otonomi akan terasa berat. Untuk membawa daerah pada derajat otonomi yang berarti dan mengarah pada kemandirian daerah, faktor kemampuan keuangan daerah merupakan ciri utama yang menunjukkan suatu daerah otonom mampu berotonomi, *self supporting* keuangan merupakan salah satu bobot penyelenggaraan otonomi. Ini artinya daerah otonom memiliki kewenangan dan kemampuan untuk menggali sumber keuangan, mengelola dan menggunakan keuangan sendiri yang cukup memadai membiayai penyelenggaraan pembangunan daerah. Dukungan keuangan ini ditandai dengan semakin besarnya nilai Pendapatan Asli Daerah yang selanjutnya akan disebut PAD, dan semakin menurunnya dukungan pusat dalam bentuk sumbangan/bantuan.

Untuk mengurangi dominasi sumbangan pemerintah pusat serta meningkatkan pembangunan dan memaksimalkan otonomi daerah,

Pemerintah Daerah harus lebih meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Menurut Undang-Undang Nomor. 33 tahun 2004, PAD terdiri dari: (1) Hasil pajak daerah, (2) Hasil retribusi daerah, (3) Hasil perusahaan milik daerah dan hasil pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan, dan (4) Pendapatan asli daerah yang lainnya. PAD menjadi indikator keberhasilan dalam penyelenggaraan otonomi daerah. Semakin tinggi PAD maka semakin tinggi pula kemampuan pemerintah daerah untuk membiayai kebutuhannya sendiri.

Dalam pengelolaan pajak daerah khususnya pajak hotel diatur dalam Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 7 Tahun 2011 tentang Pajak Hotel dimana dalam pasal 1 ayat 11 disebutkan pajak hotel adalah pajak atas pelayanan yang disediakan oleh hotel, selanjutnya dalam pasal 12 disebutkan pula bahwa objek pajak hotel adalah pelayanan yang disediakan hotel dengan pembayaran, termasuk jasa penunjang sebagai kelengkapan hotel yang sifatnya memberikan kemudahann dan kenyamanan, termasuk fasilitas olahraga dan hiburan.

Dari tahun ke tahun, jumlah jasa penginapan dan industri perhotelan di Kota Pekanbaru mengalami peningkatan. Bahkan dari 2012 hingga 2015 sudah berkembang hampir 40% Wajib Pajak Hotel di Kota Pekanbaru. Meningkatnya pertumbuhan jasa penginapan dan industri perhotelan yang ada di Kota Pekanbaru hal ini dikarenakan semakin tingginya permintaan jasa penginapan dan perhotelan di Kota Pekanbaru sementara jumlah hotel yang ada sebelumnya tidak mampu memberikan pelayanan yang

maksimal kepada masyarakat selain itu dikarenakan Kota Pekanbaru menjadi pusat sentra pertumbuhan ekonomi di Provinsi Riau sehingga membuat masyarakat terutama para pengusaha dan pedagang yang berada di luar Kota Pekanbaru membutuhkan tempat penginapan yang layak dan nyaman untuk memudahkan mereka dalam menjalankan bisnisnya sehingga hal inilah yang mendasari semakin berkembang pesatnya bisnis jasa penginapan dan industri perhotelan di Kota Pekanbaru.

Sektor industri perhotelan dan jasa penginapan merupakan sektor yang sangat potensial di Kota Pekanbaru guna meningkatkan dan berkontribusi dalam PAD, sehingga ini merupakan tantangan bagi Pemerintah Kota Pekanbaru untuk lebih menggali potensi pajak hotel dan jasa penginapan di Kota Pekanbaru. Oleh karena itu, perlu dianalisis efektivitas penerimaan pajak hotel di Kota Pekanbaru dan seberapa besar kontribusinya terhadap PAD Kota Pekanbaru itu sendiri. Berdasarkan pemikiran dan latar belakang yang telah diuraikan di atas, penelitian dengan judul “**Kendala Pemerintah Kota Pekanbaru Dalam Mengoptimalkan Penerimaan Pendapatan Daerah Dari Pajak Hotel Tahun 2012-2015 (Studi Pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru)**”

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan, maka dapat dirumuskan yang menjadi permasalahan utama dalam penelitian yaitu

- 1) Upaya apa sajakah yang dilakukan Pemmerintah Kota Pekanbaru dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dari pajak hotel di

- Kota Pekanbaru?
- 2) Bagaimana kendala Pemerintah Kota Pekanbaru dalam meningkatkan PAD melalui pajak hotel di Kota Pekanbaru?

1.3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah :

- 1) Untuk mengetahui upaya apa sajakah yang dilakukan untuk kendala Pemerintah Kota Pekanbaru dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dari pajak hotel di Kota Pekanbaru
- 2) Untuk mengetahui kendala Dinas Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru dalam meningkatkan PAD melalui pajak hotel di Kota Pekanbaru

2. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini adalah:

- a) Kegunaan Teoritis
 - (1) Bagi peneliti, sebagai wahana untuk dapat menerapkan ilmu pengetahuan yang didapat pada mata kuliah di jurusan Ilmu Pemerintahan.
 - (2) Sebagai masukan dan bahan informasi tentang data empiris yang dapat dipergunakan sebagai bahan pertimbangan bagi penelitian selanjutnya.
 - (3) Dapat dipergunakan untuk menambah khasanah perpustakaan.
- b) Kegunaan Praktis
 - (1) Sebagai bahan informasi bagi instansi Dinas

Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru dalam meningkatkan PAD melalui pajak hotel di Kota Pekanbaru.

- (2) Dapat menambah wawasan dan pengetahuan bagi penulis dalam hal pajak daerah, khususnya mengenai pajak hotel di Kota Pekanbaru.
- (3) Sebagai sumbangan data bagi pihak yang ingin melakukan penelitian dibidang yang sama.

1.4. Kerangka Teori

Agar penelitian ini tidak menyimpang dari tujuan yang telah ditetapkan, maka perlu didukung oleh landasan teori yang ada hubungannya dengan tulisan ini. Di dalam suatu penelitian seorang peneliti menggunakan istilah yang khusus untuk menggambarkan fenomena yang hendak ditelitinya.

1. Manajemen Pemerintahan Daerah

a. Pengertian Manajemen

Secara etimologi *Management* (di Indonesia diterjemahkan sebagai “manajemen”) berasal dari kata “*manus*” (tangan) dan “*agere*” (melakukan), yang telah digabung menjadi kata “*manage*” yang berarti mengurus. (Syafiie, 2008:1). Kemudian Syafiie (2008:2-3) mengatakan bahwa manajemen baru merupakan suatu masalah yang besar setelah faktor dan sumber daya yang paling sukar untuk dikendalikan dan didayagunakan, masuk ke dalam kancah karya, yaitu manusia. Oleh karena itu manajemen menekankan pada

pengendalian dan pendayagunaan manusia itu sendiri. Dengan begitu pada manajemen tampak bahwa organisasi cenderung relatif lebih dibutuhkan.

Follet yang dikutip oleh Wijayanti (2008:1) mengartikan manajemen sebagai seni dalam menyelesaikan pekerjaan melalui orang lain. Menurut Stoner yang dikutip oleh Wijayanti (2008:1) manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya-sumber daya manusia organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Gulick dalam Wijayanti (2008:1) mendefinisikan manajemen sebagai suatu bidang ilmu pengetahuan (*science*) yang berusaha secara sistematis untuk memahami mengapa dan bagaimana manusia bekerja bersama-sama untuk mencapai tujuan dan membuat sistem ini lebih bermanfaat bagi kemanusiaan

1.5. Metode Penelitian

1. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian bersifat deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif, dimana penulis berusaha menggambarkan gejala yang di lapangan melalui pengolahan data-data. Metode penelitian tersebut dimaksudkan untuk memperoleh gambaran tentang strategi-strategi yang dapat ditempuh dalam upaya peningkatan Pendapatan Asli Daerah melalui Pajak Hotel.

2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Pemerintah Kota Pekanbaru pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru. Adapun alasan pemilihan lokasi penelitian ini karena peneliti merasa bahwa masih banyak potensi-potensi yang belum dimanfaatkan secara maksimal dan potensi-potensi pajak baru yang belum digali dalam peningkatan PAD terutama pada sektor Pajak Daerah.

3. Informan

Adapun informan kunci dalam penelitian ini adalah orang-orang yang dianggap mengetahui dan memahami permasalahan secara mendalam.

4. Jenis dan Sumber Data

- 1) Data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari informan penelitian, yang dilakukan melalui penelitian lapangan berupa informasi dari wawancara. Adapun yang menjadi data primer dalam penulisan meliputi : Pengelolaan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dari pajak hotel di Kota Pekanbaru selama tahun 2012-2015.
- 2) Data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari dokumentasi-dokumentasi, media massa atau keterangan sumber-sumber lainnya yang dapat menunjang objek yang sedang diteliti, seperti dokumentasi data jumlah hotel, arsip, dan keterangan-keterangan lain lain yang berhubungan dengan masalah penelitian yang digunakan

sebagai pelengkap dan pendukung.

5. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang akurat dan terpercaya dalam penelitian ini digunakan beberapa teknik pengumpulan data yaitu:

1) Wawancara

Wawancara adalah suatu kegiatan untuk mencari data dengan cara mengadakan tanya jawab secara langsung dengan berbagai pihak yang dianggap dapat memberikan data atau keterangan yang terpercaya. Adapun pihak-pihak yang dimaksud adalah seluruh informan sebagaimana disebut pada sub bab informan penelitian.

2) Dokumentasi

Data sekunder berkaitan dengan penelitian diperoleh dari dokumen (bahan tertulis) yang ada di Dinas Pendapatan Daerah Daerah Kota Pekanbaru, serta data pendukung lainnya yang diperoleh dari penelitian kepustakaan, yaitu melalui buku-buku, majalah ilmiah, jurnal dan laporan penelitian yang relevan dengan permasalahan penelitian.

3) Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan adalah segala usaha yang dilakukan oleh peneliti untuk menghimpun informasi yang relevan dengan topik atau masalah yang akan atau sedang diteliti. Informasi itu digali oleh peneliti dari buku-buku ilmiah, laporan

penelitian, karangan-karangan ilmiah, tesis dan disertasi, peraturan-peraturan, ketetapan-ketetapan, buku tahunan, ensiklopedia, dan sumber-sumber tertulis baik tercetak maupun elektronik lain.

6. Teknik Analisa Data

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif yang menggunakan pengkajian data secara deskriptif, yaitu analisa yang berusaha memberikan gambaran terperinci berdasarkan kenyataan yang ditemukan di lapangan mengenai perumusan permasalahan, dalam mendukung hasil kerja berdasarkan hasil wawancara. Setelah itu penulis mencari makna data yang dikumpulkan untuk pola, tema dan lain sebagainya. Jadi data yang diperoleh sejak awal, dicoba untuk disimpulkan, mula-mula kesimpulan itu masih kabur, tetapi dengan bertambahnya data maka kesimpulan tersebut akan lebih *grounded* (mendasar). Oleh karena itu kesimpulan senantiasa harus diverifikasi selama penelitian berlangsung.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 91 Tahun 2010 dapat dibedakan atas Pajak Provinsi dan Pajak Kabupaten/Kota. Jenis pajak Kabupaten/Kota terdiri atas 11 yaitu pajak hotel, pajak restoran, pajak hiburan, pajak reklame, pajak penerangan jalan, pajak mineral bukan logam dan batuan, pajak parkir, pajak

air tanah, pajak sarang burung walet, pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan, dan bea perolehan hak atas tanah dan bangunan. Jenis pajak Kabupaten/Kota tidak bersifat limitatif, artinya Kabupaten/Kota diberikan peluang untuk menggali potensi sumber-sumber keuangan selain yang ditetapkan secara eksplisit dalam Undang-Undang Nomor 28 tahun 2009, dengan menetapkan sendiri jenis pajak yang bersifat spesifik dengan memperhatikan kriteria yang ditetapkan dalam Undang-Undang tersebut.

3.1. Upaya Yang Dilakukan Untuk Mengatasi Kendala Pemerintah Kota Pekanbaru Dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Melalui Pajak Hotel Di Kota Pekanbaru

Tercapai tidaknya suatu target sangat tergantung pada unsur-unsur yang terlibat dalam pencapaian target tersebut. Unsur-unsur tersebut antara lain: pihak yang memungut dan mengelola pajak hotel (dalam hal ini Dinas Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru); pengunjung atau tamu yang menginap (dalam hal ini subjek pajak hotel); Pihak yang berkewajiban membayarkan atau menyetorkan pajak terutang (dalam hal ini wajib pajak/pengusaha hotel) dan secara tidak langsung masyarakat yang bertempat tinggal di daerah tersebut. Faktor pendukung harus dilakukan oleh Dinas Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru dengan cara Pemerintah harus membuat lebih baik tata cara hotel dan Pihak Hotel yang ada di Pekanbaru harus membuat hotel menjadi lebih bagus, nyaman, serta fasilitas yang lebih lengkap dengan keamanan yang terjamin.

Salah satu upaya yang dilakukan oleh Pegawai Dispenda Kota Pekanbaru dari bidang pendapatan adalah harus turun secara langsung ke lapangan untuk menagih pajak hotel. Proses penagihan juga tidak memiliki waktu yang tetap, tergantung kekosongan waktu yang dimiliki oleh pegawai Pegawai Dispenda Kota Pekanbaru. Kesadaran wajib pajak yang tergolong rendah menjadi hambatan bagi Pegawai Dispenda Kota Pekanbaru dalam mencapai target guna meningkatkan PAD melalui penerimaan pajak hotel. Hal ini menjadi tugas pokok Pegawai Dispenda Kota Pekanbaru agar dapat membangun kesadaran masyarakat sebagai wajib pajak sehingga target dapat tercapai.

Jika dibandingkan antara target dan realisasi penerimaan dari pajak hotel maka dapat diketahui dengan jelas bahwa pada tahun 2012 dapat mencapai realisasi sebesar Rp 36.002.901.000 atau 48,00% dan 2013 menurun dengan capaian realisasi Rp 31.832.000.000 atau 42,40% dan pada tahun 2014 tidak mencapai target yang telah ditetapkan. Walaupun tidak mencapai target, pemerintah Kota Pekanbaru akan terus meningkatkan target penerimaan pajak hotel setiap tahunnya. Dan pada tahun 2015 terealisasi sebesar Rp 22.660.500.000 atau sebesar 30,20%

Tidak tercapainya penerimaan pajak hotel terutama disebabkan karena stabilitas keamanan yang tidak terjamin yang diikuti dengan berbagai kerusakan demonstrasi, bencana alam, gejolak sosial yang membawa dampak negatif terhadap citra pariwisata dalam negeri dan luar negeri. Hal tersebut mengakibatkan jumlah masyarakat yang berkunjung ke Kota Pekanbaru

mengalami penurunan yang cukup drastis, padahal yang sangat diharapkan untuk mengisi penerimaan pajak hotel adalah pengunjung dalam dan luar negeri. Karena apabila mereka berkunjung ke Kota Pekanbaru dan menginap di hotel akan meningkatkan penerimaan pajak terutama pajak hotel.

Berikut ini akan dibahas kebijakan-kebijakan yang perlu dilakukan oleh Dinas Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) melalui Pajak Hotel di Kota Pekanbaru, yaitu :

1. Peningkatan Tingkat Pendidikan Pegawai Yang Memadai

Pada hakikatnya setiap perkembangan suatu organisasi mengacu pada usaha untuk meningkatkan kualitas Sumber kerjanya. Jika kita lihat beberapa faktor yang mempengaruhi perkembangan organisasi maka faktor sumberdaya manusia tetap merupakan faktor yang paling penting. Dalam hal ini tenaga kerja yang ada mempengaruhi, karena bila tenaga kerja yang digunakan dalam kemampuan terbatas maka produktivitas juga akan terbatas seiring dengan kemampuan dan kualitasnya.

Dalam penerimaan CPNS, kualifikasi CPNS yang dibutuhkan untuk memangku suatu posisi sangat memperhatikan tingkat pendidikan dan kemampuan yang bersangkutan, karena dengan semakin tinggi tingkat pendidikan seorang CPNS, maka dia diharapkan memiliki pengetahuan atau wawasan yang lebih luas. Secara umum dapat dikatakan tingkat pendidikan dapat mencerminkan

kemampuan intelektual dan jenis keterampilan yang dimiliki oleh pegawai tersebut. Sudah menjadi kebiasaan dan hal yang umum bahwa jenis-jenis dan tingkat pendidikan pegawai yang biasa digunakan untuk mengukur dan menilai kemampuan pegawai.. Mungkin juga masih ada dan banyak hal lain yang mempengaruhi kemampuan seorang pegawai selain tingkat pendidikan, artinya bahwa seseorang yang memiliki tingkat kemampuan intelektual yang tinggi tidak mengecap pendidikan yang tinggi.

Hal ini ternyata juga telah disadari dan menjadi suatu kebutuhan pokok di Dinas Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru, dimana Dispenda Kota Pekanbaru menyadari bahwa pentingnya sumber daya manusia yang berkualitas. Hal ini dibuktikan dengan pengembangan pegawai dengan cukup baik dan permintaan penempatan pegawai pada Dispenda Kota Pekanbaru dengan pendidikan minimal lulusan Sekolah Menengah Atas.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Dispenda Kota Pekanbaru didapat informasi sebagai berikut:

“...Dalam tiga tahun belakangan ini, Pemda telah melakukan penerimaan CPNS dari umum dengan syarat minimal sarjana. Khusus untuk CPNS yang akan ditempatkan ke Dispenda Kota Pekanbaru, semuanya merupakan sarjana ekonomi. Begitu pula para staf yang belum sarjana kita upayakan minimal lulusan menengah atas. Disamping itu kita juga melakukan peningkatan kemampuan pegawai dengan pelatihan-pelatihan

atau studi banding ke berbagai daerah yang kita anggap kemampuan pegawainya lebih baik dari pada kita. Contohnya, tahun 2014 lalu kita studi banding ke Kota Bandung. Hal ini perlu terus kita lakukan untuk meningkatkan kemampuan pegawai, karena beban kerja dan tingkat kesulitan pekerjaan di Dispenda Kota Pekanbaru lebih tinggi dari sater lainnya...”

Untuk meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) di Kota Pekanbaru diperlukan usaha untuk meningkatkan penerimaan yang berasal dari pajak daerah terutama pajak hotel yang berpotensi mencerminkan kegiatan ekonomi daerah karena pajak hotel merupakan sumber devisa bagi Kota Pekanbaru yang banyak dimanfaatkan oleh para pengusaha dan wisatawan yang melakukan kunjungan ke Kota Pekanbaru. Perkembangan perekonomian dalam bidang jasa termasuk kepariwisataan akan sangat berpengaruh terhadap perkembangan industri perhotelan karena perhotelan merupakan sarana penting bagi perekonomian, jasa, kepariwisataan dan bidang lainnya.

2. Peningkatan Jumlah Pegawai

Tingkat pendidikan yang mencukupi namun dengan jumlah SDM yang sedikit tetap tidak akan memberikan hasil yang maksimal. Luas wilayah Kota Pekanbaru yang cukup besar mengharuskan Dispenda Kota Pekanbaru memenuhi kebutuhan akan pegawainya, disamping beban kerja yang cukup banyak. Tabel 33 (Hal:57) telah memberikan gambaran jumlah

pegawai pada Dispenda Kota Pekanbaru. Dengan jumlah pegawai sebanyak 52 orang dan honorer sebanyak 21 orang, Kepala Dispenda Kota Pekanbaru merasa jumlah tersebut belumlah cukup untuk menyelesaikan pekerjaan yang ada di Dispenda Kota Pekanbaru. Kepala Dispenda Kota Pekanbaru mengatakan bahwa dengan jumlah yang ada saat ini koordinasi antar pegawai masih sangat sulit dilakukan:

“...Jumlah pegawai yang sekarang saya rasa belumlah cukup, karena dengan pekerjaan yang cukup banyak tentu saja kami membutuhkan sumberdaya aparatur yang banyak pula apalagi kami setiap bulannya memiliki target yang harus dicapai sehingga kebutuhan akan pegawai sangat kami harapkan.”

3. Tersedianya anggaran yang cukup.

Tersedianya anggaran yang mencukupi akan memungkinkan organisasi untuk mengembangkan dirinya, termasuk di dalamnya pemberian insentif kepada para pegawai. Insentif dimaksud dapat meningkatkan motivasi kerja pegawai dalam pelaksanaan tupoksinya. Sekaitan dengan Dispenda Kota Pekanbaru, dana operasional yang tersedia setiap tahun selalu mengalami peningkatan. Secara lebih jelas dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Hasil wawancara penulis dengan Kepala Dispenda Kota Pekanbaru diperoleh informasi bahwa:

“..Saya tidak bisa mengatakan anggaran yang tersedia saat ini

cukup, namun saya juga tidak mengatakan kurang. Sudah sepantasnya Dispenda Kota Pekanbaru membutuhkan anggaran yang cukup besar setiap tahunnya, karena Dinas ini adalah ujung tombak dari keberlangsungan sistem pemerintahan Kota Pekanbaru, atau bisa dikatakan inilah dapur Pemerintah Kota Pekanbaru. Oleh karena itu setiap tahunnya kita membutuhkan anggaran yang cukup besar agar dapat membiayai segala kegiatan yang kita programkan. Namun puji syukur dengan anggaran yang tersedia selama ini, telah dapat membiayai program-program yang kita rencanakan, untuk memperoleh sumber-sumber dana guna pembiayaan segala kegiatan Pemerintah Kota Pekanbaru.”

Dengan adanya anggaran yang memadai, maka diharapkan Dispenda Kota Pekanbaru dapat lebih kreatif dan inovatif dalam merencanakan program kegiatan yang akan dilaksanakan sehingga memberikan hasil akhir, PAD yang terus bertambah.

4. Peningkatan Sarana dan Prasarana.

Sarana dan prasarana merupakan unsur penunjang yang sangat berpengaruh terhadap pelaksanaan tugas dan fungsi organisasi. Setiap pekerjaan yang akan dikerjakan senantiasa membutuhkan suatu sarana maupun prasarana. Semakin lengkap ketersediaan sarana dan prasarana maka akan semakin mudah pula suatu organisasi untuk menyelesaikan segala bentuk pekerjaannya.

Dispenda Kota Pekanbaru yang merupakan salah satu instansi

”bonafit” di Kota Pekanbaru senantiasa harus melengkapi seluruh sarana dan prasarana yang dibutuhkan. Berdasarkan tabel 3.3. (Hal: 57) dapat kita lihat bahwa dengan jumlah pegawai sebanyak 52 orang dan 21 orang honorer, sarana dan prasarana yang tersedia dirasa telah mencukupi. Sepeda motor sebanyak 23 unit, Komputer 23 unit, labtop 18 unit, Meja 76 set, Printer 31, kursi 74 unit serta mobil dinas 2 unit telah menggambarkan ketercukupan sarana dan prasarana yang tersedia pada Dispenda Kota Pekanbaru. Kepala Bidang Pendapatan dalam hasil wawancara juga sependapat dengan hal tersebut, bahwa dalam hal memungut pajak daerah dan retribusi daerah bidang pendapatan tidak mengalami kendala yang cukup berarti dalam hal ketersediaan sarana dan prasarana. Berikut petikan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pendapatan:

”...Khusus dalam hal sarana dan prasarana saya merasa Dinas ini termasuk yang paling lengkap sarana dan prasarannya. Jumlah sepeda motor yang 23 unit memudahkan untuk memungut pajak daerah dan retribusi daerah dari wajib pajak. Kita tidak perlu lagi harus menggunakan kendaraan pribadi pegawai ataupun harus bersusah payah menggunakan angkutan umum. Demikian juga di kantor, tidak ada masalah dengan sarana dan prasarana.”

Ketersediaan sarana dan prasarana merupakan modal pokok dari Dispenda Kota Pekanbaru dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi dari masing-masing bidang

maupun seksi. Walaupun dalam beberapa hal masih ada kekurangan namun secara umum sarana dan prasana yang tersedia dirasa telah mencukupi dalam pelaksanaan kerja sehari-hari.

3.2.Kendala Yang Dialami Dalam Perolehan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Dari Pajak Hotel Di Kota Pekanbaru

Selain faktor secara umum diatas, masih ada faktor-faktor yang menyebabkan tidak tercapainya target penerimaan pajak hotel di Dinas Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru diantaranya sebagai berikut:

1) Dari Pihak Pemerintah Daerah Kota Pekanbaru

a. Sumberdaya Aparatur

Dalam melaksanakan suatu strategi kebijakan tentu diperlukan sumber daya manusia yang memadai baik dari segi kualitas maupun kuantitas. Kuantitas sumber daya manusia yang kurang memadai akan menghambat pelaksanaan strategi meskipun jumlah pegawai yang banyak tidak menjamin tercapainya tujuan suatu organisasi. Agar berjalan secara sempurna, maka Dispenda Kota Pekanbaru harus memiliki pegawai yang cukup dan harus diimbangi dengan kualitas yang baik. Kepala Bidang Pendapatan Dispenda Kota Pekanbaru mengatakan:

“Secara kualitas, sumber daya manusia yang dimiliki Dispenda Kota Pekanbaru masih kurang dalam hal pemahaman tupoksi dan pengalaman yang masih minim dalam hal pajak hotel. Personil kami pun sedikit, kami bidang itu hanya 9, 3 Kepala Seksi, 5

staf, jadi kami mau menggebrak pun kurang.”

Kepala Seksi Penagihan Dispenda Kota Pekanbaru menambahkan:

“Paling tidak kan didalam proses penagihan sendiri, kita butuh sumberdaya manusia yang cukuplah untuk pembagian kerja. Kita kan ada 12 kecamatan, inilah menjadi kendala saat ini didalam sesi penagihan, kekurangan SDM nya, jadi kedepan salah satu cara untuk mencapai target itu ya SDM harus agak ditingkatkan jumlah personilnya untuk menagih, supaya tercapai paling tidak diatas target ini untuk pajak hotel.”

b. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana berperan sebagai penunjang bagi sumber daya manusia yang ada di Dispenda Kota Pekanbaru dalam melaksanakan tugas dan fungsi masing masing pegawai. Fasilitas tersebut akan mampu mendukung kinerja dalam melaksanakan strategi terkait peningkatan penerimaan pajak hotel. Sarana dan prasarana yang tidak memadai tentunya akan menghambat proses pelaksanaan suatu kegiatan di Dispenda Kota Pekanbaru. Kepala Bidang Pendapatan mengatakan:

“Dalam melakukan pemungutan ada difasilitasi sepeda motor, komputer dikantor lengkap”

Berdasarkan tabel diatas Dispenda Kota Pekanbaru memiliki sebanyak 34 jenis sarana dan prasarana

yang diharapkan mampu menunjang kinerja pegawai Dispenda Kota Pekanbaru. Berdasarkan hasil pengamatan peneliti, secara umum ketersediaan sarana dan prasarana sudah memadai, hanya perlu penyusunan berkas-berkas secara rapi.

Untuk mengetahui terkait sarana prasana yang kurang memadai ini maka penulis melakukan wawancara dengan Kepala Dinas Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru:

“Kami mengakui masih terdapat peralatan-peralatan kerja yang sudah tidak layak pakai namun masih dipergunakan oleh pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, namun kami tidak memiliki pilihan banyak, dikarenakan hanya itu yang bisa dipergunakan saat ini, selain itu dana APBD untuk pemenuhan perangkat-perangkat kerja kami juga terbatas sehingga kami lebih cenderung mempergunakan peralatan yang ada saja dulu:.

Sekretaris Dinas Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru memberikan pandangannya terkait masih dipergunakannya alat-alat kerja yang sudah tidak layak lagi namun masih dipergunakan oleh pegawai Dispenda Kota Pekanbaru dalam bekerja:

“Kami selaku sekretaris dinas sudah sering meminta kebutuhan barang-barang inventaris kerja kepada Badan Pengelola Aset Daerah Kota Pekanbaru untuk pemenuhan kebutuhan alat-alat kerja, namun karna panjangnya birokrasi dan masih banyak

prosedur yang harus dipenuhi sampai saat ini kami belum menerima permintaan kebutuhan barang itu tadi, akan tetapi saya yakin dan percaya pegawai Dispenda Kota Pekanbaru tidak akan terpengaruh kinerjanya hanya karena kekurangan alat atau keterbatasan fasilitas kerja ini”

Selain itu Tengku Azwendi Fajri, S.E komisi II DPRD Kota Pekanbaru mengatakan :

“Upaya yang dilakukan dalam pemungutan pajak saat ini telah didukung oleh teknologi yang canggih, dengan adanya aplikasi Online setiap wajib pajak bisa mengisi laporan dan akan tahu berapa besar pajak yang akan dibayar. Kebocoran laporan akan sangat kecil. Tinggal kejuruan dari pihak hotel untuk memberikan laporan yang benar dan sesuai”

“Kebijakan dari Pihak DPRD dengan megawasi setiap pelaksanaan Pemungutan Pajaksesuai dengan Agenda DPRD, Sesuai dengan Anggaran untuk meningkatkan PAD”

Berdasarkan hasil wawancara dan temuan dilapangan maka dapat disimpulkan bahwa selama ini sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Dinas Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru sangatlah banyak akan tetapi kualitas dari sarana dan prasarana yang dimiliki tersebut masih ada yang tidak layak pakai sehingga hal ini sedikit banyaknya akan mempengaruhi kerja dari

pegawai. Selain itu adanya sarana prasarana yang tidak layak pakai namun masih dipaksakan untuk pemakaiannya tentu saja akan berdampak kepada citra dari Dinas Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru di mata masyarakat terutama para pembayar pajak hotel yang akan membayarkan pajaknya di Dinas Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru.

c. Sosialisasi tentang Peraturan

Pemerintah Kota Pekanbaru secara jelas dan terperinci telah menetapkan peraturan mengenai pajak daerah dalam Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 7 Tahun 2011 tentang Pajak Hotel. Peraturan daerah ini menjelaskan secara lebih jelas dan rinci mengenai aturan-aturan yang berkaitan dengan pajak hotel seperti penerapan pajak hotel sebesar 10% dan aturan-aturan lainnya sebagai wajib pajak hotel. Sesuai dengan peraturan yang ditetapkan di Kota Pekanbaru, pajak hotel termasuk kedalam jenis pajak yang dibayar sendiri oleh wajib pajak (*self assesment*), seperti yang diungkapkan oleh Kepala Seksi Pendaftaran, Pendataan dan Dokumentasi Bidang Pendapatan di Dinas Pendapatan sebagai berikut:

“Pajak hotel bersifat self assesment atau memberikan wewenang pada wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, melaporkan sendiri besarnya pajak terhutang, untuk melaporkan, dimana masih banyak pengusah hotel yang kurang taat kewajiban pajak. Ada hotel beroperasi tanpa memiki ijin sehingga mengalami kendala dalam penagihan pajak

hotelnya dan oleh pihak yg berwenang dalam hal ijin tidak mengenakan tindakan/sanksi kepada pengusaha hotel.”

Kepala Seksi Penagihan juga menambahkan:

“Biasanya kan pengusaha itu dalam membuat usaha, usaha hotel atau usaha apapun, pertama-tama kan harusnya mengurus ijinnya dulu ke Badan Perijinan dan Penanaman Modal, dari situ kalau sudah keluar ijinnya otomatisakan kewajiban mereka untuk bayar pajak sudah ada, dari sejak keluar ijinnya mereka harusnya sudah bayar pajak tiap bulan, bisa ke Dinas Pendapatan bisa juga pembayarannya lewat bank.”

Namun dari beberapa hasil wawancara yang peneliti peroleh dari sejumlah wajib pajak, mayoritas memberikan informasi bahwa sesuai dengan yang mereka ketahui bahwa pembayaran pajak hotel dilakukan dengan cara dipungut oleh pegawai Dispenda Kota Pekanbaru dengan turun langsung ke lapangan dan mendatangi hotel mereka dan mendata serta menagih pajak hotel, seperti yang dikatakan oleh salah satu wajib pajak berikut:

“Ya dipungutlah dari Dinas Pendapatan, 3 orang itu. Dibayar pertahun pajaknya, tapi baru-baru ini bulanan. Sejak dari dulu ya kan kita persenkan lah melalui pendataan penginapan kita”

Wajib pajak hotel lainnya juga berpendapat hal yang sama:

“Mereka menagih kesini, 2-3 oranglah yang datang kesini dari pemda. Satu semester 6 bulan rata-ratanya, ini pun belum saya bayar. Saya tunggu waktu bulan Desember kemarin sudah ada duit ya kok ga dateng nanti bulan depanlah kami datang katanya gitu”

Setiap peraturan yang ditetapkan juga tidak terlepas dari sanksi-sanksi yang diberlakukan. Dalam Peraturan Walikota tersebut juga telah dijelaskan secara rinci mengenai sanksi-sanksi yang diterapkan oleh Pemerintah Kota Pekanbaru sebagai upaya untuk menindaklanjuti segala pelanggaran yang menyangkut pajak hotel, seperti yang diungkapkan oleh Kepala Dispenda Kota Pekanbaru berikut:

“Penegakan sanksi yang dilakukan Dispenda Kota Pekanbaru untuk menindak wajib pajak yang tidak taat masih lemah karena masih dilakukan sebatas surat teguran.”

Kepala Seksi Penagihan juga menambahkan:

“Biasanya kan ada prosedurnya, kalau istilahnya penolakan tidak mau membayar pajak yang sudah ditetapkan biasanya kita buat surat teguran. Ada dia tahaptahapnya, surat teguran pertama, kalau tidak dihiraukan surat teguran kedua, kalau juga

tidak dihiraukan biasanya kalau dari segi peraturan ya paling penyitaan lah, penyitaan sesuai dengan pajak yang terutang, istilahnya satu juta pajaknya ga dibayar, kita sitalah barangnya seharga satu juta, itulah nanti disita terus dilelangkan. Kota Pekanbaru sampai saat ini, paling sampai surat teguran kedua”

Salah satu hal yang menjadi alasan terhadap lemahnya penegakan sanksi oleh Dispenda Kota Pekanbaru diungkapkan oleh Kepala Bidang Pendapatan seperti berikut:

“Nantikan gini kalau kami mengeluarkan sanksi marah yang punya hotel, kan repot. Karena kan di Kota Pekanbaru ini persaudaraannya masih kental, jadi kita juga harus menyesuaikan kesitu, ga bisa bertindak sewenang-wenang, hati-hati juga kita.”

Dari data-data hasil wawancara diatas dapat dikatakan bahwa umumnya wajib pajak hotel di Kota Pekanbaru belum mengetahui secara jelas mengenai peraturan yang telah ditetapkan pemerintah mengenai pajak hotel. Sosialisasi tidak berjalan secara efektif sehingga masih banyak wajib pajak yang tidak mengetahui cara pembayaran pajak sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan. Dispenda Kota Pekanbaru juga belum tegas dalam memberikan sanksi bagi wajib pajak yang mangkir maupun yang terlambat dalam melakukan pembayaran

d. Dana Operasional

Dana operasional memiliki peranan yang cukup vital dalam melaksanakan tugas dan fungsi di Dispenda Kota Pekanbaru. Tersedianya anggaran yang memadai akan sangat membantu Dispenda Kota Pekanbaru dalam membiayai setiap kegiatan yang berpengaruh dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah khususnya melalui penerimaan pajak hotel. Kepala Seksi Perhitungan dan Penetapan Bidang Pendapatan di Dinas Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru mengatakan:

“Dana operasional di Dispenda Kota Pekanbaru masih sangat kurang sehingga menghambat pelaksanaan kegiatan yang berkaitan dengan pajak. Dana yang ada masih terbatas lah untuk memenuhi kebutuhan.”

Dapat diketahui bahwa dana operasional yang dimiliki oleh Dispenda Kota Pekanbaru masih belum mencukupi untuk memenuhi kebutuhan yang ada, sehingga menghambat pelaksanaan kegiatan-kegiatan yang ada khususnya yang berkaitan dengan pajak hotel. Kurangnya dana tentunya akan menghambat pencapaian target yang telah ditetapkan oleh Dispenda Kota Pekanbaru sebelumnya.

2) Dari Pihak Subjek dan Wajib Pajak Hotel

Subjek pajak hotel adalah orang pribadi atau badan hukum yang melakukan pembayaran atas pelayanan hotel. Apabila subjek pajak menginap di hotel maka hal tersebut dapat meningkatkan penerimaan pajak hotel.

Namun keadaan ekonomi masyarakat yang akan berkunjung menurun maka jumlah pengunjung yang menginap di hotel yang ada di Kota Pekanbaru juga menurun sehingga berakibat pajak hotel yang dibayarkan oleh wajib pajak tidak mampu memenuhi target yang telah ditetapkan oleh pemerintah daerah. Selain itu pengunjung tidak mempunyai minat untuk mengunjungi daerah tersebut karena citra daerah yang kurang baik.

Hal ini sebagaimana yang diungkapkan oleh wajib pajak yang menjalankan bisnis perhotelan di Kota Pekanbaru sebagai berikut:

“Saat ini bisnis perhotelan yang ada di Kota Pekanbaru agak kurang bergairah, kami sebagai pebisnis perhotelan merasakan dampak yang cukup luar biasa dari melemahnya sektor ekonomi yang sedang dialami negara kita, hal yang paling terlihat dalam bisnis perhotelan adalah banyaknya dilakukan PHK besar-besaran terhadap pegawai yang ada saat ini. Apalagi pada tahun 2015 yang lalu kami telah melakukan pengurangan pegawai sampai 20 persen untuk menghemat pengeluaran. Hal ini terpaksa kami lakukan guna menghindari dampak yang lebih besar lagi terkait keberadaan usaha perhotelan kami ini”.

Sementara itu yang dimaksud sebagai wajib pajak hotel adalah pengusaha hotel yaitu perorangan atau badan yang menyelenggarakan usaha hotel untuk dan atas namanya sendiri atau untuk dan atas nama pihak lain yang menjadi tanggungannya. Peranan wajib pajak hotel dalam mengisi sumber penerimaan daerah sangat dibutuhkan. Akan tetapi masih ada wajib pajak yang

tidak sepenuhnya melakukan kewajibannya, antara lain:

- a. Kurangnya kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak bahkan wajib pajak yang selalu menghindari untuk membayar pajak.
- b. Penunggakan pajak oleh wajib pajak.
- c. Wajib pajak tidak jujur dalam melaporkan dan membayarkan pajak yang terutang.
- d. Pengusaha hotel tidak melaporkan usahanya sehingga dia tidak menjadi wajib pajak.
- e. Wajib pajak kurang memahami peraturan yang berlaku.
- f. Wajib pajak kurang mengikuti perkembangan peraturan yang berlaku.

Secara tidak langsung, masyarakat yang bertempat tinggal di Kota Pekanbaru mempunyai peranan yang tidak kalah penting dalam pencapaian penerimaan pajak hotel. Sikap dan prilaku masyarakat yang baik sangat dibutuhkan dalam menarik perhatian dan minat dari pengunjung. Apabila masyarakat mencerminkan sikap bersahabat maka akan mendorong minat pengunjung untuk menginap sementara di Kota Pekanbaru.

Namun sangat disayangkan bahwa sikap masyarakat saat ini belum mencerminkan sikap bersahabat. Masih banyak masyarakat yang hanya memikirkan kenyamanan dirinya sendiri tanpa memikirkan tamu yang berkunjung ke Kota Pekanbaru sehingga masyarakat luar Kota Pekanbaru yang selama ini banyak menggunakan jasa perhotelan di Kota Pekanbaru ini merasa dirugikan dengan sikap dan

prilaku masyarakat tersebut.

Adapun contoh sikap dan prilaku masyarakat yang dapat merugikan masyarakat luar Kota Pekanbaru adalah sebagai berikut:

- a. Masyarakat kurang ramah dalam melayani dan memberikan informasi kepada masyarakat luar Kota Pekanbaru yang membutuhkan jasa penginapan di Kota Pekanbaru.
- b. Tingginya tingkat kejahatan ditengah-tengah masyarakat Kota Pekanbaru sehingga membuat masyarakat luar takut berkunjung ke Kota Pekanbaru.
- c. Para pedagang yang membuka bisnisnya di Kota Pekanbaru kurang jujur dan simpati sehingga menimbulkan ketidaknyamanan masyarakat luar yang berkunjung ke Kota Pekanbaru.

Salah satu hal yang menjadi kendala bagi Dispenda Kota Pekanbaru dalam mewujudkan tercapainya target penerimaan pajak hotel secara maksimal adalah rendahnya kesadaran wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya sebagai wajib pajak. Mayoritas wajib pajak di Kota Pekanbaru masih belum menyadari akan kewajibannya untuk membayar pajak hotel.

Kepala Dispenda Kota Pekanbaru mengatakan:

“Kendalanya adalah rendahnya kesadaran wajib pajak untuk membayar kewajibannya.”

Kepala Seksi Penagihan menambahkan:

“Biasanya sih kita yang turun ke lapangan, ga mau

pengusaha sendiri yang sadar untuk bayar pajak itu, jadi kita yang jemput bola biasanya. Kadang kalau kita ke wajib pajaknya ada kalau misalkan belum dibayar untuk bulan tertentu pas kitaturun baru dibayar, karena nanti bayar dikantor Dispenda Kota Pekanbaru ada juga yang menolak, masih banyak masyarakat belum sadar, kalau udah ada usaha, ada NPWPnya, pajaknya harus dibayar”

Dari hasil wawancara, informan kunci menyatakan bahwa dari total 23 orang wajib pajak untuk golongan kelas hotel berbintang 5 sampai 1, hanya ada 2 wajib pajak yang sudah sadar terhadap kewajibannya yaitu Hotel Aryaduta Pekanbaru dan Hotel Pangeran. Kedua hotel ini menurut informan telah melakukan pembayaran pajak hotel setiap bulan dan melakukan pembayaran pajak sendiri (*self assesment*) sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan, seperti yang diungkapkan oleh wajib pajak berikut:

“Biasanya kita bayar sendiri langsung kesana. Kalau kami biasanya setiap bulan, paling lama nanti tanggal 10 disetor. Bukan langsung ke Dispenda Kota Pekanbaru, ke banknya langsung cuma dia nanti formulirnya kan dari sana terus nanti setornya tetap ke bank. Sejauh ini sih belum pernah terlambat karena kita setiap bulan gitu.”

Kesadaran seperti wajib pajak diatas tidak dimiliki oleh mayoritas wajib pajak di Kota Pekanbaru. Umumnya wajib pajak tidak melakukan

pembayaran sendiri, melainkan menunggu hingga pegawai Dispenda Kota Pekanbaru menagih ke setiap hotel masing-masing. Hal ini tentunya menghambat penerimaan pendapatan karena sebagian besar wajib pajak tidak memiliki kesadaran untuk membayar pajaknya sendiri. Salah satu wajib pajak mengatakan:

“Oh ga pernah terlambat karena mereka yang datang”

Kepala Bidang Pendapatan mengungkapkan:

“Belum sadar, dari pemerintah masih menghimbau, membangun kesadaran jadi perlahan-lahan kita bangun kesadaran. Dari hotel ini yang paling potensi memberikan sumbangan ke pajak hotel dan PAD adalah Hotel Aryaduta Pekanbaru, tapi kalau yang lain harus marah nagihnya. Banyak masyarakat yang tidak mau bayar atau tidak peduli. Harus ada kesadaran membayar, mereka selalu bilang tidak ada tamu.”

4.PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara yang telah dilakukan maka kesimpulan yang didapat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Upaya yang dilakukan untuk kendala Pemerintah Kota Pekanbaru dalam meningkatkan PAD melalui pajak hotel di Kota Pekanbaru adalah harus turun secara langsung kelapangan untuk menagih pajak hotel. Proses penagihan juga tidak

memiliki waktu yang tetap, tergantung kekosongan waktu yang dimiliki oleh pegawai-pegawai Dispenda Kota Pekanbaru. Kesadaran wajib pajak yang tergolong rendah menjadi hambatan bagi Pegawai Dispenda Kota Pekanbaru dalam mencapai target guna untuk meningkatkan PAD melalui penerimaan pajak hotel. Hal ini menjadi tugas pokok Pegawai Dispenda Kota Pekanbaru agar dapat membangun kesadaran masyarakat sebagai wajib pajak sehingga target dapat tercapai.

- 2) Kendala dalam rangka meningkatkan penerimaan Pajak Hotel agar target yang telah ditetapkan dapat tercapai maka pemerintah daerah khususnya Dinas Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru telah melakukan upaya ekstensifikasi dan intensifikasi dalam bidang perpajakan. Ekstensifikasi yang dilakukan dengan cara pemungutan yang telah dilaksanakan oleh Dinas Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru dan intensifikasi merupakan kegiatan yang secara terus menerus di barengi dengan pengelolaan pajak yang telah ada dengan sasaran untuk meningkatkan objek pajak tersebut.

4.2. Saran

Sementara itu saran-saran yang dapat dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Perlu dilakukan evaluasi terhadap pengelolaan sumber pajak hotel di Kota Pekanbaru serta langkah-langkah berupa peningkatan mental, disiplin dan motivasi kerja aparatur pengelola pajak hotel, melakukan koordinasi dengan instansi terkait dalam melakukan inventarisasi

wajib pajak hotel secara berkala dan berkesinambungan, menyediakan sarana dan prasarana berupa penggunaan teknologi sebagai pelayanan terhadap para wajib pajak sehingga lebih memudahkan pemungut dalam memungut pajak hotel.

2. Untuk mengetahui kendala dalam memperoleh suatu hasil yang lebih konkrit terhadap peningkatan PAD melalui Pajak Hotel di Kota Pekanbaru maka seyogyanya dilakukan *action plan* sebagai komitmen pimpinan berupa pelaksanaan pendidikan dan pelatihan terhadap pegawai Dispenda Kota Pekanbaru secara terpadu berkala dan berkesinambungan, melakukan kerja sama dengan pihak-pihak hotel untuk menerapkan teknologi dalam proses pemungutan pajak hotel, melakukan sosialisasi dan penyuluhan terhadap wajib pajak akan pentingnya pajak hotel untuk membiayai kelangsungan pembangunan di Kota Pekanbaru, melakukan pengawasan melekat pada semua lini yang berhubungan dengan proses pemungutan pajak hotel untuk mencegah/menghindari kebocoran-kebocoran pajak hotel serta memberikan penghargaan atau *reward* kepada wajib pajak yang mampu melakukan pembayaran kewajibannya tepat waktu atau melebihi target. Dan memberikan sanksi yang tegas bagi yang tidak mampu melakukan pembayaran kewajibannya tepat waktu atau melebihi target

DAFTAR PUSTAKA

- Ansoff I & Mc Donald Eduard. 1994. *Implanting Strategic Management*: Prentice Hall.
- Arikunto, Suharsimi. 1998. *Metode Penelitian; Suatu Pendekatan Praktek*: Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Bryson, Jhon M, 2000, *Perencanaan Strategis bagi Organisasi Sosial*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta
- David, Fred R., 2002, *Manajemen Strategis*, Alih Bahasa : Alexander Sindoro, Prenhallindo, Jakarta.
- Kadir, Abdul. 2008. *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah dalam Perspektif Otonomi di Indonesia*. Fisip UNPAD Press. Bandung.
- M. Husni Thamrin dan M. Arifin Nasution. 2008. *Peran Ganda Perpajakan Daerah dan Retribusi Daerah dalam Menopang Desentralisasi Fiskal*. Fisip USU Press. Medan.
- Karim, A.G. 2003. *Kompleksitas Persoalan Otonomi Daerah di Indonesia*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Manan, Bagir. 1990. *Hubungan Antara Pusat dan Daerah Asas Desentralisasi Berdasarkan UUD 1945*, Bandung Disertasi, Universitas Padjajaran, Bandung.
- Mardiasmo. 2002. *Otonomi dan Manajemen Keuangan Daerah*, Yogyakarta. Andi
- Mariana, Dede dan Paskarina. 2008. *Demokrasi dan Politik Desentralisasi*, Yogyakarta: Graha Ilmu
- Moleong. Lexy J. 2005. *Metode Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Napitupulu, Paimin. 2006. *Menakar Urgensi Otonomi Daerah, Solusi atas Ancaman Disintegrasi*. Bandung: PT Alumni
- Panggabean, Mutiara S. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*: Jakarta: PT. Ghalia Indonesia
- Putong, Iskandar. 2002. *Pengantar Ekonomi Mikro dan Makro*. Edisi II, Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Rangkuti, Freddy. 2006. *Analisis SOWT: Teknik Membedah Kasus Bisnis*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta
- Siahaan, Marihot. P. 2005. *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*. Rajawali Pers. Jakarta
- Suhendi, Eno. 2008. *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penerimaan Pajak Hotel dan Restoran di Kota Yogyakarta (Tahun 1991-*

- 2005). Skripsi. FE UII. Yogyakarta.
- Sugianto. 2008. *Pajak dan Retribusi Daerah*. Grasindo. Jakarta
- Sumarto, Hetifah Sj. 2003. *Inovasi, Partisipasi, dan Good Governace: 20 Prakarsa Inovatif dan Partisipatif di Indonesia*. Yayasan Obor Indonesia. 2009
- Tjahjono. Ahmad. 2000. *Perpajakan*. UPP AMP YKPN. Yogyakarta
- Wignosubroto, S, dkk. 2005. *Pasang Surut Otonomi Daerah Sketsa Perjalanan 100 Tahun*, Jakarta: Institut for Local Development

Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 7 Tahun 2011 tentang Pajak Hotel

Undang-undang

- Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2000 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 18 Tahun 1997 tentang Pajak dan Retribusi Daerah
- Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah
- Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah
- Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak dan Retribusi Daerah