

IMPLEMENTASI PERATURAN DAERAH KABUPATEN CIAMIS NOMOR 04 TAHUN 2011 TENTANG PAJAK HOTEL OLEH BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAERAH KABUPATEN CIAMIS DALAM MENINGKATKAN PENDAPATAN ASLI DAERAH KABUPATEN CIAMIS

Muhammad Nurhodayanto¹, Lina Marliani², Wawan Risnawan³

Universitas Galuh Ciamis^{1,2,3}
E-mail : mnurhodayanto@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi masih adanya ketidaktepatan dalam penentuan target yang harus dicapai dalam pemungutan pajak hotel, Rendahnya pemahaman petugas pemungut pajak dalam menggunakan aplikasi E-PAD yang digunakan untuk pembayaran piutang pajak hotel dan Pemasangan alat perekaman transaksi atau tapping box pelaksanaanya masih belum optimal. Tujuannya untuk mengetahui bagaimana Implementasi Peraturan Daerah Kabupaten Ciamis Nomor 04 Tahun 2011 tentang Pajak Hotel di Kabupaten Ciamis. Metode yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif dan informan sebanyak 6 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan studi kepustakaan, studi lapangan (observasi dan wawancara) serta dokumentasi. Penulis menggunakan teknik analisis data kualitatif melalui pengelolaan data hasil observasi dan wawancara untuk dapat menjawab permasalahan dalam penelitian. Hasil penelitian bahwa Implementasi Peraturan Daerah Kabupaten Ciamis Nomor 04 tahun 2011 tentang Pajak Hotel oleh Badan Pengelolaan Keuangan Daerah Kabupaten Ciamis diketahui belum optimal. Terlihat dari 17 indikator yang dijadikan alat ukur penelitian, ada 12 indikator yang berjalan dengan baik dan 5 indikator yang belum berjalan dengan baik. Hambatan-hambatan yang dihadapi antara lain: belum sepenuhnya optimal dan belum memenuhi semua kriteria dari masih ada wajib pajak hotel yang sulit untuk dihubungi sehingga dapat menghambat pelunasan pembayaran pajak tidak tepat waktu, kurang adanya kejelasan standar waktu penyelesaian target untuk membayar pajak dan kurang adanya kemampuan masyarakat atau wajib pajak dalam memenuhi kewajiban membayar pajak. Upaya-upaya yang dilakukan yaitu: menjalin hubungan lebih erat dengan membuat acara sosialisasi antara petugas dengan wajib pajak dan para stakeholder pemerintahan lainnya, sehingga dapat meningkatkan kesadaran wajib pajak dalam melaksanakan tugas agar target pemungutan pajak hotel dapat tercapai, dan petugas pemungut pajak bisa mengoptimalkan penggunaan aplikasi SiJago (Sistem Informasi Pajak Galuh Online) dalam memungut pajak khususnya pajak hotel kepada wajib pajak.

Kata Kunci : *Implementasi, Pajak Hotel, Wajib Pajak.*

PENDAHULUAN

Pemberlakuan kebijakan pemerintah pusat tentang otonomi daerah memberikan dampak yang luar biasa terhadap tatanam pemerintahan secara keseluruhan yang mulai diberlakukan pada tanggal 1 Januari 2001. Kebijakan tersebut membahas keinginan pemerintah dalam melakukan desentralisasi, yang diketahui tujuan dari otonomi adalah agar dapat menumbuh kembangkan kesejahteraan dan masyarakat yang lebih terlayani, mengembangkan demokrasi, menegakkan keadilan, melakukan pemerataan, dan membangun komunikasi organisasi yang baik antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah. Pemerintah Daerah dituntut harus bisa sendiri dalam urusan Pembangunan infrastruktur dilakukan dengan baik apabila terdapat sokongan pembiayaan dan sumber daya yang juga baik. Kabupaten dan daerah kota dimulai dengan adanya penyerahan kewenangan dari pemerintah pusat ke pemerintah daerah yang bersangkutan. Adanya tindakan pemindah kekuasaan dari Pemerintah Pusat kepada Pemerintah Daerah dalam pelaksanaan desentralisasi juga diharuskan dengan penyerahan dan pengalihan kegiatan pembiayaan khususnya Pendapatan Asli Daerah (PAD).

PAD yang dikelola oleh Kabupaten Ciamis terdiri dari 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 Pedesaan dan Kota, Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan. Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Ciamis Nomor 08 Tahun 2011 pajak hotel memiliki definisi sebagai pajak yang dibebankan terhadap layanan yang telah disediakan oleh hotel. Di lain sisi, hotel sendiri merupakan bangunan khusus yang memiliki tujuan ketersediaan bagi individu yang akan menginap/istirahat, memperoleh pelayanan dan atau fasilitas lain dengan adanya pemungutan biaya, termasuk bangunan lain yang menyatu, dikelola dan dimiliki oleh pihak yang sama, kecuali bangunan dengan tujuan penggunaan kantor atau toko.

Namun dalam realisasinya keberadaan pajak hotel justru memberikan kontribusi yang sedikit terhadap pajak daerah maupun Pendapatan Asli Daerah. Hal tersebut karena penentuan target penetapan pajak daerah, nilainya tidak berdasarkan potensi pajak hotel yang sebenarnya dan pajak otel yang belum tergali secara optimal. Pemasangan tapping box untuk meningkatkan transparansi dalam penerimaan pajak daerah bukan untuk mempersulit atau merugikan pemilik usaha. Sebab pajak yang disetorkan oleh pemilik usaha merupakan pajak yang ditanggung oleh konsumen. Akan tetapi pada pelaksanaannya masih belum optimal, dikarenakan masih terdapat ketidaksesuaian pendapatan yang diterima dengan pendapatan yang disetorkan ke kas daerah. Maka dari itu

dengan adanya penelitian implementasi peraturan daerah ini diharapkan dapat memberikan masukan sehingga pendapatan asli daerah khususnya dalam pajak hotel dapat meningkat dan berkontribusi besar terhadap pendapatan asli daerah kabupaten Ciamis.

Menurut Solihin Abdul Wahab (2008:65) Implementasi Kebijakan adalah memahami apa yang senyatanya terjadi sesudah program dinyatakan berlaku atau dirumuskan. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh penulis di lapangan dan dikantor Badan Pengelolaan Keuangan Daerah Kabupaten Ciamis. Penulis menemukan beberapa indikator sebagai berikut: 1) Adanya ketidaktepatan dalam penentuan target yang harus dicapai dalam pemungutan pajak hotel. 2) Rendahnya pemahaman petugas pemungut pajak dalam menggunakan aplikasi E-PAD, 3) Belum optimalnya pemasangan alat perekaman transaksi atau tapping box. Berdasarkan pendahuluan diatas, maka memungkinkan penelitian untuk mencari tahu bagaimana implementasi peraturan daerah Nomor 04 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah di Kab. Ciamis agar lebih optimal.

Adapun penjelasan mengenai Implementasi Kebijakan Peraturan Daerah, menurut Meter dan Horn (dalam Tahir 2014:73) menyatakan bahwa terdapat kriteria implementasi kebijakan publik memiliki unsur-unsur antara lain: a. Ukuran dan Tujuan Kebijakan, b. Sumber Daya, c. Karakteristik Agen Pelaksana, d. Sikap

atau Kecenderungan (Disposition) para pelaksana, e. Komunikasi antar organisasi dan aktivitas pelaksana, f. lingkungan ekonomi, sosial dan politik.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Sugiyono (2012: 9) mendefinisikan “Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara trigulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari generalisasi”.

Adapun sumber data yang dipakai oleh peneliti untuk melengkapi data adalah informan sebanyak 6 orang. Informan yang diwawancarai dalam penelitian ini adalah orang-orang yang memiliki wawasan dan pengetahuan luas akan bidangnya sehingga informasi dapat dipertanggungjawabkan.

Data dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder sedangkan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini secara studi lapangan (observasi dan wawancara) dan studi kepustakaan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi Peraturan Daerah Kabupaten Ciamis Nomor 04 tahun

2011 tentang pajak hotel sangat berperan penting dalam peningkatan pendapatan asli daerah yang merupakan tugas dari pemerintah daerah untuk mengelola sumber daya yang ada dengan optimal.

Untuk mengetahui bagaimana Implementasi Peraturan Daerah Kabupaten Ciamis Nomor 04 tahun 2011 tentang pajak hotel di Kabupaten Ciamis, penulis melakukan penelitian dengan kriteria implementasi kebijakan publik menurut Meter dan Horn (dalam Tahir 2014:73) yaitu:

1) Dimensi Ukuran dan Tujuan Kebijakan

Ukuran dan tujuan kebijakan diperlukan untuk mengarahkan dalam melaksanakan kebijakan, hal tersebut dilakukan agar sesuai dengan aturan yang sudah direncanakan.

a. Adanya kejelasan target yang harus dicapai dalam pemungutan pajak

Sebagaimana menurut Latham (2013:58) menerangkan bahwa “ada hubungan langsung antara tujuan yang spesifik dan terukur dengan kinerja. Seseorang juga harus memiliki kemampuan yang cukup dalam menerima tujuan yang ditetapkan dan menerima umpan balik yang berkaitan dengan kinerja”.

Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa untuk indikator adanya kejelasan target yang harus dicapai dalam pemungutan pajak di Kabupaten Ciamis telah dilakukan dengan optimal dan telah sesuai dengan teori menurut Latham (2013:58) yaitu dengan selalu berkomunikasi dan

berkoordinasi secara intens antara stakeholder yang bersangkutan yaitu petugas pengelola pajak hotel, sampai dengan wajib pajak hotel. Sehingga informasi pembayaran pajak kepada wajib pajak dilakukan dengan maksimal sehingga dapat menumbuhkan kesadaran masyarakat wajib pajak dalam membayar pajak dan target pemungutan pajak tercapai.

b. Adanya kejelasan standar waktu penyelesaian target untuk membayar pajak.

Menurut Gunadi (2013:94) mengemukakan bahwa kepatuhan wajib pajak adalah “kesediaan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan yang berlaku mengenai ketetapan, waktu, dan kebijakan lainnya tanpa perlu diadakan pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan ataupun ancaman dan penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi”.

Dengan demikian bahwa untuk indikator kejelasan standar waktu penyelesaian target untuk membayar pajak belum berjalan dengan optimal, hal ini terindikasi dari indikator kejelasan standar waktu penyelesaian target untuk membayar pajak masih terdapat hambatan yaitu masih terdapat wajib pajak hotel yang melakukan pembayaran tidak sesuai waktu yang telah ditentukan sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Gunadi (2013:94). Solusi yang dilakukan yaitu selalu memberikan informasi dan pemahaman lebih jelas dan komunikasi secara berkala kepada wajib pajak hotel sehingga pemungutan pajak hotel dapat

berjalan dengan baik dan tepat pada waktunya.

2) Sumber Daya

Keberhasilan proses implementasi kebijakan sangat tergantung dari kemampuan memanfaatkan sumber daya yang tersedia. Manusia merupakan satu diantara sumber daya yang terpenting dalam menentukan keberhasilan implementasi kebijakan.

a. Pegawai memiliki inovasi dalam pekerjaan sehingga memudahkan pemungutan pajak hotel.

Menurut Luecke (2003:2), mengemukakan bahwa “Inovasi merupakan suatu proses untuk mewujudkan, mengkombinasikan, atau mematenkan suatu pengetahuan/gagasan ide, yang kemudian disesuaikan guna mendapat nilai baru suatu produk, proses, atau jasa”.

Dengan demikian bahwa untuk indikator Pegawai memiliki inovasi dalam pekerjaan sehingga memudahkan pemungutan pajak hotel sudah berjalan dengan optimal, karena petugas berinovasi sehingga dapat memudahkan dalam bekerja khususnya dalam memungut pajak hotel dengan inovasi tersebut kita dapat mengoptimalkan realisasi pendapatan asli daerah yaitu dengan aplikasi Sijago (Sistem Informasi Pajak Galuh Online).

b. Pegawai memiliki keahlian yang memadai dalam menyelesaikan pekerjaan

Menurut Edison, Anwar dan Komariyah (2016:142) “Kompetensi adalah kemampuan individu untuk

melaksanakan suatu pekerjaan dengan benar dan memiliki keunggulan yang didasarkan pada hal-hal yang menyangkut pengetahuan (Knowledge), keahlian (skill), dan sikap (attitude).

Dengan demikian bahwa untuk indikator Pegawai memiliki keahlian yang memadai dalam menyelesaikan pekerjaan sudah berjalan dengan optimal, Kemampuan pegawai dibentuk melalui berbagai proses yaitu selalu belajar berdasarkan permasalahan yang terjadi dilapangan, dan mengikuti pelatihan atau bimbingan teknis sehingga dapat meningkatkan kompetensi atau pun keahlian pegawai.

c. Pengetahuan yang dimiliki pegawai membantu dalam pengambilan keputusan

Menurut Eisenfuhr (2010) pengambilan keputusan adalah “proses membuat pilihan dari sejumlah alternatif untuk mencapai hasil yang diinginkan. Sehingga dalam proses pengambilan keputusan ini merupakan suatu proses, yang tidak mungkin terjadi begitu saja dalam waktu singkat”.

Dengan demikian bahwa untuk indikator Pengetahuan yang dimiliki pegawai membantu dalam pengambilan keputusan sudah berjalan dengan optimal, Pengambilan Keputusan dibentuk melalui kemampuan/skill pegawai, pengalaman dari berbagai permasalahan sehingga menghasilkan keputusan yang optimal.

d. Adanya ketersediaan anggaran sarana yang memadai sesuai

dengan yang dibutuhkan pegawai.

Menurut Subroto di dalam Arianto (2008:78) menerangkan bahwa “Sarana Prasarana adalah fasilitas dapat mempermudah upaya dan memperlancar kerja dalam rangka mencapai suatu tujuan”.

Dengan demikian bahwa untuk indikator ketersediaan anggaran sarana yang memadai sesuai dengan yang dibutuhkan pegawai sudah berjalan dengan optimal, Ketersediaan anggaran sarana yang memadai menjadi faktor pendukung yang sangat berpengaruh terhadap keberhasilan pencapaian target pendapatan pajak hotel sehingga berjalan secara optimal di lapangan.

3) Karakteristik Agen Pelaksana

Karakteristik agen pelaksana sangat penting dilakukan karena mencakup struktur birokrasi, norma-norma, dan hubungan yang terjadi dalam birokrasi, yang semuanya itu akan mempengaruhi implementasi suatu program. Karakteristik agen pelaksana yaitu sikap dari masing-masing pelaksana kebijakan. Sikap ini dapat dijadikan patokan dari para pelaksana kebijakan. Suatu keberhasilan pencapaian suatu organisasi terdiri dari keberhasilan pencapaian dari agen pelaksana itu sendiri, yang saling berkontribusi secara bersama sama bekerja dengan maksimal.

a. Adanya pembentukan unit petugas pemungutan pajak untuk memenuhi target atau capaian yang telah ditetapkan.

Menurut Hani Handoko (2009:167) “Pembagian Kerja adalah pemerincian tugas pekerjaan agar setiap individu dalam organisasi bertanggung jawab dan melaksanakan sekumpulan kegiatan yang terbatas”.

Dengan demikian bahwa untuk indikator adanya pembentukan unit petugas pemungutan pajak untuk memenuhi target atau capaian yang telah ditetapkan sudah berjalan dengan optimal, pelaksanaan pemungutan pajak hotel kami dibagi menjadi Unit Pelaksana Teknis Badan (UTPB) yang terbagi berdasarkan Unsur Kewilayahan yaitu UPTB Ciamis, Banjarsari, Kawali, Panumbangan, Cihaurbeuti dan Rancah dan melalui mobil layanan keliling ke setiap kecamatan.

b. Adanya Pembagian tugas yang jelas kepada pegawai dalam lingkungan instansi.

Menurut Suparyadi (2015:2) menyatakan bahwa “Manajemen sumber daya manusia merupakan suatu sistem yang bertujuan untuk mempengaruhi, sikap, perilaku, dan kinerja karyawan agar mampu memberikan kontribusi yang optimal dalam rangka mencapai sasaran-sasaran perusahaan”.

Dengan demikian bahwa untuk indikator adanya Pembagian tugas yang jelas kepada pegawai dalam lingkungan instansi sudah berjalan dengan optimal, Setiap Pegawai bekerja sesuai dengan tugas, dan fungsi masing-masing pegawai, sehingga setiap pegawai bekerja sesuai dengan ketentuan dan target kerja yang telah ditetapkan mulai

Pelayanan, Pendataan dan pendaftaran dan pelaporan pajak daerah dan dengan pembagian tugas ini dapat memetakan setiap tugas dan jabatan masing-masing pegawai sesuai dengan kompetensi dan keahlian tertentu sehingga memaksimalkan hasil pemungutan pajak hotel.

4) Sikap atau Kecenderungan (Disposition) Para Pelaksana

Disposisi atau sikap dari pelaksana kebijakan adalah faktor penting ketiga dalam pendekatan mengenai pelaksanaan suatu kebijakan publik. Jika pelaksana suatu kebijakan ingin efektif, maka para pelaksana kebijakan tidak hanya harus mengetahui apa yang akan dilakukan tetapi juga harus memiliki kemampuan untuk melaksanakannya, sehingga dalam prakteknya tidak terjadi bias. Apabila pelaksana kebijakan mempunyai karakteristik atau watak yang baik, maka dia akan melaksanakan dengan baik sesuai dengan tujuan dan keinginan pembuat kebijakan.

a. Adanya perumusan ide-ide baru dari para implementator untuk pencapaian target.

Suryana(2014:43)

mengemukakan definisi dari inovasi adalah kemampuan mengaplikasikan solusi yang kreatif terhadap permasalahan dan peluang yang ada untuk lebih memakmurkan kehidupan Masyarakat”.

Dengan demikian bahwa untuk indikator perumusan ide-ide baru dari para implementator untuk pencapaian target sudah berjalan dengan optimal,

pegawai selalu melaksanakan rapat koordinasi untuk peningkatan pendapatan asli daerah melalui pajak hotel, dan memberikan masukan dalam rangka menciptakan ide baru dalam pencapaian target sehingga melebihi target yang telah ditetapkan. Dengan adanya masukan-masukan atau ide-ide baru dalam pemungutan pajak hotel secara langsung dapat mendukung pencapaian hasil yang telah ditetapkan.

b. Kecekatan petugas atau pegawai dalam menjalankan tugasnya.

Menurut Freddy (2017:74)

“Pelayanan prima adalah suatu pelayanan terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan atau suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas yang sudah ditentukan”.

Dengan demikian bahwa untuk indikator Kecekatan petugas atau pegawai dalam menjalankan tugasnya sudah berjalan dengan optimal, Petugas pelayanan pajak daerah baik yang front office maupun backoffice sangat mengedepankan pelayanan terhadap masyarakat, baik dalam memberikan pelayanan pembayaran pajak daerah maupun dalam memberikan penjelasan bagi yang berkonsultasi, dan pegawai selalu memprioritaskan pelayanan dengan mengoptimalkan komunikasi langsung dengan wajib pajak hotel.

c. Pegawai memiliki loyalitas yang tinggi terhadap organisasi.

Menurut Kotler dan Keller (2016:138) menjelaskan bahwa “loyalitas sebagai komitmen yang dipegang untuk membeli atau menggunakan kembali produk atau jasa

yang disukai di masa yang akan mendatang meskipun ada pengaruh situasional dan tindakan atau upaya pemasaran untuk beralih”.

Dengan demikian bahwa untuk indikator Pegawai memiliki loyalitas yang tinggi terhadap organisasi sudah berjalan dengan optimal, dalam mencapai target pemungutan yang telah ditetapkan pegawai dengan mengoptimalkan aplikasi SiJago, selalu berkomunikasi secara intens dengan wajib pajak. Setiap target yang menjadi capaian pemungutan menjadi pemicu dalam bekerja bagi setiap pegawai, sehingga petugas bekerja keras sampai malam dalam memenuhi target capaian pemungutan pajak hotel.

5) Komunikasi Antar Organisasi dan Aktivitas Pelaksana.

Komunikasi merupakan alat kebijakan untuk menyampaikan perintah-perintah dan arahan-arahan dari sumber pembuat kebijakan kepada mereka yang diberi wewenang dan tanggung jawab untuk melaksanakan kebijakan tersebut. Komunikasi dalam kerangka penyampaian informasi kepada para pelaksana kebijakan tentang apa menjadi standar dan tujuan harus konsisten dan seragam (consistency and uniformity) dari berbagai sumber informasi.

a. Adanya hubungan kerja antar organisasi yang kondusif sehingga penyampaian informasi menjadi baik.

Menurut Terry dan Franklin mengatakan dalam Moekijat (2003: 3) “Komunikasi adalah seni mengembangkan dan mendapatkan

pengertian diantara orang-orang. Komunikasi adalah proses penukaran informasi dan perasaan diantara dua orang atau lebih, dan penting bagi manajemen yang efektif”.

Dengan demikian bahwa untuk indikator adanya hubungan kerja antar organisasi yang kondusif sehingga penyampaian informasi menjadi baik sudah berjalan dengan optimal, penyampaian informasi menjadi baik, terkonfirmasi bahwa pegawai selalu berkoordinasi dan berkomunikasi secara baik dengan semua stakeholder sehingga dapat mengoptimalkan pencapaian target yang telah ditentukan, mulai dari penyusunan kebijakan atau peraturan selalu melakukan koordinasi dengan stakeholder yang bersangkutan, dan setiap pembayaran pajak hotel, pegawai pemungut pajak saling berkomunikasi sehingga dapat membantu melakukan pembayaran pajak secara tepat waktu.

b. Adanya kejelasan Informasi yang disampaikan dari petugas pemungut ke wajib pajak.

Menurut Sannon dan Weaver (2018:37) menerangkan bahwa “dalam berkomunikasi sebagai suatu transmisi pesan yang jelas dan bagaimana transmitter menggunakan media dalam berkomunikasi dengan baik. Dalam hal ini, jika informasi yang disampaikan jelas atau digunakan baik, maka komunikasi akan berjalan efektif, begitu pula sebaliknya. Apabila sinyal media tidak baik, maka komunikasi tidak akan berjalan dengan lancar”.

Dengan demikian bahwa untuk indikator adanya kejelasan Informasi yang disampaikan dari petugas pemungut ke wajib pajak sudah berjalan dengan optimal, setiap informasi yang disampaikan oleh petugas pemungut pajak kepada wajib pajak sudah disepakati bersama oleh semua stakeholder pemangku kebijakan dan selalu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan setiap wajib pajak hotel di seluruh Kabupaten Ciamis mengenai informasi pemungutan pajak hotel yang telah disepakati.

c. Informasi yang disampaikan oleh petugas sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

Menurut Dedy Mulyana (2011:71) menerangkan bahwa “Penyampaian informasi yang berkualitas adanya dua informan yang bertukar informasi yang sesuai dengan suatu kenyataan yang sesungguhnya dan kedua belah pihak memahami isi informasi tersebut”.

Dengan demikian bahwa untuk indikator Informasi yang disampaikan oleh petugas sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan sudah berjalan dengan optimal, mulai dari tahapan awal pendataan objek dan subjek pajak daerah, penetapan dan pendaftaran sampai dengan proses akhir semua telah sesuai dengan prosedur ataupun ketentuan yang telah ditetapkan oleh pemangku kebijakan. Sehingga informasi pembayaran pajak kepada wajib pajak sudah sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan sehingga dengan kejelasan informasi

yang disampaikan dapat meningkatkan pemahaman wajib pajak hotel sehingga dapat menumbuhkan kesadaran masyarakat wajib pajak dalam membayar pajak dan target pemungutan pajak tercapai.

6) Lingkungan sosial, ekonomi dan politik.

Lingkungan sosial, ekonomi dan politik yang tidak kondusif dapat menjadi sumber masalah dari kegagalan kinerja implementasi kebijakan. Karena itu, upaya implementasi kebijakan mensyaratkan kondisi lingkungan eksternal yang kondusif.

a. Interaksi yang terjadi antara petugas pemungut dengan wajib pajak masih ada batasan dalam pemungutan pajak

Anggraeni dan Irvani (2017:13) menjelaskan bahwa “Informasi yang baik adalah sekumpulan data atau fakta yang diorganisasi atau diolah dengan cara tertentu sehingga mempunyai arti bagi penerima dan tidak ada batasan antara kedua belah pihak tersebut”

Dengan demikian bahwa untuk indikator Interaksi yang terjadi antara petugas pemungut dengan wajib pajak masih ada batasan dalam pemungutan pajak belum berjalan dengan optimal, Hambatan yang ditemui yakni, masih terdapat wajib pajak yang sulit untuk berkomunikasi dengan petugas pemungut pajak dengan berbagai alasan, sehingga petugas kesulitan menghubungi wajib pajak tersebut. Upaya yang dilakukan yaitu menjalin hubungan lebih erat dengan membuat acara sosialisasi antara petugas dengan

wajib pajak dan para stakeholder pemerintahan lainnya, sehingga dapat meningkatkan kesadaran wajib pajak dalam melaksanakan tugas agar target pemungutan pajak hotel dapat tercapai.

b. Kemampuan masyarakat atau wajib pajak dalam memenuhi kewajiban membayar pajak.

Menurut Robert L. Mathis dan John H. Jackson (2001) mengemukakan bahwa: “Berhasil tidaknya suatu organisasi dalam pencapaian tujuan akan banyak ditentukan oleh kesadaran individu-individu (masyarakat) dalam menjalankan tugas yang diembannya, sebab manusia merupakan pelaksana kegiatan dalam rangka mencapai tujuan”.

Dengan demikian bahwa untuk indikator Kemampuan masyarakat atau wajib pajak dalam memenuhi kewajiban membayar pajak belum berjalan dengan optimal, dikarenakan Hambatan yang ditemui yakni, masih terdapat wajib pajak yang sulit untuk berkomunikasi dengan petugas pemungut pajak dengan berbagai alasan, sehingga petugas kesulitan menghubungi wajib pajak tersebut.

Menurut E. Utrecht, (2019:93) menerangkan bahwa aturan merupakan “Himpunan petunjuk hidup (perintah atau larangan) yang mengatur tata tertib dalam suatu masyarakat yang seharusnya ditaati oleh anggota masyarakat dan jika dilanggar dapat menimbulkan tindakan dari pihak pemerintah dari masyarakat itu”.

Dengan demikian bahwa untuk indikator dalam melaksanakan

kebijakan harus dipatuhi oleh semua lapisan Masyarakat selalu mematuhi semua ketentuan dan aturan yang telah ditetapkan, dalam meningkatkan kepatuhan terhadap kebijakan, pemangku kebijakan sudah membuat sanksi terhadap pelanggaran yang dilakukan sehingga semua lapisan masyarakat mematuhi aturan yang telah disepakati.

KESIMPULAN

Implementasi Peraturan Daerah Kabupaten Ciamis Nomor 04 Tahun 2011 tentang Pajak Hotel oleh Badan Pengelolaan Keuangan Daerah Kabupaten Ciamis dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Ciamis berdasarkan dari hasil observasi dan wawancara diketahui belum optimal, dimana dari 6 dimensi dan 17 indikator yang dijadikan tolak ukur penelitian, yaitu 4 dimensi yang sudah optimal dan 2 dimensi yang belum berjalan dengan optimal yaitu Ukuran dan Tujuan Kebijakan dan Lingkungan Sosial, ekonomi dan politik. Kemudian ada 12 yang sudah berjalan dengan optimal dan ada 5 indikator yang belum berjalan dengan optimal yaitu adalah kurang adanya kejelasan target yang harus dicapai dalam pemungutan pajak, kurang adanya kejelasan standar waktu penyelesaian target untuk membayar pajak, Interaksi yang terjadi antara petugas pemungut dengan wajib pajak masih ada batasan dalam pemungutan pajak, kurang adanya kemampuan masyarakat atau wajib pajak dalam memenuhi kewajiban membayar pajak

dan kurang kepatuhan masyarakat dalam mematuhi kebijakan.

Hambatan-hambatan yang dihadapi dari hasil observasi dan wawancara antara lain masih terdapat wajib pajak yang sulit untuk berkomunikasi dan berkoodinasi dalam penentuan target pajak hotel sehingga secara tidak langsung dapat menghambat dalam penentuan target pendapatan asli daerah, mengenai kondisi pengunjung hotel yang tidak selalu ramai sehingga wajib pajak terlambat dalam membayar pajak pada waktunya, ketika memungut pajak oleh petugas sehingga petugas harus selalu memberikan penjelasan lebih kepada wajib pajak, petugas dilapangan tidak saling berkomunikasi satu sama lain, tidak semua petugas di lapangan menguasai aplikasi yang digunakan.

Upaya-upaya yang sudah dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan dari hasil observasi dan wawancara tersebut selalu menjaga hubungan dengan wajib pajak dengan intens dan melakukan pendekatan secara persuasif sehingga komunikasi dan koordinasi dapat berjalan dengan baik sehingga dapat meningkatkan kesadaran wajib pajak dalam melaksanakan tugas agar target pemungutan pajak hotel dapat tercapai, selalu memberikan informasi dan pemahaman lebih jelas dan komunikasi secara berkala kepada wajib pajak hotel sehingga pemungutan pajak hotel dapat berjalan dengan baik dan tepat pada waktunya, selalu melaksanakan peningkatan kompetensi atau bimbingan teknis kepada pegawai

untuk peningkatan skill/kemampuan baik dalam penyampaian penjelasan kepada wajib pajak atau Masyarakat dan pendataan pendapatan melalui aplikasi pemungutan pajak hotel.

DAFTAR PUSTAKA

- Edward III, George C. 1980. *Implementing Public Policy*. Washington; Congressional Quarterly Press.
- Erga Agus Purwanto. dan Dyah Ratih Sulistyastuti.2012. *Implementasi Kebijakan Publik. Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*. Yogyakarta. Gava Media.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung. Alfabeta.
- Mardiasmo, 2013, “Perpajakan “. Edisi Revisi 2013, Yogyakarta: Andi.
- Mardiasmo. (2016). *Perpajakan Edisi Revisi Tahun 2016*. Yogyakarta:Penerbit Andi.
- Mazmanian, D.A., & Paul A. Sabatier (2003), *Implementation and Public Policy* London: Scott, Foresman and Company
- S.I Djajadiningrat. *Asas dan Dasar perpajakan 2*. Bandung. Eresco.
- Resmi, Siti. 2014. “Perpajakan Teori dan Kasus.” Buku 1 Edisi 8. Jakarta: Salemba Empat

- Resmi, Siti. 2016. Perpajakan: Teori dan Kasus. Edisi Revisi. Jakarta: Salemba Empat.
- Siahaan, Marihot P. 2016. Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Edisi Revisi. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sugiyono 2012. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. Bandung: ALFABETA, CV.
- Supriyono. 2016. Implementasi Pungutan Pajak Air Tanah dalam Pengelolaan Sumber Daya Air di Kabupaten Probolinggo, Provinsi Jawa Timur. Yogyakarta: Universitas Cokroaminoto
- Wahab, Solihin Abdul (2000), Pengantar Analisis Kebijakan Negara; Jakarta: Rineka Cipta.
- Undang-Undang Nomor 17 tahun 2003 tentang Keuangan Negara
- Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah
- Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah
- Undang-Undang No 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat Dengan Pemerintah Daerah
- Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah
- Peraturan Daerah Kabupaten Ciamis Nomor 04 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah.