BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Objek Penelitian

Objek penelitian ini di Kota Bandung, kota yang berada diwilayah Jawa Barat dan merupakan Ibu Kota Provinsi Jawa Barat, terletak pada 107 Bujur Timur dan 6,55 Lintang Selatan, dilihat dari lokasinya, kedudukan Kota Bandung menjadi strategis baik bagi komunikasi maupun pariwisatanya.

Sektor pariwisata dan jasa saat ini memainkan peranan penting dalam Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kota Bandung. Disamping terus berkembangnya sektor pariwisata maka para pengusaha hotel berlomba-lomba untuk membangun bisnis hotel di Kota Bandung. Berdasarkan data dari Dinas Pelayanan Pajak Kota Bandung :

Tabel 4.1
Jumlah hotel Bintang di Kota Bandung 2015

Hotel	Jumlah Hotel
Hotel Bintang 5	7
Hotel Bintang 4	34
Hotel Bintang 3	48
Hotel Bintang 2	32
Hotel Bintang 1	6

(Sumber Disyanjak Kota Bandung Tahun 2016)

Pembangunan hotel di Kota Bandung terus mengalami peningkatan pemabangunan dari tahun ke tahun. banyak pengusaha yang membangun sarana

hotel sehingga jumlahnya juga meningkat. Menurut Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI) Jabar mengharapkan realisasi moratorium hotel di Kota Bandung dapat dilaksanakan secepatnya mengingat kondisi industri perhotelan di kota tersebut semakin terpuruk di mana jumlah hotel dan kamar semakin meningkat. Herman Muhtar, Ketua PHRI Jabar, mengatakan saat ini di Kota Bandung sudah terdapat 127 hotel berbintang. (*http://bandung.bisnis.com/read/20160617/5/535988/phri-jabar-desak-moratorium-hotel-di-bandung*).

Kota Bandung merupakan kota pariwisata, hal tersebut bisa dilihat dengan banyaknya tempat pariwisata serta adanya pembangunan taman-taman kota yang sangat menarik pagi para wisatawan untuk berkunjung ke Kota Bandung. Maka dari itu peranan hotel sangat dibutuhkan untuk para wisatawan yang berkunjung ke Kota Bandung. Dengan banyaknya pengunjung yang berkunjung ke Kota Bandung pemasukan hotel akang meningkat sehingga membuat pendapata asli daerah (PAD) melalui Peraturan Daerah Nomor 20 tahun 2011 Tentang Pajak Daerah khususnya pajak hotelpun akan meningkat.

Objek penelitian dalam penelitian ini adalah tentang pajak hotel di Kota Bandung. Berdasarkan keterangan dari Dinas Pelayanan Pajak Kota Bandung (Disyanjak) sebagai pelaksana kebijakan Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 20 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah Khususnya Pajak Hotel di Kota Bandung

4.1.1 Dinas Pelayanan Pajak Kota Bandung

Pajak daerah merupakan pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah. Seiring dengan ditetapkannya otonomi daerah, setiap daerah memiliki kewenangan untuk mengelola pajak daerahnya masing – masing sebagai salah satu komponen yang berkontribusi terhadap PAD yang berfungsi untuk membiayai rumah tangga daerah yang bersangkutan. Setiap daerah memiliki potensi pajaknya masing-masing, begitupun dengan Kota bandung. Adapun potensi pajak daerah yang dimiliki Kota Bandung berdasarkan Undang-undang No.28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah sehingga diberi kewenangan pada Tahun 2009 mengelola 6 (enam) mata pajak yaitu :

1. Pajak Hotel,
2. Pajak Restoan,
3. Pajak Hiburan,
4. Pajak Parkir,
5. Pajak Reklame
6. Pajak Penerangan Jalan (PPJ), pada tahun 2011 bertambah lagi 2 (dua) mata pajak menjadi 8 (delapan) mata pajak :
7. Pajak Air Tanah,
8. BPHTB dan pada tahun 2013 bertambah 1 (satu) mata pajak lagi menjadi 9 (sembilan) mata pajak yaitu :
9. Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)

Dalam pengelolaan dan penerimaan pajak daerah tersebut dilandasi berdasarkan pada Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 20 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah, Dengan adanya perubahan nomenklatur dinas dari Dinas Pendapatan Daerah menjadi Dinas Pelayanan Pajak Kota Bandung berdasarkan Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 05 Tahun 2013 sebagai pengganti Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun 2007 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Dinas Daerah Kota Bandung, yang semula nomenklatur Dinas Pendapatan Daerah menjadi Dinas Pelayanan Pajak Kota Bandung yang disingkat DISYANJAK dan Unit Pelaksana Teknis (UPT) menjadi Unit Pelayanan Pajak (UPP) yang terbagi di lima wilayah kerja yaitu : Bandung Tengah, Bandung Utara, Bandung Barat, Bandung Timur, Bandung Selatan. Dinas Pelayanan Pajak berkedudukan sebagai unsur pelaksana Pemerintah Kota Bandung di bidang Pendapatan Daerah.

Tugas Pokok Dinas adalah melaksanakan sebagian urusan pemerintahan dibidang pajak daerah berdasarkan azas otonomi dan pembantuan. Tugas Pokok Dinas merumuskan dan melaksanakan kebijakan operasional di bidang Pajak Daerah yang merupakan sebagian kewenangan Daerah Kota Bandung. Sedangkan Fungsi Dinas yaitu :

1. Perumusan kebijakan teknis operasional di bidang pelayan pajak;
2. Pelaksanaan tugas teknis pelayanan pajak yang meliputi : perencanaan pajak, pemungutan pajak, dan pengendalian pajak daerah;
3. Pelaksanaan teknis administratif Dinas; dan
4. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Walikota sesuai dengan tugas dan fungsinya.

4.1.2 Kedudukan dan Struktur Organisasi

Susunan Organisasi Dinas Pelayanan Pajak Kota Bandung sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 05 Tahun 2013 tanggal 07 Januari 2013 terdiri dari :

a. **Kepala Dinas**

b. **Sekretariat**, membawahi :
   1. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
   2. Sub Bagian Keuangan dan
   3. Sub Bagian Program dan Anggaran

c. **Bidang Perencanaan**, membawahi :
   1. Seksi Data dan Potensi Pajak
   2. Seksi Perencanaan Pajak Daerah
   3. Seksi Analisa dan Pelaporan

d. **Bidang Pajak dan Pendaftaran**, membawahi :
   1. Seksi Pendaftaran dan Pendataan
   2. Seksi Verifikasi, Otorisasi dan Pembukuan
   3. Seksi Piutang

e. **Bidang Pengendalian**, membawahi :
   1. Seksi Penindakan
   2. Seksi Pengawasan
   3. Seksi Penyuluhan

f. **Bidang Pajak Penetapan**, membawahi :
   1. Seksi Penilaian dan Pengaduan
   2. Seksi Penetapan dan Pembukuan
   3. Seksi Penagihan

g**. UPT (Unit Pelaksana Teknis)** Pemungutan menjadi Unit Pelayanan Pajak. Struktur Organisasi Dan Tata Kerja (Sotk) Upp Ditetapkan Berdasarkan Peraturan Walikota Nomor 609 Tahun 2014 Tentang Pembentukan, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas Dan Tata Kerja Unit Pelayanan Pemungutan Pada Dinas Pelayanan Pajak Kota Bandung.

Sedangkan pada Dinas Pelayanan Pajak terdapat Unit Pelayanan Pajak (UPP) Pemungutan Pajak yang meliputi 5 (lima) wilayah, yaitu :

1. UPP Wilayah Bandung Utara
2. UPP Wilayah Bandung Barat
3. UPP Wilayah Bandung Tengah
4. UPP Wilayah Bandung Timur
5. UPP Wilayah Bandung Selatan

h**. Kelompok Jabatan dan Fungsional**

Gambar 4.1



(Sumber: Disyanjak Kota Bandung 2014)

4.1.3 Uraian Tugas Pokok dan Fungsi Dinas

Sedangkan uraian tugas pokok dan fungsi Dinas berdasarkan pada Peraturan Walikota Bandung Nomor 534 Tahun 2014 tentang Rincian Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas Dan Tata Kerja Dinas Pelayanan Pajak Kota Bandung sebagai pengganti Peraturan Walikota Nomor 294 Tahun 2013 tentang Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Dinas Pelayanan Pajak Kota Bandung. Berdasarkan peraturan walikota tersebut, susunan organisasi Dinas Pelayanan Pajak Kota Bandung berkedudukan sebagai unsur pelaksana Pemerintah Kota Bandung di bidang Pendapatan Daerah. Sedangkan Tugas Pokok

Dinas Pelayanan Pajak adalah melaksanakan sebagian urusan pemerintahan dibidang pajak daerah.

Bertitik tolak dari kewenangan tugas dan fungsi Dinas Pelayanan Pajak Kota Bandung sebagaimana diuraikan pada bab terdahulu, maka dirumuskan visi Dinas Pelayanan Pajak Kota Bandung yang mempunyai peran dan fungsi dalam menjembatani keadaan masa kini dan masa datang yang diinginkan serta dapat menggerakkan unsur organisasi untuk bertindak lebih terarah sebagaimana diuraikan di atas terutama dikaitkan dengan pelaksanaan otonomi yang secara mutlak harus didukung oleh sumberdaya manusia aparatur yang mampu mengelola unsur-unsur organisasi secara optimal, efektif dan efisien serta mampu merumuskan kebijakan-kebijakan yang implementatif yang ditujukan untuk kesejahteraan masyarakat. Guna mewujudkan hal-hal tersebut, Dinas Pelayanan Pajak Kota Bandung telah menetapkan Visinya yaitu: *"Professional dan Prima dalam Pengelolaan Pajak Daerah Menuju Bandung Unggul, Nyaman dan Sejahtera"*

Dalam pernyataan visi tersebut terdapat dua unsur sebagai berikut :

1. Profesionalisme
2. Prima dalam Pengelolaan Pajak Daerah

Penjelasan atas unsur-unsur dalam penetapan Visi adalah sebagai berikut:

1. Profesionalisme

Profesionalisme artinya suatu kondisi yang harus ada dan dimiliki dalam melaksanakan kewenangan, tugas dan fungsi meliputi kompetensi dalam arti mempunyai keterampilan dan pengetahuan serta sikap dan perilaku yang harus

dimiliki oleh setiap aparatur agar dapat melaksanakan tugas pokok dan fungsinya secara berdayaguna dan berhasilguna serta memiliki komitmen, tanggung jawab, kritis dan cepat tanggap.

2. Prima dalam Pengelolaan Pajak Daerah

Pelayanan yang terbaik artinya pelayanan yang diberikan dalam bidang administrasi pemerintahan, administrasi pembangunan dan administrasi umum kepada Wajib Pajak secara akomodatif, efektif dan efisien. Akomodatif yaitu mampu memenuhi tuntutan pelaksanaan kewenangan tugas dan fungsi Perangkat Daerah. Selain itu Dinas Pelayanan Pajak telah memiliki konsep *mobile online service* berupa bus yang akan aktif bergerak ke seluruh wilayah Kota Bandung sehingga memudahkan pelayanan bagi masyarakat selaku wajib pajak. Pengelolaan Pajak Daerah yang dimaksud adalah sesuai dengan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 sebagai pengganti dari Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2000 (perubahan atas Undang-Undang Nomor 18 Tahun 1997 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah) dan berdasarkan Peraturan Daerah Nomor : 20 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah.

Menurut Undang-undang dan Perda tersebut serta berdasarkan potensi yang ada, jenis pajak yang dikelola oleh Dinas Pelayanan Pajak Kota Bandung terdiri dari:

a. Pajak Hotel;

b. Pajak Restoran;

c. Pajak Hiburan;

d. Pajak Reklame;

e. Pajak Penerangan Jalan;

f. Pajak Parkir;

g. Pajak Air Tanah;

h. Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (BPHTB);

i. Pajak Bumi dan Bangunan

Dalam rangka mewujudkan visi yang telah disepakati dan ditetapkan, disusun misi organisasi yang merupakan dasar/alasan keberadaan suatu organisasi.Sesuai Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 54 tahun 2010, Misi SKPD adalah rumusan umum mengenai upaya-upaya yang akan dilaksanakan untuk mewujudkan visi SKPD. Rumusan misi SKPD yang baik membantu lebih jelas penggambaran visi SKPD yang ingin dicapai, serta menguraikan upaya-upaya apa yang harus dilakukan oleh SKPD bersangkutan. Dalam suatu dokumen perencanaan, rumusan misi menjadi penting untuk memberikan kerangka bagi tujuan dan sasaran yang ingin dicapai, dan menentukan jalan yang akan ditempuh untuk mencapai visi SKPD.

Misi disusun untuk memperjelas jalan, atau langkah yang akan dilakukan dalam rangka mencapai perwujudan visi SKPD. Oleh karena itu, pernyataan misi sebaiknya menggunakan bahasa yang sederhana, ringkas, dan mudah dipahami tanpa mengurangi maksud yang ingin dijelaskan. Mengacu kepada uraian tersebut di atas, sebagai bentuk nyata dari visi organisasi yang telah ditetapkan, maka dirumuskan misi Dinas Pelayanan Pajak yang menggambarkan hal-hal yang seharusnya dilaksanakan dalam rangka mencapai visi tersebut, yaitu :

1. Menjadikan Pajak Daerah sebagai Penopang Pembangunan;
2. Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pajak Daerah;
3. Menumbuhkembangkan kesadaran dan kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak;
4. Mewujudkan pertanggungjawaban keuangan yang wajar, akurat, akuntabel dan pelaksanaan kinerja yang optimal.

4.2 Ukuran dan Tujuan Kebijakan Peraturan Daerah Nomor 20 Tahun 2011 Tentang Pajak Daerah Khususnya Pajak Hotel

Peneliti akan mejelaskan hasil penelitian yang dilakukan terhadap kebijakan Perda Nomor 20 Tahun 2011 tentang pajak daerah khususnya pada pajak hotel di Kota Bandung. Hasil penelitian yang akan diuraikan berupa hasil wawancara dan observasi yang peneliti peroleh dari Dinas Pelayanan Pajak (Disyanjak) Kota Bandung dan beberapa pihak terkait lainnya yang behubungan dengan pajak hotel di Kota Bandung. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan Implementasi Kebijakan Perda Nomor 20 Tahun 2011 Tentang Pajak daerah Khususnya pajak hotel, sebagai pendapatan asli daerah Kota Bandung. Berdasarkan Perda Nomor 20 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah Khususnya Pajak Hotel yang menjadi acuan bagi Disyanjak Kota Bandung dan wajib pajak hotel di Kota Bandung.

Dalam kebijakan tersebut Disyanjak Kota Bandung telah melakukan sosialisasi mendalam terhadap pembayaran pajak. Untuk mengopimalkan sosialisasi terrhadap regulasi pajak daerah, Disyanjak Kota Bandung akan meresmikan dua bus pelayanan pajak dan aplikasi pelayanan pajak. Aplikasi pelayanan pajak bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam berkonsultasi dan memperoleh informasi terkait pelayanan pajak.

Dengan adanya aplikasi pelayanan pajak ini masyarakat/wajib pajak tidak perlu lagi mengantri berjam-jam hanya untuk mengonsultasikan hal-hal yang dapat diakses sendiri. Aplikasi tersebut dapat diakses melalui alamat situs *sipp.disyanjak.bandung.go.id.* Di dalamnya, masyarakat bisa mendapatkan info seputar informasi pelayanan pajak. Sedangkan sosialisasi dengan menggunakan bus. Bus tersebut akan berkeliling ke seluruh wilayah Kota Bandung terutama ke daerah-daerah yang cukup jauh dari pusat pemerintahan. Jadi sosialisasi yang dilakukan melalui bus layanan tersebut bisa dilakukan beberapa cara. Mulai dari pemutaran film atau pun penyebaran leaflet.

Untuk melaksanakan kebijakan tersebut sesuai dengan peraturan yang ditetapkan oleh Pemerintah Kota Bandung. Ukuran dan tujuan diperlukan untuk mengarahkan dalam melaksanakan kebijakan, hal tersebut dilakukan agar sesuai dengan program yang direncanakan. Ukuran kebijakan dari Perda nomor 20 Tahun 2011 tentang pajak daerah (pajak hotel) untuk menetapkan standar pajak yang telah ditentukan oleh Disyanjak Kota Bandung kepada hotel yang telah dibagi sesuai dengan kasifikasi hotel, dan memberikan kemudahan untuk para wajib pajak membayar pajak sesuai dengan klasifikasi yang sudah ditentukan.

Tujuan kebijakan dari Perda Nomor 20 Tahun 2011 tentang pajak daerah yaitu berperan sangat penting dalam memberikan kontribusi kepada pajak daerah sebagai Pendapatan Asli Daerah (PAD). PAD merupakan sumber pendapatan daerah yang dapat digunakan oleh masing-masing daerah

untuk menyelenggarakan pemerintahan dan pembangunan daerah sesuai dengan kepentingannya. Untuk mengurang ketergantungan dari pemerintah pusat, pemerintah daerah perlu berupaya meningkatkan PAD yang salah satunya dengan penggalian potensi daerah. Dari sumber-sumber PAD tadi. Sektor yang paling dominan dalam memberikan kontribusi dalam struktur PAD Kota Bandung adalah pendapatan yang berasal dari hasil pajak daerah yang salah satunya adalah pajak hotel.

Hal ini diimbangi dengan sumbangan penerimaan PAD yang paling besar berasal dari pajak hotel. Berdasarkan hasil penelitian dilapangan, peneiliti mendapatkan pemahaman bahwa kebijakan Perda Nomor 20 tahun 2011 khususnya pemungutan pajak hotel merupakan kebijakan yang strategis jika dijalankan sesuai dengan ukuran dan tujuan kebijakan yang ada demi terwujudnya visi dan misi Disyanjak Kota Bandung.

4.2.1 Kebijakan Perda Nomor 20 Tahun 2011 Dalam Menentukan Standar Pajak Hotel

Ukuran dari kebijakan Perda Nomor 20 Tahun 2011 tetang Pajak Hotel yaitu berupa standar, sosialisasi dan sanksi dari pajak hotel yang telah ditetapkan didalam Peraturan Daerah.

a. Standar pajak hotel

Dasar pengenaan pajak hotel menurut Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 27 Tahun 2009 tentang pajak hotel pasal 5 adalah jumlah pembayaran yang dilakukan kepada hotel. Jika pembayaran dipengaruhi oleh hubungan

istimewa, harga jual atau penggantian dihitung atas dasar harga pasar yang wajar pada saat pemakaian jasa hotel. Tarif pajak hotel ditetapkan dengan peraturan daerah masing-masing karena dipandang sesuai dengan kondisi masing-masing daerah. Di Kota Bandung, menurut Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 27 Tahun 2009 tentang pajak hotel pasal 6, tarif pajak hotel ditetapkan sebesar 10% (sepuluh persen).

Pada tahun 2011, Pemerintah Kota Bandung mengeluarkan Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 20 Tahun 2011 tentang pajak daerah di mana pada pasal 6 ditetapkan tarif pajak yaitu, Hotel, motel, losmen, gubuk pariwisata, wisma pariwisata, pesangrahan, rumah penginapan dan sejenisnya ditetapkan sebesar 10% (sepuluh persen). Pada Peraturan Daerah Nomor 20 Tahun 2011 pasal 4 yaitu :

1. Subjek Pajak Hotel adalah orang pribadi atau badan yang melakukan pembayaran kepada orang pribadi atau badan yang mengusahakan hotel.
2. Wajib Pajak hotel adalah orang pribadi atau badan yang mengusahakan hotel.

Keputusan Pemerintah Kota Bandung yang mengatur tentang pajak hotel sebagai aturan pelaksanaan peraturan daerah tentang pajak hotel pada Kota Bandung. Dalam melakukan pungutan atas pajak hotel, terdapat subjek pajak, wajib pajak dan objek pajak hotel. Pada pajak hotel, yang menjadi wajib pajak adalah orang pribadi atau badan yang melakukan pembayaran atas pelayanan hotel. Secara sederhana yang menjadi subjek pajak adalah konsumen yang menikmati dan membayar pelayanan yang diberikan oleh pengusaha hotel.

Sementara itu, yang menjadi wajib pajak adalah pengusaha hotel, yaitu orang pribadi atau badan dalam bentuk apa pun yang dalam lingkungan perusahaan atau pekerjaannya melakukan usaha di bidang jasa penginapan.

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 dan hiburan. Jasa penunjang sebagai kelengkapan hotel adalah fasilitas tepelon, fax, teleks, internet, fotokopy, pelayanan cuci, dan fasilitas sejenis lainnya yang disediakan atau dikelola hotel. Yang tidak termasuk pajak hotel yaitu :

a. jasa tempat tinggal asrama yang diselenggarakan oleh pemerintah atau pemerintah daerah
b. jasa sewa apartemen, kondominium, dan sejenisnya
c. jasa tempat tinggal di pusat pendidikan atau kegiatan keagamaan
d. jasa tempat tinggal di rumah sakit, asrama perawat, panti jompo, panti asuhan, dan panti sosial lainnya yang sejenis
e. jasa biro perjalanan atau perjalanan wisata yang diselenggarakan oleh hotel yang dapat dimanfaatkan oleh umum

Tarif pajak hotel ditetapkan paling tinggi sebesar sepuluh persen (10%) yang ditetapkan dengan Peraturan Daerah Nonor 20 Tahun 2011 tentang pajak daerah (pajak hotel) Kota Bandung. Hal ini dimaksudkan untuk memberikan keleluasaan kepada pemerintah untuk menetapkan tarif pajak. Dengan demikian, setiap daerah diberi kewenangan untuk menetapkan besarnya tarif pajak yang mungkin berbeda dengan kota lainnya, asalkan tidak lebih dari sepuluh persen.

Besarnya pokok pajak hotel yang terutang dihitung dengan cara mengalikan tarif pajak dengan dasar pengenaan pajak masa pajak, tahun pajak, saat terutang pajak dan wilayah pemungutan pajak pada pajak hotel, masa pajak merupakan jangka waktu yang lamanya sama dengan satu bulan takwim atau jangka waktu lain yang ditetapkan dengan keputusan bupati/walikota. Dalam pengertian masa pajak bagian dari bulan dihitung satu bulan penuh. Tahun pajak adalah jangka waktu yang lamanya satu tahun takwim, kecuali wajib pajak menggunakan tahun buku yang tidak sama dengan tahun takwim.

b. Sosialisasi Pajak

Untuk mengoptimalkan sosialisasi terkait regulasi pajak daerah, Dinas Pelayanan Pajak (Disyanjak) Kota Bandung meresmikan bus pelayanan pajak. Bus tersebut akan berkeliling seluruh wilayah Kota Bandung terutama ke daerah-daerah yang cukup jauh dari pusat pemerintahan.

Kepala Disyanjak Kota Bandung, Ema Sumarna menuturkan, pihaknya sudah mengatur jadwal operasional bus tersebut untuk mensosialisasikan informasi terkait regulasi pajak daerah. Selain itu, keberadaan bus tersebut akan disinergikan dengan beberapa kegiatan yang digelar di setiap kecamatan di Kota Bandung.

sosialisasi yang dilakukan melalui bus layanan tersebut bisa dilakukan beberapa cara. Mulai dari pemutaran film atau pun penyebaran leaflet. Selama ini banyak masyarakat yang belum mengetahui layanan pajak apa saja yang ditangani langsung oleh Disyanjak

c. Sanksi administrasi

Sanksi administrasi adalah sanksi yang dikenakan kepada wajib pajak yang melakukan pelanggaran administrasi dalam bidang perpajakan. Bagi yang belum menuntaskan wajib pajak, akan diberikan surat teguran selama tiga kali setelah itu diberikan sanksi sesuai peraturan daerah Nomor 20 Tahun 2011. Pemerintah Kota Bandung meresmikan penertiban dan penindakan pajak daerah. Hal tersebut dilakukan dalam rangka optimalisasi penerimaan pajak daerah dan peningkatan kepatuhan dan kepatutan wajib pajak dalam membayar pajak daerah. Peneliti menemukan hotel yang belum menuntaskan wajib pajak yaitu hotel Grand Royal Panghegar yang masih belum menyelesaikan kewajibannya. Pembayaran utang pajak bumi dan bangunan hotel Grand Royal Panghegar sebesar dua miliar rupiah kepada pemerintah Kota Bandung. Namun sesuai dengan Undang-undang nomor 37 tahun 2004 tentang kepalitan, pemerintah tidak bisa menyegel atau memaksa kreditu yang menunggak pajak selama 45 hari setelah putusan penundaan pembayaran pajak keluar. Bukan berarti gagal atau batal ditindak, Grand Royal Panghegar bisa membayar pajak setelah 45 hari. Apabila tidak juga mampu membayar. Nantinya, pembayaran akan dilunasi oleh hasil lelang dan penjualan objek pajak yang menunggak.

4.2.2 Ketepatan Tujuan Untuk Mencapai Target Pajak Hotel

Penertiban surat ketetapan pajak hanya terbatas pada wajib pajak tertentu yang disbabkan ketidakbenaran pengisian Surat Pemberitahuan (SPT). Dapat juga karena ditemukan data fiscal yang tidak dilaporkan dengan kata lain wajib pajak

tidak patuh memenuhi kewajiban yang telah ditentukan oleh peraturan wajib pajak yang berlaku. Sanksi administrasi yang diterapkan dalam surat ketetapan pajak adalah sanksi administrasi berupa bunga, denda, kenaikan. Pada surat tagihan pajak sanksi yang diterapkan adalah sanksi administrasi berupa bunga dan denda.

Pajak hotel bisa dipungut oleh petugas pemungutan pajak atau dibayar sendiri oleh Wajib pajak. Wajib Pajak memenuhi kewajiban pajak yang dipungut dengan menggunakan Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD) atau dokumen lain yang dipersamakan. Wajib Pajak memenuhi kewajiban pajak sendiri dengan menggunakan Surat Pemberitahuan Pajak Daerah (SPTPD), Surat Ketetapan Pajak Daerah Kurang Bayar (SKPDKB), dan/atau Surat Ketetapan Pajak Daerah Kurang Tambahan (SKPDKBT).

Pemungutan pajak hotel dilakukan melalui tahap-tahap berikut :

a. Pelaporan Pajak dan Surat Pemberitahuan Pajak Daerah (SPTPD)

Wajib pajak melaporkan kepada Disyanjak Kota Bandung atau pejabat yang ditunjuk tentang pajak hotel. Untuk itu Wajib Pajak mengisi Surat Pemberitahuan Pajak Daerah (SPTPD) yang harus disampaikan selambat-lambatnya lima belas hari setelah berakhirnya masa pajak dan dilengkapi dokumen yang berkaitan dengan pembayaran atas hotel, sesuai dengan ketetapan Walikota. Permohonan memperpanjang waktu penyampaian SPTPD untuk jangka waktu tertentu dapat diterima apabila dengan alasan yang jelas. SPTPD dianggap tidak dimasukkan apabila Wajib Pajak tidak melaksanakan ketentuan pengisian dan penyampaian SPTPD yang telah ditetapkan Wajib Pajak yang tidak melaporkan atau melaporkan tapi tidak sesuai dengan batas waktu yang telah

ditentukan akan dikenakan sanksi administrasi berupa denda sesuai dengan ketentuan dalam peraturan daerah.

b. Cara Pemungutan Pajak Hotel

Sebelum dikenai kewajiban pajak hotel, terlebih dahulu di tentukan siapa wajib pajak atau subjek pajak yang dikenakan kewajiban membayar pajak. Subjek pajak adalah orang pribadi atau badan yang melakukan pembayaran kepada hotel. Wajib pajaknya adalah pengusaha hotel. Orang atau badan inilah yang harus mendaftarkan diri sebagai subjek pajak hotel atau wajib pajak hotel. Untuk memenuhi dan melaksanakan sendiri kewajibanya sendiri dan hak perpajakannya. Dengan cara berikut :

a. Mendaftarkan diri dikantor Disyanjak
b. menghitung dan mmperhitungkan sendiri jumlah pajak yang terutang
c. menyetor pajak tersebut ke bank persepsi/kantor pos
d. menetapkan sendiri jumlah pajak yang terutang melalui pengisian SPT (Surat Pemberitahuan) dengan baik dan benar.

Pemungutan pajak hotel tidak dapat diborongkan, artinya seluruh proses kegiatan pemungutan pengambilan pajak hotel tidak dapat diserahkan kepada pihak ketiga. Walau kemungkinan adanya kerjasama dengan pihak ketiga dalam proses pemungutan pajak, antara lain pencetakan formulir perpajakan, pengiriman surat-surat kepada Wajib Pajak atau penghimpunan data objek dan wajib pajak, kegiatan penghitungan besarnya pajak yang terutang, pengawasan penyetoran pajak dan penagihan pajak.

c. Penetapan pajak hotel

Berdasarkan SPTPD yang dilaporkan Wajib Pajak, Walikota atau pejabat yang ditunjuk oleh Walikota menetapkan pajak hotel yang terutang dengan menerbitkan Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD). SKPD harus dilunasi oleh Wajib Pajak paling lama 30 (tiga puluh) hari sejak diterimanya SKPD oleh Wajib Pajak. Apabila setelah lewat waktu yang ditentukan, wajib pajak tidak atau kurang membayar pajak terutang dalam SKPD, wajib pajak dikenakan sanksi administrasi berupa bunga sebesar 2% (dua persen) sebulan dan ditagih dengan menerbitkan Surat Tagihan Pajak Daerah (STPD). Wajib pajak yang membayar sendiri, SPTPD digunakan untuk menghitung, memperhitungkan, dan menetapkan pajak sendiri yang terutang.

d. Ketetapan Pajak

Penerbitan Surat Ketetapan Pajak hanya terbatas pada wajib pajak tertentu yang disebabkan ketidakbenaran pengisisan SPT. Dapat juga karena ditemukan data fiscal yang tidak dilaporkan dengan kata lain wajib pajak tidak patuh memenuhi kewajiban yang telah ditentukan oleh peraturan wajib pajak yang berlaku. Sanksi administrasi yang diterapkan dalam surat ketetapan pajak adalah sanksi administrasi berupa bunga, denda, kenaikan. Pada surat taagihan pajak sanksi yang diterapkan adalah sanksi adminstrasi berupa bunga dan denda.

Dalam jangka waktu lima tahun sesudah saat terutangnya pajak, Walikota dapat menerbitkan Surat Ketetapan Pajak Daerah Kurang Bayar (SKPDKB) dan Surat Ketetapan Pajak Daerah Kurang Bayar Tambahan

(SKPDKBT), Surat Ketetapan Pajak Daerah Nihil (SKPDN). Surat ketetapan pajak diterbitkan berdasarkan pemeriksaan atas SPTPD yang disampaikan Wajib Pajak.

Menurut hasil wawancara peneliti dengan kepala analis pajak daerah, target merupakan kesepakatan bersama antara Pemerintah Kota Bandung dengan DPRD Kota Bandung.

4.3 Sumber Daya Dinas Pelayanan Pajak Kota Bandung Dalam Kebijakan Perda Nomor 20 Tahun 2011

Keberhasilan suatu implementasi kebijakan satu diantaranya didukung oleh adanya sumber daya-sumber daya pendukung, sumber daya yang tersedia akan menjadi dampak positif bagi suatu implementasi kebijakan manakala sumber daya tersebut berjalan sesuai dengan tanggung jawab dan fungsinya masing-masing. Begitupun sebaliknya sumber daya yang tersedia akan menjadi dampak yang negatif bagi suatu implementasi kebijakan manakala sumber daya-sumber daya yang ada tersebut tidak bertanggung jawab dan tidak di manfaatkan sesuai dengan fungsinya.

Proses implementasi kebijakan Perda nomor 20 tahun 2011 pada dasarnya dalam pelaksanaanya akan berhasil manakala sumber daya-sumber daya yang ada berjalan konsisten sesuai tujuannya, karena dalam kondisi nyatanya kebijakan Perda nomor 20 tahun 2011 tersebut satu diantaranya sangat ditentukan oleh sumber daya aparatur yang ada. Aparatur yang bertanggung jawab akan memberikan dampak positif yang sesuai dengan kebijakan tersebut. Istilah

bertanggungjawab pun bisa diinterpretasikan kedalam berbagai pengertian misalnya datang tepat waktu, menjunjung tinggi etika, melayani masyarakat dengan sepenuh hati dan hal-hal lainya yang akhirnya adalah mencapai tujuan dari kebijakan perda tersebut.

Sumber daya lain yang sangat berpengaruh sebagai pendukung berjalannya suatu kebijakan adalah sumber daya anggaran dan sumber daya waktu, sebab jika sumber daya manusia telah ada namun sumber daya anggaran tidak tersedia, maka hal tersebut akan menjadi permasalahan yang rumit dalam merealisasikan kebijakan Perda nomor 20 tahun 2011 secara optimal. Demikian pula halnya yang berkaitan dengan sumber daya waktu. Ketika sumber daya manusianya sudah berusaha bekerja dengan penuh tanggung jawab dan sumber daya anggaran telah tersedia dengan cukup dan memadai, namun sumber daya waktu berbenturan dengan kebijakan lain dan persoalan-persoalan lainya, maka hal tersebut dapat menjadai salah satu penghalang dari tercapainya tujuan kebijakan tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan kepala bidang Analis Pajak Daerah bahwa sumber – sumber daya terkait baik itu sumber daya manusia, sumber daya anggaran dan sumber daya waktu sudah cukup terarah dan berjalan dengan baik, hanya tinggal mewujudkan optimalisasi terhadap tujuan. Pemaparan tersebut menjadi suatu gambaran bahwa pada dasarnya sumber daya-sumber daya yang ada sudah cukup memadai, hanya tinggal bagaimana konsistensi dan optimalisasi itu tidak hanya terjaga dalam waktu yang singkat saja, namun terwujud dan terlaksana hingga benar-benar tercapainya tujuan kebijakan tersebut.

4.3.1 Sumber Daya Aparatur dalam Perda Nomor 20 Tahun 2011

Sumber daya aparatur sangat berpengaruh besar terhadap tercapainya tujuan suatu kebijakan. Karena dengan kualitas sumber daya aparatur yang profesional akan memudahkan jalan tercapainya tujuan kebijakan. Berdasarkan keahlian dan tanggung jawab yang dimilikinya sumber daya manusia/aparatur yang profesional akan memberikan seluruh pemikiran, tenaga dan keahliannya dalam melayani publik, sehingga masyarakat dapat merasakan manfaat dari kebijakan yang sedang dijalankan. Begitupun sebaliknya ketika suatu kebijakan dijalankan oleh sumber daya aparatur yang tidak profesional, maka hal tersebut akan menjadi hambatan bagi tercapainya tujuan yang telah direncakan. Kebijakan Perda Nomor 20 tahun 2011 khusunya mengenai pajak hotel merupakan kebijakan yang memanfaatkan pemanfaatan potensi Kota Bandung.

Sebagai Kota Pariwisata yang sangat diminati para wisatawaan dalam negeri maupun luar negeri. Kota Bandung memiliki 127 Hotel berbintang sebagai fasilitas penginapan untuk wisatawan dalam negeri maupun luar negeri, yang sangat berperan penting dalam pembangunan daerah melalui pajak hotel. Untuk itu Disyanjak Kota Bandung harus benar-benar mengawasi dengan baik, pemungutan pajak hotel yang belum mencapai target. Dengan pengawasan yang baik dan serta adanya kesadaran untuk membayar pajak tepat pada waktunya dari para wajib pajak hotel, tentunya target pajak hotel akan tercapai.

Tabel 4.2
Jumlah hotel Bintang di Kota Bandung

Hotel	Jumlah Hotel
Hotel Bintang 5	7
Hotel Bintang 4	34
Hotel Bintang 3	48
Hotel Bintang 2	32
Hotel Bintang 1	6

(Sumber Disyanjak Kota Bandung Tahun 2016)

Jumlah Hotel berbintang berdasarkan klasifikasi yang ada di Kota Bandung sebanyak 127 hotel. Mulai dari Hotel bintang satu, bintang dua, bintang tiga, bintang empat, bintang lima.

Dalam melaksanakan tanggung jawab pekerjaannya, aparatur dibagi sesuai tugas dan fungsinya yaitu :

a. Kepala Dinas
b. Sekertariat Membawahi :
   1.Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
   2. Sub Bagian Keuangan dan
   3. Sub Bagian Program dan Anggaran
c. Bidang Perencanaan, membawahi :
   1. Seksi Data dan Potensi Pajak
   2. Seksi Perencanaan Pajak Daerah
   3. Seksi Analisa dan Pelaporan
d. Bidang Pajak dan Pendaftaran, membawahi :
   1. Seksi Pendaftaran dan Pendataan
   2. Seksi Verifikasi, Otoritas dan Pembukuan
   3. Seksi Piutang
e. Bidang Pengendalian, membawahi :
   1. Sesksi Penindakan
   2. Seksi Pengawasan
   3. Seksi Penyuluhan
f. Bidang Pajak Penetapan, membawahi :
   1. Seksi Penilaian dan Pengaduan

2. Seksi Penetapan dan Pembukuan
3. Seksi Penagihan

Pegawai dituntut untuk dapat meningkatkan kinerjanya sehingga dapat mendukung keberhasilan pencapaian tujuan organisasi. Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh sorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Dalam suatu organisasiperanan seorang pemimpin tidak dapat dipisahkan, karena pimpinan atau manajer yang baik adalah yang mampu menciptakan suatu kondisi sehingga orang secara individu atau kelompok dapat bekerja dan mencapai kinerja yang tinggi, untuk itu sub.bagian umun dan kepegawaian telah merekap pegawai berdasarkan pendidikan, kepangkatan dan pendidikan struktural dengan perincian sebagai berikut :

Tabel 4.3
Jumlah Pegawai Dinas Pelayanan Pajak Kota Bandung berdasarkan tingkat pendidikan Tahun 2015

No	**Unit Kerja**	**Pendidikan**								**Jum-lah**
		SD	**SMP**	**SMA**	**D1**	**D3**	**S1**	**S2**	**S3**	
1	Sekertariat	0	6	15	1	2	61	3	1	**89**
2	Bidang Perencanaan	0	1	1	0	0	6	4	0	**12**
3	Bidang Pengendalaian	1	0	6	0	1	9	3	0	**20**
4	Bidang Pajak Pendaftaran	1	3	26	1	1	60	6	0	**98**
5	Bidang Pajak Penetapan	0	2	39	0	3	17	2	0	**63**
6	UPP Bandung Timur	1	0	28	0	3	5	0	0	**16**

7	UPP Bandung Utara	3	0	7	0	2	7	2	0	**42**
8	UPP Bandung Barat	1	0	14	0	4	4	1	0	**24**
9	UPP Bandung Selatan	2	2	4	0	3	4	2	0	**17**
10	UPP Bandung Tengah	0	0	5	0	3	6	0	0	**14**
Total Pegawai		**9**	**14**	**145**	**2**	**22**	**129**	**23**	**1**	**395**

(Sumber: Disyanjak Kota Bandung)

Berdasarkan golonganya sumber daya manusia atau aparatur dalam Disyanjak Kota Bandung tersebar mulai dari SD, SMP, SMA, D1, D3, S1, S2 sampai dengan S3.

Sesuai dengan peraturan kepegawaian yang berlaku, bahwa untuk menduduki jabatan strukturan diwajibkan telah mengikuti pendidikan dan latihan jabatan. Berdasarkan pada pendidikan dan pelatihan kepemimpinan yang telah diikuti, pegawai Dinas Pelayanan Pajak Kota Bandung yang telah mengikuti Diklatpim II, Diklaptim III, dan Diklaptim IV dan adum dapat diuraikan sebagai berikut :

Tabel 4.4

Rekapitulasi Jumlah Pegawai Yang Mengikuti Diklat Pimpinan Pada Dinas Pelayanan Pajak Kota Bandung

NO	**DIKLAPTIM**	**JUMLAH**	**KETERANGAN**
1	Diklaptim II	2 Orang	
2	Diklaptim III	4 Orang	
3	Diklaptim IV	20 Orang	
4	Adum	-	
JUMLAH KESULURUHAN		26 Orang	

(Sumber: Disyanjak Kota Bandung)

Untuk mendukung Tupoksi yang dimiliki Dinas Pelayanan Pajak, telah dilakukan Pendidikan Teknis, yaitu Diklat Penyidik Pegawai Negeri Sipil (PPNS), Diklat Auditor Internal dan Eksternal, Diklat Juru Sita dan menurut data kepegawaian Dinas Pelayanan Pajak Kota Bandung sampai sekarang aparatur Dinas Pelayanan Pajak yang telah memiliki keahlian sebagai PPNS ini sebanyak 41 orang, Auditor sebanyak 15 orang dan Juru Sita sebanyak 15 orang.

Penjelasan ini menjadi gambaran bagi peneliti bahwa dengan sumber daya aparatur yang berpendidikan yang mayoritas S1, dan mendapat pelatihan khusus di bidang perpajakan maka seharusnya dapat membentuk bagi terwujudnya sumber daya aparatur yang profesional yang dapat menjalankan kebijakan Perda Nomor 20 Tahun 2011 tentang pajak daerah khususnya pajak hotel ini sesuai tujuan yang direncanakan, walau disisi lain kadang kala tingkat pendidikan tidak dapat menjadikan ukuran kinerja seorang aparatur.

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala bidang Analis Pajak Daerah Dinas Pelayanan Pajak Kota Bandung mengenai sumber daya aparatur dalam kebijakan Perda Nomor 20 Tahun 2011 tentang pajak daerah khususnya pajak hotel. Aparatur sudah cukup profesional dan bekerja keras dalam menjalankan kebijakan tersebut. Karena aparatur Dinas Pelayanan Pajak Kota Bandung didominasi oleh sarjana S1 dan sudah memiliki pelatihan khusus (*Training*) tentang perpajakan.

4.3.2 Sumber Daya Anggaran Dalam Kebijakan Perda Nomor 20 Tahun 2011

Proses berjalannya suatu kebijakan tidak terlepas dari sumber daya anggaran atau keuangan yang digunakan oleh suatu lembaga pemerintahan. Melalui sumber daya anggaran pendapatan belanja daerah (APBD) Dinas Pelayanan Pajak Kota Bandung Sebesar Rp 10.810.517.000. Sumber daya anggaran/keuangan sangat berpotensi besar sebagai pendukung sumber daya lainnya salah satunya yaitu sumber daya manusia dalam menjalankan kebijakan Peraturan Daerah Nomor 20 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah khususnya pajak hotel sesuai dengan tujuan yang sudah ditetapkan.

Sumber daya manusia/aparatur yang memadai dan profesional tidak akan dapat merealisasikan kebijakan tersebut secara optimal manakala tidak didukung secara sumber daya anggaran yang mencukupi. Begitupun sebaliknya, ketika sumber daya anggaran/keuangan mencukupi dan memadai untuk menjalankan suatu kebijakan manakala tidak didukung oleh sumber daya manusia yang bertanggung jawab akan menjadi hambatan bagi tercapainya suatu tujuan kebijakan.

Berdasarkan hal tersebut dapat dipahami bahwa antara sumber daya manusia dan sumber daya anggaran dalam implementasi kebijakan Perda Nomor 20 Tahun 2011 tentang pajak daerah khususnya pajak hotel di Disyanjak Kota Bandung sangat berkaitan erat satu sama lain. Ketika sumber daya manusia dan sumber daya anggaran berjalan secara sinergis antara satu dengan yang lain, maka bukanlah suatu asa semata tujuan dari Kebijakan Perda Nomor 20 Tahun

200 Tentang Pajak Daerah khususnya pajak hotela dapat berjalan dengan baik dengan adanya dukungan dari sumber daya anggaran atau kucuran dana untuk lebih mendukung kinerja dari aparatur Dinas Pelayanan Pajak Kota Bandung, maka dari kinerja dari aparatur Dinas Pelayanan Pajak Kota Bandung bisa lebih efektif dalam memberikan pelayanan dalam bentuk sosialisai lewat media internet maupun lewat bus yang telah disediakan oleh Dinas Pelayanan Pajak Kota Bandung.

. Pemaparan diatas bisa menjadi suatu fakta sebaliknya jika sumber daya manusia dan sumber daya anggaran dalam kebijakan Perda Nomor 20 Tahun 2011 tentang pajak daerah khususnya pajak hotel tersebut berjalan timpang dan tidak terjadi kerjasama satu sama lain, karena bagaimanapun kucuran dana yang diberikan ketika tidak dilaksanakan oleh sumber daya manusia yang tidak bertanggung jawab maka hal tersebut akan menjadi hambatan dalam pencapaian tujuan dari Perda Nomor 20 Tahun 2011 Tentang Pajak Daerah khususnya pada pajak hotel.

Begitupun sebaliknya, ketika sumber daya manusianya memadai untuk melaksanakan kebijakan Perda Nomor 20 Tahun 2011 Tentang Pajak Daerah khususnya Pajak Hotel tersebut. Namun sumber daya anggarannya tidak mencukupi, maka hal tersebut itupun dapat menjadi hambatan bagi tercapainya tujuan. Sumber daya anggaran yang tersedia diwujudkan dengan disediakannya fasilitas-fasilitas pendukung dari Dinas Pelayanan Pajak Kota Bandung tersebut. Melalui sumber daya anggaran yang memadai, hal tersebut menjadi dampak yang positif terhadap penyediaan sarana-saran yang ada karena mampu

menyediakan fasilitas yang mumpunu sesuai dengan perkembangan zaman dan teknologi informasi. Hal inipun dapat menjadikan presepsi yang positif bagi masyarakat khususnya bagi para wajib pajak hotel di Kota Bandung karena dengan adanya fasilitas yang memadai dapat memberikan kemudahan untuk para wajib pajak hotel maupun Dinas Pelayanan Pajak Kota Bandung dalam menjalankan kewajibanya masing-masing.

Sesuai denga fakta yang ada di lapangan sumber daya anggaran Dinas Pelayanan Pajak Kota bandung direalisasikan dengan adanya kendaraan kantor Dinas Pelayanan Pajak Kota Bandung yaitu kendaraan roda dua (bermotor), kendaraan roda empat (bus pelayanan pajak) dan adanya aplikasi internet yang berfungsi untuk memberikan kemudahan dalam pelayanan yang lebih baik kepada para wajib pajak hotel untuk melakukan pendataan nama, objek, subjek serta tarif pajak. Dinas Pelayanan Pajak Kota Bandung sebesar Rp 1.689.250.000.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan kepala bidang analis pajak daerah Dinas Pelayanan Pajak Kota Bandung dijelaskan bahwa tidak ada kendala mengenai masalah anggaran yang tersedia dari APBD. Karena sumber daya anggaran yang tersedia sudah di optimalkan dengan dan di realisasikan dengan adanya kendaraan roda dua (bermotor), roda empat (mobil) untuk petugas pemungutan pajak hotel, serta aplikasi internet.

Berdasarkan uraian-uraian yang telah peneliti sampaikan diatas, maka dapat dikatakan bahwa usaha-usaha yang telah dilakukan oleh Dinas Pelayanan Pajak Kota Bandung dalam memaksimalkan penggunaan sumber daya anggaran

terkait dengan kebijakan Perda Nomor 20 Tahun 2011 Tentang Pajak Daerah khususnya pajak hotel sudah dioptimalkan dengan cukup baik, dengan diadakannya kendaraan roda empat, roda dua dan aplikasi internet untuk pelayanan pajak secara online.

Namun menurut observasi yang peneliti lakukan di Disyanjak Kota Bandung, harus menambahkan beberapa unit bus lagi untuk bisa lebih efektif lagi untuk melakukan sosialiasi agar para wajib pajak hotel agar lebih terasa nyaman. Karena berhubung Kota Bandung dengan area yang cukup luas dan lalu lintas yang sangat ramai menurut peneliti Dinas Pelayanan Pajak Kota Bandung harus menambahkan bus sosialisasi.

4.3.3 Sumber Daya Waktu Dalam Kebijakan Perda Nomor 20 Tahun 2011

Suatu kebijakan dalam proses perencanaanya pada dasarnya sudah ditentukan waktu pelaksanaanya. Hal ini bertujuan untuk memaksimalkan penggunaan sumber daya-sumber daya yang ada agar konsisten dan mempunyai target dalam menjalankan tanggung jawabnya dan juga menjadi perhatian agar menjadi target dalam pencapaian tujuan kebijakan tersebut. Secara hukum alam waktu tidak dapat diatur dan diberhentikan sesuai keinginan manusia, karena waktu akan terus berjalan tanpa bisa dihalang-halangi bagaimanapun kuatnya seorang manusia. Fakta inipun berlaku bagi berlangsungnya suatu kebijakan dimana ketika suatu kebijakan dibentuk dan sudah ditentukan kapan dan bagaimana kebijakan tersebut dijalankan.

Maka sumber daya-sumber daya yang ada baik sumber daya aparatur maupun sumber daya anggarannya harus betul-betul menjalankan tanggung jawab dan fungsinya masing-masing agar terjadi keseimbangan bekerja sehingga tidak menyalahi waktu yang sudah ditentukan. Sinergisitas sumber daya-sumber daya yang ada dalam kebijakan Perda Nomor 20 Tahun 2011 tentang pajak daerah khususnya pajak hotel dapat dikatakan berjalan baik, salah satu diantaranya dengan menghargai waktu yang ada, bagaimanapun cakapnya sumber daya aparatur dalam kebijakan Perda Nomor 20 Tahun 2011 tentang pajak daerah khususnya pajak hotel bekerja, jika bekerja tidak tepat waktu maka hal tersebut dapat menjadi hambatan pencapaian dari kebijakan tersebut.

Walaupun terkadang masalah waktu ini terlihat sseperti sederhana namun kadangkala jika tidak manfaatkan dan digunakan secara baik akan menjadi hal yang dapat mensukseskan ataupun bahkan menjadi penghambat dari suatu kebijakan. Kebijakan Perda Nomor 20 Tahun 2011 tentang pajak daerah khususnya pajak hotel jika dilihat dari proses berjalannya merupakan suatu kebijakaan yang sangat bergantung pada waktu yang sesuai dengan peraturan daerah yang berlaku. Sesuai dengan masalah yang peneliti sampaikan yaitu kebijakan Perda Nomor 20 Tahun 2011 Tentang Pajak Daerah khususnya pajak hotel sangat bergantung pada jangka waktu yaitu satu tahun sesuai dengan Peraturan Darah yang berlaku di Kota Bandung tentang Pajak Daerah khususnya Pajak hotel.

Dengan adanya keterlamabatan pembayaran pajak hotel oleh para wajib pajak hotel, ataupun wajib pajak hotel yang membandel tentang kewajibannya

dalam membayar pajak hotel sesuai dengan peraturan, maka akan sangat berdampak pada tujuan yang telah ditentukan dari kebijakan Peraturan Daerah Nomor 20 Tahun 2011 tentang pajak daerah khususnya pajak hotel yaitu untuk mencapai target yang sudah ditentukan. Namun lain halnya jika para wajib pajak hotel yang taat terhadap peraturan yang berlaku tentang pajak hotel di Kota Bandung, maka tujuan dari Peraturan Daerah Nomor 20 Tahun 2011 Tentang Pajak Daerah khususnya pajak hotel tersebut akan tercapai sesuai dengan target yang sudah ditentukan. Mengingat Kota Bandung sebagai Kota Pariwisata yang selalu ramai dikunjungi oleh para wisatawan domestik ataupun asing harusnya pajak hotel bisa tercapai sesuai dengan target yang sudag ditentukan.

Pengusaha hotel harusnya lebih pintar dalam mengelola bisnis hotel yang dijalankan di Kota Bandung. Mengingat ketatnya persaingan bisnis perhotelan di Kota Bandung, para pengusaha hotel harusnya lebih pintar dalam berinovasi dalam mengelola usaha hotel tersebut agar dapat menarik perhatian pengunjung yang berwisata di Kota Bandung. Mengingat Kota Bandung memiliki banyak tempat-tempat wisata dan juga taman-taman kota yang sangat menarik dan beragam maupun objek-objek wisata baru yang sedang ramai dikunjungi para wisatawan domestik maupun asing. Para pengusaha hotel harusnya bisa lebih berkreasi dengan mengusung tema ataupun konsep yang baru sesuai dengan apa yang sedang terjadi di Kota Bandung. Dengan demikian wisatawan akan lebih ramai mengunjungi hotel tersebut dan pemasukan hotel bisa tercapai sesuai dengan target yang telah ditentukan. Maka dari itu para pengusaha hotel atau

wajib pajak hotel tidak menunggak pajak hotel dengan beralasan hotel sedang sepi atau kurang pengunjung.

Begitupun dengan pemanfaatan sumber daya anggaran yang ada, jika sumber daya anggaran dalam kebijakan Perda Nomor 20 Tahun 2011 tentang pajak daerah khususnya pajak hotel ini tidak digunakan sesuai dengan waktu yang sudah ditentukan dan terjadi keterlambatan dalam penggunaanya, maka hal inipun dapat menjadi penghambat keberhasilan pada Perda Nomor 20 Tahun 2011 tentang pajak daerah khususnya pajak hotel yang sangat berperan penting sebagai salah satu pendapatan asli daerah Kota Bandung. Sumber daya aparatur, anggaran dan waktu tentunya saling berkaitan antara satu dengan yang lain. Maka dari itu ketiganya harus berjalan dengan sinergis, karena kalau salah satu dari sumber daya tersebut tidak berjalan dengan lancar dan tidak sesuai maka akan berdampak negatif ke sumber daya yang lainya dan akan menyebabkan terhambatnya tujuan dari kebijakan Peraturan Daerah Nomor 20 Tahun 2011 Tentang Pajak Darah khususnya pajak hotel tersebut.

Berdasrakan hasil wawancara yang peneliti lakukan terhadap aparatur Analis Pajak Daerah Dinas Pelayanan Pajak Kota Bandung mengatakan bahwa dalam mengoptimalkan sumber daya waktu yang tersedia dan terkait dengan implementasi kebijakan Peraturan Daerah Nomor 20 Tahun 2011 tentang pajak daerah khususnya pajak hotel dapat dikatakan sudah cukup baik.

Namun berdasarkan observasi yang peneliti lakukan, aparatur Disayanjak Kota Bandung yang bertugas untuk memungut pajak harusnya lebih tegas terhadap para wajib pajak hotel yang membandel untuk diberikan sanksi tegas

yang sesuai bila wajib pajak tidak patuh terhadap aturan yang berlaku. Karena dengan adanya sanksi tegas tentunya para penunggak wajib pajak hotel akan mematuhi aturan yang berlaku

4.4 Karekteristik/Sifat Agen Pelaksana Dalam Kebijakan Perda Nomor 20 Tahun 2011 Tentang Pajak Daerah Khususnya Pajak Hotel

Bagian ini akan membahas tentang badan atau agen pelaksana dalam pelaksana kebijakan Peraturan Daerah Nomor 20 Tahun 2011 tentang pajak daerah khususnya pajak hotel. Badan pelaksana ini terkait dengan instansi yang berperan dalam pelaksanaan perda ini, yang dimana Dinas Pelayanan Pajak Kota Bandung sebagai agen pelaksana dalam kebijakan terkait.

Keberhasilan implementasi suatu kebijakan tentu saja sangat tergantung dari orang-orang yang bekerja dalam sebuah lembaga yang akan menjalankan kebijakan tersebut. Oleh karena itu penerapan suatu kebijakan sangat ditentukan pula oleh karakter para agen pelaksana yang bertanggung jawab terhadap kebijakan tersebut, karakter yang ditunjukan baik akan berdampak positif terhadap kebijakan tersebut dan memberikan keringanan terhadap pencapaian tujuan kebijakan, begitu pula sebaliknya ketika karakter aparaturnya ditunjukan dengan sikap yang buruk, maka akan berdampak negatif terhadap kebijakan tersebut dimana terhambatnya proses pencapaian tujuan kebijakan tersebut. Hal ini menjadikan suatu gambaran bahwa dalam implementasi kebijakan Peraturan Daerah Nomor 20 Tahun 2011 tentang pajak daerah khususnya pajak hotel diperlukan karakter para pelaksana yang memberikan dampak dan energi positif

terhadap kebijakan tersebut, agar proses pencapaian dari tujuan kebijakannya terasa lebih ringan dan mudah.

Gambaran dari karakter para aparatur ini dapat dilihat dari bagaimana caranya bertindak dilapangan, khusunya dalam melaksanakan kebijakan tersebut, seperti menunjukan sikap yang ramah, yang memberikan kenyamanan kepada masyrakat/wajib pajak hotel sehingga benar-benar merasa dilayani secara penuh. Ditambah lagi dengan era globalisasi seperti ini, pola pikir masyarakat/wajib pajak hotel yang semakin berkembang dan kritis, maka dibutuhkan pula karakter seorang aparatur yang cerdas, pintar yang mampu beradaptasi terhadap perkembangan pola pikir masyarakat sehingga mampu memberikan kesinambungan dan keselarasan berpikir antara aparatur dan masyarakat/wajib pajak hotel dalam menyampaikan kebijakan tersebut.

Sesuai dengan perkembangan zaman seperti ini, seorang aparatur tidak hanya duduk diam dan melihat jalanya suatu proses kebijakan. Tetapi perlu juga dijalankan bersama dengan proses evaluasi secara berkala, sehingga kebijakan tersebut dapat terlihat perkembangannya sesuai dengan tujuan dari kebijakan tersebut. Informasi lainnya peneliti dapatkan dari wajib pajak hotel bahwa “ketika berkunjung ke Dinas Pelayanan Pajak Kota Bandung saya melihat para aparatur menunjukan sifat dan bekerja dengan sangat baik dan ramah”. Pendapat ini mengatakan bahwa adanya komentar positif yang ditujukan dari para aparatur Dinas Pelayanan Pajak Kota Bandung terkait kebijakan Peraturan Daerah Nomor 20 Tahun 2011 tentang pajak daerah khususnya pajak hotel.

4.4.1 Karakteristik Aparatur Disyanjak Kota Bandung Dalam Perda Nomor 20 Tahun 2011

Pemahaman karakter pada dasarnya untuk membedakan akhlak dan budi pekerti antara individu satu dan individu lainnya. Dalam hal ini jika dilihat dari karakter aparatur Disyanjak Kota Bandung. Pembahasan mengenai karakter juga merupakan salah satu hal yang penting. Karena bagaimanapun juga suatu keberhasilan implementasi kebijakan sedikit banyak akan berhubungan dengan karaketer aparatur dari Disyanjak Kota Bandung. Maka akan sangat bergantung pada karakter dari aparatur Dinas Pelayanan Pajak Kota Bandung itu sendiri. Ketika karakter aparatur itu sendiri ditunujukan dengan baik maka akan menjadi dorongan positiv untuk menghasilkan suatu kualitas kebijakan yang baik. Kinerja dari suatu kebijakan akan dapat mencapai tujuan sesuai dengan target yang sudah direalisasikan.

Lain halnya jika karakter aparatur terkaitnya buruk, baik terlihat dari akhlak dan budi pekertinya yang buruk, maka akan memberikan dampak yang negatif terhadap berjalannya suatu kebijakan tersebut. Karena kebijakan tersebut tidak mendapatkan dorongan dari masyarakat khususnya para wajib pajak hotel di Kota Bandung yang merasa tidak nyaman karena karakter aparatur tersebut. Kondisi masyarakat yang berbeda-beda ditiap daerahnya menuntut aparatur harus mempunyai karakter yang mampu beradaptasi dengan kondisi demikian, karena disinilah letak tanggung jawab aparatur selaku pihak yang bertanggung jawab terhadap suatu kebijakan manakala kebijakan tersebut tidak berkembang dan cenderung statis bisa saja sistem maupun konsep kebijakan tersebut sudah

berjalan dengan baik namun karena akhlak dan budi pekerti yang ditunjukan aparatur tersebut buruk menjadi dampak yang buruk bagi kebijakan itu, hal inilah yang harus menjadi perhatian dimana tiap-tiap elemen dari suatu kebijakan tersebut harus benar-benar berjalan secara sinergis dan saling mendukung baik akhlak, karateristik maupum perilaku aparatur tersebut harus menunjukan ke arah yang positif.

Gambar 4.2
Petugas Ruang Tata Usaha Disyanjak Kota Bandung



Sumber Disyanjak Kota Bandung 2016

Sesuai dengan hasil wawancara peneliti dengan aparatur Disyanjak Kota Bandung bahwa karakteristik yang ditunjukan oleh aparatur Dinas Pelayanan Pajak Kota Bandung sudah sangat baik dalam menyampaikan kebijakan tentang pajak hotel, maupun kepada para wajib pajak hotel yang datang berkunjung untuk membayar pajak maupun meminta informasi terkait pajak hotel ke aparatur Dinas

Pelayanan Pajak Kota Bandung, aparatur sudah memberikan informasi dengan sangat baik serta menujukan karakteristik saya sangat positif dan sudah sangat baik.

Kondisi masyarakat khususnya para wajib pajak hotel yang berbeda-beda menuntut aparatur harus mempunyai karakter yang mampu beradaptasi dengan kondisi demikian, karena disnilah letak tanggung jawab seorang aparatur selaku pihak yang bertanggung jawab terhadap kebijakan Peraturan Daerah Nomor 20 Tahun 2011 tentang pajak daerah khususnya pajak hotel. Manakala kebijakan Peraturan Daerah Nomor 20 Tahun 2011 tentang pajak daerah khususnya pajak hotel tersebut harus mencapai target yang sudah ditentukan. Namun apabila akhlak akhlak dan budi pekerti yang ditunjukan aparatur tersebut buruk menjadi dampak yang buruk bagi kebijakan itu sendiri. Hal inilah yang harus menjadi perhatian dimana tiap-tiap elemen dari suatu kkebijakan tersebut harus bena-benar berjalan secara sinergis dan saling mendukung baik akhlak, karakteristik maupun perilaku apartu tersebut harus menunjukan ke arah yang positif.

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan pada tanggal 22 Juni 2016 di kantor Dinas Pelayanan Pajak Kota Bandung, dalam proses melakukan penelitian, peneliti merasa sangat dibantu dan diberi kemudahan dalam mencari data terkait dengan Kebijakan Peraturan Daerah Nomor 20 Tahun 2011 Tentang Pajak Daerah Khususnya pajak hotel. Aparatur Dinas Pelayanan Pajak Kota Bandung tidak segan-segan untuk memberikan informasi-informasi mengenai pajak hotel yang peneliti perlukan. Adapun ketika peneliti datang dan ingin melakukan wawancara dengan aparatur Dinas Pelayanan Pajak Kota Bandung di

bagian analis pajak daerah, petugas penjaga ruang tata usaha dengan sangat ramah melayani peneliti yang inginmelakukan penelitian. Dalam memberikan pelayanan dengan ramah terhadap peneliti sehingga peneliti tidak merasa canggung ketika berada di ruang pelayanan tersebut.

Dari uraian-uraian diatas peneliti dapat mengatakan bahwa karakteristik aparatur Dinas Pelayanan Pajak Kota Bandung sangat ramah dalam melayani pengunjung yang datang mengunjungi Dinas Pelayanan Pajak Kota Bandung. Baik itu mahasiswa yang mau melakukan penelitian maupun wajib pajak hotel yang mau melakukan pendataan objek pajak maupun pembayaran pajak. Pelayanan dari Dinas Pelayanan Pajak Kota Bandung sudah sangat baik dalam pelayanan kepada setiap pengunjung yang berkunjung ataupun memberikan informasi-informasi yang berhubungan dengan kebijakan Peraturan Daerah Nomor 20 Tahun 2011 tentang pajak daerah khususnya pajak hotel.

4.4.2 Perilaku Agen Pelaksana Dalam Kebijakan Perda Nomor 20 Tahun 2011

Hal selanjutnya yang menjadi salah satu perhatian paling penting dalam pembahasan karakteristik dari para pelaksana adalah mengenai perilaku seoarng agen atau aparatur pelaksana yaitu seseorang pelayan publik, dalam hal ini apartur Dinas Pelayanan Pajak Kota Bandung. Kebijakan Perda Nomor 20 Tahun 2011 tentang pajak daerah khususnya pajak hotel di Kota Bandung, karena karakteristik yang ditunujukan oleh aparatur pelaksana kebijakan Perda Nomor 20 Tahun 2011

Tentang Pajak Daerah khususnya pajak hotel tersebut akan sangat berpengaruh besar dan juga menunjukan pula pada perilakunya.

Perilaku seorang agen atau aparatur pelaksana dalam suatu kebijakan sangat menjadi perhatian penting karena akan sangat berdampak pada kebijakan yang dijalankan oleh aparatur tersebut. Dalam pembahasan karakteristik para pelaksana adalah mengenai perilaku agen pelaksana. Perilaku seorang agen atau aparatur pelaksanaan dalam mewujudkan kebijakan Peraturan Daerah Nomor 20 Tahun 2011 khususnya pajak hotel, karena karakteristik yang ditunjukan oleh seorang agen ataupun aparatur yang melaksanakan suatu kebijakan dalam pelaksanaannya akan menunjukan pula pada perilakunya yang mempunyai dampak besar dalam kebijakan yang akan dijalankanya. Perilaku ini pula yang akan menjadi salah satu dorongan positif bagi terwujudnya implementasi kebijakan Peraturan Daerah Nomor 20 Tahun 2011 tentang pajak daerah khususnya pajak hotel.

Selain dari pada karakter aparatur tersebut, perilaku yang baik seperti ucapan yang sopan, raut muka serta gerak-gerik badan yang ramah akan menjadi nilai lebih dari pada seorang aparatur sebagai seorang pelayan publik yang baik, karena dengan perilaku yang ditunjukannya akan kembali lagi ke masyarakat/wajib pajak hotel akan merasa nyaman dan tidak merasa sungkan oleh perilaku seorang aparatur tersebut dalam berkomunikasi dengan aparatur yang bersangkutan.

Lain halnya jikalau aparatur yang berperan dalam suatu kebijakan mempunyai perilaku yang kurang sopan atau tidak berbudi pekerti yang baik. Dengan kondisi demikian yang pada akhirnya terjadi kesalafahaman antara

aparatur yang berangkutan denga para wajib pajak hotel yang sangat berperan penting untuk ikut berpartisipasi dan mensukseskan kebijakan Peraturan Daerah Nomor 20 Tahun 2011 Tentang Pajak Daerah khususnya pajak hotel tersebut.

Pembahasan mengenai perilaku ini haruslah menjadi salah satu poin yang sangat penting diantara pembahasan-pembahasan penunjang lainnya. Untuk terciptanya suatu keberhasilan kebijakan dalam hal ini kebijakan Peraturan Daerah Nomor 20 Tahun 2011 Tentang Pajak Daerah khususnya pajak hotel, karena apalah artinya suatu kebijakan ketika sudah direncanakan dengan sistem dan konsep yang sudah matang dan sangat baik, serta anggaran yang cukup, dan juga potensi-potensi lainnya yang memadai. Namun perilaku yang ditunjukan oleh aparatur terkaitnya cenderung buruk dan sangat negatif, hal tersebut akan sangat mempengaruhi dan mengganggu terhadap keberlangsungan dari suatu kebijakan yang akan dijalankan.

Karena bagaimanapun juga seorang aparatur perlunya memahami dalam penanaman faham bahwa tidaklah mudah menjadi seorang pelayan publik. Dalam hal ini aparatu Dinas Pelayanan Pajak Kota Bandung sehingga memang pada kondisi nyatanya pelayan publik diperlukan kualitas aparatur yang memiliki perilaku yang baik dan sopan. Melihat pada kebijakan Peraturan Daerah Nomor 20 tahun 2011 tentang pajak daerah khususnya pajak hotel, peneliti melihat perilaku yang ditunjukan oleh aparatur Dinas Pelayanan Pajak Kota Bandung dalam melakukan pelayanan terhadap pengunjung yang datang mengunjungi Dinas Pelayanan Pajak Kota Bandung sudah menujukan usaha yang sangat baik

terhadap pelayanan kepada para wajib pajak. Baik dalam perilaku penyampaian informasi.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti mendapatkan informasi bahwa para aparatur Dinas Pelayanan Pajak Kota Bandung sudah berusaha semaksimal mungkin dalam upaya pelayanan terhadap para wajib pajak hotel yang mendatangi kantor Dinas Pelayanan Pajak Kota Bandung, seperti menunujukan perilaku yang baik,sopan dan ramah kepada para wajib pajak hotel agar tidak merasa senggan. Pendapat ini menjadi gambaran bagi peneliti bahwa aparatur Dinas Pelayanan Pajak Kota Bandung telah melakukan kinerja yang sangan baik dalam pelayanan terhadap para wajib pajak yang datang untuk membayar pajak demi terwujudnya tujuan dari kebijakan Peraturan daerah Nomor 20 Tahun 2011 tentang pajak daerah khususnya untuk pajak hotel.

Uraian-uraian yang peneliti sampaikan diatas menjadi suatu gambaran bahawa perilaku yang ditunjukan oleh aparatur Dinas Pelayanan Pajak Kota Bandung sudah menunjukan usaha yang cukup baik dalam pelaksanaanya untuk mewujudakan kebijakan Peraturan Daerah Nomor 20 Tahun 2011 Tentang Pajak Daerah Khususnya Pajak Hotel di Kota Bandung.

4.5 Komunikasi Antarorganisasi Pelaksana Dalam Perda Nomor 20 Tahun 2011

Proses berjalannya suatu kebijakan tidak akan terlepas dari pola komunikasi yang dijalankannya. Karena pola komunikasi yang dijalankan baik oleh aparatur dalam suatu kebijakan akan berdampak positif terhadap kebijakan

tersebut. Begitupun sebaliknya, ketika pola komunikasi yang dijalankan oleh aparatur dalam suatu kebijakan berjalan buruk makan hal tersebut akan berdampak negatif terhadap kebijakan tersebut dimana hal buruknya adalah tidak tercapainya tujuan-tujuan dari kebijakan tersebut. Uraian diatas tersebut menjadi suatu gambaran bahwa dalam berjalannya kebijakan kebijakan Perda Nomor 20 Tahun 2011 tentang pajak daerah khususnya untuk pajak hotel diperlukan adanya suatu pola komunikasi yang baik agar terjadinya proses penyampaian informasi yang baik antara aparatur dengan masyarakat/para wajib pajak hotel.

Sehingga tidak terjadi *miss communication* atau salah paham dalam kebijakan Perda Nomor 20 Tahun 2011 tentang pajak daerah khususnya untuk pajak hotel tersebut. Kebijakan Perda Nomor 20 Tahun 2011 tentang pajak daerah khususnya untuk pajak hotel dapat diterima dan dijalankan dengan baik jika pola komunikasi yang dijalankannya baik pula sehingga para wajib pajak hotel dapat mengerti dan faham betul kepada kebijakan tersebut dan tidak ragu untuk mendukung kebijakan Perda Nomor 20 Tahun 2011 tentang pajak daerah khususnya untuk pajak hotel tersebut. Lain halnya jika para wajib pajak hotel merasakan pola kumunikasi yang dijalankan dalam kebijakan ini berjalan buruk maka wajib pajak hotel pun tidak dapat menerima dan faham, yang berakibat kepada kurangnya dukungan dari wajib pajak terhadap kebijakan Perda Nomor 20 Tahun 2011 tentang pajak daerah khususnya untuk pajak hotel ini.

Tujuan dari kebijakan Perda Nomor 20 Tahun 2011 tentang pajak daerah khususnya untuk pajak hotel yaitu untuk pencapaian target yang telah ditetapkan dalam Peraturan daerah Kota Bandung khususnya pada pajak hotel. Akan

tercapainya tujuan dari kebijakan Perda Nomor 20 Tahun 2011 tentang pajak daerah khususnya untuk pajak hotel ketika komunikasi antara Disyanjak Kota Bandung dan para wajib pajak hotel berjalan dengan baik. Karena bagaimanapun juga aparatur penyelenggara Kebijakan Perda Nomor 20 Tahun 2011 tentang pajak daerah khususnya pajak hotel sebagai pemangku tanggung jawab kebijakan tersebut menjadi bagian penting dalam tercapainya tujuan Perda Nomor 20 Tahun 2011 tentang pajak daerah khususnya pajak hotel, sehingga proses komunikasi yang dijalankanya haruslah berjalan baik, dimana terjadinya kesefahaman antar aparatur yang satu dengan yang lainnya terhadap kebijakan Perda Nomor 20 Tahun 2011 tentang pajak daerah khususnya pajak hotel.

Lain hal nya ketika proses komunikasi antar aparaturnya sendiri berjalan tidak baik hal ini akan berakibat buruk atau terjadinya salah faham antar aparatur penyelenggara terhadap kebijakan Perda Nomor 20 Tahun 2011 tentang pajak daerah khususnya pajak hotel, merugikan banyak pihak dan akibat terburuknya adalah kebijakan tersebut tidak akan berjalan optimal dan jauh dari tujuannya. Komunikasi yang berjalan baik akan memberikan dampak yang positif terhadap aktivitas para penyelenggara atau aparatur dalam kebijakan Perda Nomor 20 Tahun 2011 tentang pajak daerah khususnya pajak hotel. Karena melalui komunikasi yang baik, aktivitas para penyelenggara akan tersusun dan terarah sesuai instruksi dari pimpinan yang selanjutnya diterapkan kepada kebijakan tersebut.

Aktivitas aparatur dalam kebijakan Perda Nomor 20 Tahun 2011 tentang pajak daerah khususnya pajak hotel ini pun menjadi cerminan bagi kebijakan

tersebut, karena ketika aktivitas aparatur dalam kebijakan tersebut berjalan sesuai aturan maka dapat dikatakan bahwa komunikasi yang diterapkannya berjalan baik. Begitupun sebaliknya, ketika aktivitas aparaturnya berjalan buruk maka dapat dikatakan bahwa komunikasi yang diterapkannya berjalan buruk pula. Aktivitas aparatur ini pun menjadi perhatian lebih bagi suatu instansi pemerintahan, karena bagaimanapun juga menyatukan suatu kesefahaman dalam menerapkan suatu kebijakan membutuhkan tenaga yang lebih dalam perwujudannya. Dengan pola pikir yang semakin dinamis tidak jarang banyaknya kesalahfahaman yang terjadi karena satu dan lain hal yang mengakibatkan terhambatnya kebijakan tersebut.

Hal ini dapat berupa mundurnya waktu pelaksanaan, aparatur yang tidak bertanggung jawab, dan kepentingan-kepentingan pribadi lainnya yang akan menggangu tercapainya tujuan kebijakan Perda Nomor 20 Tahun 2011 tentang pajak daerah khususnya pajak hotel. Uraian diatas tersebut dapat dijadikan suatu perhatian bagi instansi pemerintahan, dimana dalam suatu kebijakan diperlukan adanya pola komunikasi yang baik dari aparatur penyelenggara agar melahirkan pola aktivitas aparatur yang baik dalam kebijakan Perda Nomor 20 Tahun 2011 tentang pajak daerah khususnya pajak hotel. Karena pada akhirnya pola seperti ini dapat menjadi suatu pemanfaatan secara maksimal bagi sumber daya-sumber daya yang ada baik itu sumber daya aparatur, sumber daya anggaran dan sumber daya waktu yang selanjutnya tidak hanya diterapkan dalam Perda Nomor 20 Tahun 2011 tentang pajak daerah khususnya pajak hotel saja, namun diterapkan pula dalam kebijakan-kebijakan lainnya.

Proses komunikasi antarorganisasi dan aktivitas pelaksana dalam implementasi kebijakan Perda Nomor 20 Tahun 2011 tentang pajak daerah khususnya pajak hotel pada dasarnya dapat dilihat pula dalam hal koordinasi didalamnya, karena bagaimanapun juga dalam proses komunikasi, koordinasi akan berperan penting sebagai jembatan tercapainya tujuan kebijakan. melalui koordinasi, peran dan fungsi komunikasi akan berjalan lebih terarah dan sesuai aturan, melalui koordinasi pula hubungan kerja antara pimpinan dan bawahan akan lebih terjalin dengan baik, bahkan pada akhirnya ketika koordinasi dalam kebijakan Perda Nomor 20 Tahun 2011 tentang pajak daerah khususnya pajak hotel berjalan dengan baik yang selanjutnya diterapkan pula kepada wajib pajak hotel maka kebijakan Perda Nomor 20 Tahun 2011 tentang pajak daerah khususnya pajak hotel ini akan berjalan sesuai rencana yang sudah ditetapkan.

Selanjutnya, hal lain yang perlu diperhatikan dalam komunikasi antarorganisasi dan aktivitas pelaksana adalah proses transmisi didalamnya, karena komunikasi pada dasarnya tidak hanya sekedar penyampaian informasi namun memerlukan proses komunikasi yang baik pula didalamnya, agar informasi-informasi dapat disampaikan dan diterima dengan baik dan menimbulkan salah pengertian oleh wajib pajak, sehingga wajib pajakpun tidak bingung dalam menggunakan kebijakan Perda Nomor 20 Tahun 2011 tentang pajak daerah khususnya pajak hotel tersebut. Hal lain yang perlu diperhatikan dalam mengoptimalkan proses komunikasi dalam implementasi kebijakan Perda Nomor 20 Tahun 2011 tentang pajak daerah khususnya pajak hotel adalah konsistensi.

Konsistensi dalam hal ini dimaksudkan untuk memberikan ketegasan terhadap informasi-informasi yang akan diterapkan baik bagi aparatur penyelenggara kebijakan Perda Nomor 20 Tahun 2011 tentang pajak daerah khususnya pajak hotel maupun wajib pajak hotel yang akan menggunakan kebijakan tersebut. Tanpa konsistensi dari pada penyampaian informasi tersebut maka Perda Nomor 20 Tahun 2011 tentang pajak daerah khususnya pajak hotel sendiri pun tidak akan secara penuh mendukung kebijakan tersebut karena tidak adanya kejelasan tujuan yang menyebabkan kurang respon nnya para wajib pajak dalam memanfaatkan kebijakan tersebut.

Hasil wawancara dengan kepala bidang analis pajak daerah peneliti mendapatkan suatu gambaran bahwa proses komunikasi yang dijalankan dalam implementasi kebijakan Perda Nomor 20 Tahun 2011 tentang pajak daerah khususnya pajak hotel baik dari segi koordinasi, tranmisi, dan konsistensinya biasanya disampaikan melalui rapat – rapat rutin yang dilaksanakan oleh Disyanjak Kota Bandung. hal-hal lainnya dalam mengoptimalkan komunikasi ini dengan memanfaatkan internet, iklan televisi, dan juga media-media lainnya seperti brosur, *flyer*, stiker dan sebagainya.

4.5.1 Koordinasi Dalam Perda No 20 Tahun 2011 Di Disyanjak Kota Bandung

Seperti yang sudah disampaikan sebelumnya, bahwa koordinasi merupakan hal yang sangat penting dalam suatu organisasi salah satu diantara tahapan terpenting dalam mengoptimalkan komunikasi yang baik dan sehat

antarorganisasi dan aktivitas pelaksana dalam melaksanakan suatu kebijakan. Dalam hal ini implementasi kebijakan Perda Nomor 20 Tahun 2011 tentang pajak daerah khususnya pajak hotel. Berdasarkan pemahaman peneliti. Suatu oganisasi yang baik harus mempunyai sebuah kordinasi yang baik di sebuah organisasi. Koordinasi dalam sebuah organisasi tersebut dimaksudkan untuk menciptakan adanya sebuah aktifitas yang mengusahakan terjadinya kerjasama yang selaras, kompak dan tertib yang mengarah kepada tercapainya tujuan sebuah organisai dari atas kebawah atau secara menyeluruh.

Oleh karena itu, koordinasi dalam suatu organisasi yang akan mencapai tujuannya dengan baik merupakan salah satu tahapan yang harus dijalankan secara menyeluruh dari pemimpin sebuah organisasi ke bawahannya dan begitupun sebaliknya karena bagaimanapun juga komunikasi yang dijalankan akan terasa hasilnya ketika komunikasi tersebut dibarengi dengan terjadinya koordinasi yang baik antar aparatur.

Makna koordinasi inipun akan berdampak positif kepada proses komunikasi yang berjalan, karena kegiatan koordinasi merupakan langkah awal dalam menciptakan kedisiplinan khususnya penyampaian informasi sesuai hirarki dalam struktur organisasi sehingga komunikasi yang berjalan tidak berjalan seenaknya namun berjalan sesuai prosedur yang berlaku yang selanjutnya akan dikoordinasikan kepada wajib pajak hotel agar terjadi kesefahaman antara Disyanjak dan wajib pajak. Proses koordinasi yang dilaksanakan secara baik akan mengatur suatu organisasi maupun instansi pemerintah berikut aparatur terkaitnya sehingga kegiatan maupun kebijakan yang dilaksankannya akan sesuai dengan

peraturan yang berlaku dan juga tindakan-tindakan yang dilaksanakan tidak saling bertentangan.

hal ini dapat diwujudkan dengan saling menghargai dan sudah fahamnya tugas masing-masing, dimana peran pemimpin dan stafnya tidak bertentangan satu sama lain namun saling mendukung sehingga proses koordinasi yang ada dapat berjalan optimal. Uraian yang sudah disampaikan diatas menjadi suatu gambaran bahwa koordinasi itu sangat penting bagi sebuah organisasi. Tanpa adanya koordinasi kebijakan yang dilaksanakan akan terombang ambing. Dengan adanya koordinasi diharapkan sebuah organisasi maupun instansi pemerintahan mempeunyai keselarasan dan keseimbangan dalam semua kegiatan maupun kebijakan yang dilaksanakan. Adapaun koordinasi dapat dilakukan dengan komunikasi antar anggota. Komunikasi yang efektif yang dilakukan setiap anggota merupakan langkah awal dalam pelaksanaan koordinasi yang membuat semua kegiatan dapat berjalan terstruktur dan terencana.

Lain hal nya ketika proses koordinasi dalam komunikasi antar aparaturnya sendiri berjalan tidak baik. Hal ini akan berakibat buruk atau terjadinya salah faham antar sebuah organisasi terkaitt, tentunya juga sangar berdampak negatif dari organisasi tersebut salah satunya yaitu merugikan banyak pihak dan akibat terburuknya adalah kebijakan tersebut tidak akan berjalan optimal dan jauh dari tujuannya ataupun target yang sudah ditentukan oleh organisasi itu sendiri. Sebuah proses koordinasi yang berjalan baik akan memberikan dampak yang positif terhadap aktivitas para penyelenggara atau organisasi tersebut dalam hal ini adalah aparatur Dinas Pelayanan Pajak Kota Bandung dalam melaksanakan

kebijakan Perda Nomor 20 Tahun 2011 tentang pajak daerah khususnya pajak hotel.

Karena melalui proses koordinasi yang teratur makan akan terjadinya sebuah proses komunikasi yang baik pula, aktivitas para penyelenggara akan tersusun dan terarah sesuai instruksi dari pimpinan yang selanjutnya diterapkan kepada kebijakan tersebut.

Aktivitas aparatur dalam kebijakan Perda Nomor 20 Tahun 2011 tentang pajak daerah khususnya pajak hotel ini pun menjadi cerminan bagi kebijakan tersebut, karena ketika aktivitas aparatur dalam kebijakan tersebut berjalan sesuai aturan maka dapat dikatakan bahwa komunikasi yang diterapkannya berjalan baik. Begitupun sebaliknya, ketika aktivitas aparaturnya berjalan buruk maka dapat dikatakan bahwa komunikasi yang diterapkannya berjalan buruk pula. Aktivitas aparatur ini pun menjadi perhatian lebih bagi suatu instansi pemerintahan, karena bagaimanapun juga menyatukan suatu kesefahaman dalam menerapkan suatu kebijakan membutuhkan tenaga yang lebih dalam perwujudannya. Dengan pola pikir yang semakin dinamis tidak jarang banyaknya kesalahfahaman yang terjadi karena satu dan lain hal yang mengakibatkan terhambatnya kebijakan tersebut.

Hal ini dapat berupa mundurnya waktu pelaksanaan, aparatur yang tidak bertanggung jawab, dan kepentingan-kepentingan pribadi lainnya yang akan menggangu tercapainya tujuan kebijakan Perda Nomor 20 Tahun 2011 tentang pajak daerah khususnya pajak hotel. Uraian diatas tersebut dapat dijadikan suatu perhatian bagi instansi pemerintahan, dimana dalam suatu kebijakan diperlukan adanya pola koordinasi yang baik dari aparatur penyelenggara agar melahirkan

pola aktivitas aparatur yang baik dalam kebijakan Perda Nomor 20 Tahun 2011 tentang pajak daerah khususnya pajak hotel. Karena pada akhirnya pola seperti ini dapat menjadi suatu pemanfaatan secara maksimal bagi sumber daya-sumber daya yang ada baik itu sumber daya aparatur, sumber daya anggaran dan sumber daya waktu yang selanjutnya tidak hanya diterapkan dalam Perda Nomor 20 Tahun 2011 tentang pajak daerah khususnya pajak hotel saja, namun diterapkan pula dalam kebijakan-kebijakan lainnya.

Proses koordinasi dalam sebuah organisasi dan aktivitas pelaksana dalam implementasi kebijakan Perda Nomor 20 Tahun 2011 tentang pajak daerah khususnya pajak hotel pada dasarnya dapat dilihat pula dalam hal koordinasi didalamnya, karena bagaimanapun juga dalam proses komunikasi, koordinasi akan berperan penting sebagai jembatan tercapainya tujuan kebijakan. melalui koordinasi, peran dan fungsi komunikasi akan berjalan lebih terarah dan sesuai aturan, melalui koordinasi pula hubungan kerja antara pimpinan dan bawahan akan lebih terjalin dengan baik, bahkan pada akhirnya ketika koordinasi dalam kebijakan Perda Nomor 20 Tahun 2011 tentang pajak daerah khususnya pajak hotel berjalan dengan baik yang selanjutnya diterapkan pula kepada wajib pajak hotel maka kebijakan Perda Nomor 20 Tahun 2011 tentang pajak daerah khususnya pajak hotel ini akan berjalan sesuai rencana yang sudah ditetapkan.

Berdasarkan hasil wawancara dan penelitian dilapangan, peneliti mendapatkan suatu gambaran bahwa koordinasi yang sudah dilakukan dalam implementasi kebijakan Perda Nomor 20 Tahun 2011 tentang pajak daerah khususnya pajak hotel diwujudkan dalam rapat-rapat aparatur Disyanjak Kota

Bandung yang didalamnya satu diantaranya membahas mengenai pajak hotel. Adapun koordinasi yang sudah dilakukan kepada wajib pajak hotel berupa penyampaian informasi lewat media elektronik maupun media sosial. Berdasarkan hasil wawancara tersebut maka didapatkan suatu gambaran bahwa koordinasi yang tercipta dalam kebijakan Perda Nomor 20 Tahun 2011 tentang pajak daerah khususnya pajak hotel sudah dapat dikatakan cukup baik.

Namun perlu dioptimalkan kembali agar tidak terjalin kepada satu arah saja yaitu antara aparatur penyelanggara tetapi perlu dioptimalkan koordinasi wajib pajak hotel juga sebagai wajib pajak, agar terjalin koordinasi dua arah antara aparatur dengan wajib pajak hotel Kota Bandung.

4.5.2 Transmisi Dalam Perda Nomor 20 Tahun 2011 Di Disyanjak Kota Bandung

Komunikasi antarorganisasi dan aktivitas pelaksana akan berjalan optimal jika tranmisi yang berjalan berjalan secara menyeluruh berjalan optimal. pemahaman peneliti mengenai tranmisi seperti yang sudah diuraikan sebelumnya, dimana pada dasarnya tranmisi merupakan penyaluran komunikasi yang baik agar tidak menimbulkan salah pengertian. Sejauh masa penelitian, tranmisi yang dilakukan aparatur Dinas Pelayanan Pajak Kota Bandung terkait dengan Perda Nomor 20 Tahun 2011 tentang pajak daerah khususnya pajak hotel sudah diwujudkan dengan usaha yang dapat dikatakan cukup baik, dimana tranmisi ini direalisasikan dengan meng*update* informasi-informasi tentang panduan-panduan pengelolaan pajak maupun tatacara pembayaran pajak, pendaftaran objel pajak.

Tentunya mengenai kebijakan dari Perda Nomor 20 Tahun 2011 tentang pajak daerah khususnya pajak hotel yang dapat diakses melalui *website* http:// http://sipp.disyanjak.bandung.go.id/ /.

Gambar 4.3
Tampilan *Website* Disyanjak Kota Bandung



(Sumber : Website Disyanjak Kota Bandung 2016)

Tampilan *website* tersebut merupakan menu utama dari *website* Dinas Pelayanan Pajak Kota Bandung. Dan jika melihat perkembangannya *website* tersebut cukup aktif dalam *update* mengenai informasi-informasi tersebut seputar aktifitas-aktifitas Dinas Pelayanan Pajak Kota Badnung , satu diantara contoh yang peneliti lihat pada *website* tersebut bahwa Dinas Pelayanan Pajak Kota Bandung telah meng*upload* informasi mengenai tata cara pembayaran Pajak untuk para wajib pajak. Hal tersebut menunjukan satu diantara usaha pengoptimalan tranmisi dalam komunikasi antarorganisasi dan aktivitas pelaksana.

Selanjutnya, dalam proses penyampaian informasi secara baik, biasanya pengunjung yang datang ke Dinas Pelayanan Pajak Kota Bandung diarahkan untuk mengisi daftar hadir terlebih dahulu melalui buku tamu yang disediakan agar menjadi informasi apa tujuan pengunjung datang ke Dinas Pelayanan Pajak Kota Bandung, apakah berniat untuk mebayar pajak, mendaftarkan objek pajak maupun informasi tentang pajak lainnya, atau ada kepentingan-kepentingan lain seperti kuliah kerja lapangan, penelitian dan sebagainya.

Namun dalam pelaksanaanya berdasarkan pengalaman peneliti dalam melakukan penelitian, setelah mengunjungi Dinas Pelayanan Pajak Kota Bandung, peneliti merasa masih belum puas karena buku tamunya atau daftar hadir yang disediakan oleh Dinas Pelayanan Pajak Kota Bandung, masih menggunakan cara manual dengan cara tulis tangan. Dimana pengunjung yang berkepentingan untuk PKL, penelitian dll nya, masih disatukan didalam buku tamu Dinas Pelayanan Pajak Kota Bandung. Dan tentunya seharusnya hal ini menjadi perhatian penting bagi Dinas Pelayanan Pajak Kota Bandung demi ketertiban administrasi pengunjung diruang tata usaha Dinas Pelayanan Pajak Kota Bandung.

Peneliti memberikan masukan untuk tata usaha Dinas Pelayanan Pajak Kota Bandung agar lebih spesifik dalam ketertiban administrasi Dinas Pelayanan Pajak Kota Bandung. Dalam hai ini dengan membuat daftar hadir elektronik dan lebih di perhatikan lagi dalam pengelompokan anatara pengunjung yang datang untuk melakukan transaksi pajak maupun pengunjung yang datang untuk melakukan Kkn Penelitian dan sebagainya. Agar terlihat lebih rapi dan lebih

mudah jikalau ingin menegecek daftar hadir pengunjung jika ada keperluan yang lain.

Gambar 4.4
Dokumentasi pengisian buku tamu



(Sumber : Ruang Tata usaha Disyanjak Kota Bandung Tahun 2016)

Berdasarkan pada uraian-uraian yang telah peneliti sampaikan diatas, maka dapat dikatakan bahwa tranmisi yang diterapkan oleh Dinas Pelayanan Pajak Kota Bandung dalam implementasi kebijakan Perda Nomor 20 Tahun 2011 tentang pajak daerah khususnya pajak hotel di Dinas Pelayanan Pajak Kota Bandung sudah dapat dikatakan cukup baik, hal ini diwujudakan Dinas Pelayanan Pajak Kota Bandung sebagai instansi terkait penyelenggara dalam kebijakan Peraturan Derah Nomor 20 Tahun 2011 tentang pajak daerah khususnya pajak hotel dalam melakukan inovasi pelayanan, seperti mengadakan pengisian daftar tamu dalam alat berbasis teknologi komputerisasi. Agar lebih terlihat modern dan lebih mudah untuk pengcekan kembali daftar tamu yang hadir di Dinas Pelayanan Pajak Kota Bandung.

4.5.3 Konsistensi Dalam Perda Nomor 20 Tahun 2011 Di Disyanjak Kota Bandung

Proses komunikasi dalam implementasi kebijakan Peraturan Daerah Nomor 20 Tahun 2011 tentang pajak daerah khususnya pajak hotel perlu dilihat pula dari konsistensinya apakah sudah cukup baik maupun masih berubah, karena konsistensi dalam komunikasi dan kordinasi akan mepunyai dampak yang sangat besar dalam memberikan keseriusan dan ketegasan dari kebijakan Peraturan Daerah Nomor 20 Tahun 2011 tentang pajak daerah khususnya pajak hotel tersebut. Dengan ketegasan dan keseriusan yang ditunjukan dari suatu kebijakan, wajib pajakpun akan sedikitnya menghargai kebijakan tersebut. Dengan ditunjukannya partisipasi oleh para wajib pajak yang melaksanakan kewajiban untuk membayar pajak dan peduli terhadap proses berjalannya kebijakan Peraturan Daerah Nomor 20 Tahun 2011 tentang pajak daerah khususnya pajak hotel tersebut.

Begitupun sebaliknya, ketika kebijakan Peraturan Daerah Nomor 20 Tahun 2011 tentang pajak daerah khususnya pajak hotel ini tidak ada konsistensinya khususnya dalam proses komunikasinya maka responsivitas wajib pajak hotelpun akan ditunjukan negatif dan dapat menjadi hambatan dari pencapaian tujuan dari kebijakan Peraturan Daerah Nomor 20 Tahun 2011 tentang pajak daerah khususnya pajak hotel tersebut. Yang akan sangat berdampak pada pemasukan pendaapatan asli daerah Kota Bandung.

Makna konsisten dalam proses komunikasi implementasi kebijakan Perda Nomor 20 Tahun 2011 tentang pajak daerah khususnya pajak hotel publik dapat

ditunjukan pula dengan pemberian informasi mengenai informasi pajak hotel yang benar adanya tanpa adanya rekayasa. Karena jangan sampai informasi yang diberikan kepada wajib pajak baik itu melalui *website,* brosur dan media-media lainnya lain kenyataanya dengan kondisi aslinya. Makna konsistensi lainnya dapat ditunjukan oleh aparatur dengan selalau memberikan informasi terhadap wajib pajak hotel yang datang mengunjungi Disyanjak Kota Bandung, sehingga wajib pajakpun merasa nyaman dan dilayani dengan baik.

Hasil wawancara peneliti dengan Kepala Bidang Analis Pajak Daerah didapatkan informasi bahwa dalam perihal konsistensi Disyanjak sudah berusaha semaksimal mungkin dalam menjaga konsisten yang berkaitan dengan pola komunikasi yang ada, seperti diadakannya apel rutin dan juga rapat bulanan. Hal ini menjadi perhatian bagi peneliti bahwa pada dasarnya sudah ada usaha yang dilakukan Disyanjak Kota Bandung untuk menjaga konsistensi dalam kebijakan Perda Nomor 20 Tahun 2011.

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti dilapangan, peneliti mendapatkan pemahaman bahwa sudah ada usaha yang ditunjukan aparatur pelaksana dari Disyanjak Kota Bandung untuk memberikan informasi mengenai pajak hotel secara konsisten.

4.6 Disposisi Dalam Perda Nomor 20 Tahun 2011 Di Disyanjak Kota Bandung

Proses pelaksanaan suatu kebijakan perlu dilihat pula disposisi didalamnya, karena disposisi merupakan hal penting yang perlu diperhatikan

dalam proses kinerja implementasi suatu kebijakan. Kadang kala dalam suatu kebijakan terjadi dua hal dari para aparatur penyelenggara kebijakan tersebut, dimana terjadinya sikap penerimaan dan penolakan terhadap kebijakan tersebut yang pada akhirnya menjadi suatu hambatan dalam pencapaian tujuan kebijakan tersebut. Tindakan penerimaan dan penolakan ini akan sangat mungkin terjadi, karena pada dasarnya suatu kebijakan dilaksanakan bukanlah hasil bentukan atau formulasi masyarakat setempat yang memang benar-benar mengenal lingkungan di sekitar mereka, yang pada waktunya menginginkan suatu kebijakan berdasarkan keinginannya, Namun kebijakan-kebijakan yang ada merupakan bentukan instansi pemerintah terkait.

Uraian diatas menjadikan suatu pelajaran bahwa perlunya suatu kesefahaman secara menyeluruh yang membentuk sinergisitas antara aparatur satu dengan aparatur lainnya dalam proses pelaksanaan suatu kebijakan, agar tindakan penerimaan dari suatu kebijakan dapat terwujud yang membentuk dampak positif terhadap pencapaian dari tujuan Perda Nomor 20 Tahun 2011 khususnya pajak hotel tersebut. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang analis pajak daerah, didapatkan informasi bahwa pada dasarnya kebijakan Perda Nomor 20 Tahun 2011 tentang pajak daerah khususnya pajak hotel ini diterima dengan baik oleh aparatur-aparatur disini, hanya mungkin tinggal konsistensi terhadap penerimaan tersebut.

Hasil wawancara tersebut menjadikan suatu gambaran bagi peneliti bahwa pada dasarnya aparatur terkait kebijakan Perda Nomor 20 Tahun 2011 tentang

pajak daerah khususnya pajak hotel menerima dengan baik kebijakan tersebut dan akan berusaha semaksimal mungkin dalam proses pelaksanaanya.

4.6.1 Pengaruh Disposisi Dalam Perda Nomor 20 Tahun 2011 Di Disyanjak Kota Bandung

Hal yang perlu diperhatikan selanjutnya dalam disposisi yang berkaitan dengan kebijakan Perda Nomor 20 Tahun 2011 tentang pajak daerah khususnya pajak hotel adalah pengaruh dari disposisi tersebut, karena dalam realisasinya disposisi memberikan efek atau pengaruh yang cukup signifikan dalam pelaksanaan suatu kebijakan. Makna tersebut dapat digambarkan bahwa semakin besarnya penerimaan yang diwujudkan oleh penyelenggara kebijakan maka akan semakin besar pula peluang tercapainya tujuan kebijakan tersebut, karena dengan fahamnya aparatur terhadap tujuan kebijakan yang akan dijalankan, kinerja yang dibuktikannyapun akan berbeda kualitasnya dengan hanya sekedar menjalankan tugas saja tanpa faham betul apa tujuan dari kebijakan tersebut.

Paparan inipun sekaligus menjadi perbandingan bahwa ketika penyelenggara kebijakan tidak faham terhadap tujuan dari kebijakan yang akan dijalankan dalam arti adanya penolakan terhadap kebijakan maka kinerja yang dibuktikannya akan terlihat menurun dan tidak bersemangat. Dari uraian diatas tersebut memberikan suatu pemahaman bahwa pentingnya pengaruh disposisi dalam implementasi kebijakan, dalam hal ini implementasi kebijakan Perda Nomor 20 Tahun 2011 tentang pajak daerah khususnya pajak hotel. Karena bagaimanapun juga yang akan merealisasikan dan menentukan sukses tidaknya

implementasi kebijakan tersebut adalah ketegasan dari penyelenggara kebijakan, apakah komitmennya menerima atau menolak.

Adapun bentuk penerimaan dari kebijakan tersebut dapat diwujudkan dengan kinerja yang maksimal yang ditunjukan penyelenggara kebijakan Perda Nomor 20 Tahun 2011 tentang pajak daerah khususnya pajak hotel untuk tercapainya tujuan kebijakan tersebut. Dan bentuk penolakannya dapat berupa tidak dilaksakannya perintah-perintah dalam kebijakan tersebut. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Analis Pajak daerah bahwa pengaruh disposisi ini sangat berpengaruh besar dalam memberikan dampak positif terhadap kebijakan Perda Nomor 20 Tahun 2011 tentang pajak daerah khususnya pajak hotel, adapun sampai sejauh ini aparatur memberikan opini positif dalam pelaksanaan kebijakan tersebut.

Hasil wawancara tersebut memberikan suatu gambaran bagi peneliti bahwa pada dasarnya disposisi maupun pengaruh disposisi dalam kebijakan Perda Nomor 20 Tahun 2011 tentang pajak daerah khususnya pajak hotel diterima dengan opini positif oleh aparatur terkait, namun diperlukan komitmen yang tegas dan terus menerus dalam pelaksanaanya agar penerimaan secara positif tersebut tidak hanya sebatas wacana dan sikap saja namun dapat diwujudkan dalam kinerja yang optimal.

4.7 Lingkungan Ekonomi, Sosial, dan Politik Dalam Kebijakan Perda Nomor 20 Tahun 2011 Di Disyanjak Kota Bandung

Suatu kebijakan pada proses perencanaan dan pelaksanaanya akan terkait kepada lingkungan sekitarnya, baik yang berkaitan dengan lingkungan ekonomi,

lingkungan sosial dan lingkungan politiknya. Karena pada hakikatnya suatu kebijakan akan dijalankan dan digunakan oleh manusia sebagai makhluk sosial yang akan bersinggungan dan berhubungan secara langsung maupun tidak langsung dengan lingkungan ekonomi, sosial dan politiknya. Lingkungan ekonomi menjadi perhatian penting dalam suatu kebijakan, karena bagaimanapun juga kebijakan akan berjalan dengan aspek ekonomi yang dimilikinya. lingkungan ekonomi inipun akan menjadi ukuran apakah wajib pajak dapat menjangkau kebijakan tersebut atau justru sudah tidak relevan lagi dengan kondisi lingkungan ekonomi yang ada, yang pada akhirnya kebijakan tersebut harus di evaluasi kembali.

Faktor eksternal yang perlu diperhatikan selanjutnya adalah lingkungan sosial dalam implementasi suatu kebijakan, karena lingkungan sosial yang kondusif dapat menjadi satu diantara pendukung pencapaian tujuan. Begitupun sebaliknya, ketika lingkungan sosial dalam pelaksanaan kebijakan tersebut tidak kondusif, maka akan menjadi penghambat pencapaian tujuan kebijakan. Hal lainnya yang menjadi perhatian adalah lingkungan politik dalam implementasi suatu kebijakan. Karena selain lingkungan ekonomi, lingkungan sosial yang perlu kondusif, lingkungan politik harus pula berjalan kondusif. Lingkungan politik yang kondusif dapat diwujudkan dengan tidak adanya kepentingan lain dalam proses implementasi kebijakan tersebut selain benar-benar memberikan pelayanan kepada publik dan bukan atas kepentingan lainnya.

Melihat kebijakan kebijakan Perda Nomor 20 Tahun 2011 tentang pajak daerah khususnya pajak hotel, dalam rangka mencapai tujuan kebijakan tersebut

maka elemen-elemen lingkungan yang telah peneliti sampaikan diatas haruslah menajdi satu diantara ukuran dan menjadi pertimbangan penting, karena bagaimanapun juga kebijakan tersebut menyangkut masyarakat banyak khususnya masyarakat Kota Bandung. Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala bidang analis pajak daerah didapatkan informasi bahwa Pada dasarnya kebijakan Perda Nomor 20 Tahun 2011 tentang pajak daerah khususnya pajak hotel ini sudah disesuaikan berdasarkan lingkungan ekonomi, lingkungan sosial dan lingkungan politik yang ada, namun seiring dengan berkembangmya sarana hotel di Kota Bandung sehingga mengakibatkan tingkat penghunian yang cukup rendah. Yang secara dinamis menjadi suatu hambatan bagi kebijakan tersebut.

Hasil wawancara tersebut menjadikan suatu gambaran bahwa pada dasarnya kebijakan Perda Nomor 20 Tahun 2011 tentang pajak daerah khususnya pajak hotel ini sudah disesuaikan dengan kondisi lingkungan yang ada baik secara lingkungan ekonomi, sosial, dan politiknya. Walaupun pada pelaksanaanya membutuhkan evaluasi lebih lanjut, karena proses perubahan lingkungan yang dinamis akan menjadikan suatu tuntutan bahwa kebijakan Perda Nomor 20 Tahun 2011 tentang pajak daerah khususnya pajak hotel tersebut haruslah secara berkala dievaluasi. Uraian-uraian yang telah peneliti paparkan diatas menjadi suatu gambaran bahwa dalam implementasi kebijakan Perda Nomor 20 Tahun 2011 tentang pajak daerah khususnya pajak hotel proses penyesuaian dengan lingkungan ekonomi, sosial dan politiknya sudah dilakukan usaha yang cukup baik.

4.7.1 Lingkungan Ekonomi Dalam Perda Nomor 20 Tahun 2011 Di Dalam Disyanjak Kota Bandung

Pentingnya perhatian terhadap lingkungan ekonomi oleh Disyanjak Kota Bandung dalam implementasi kebijakan Perda Nomor 20 Tahun 2011 tentang pajak daerah khususnya pajak hotel merupakan satu diantara usaha dalam beradaptasi terhadap kebutuhan wisatawan terhadap sarana hotel di Kota Bandung, karena pada dasarnya tujuan dari kebijakan tersebut adalah para wisatawan sehingga bagaimanapun juga, mau tidak mau kebijakan tersebut harus dapat dijangkau secara ekonomi oleh para wisatawan. Lingkungan ekonomi menjadi perhatian penting Disyanjak Kota Bandung dalam suatu kebijakan, karena bagaimanapun juga kebijakan akan berjalan dengan aspek ekonomi yang dimilikinya. lingkungan ekonomi inipun akan menjadi ukuran apakah wajib pajak dapat menjangkau kebijakan tersebut atau justru sudah tidak relevan lagi dengan kondisi lingkungan ekonomi yang ada, yang pada akhirnya kebijakan tersebut harus di evaluasi kembali.

Secara lingkungan ekonomi sebenarnya fasilitas penginapan/hotel ini menjadi fasilitas yang sangat menarik bagi para wisatawan yang berkunjung ke Kota Bandung untuk berwisata, karena dengan banyaknya tempat pariwisata dan juga fasilitas hotel yang cukup beragam Kota Bandung menjadi salah satu destinasi menarik bagi para wisatawann lokal maupun asing. Fasilitas hotel yang terdapat di Kota Bandungpun beragam dengan harga yang cukup terjangkau. Namun dengan terdapat banyaknya jumlah hotel yang bertambah, akibatnya

persaingan semakin ketat sehingga terdapat beberapa hotel yang kalah dalam persaingan untuk mendapatkan pengunjung dan terancam bangkrut.

Peneliti melakukan wawancara terhadap salah satu hotel dan didapatkan informasi bahwa secara ekonomi bisnis hotel di Kota Bandung sangat menguntungkan, karena banyak sekali tempat pariwisata yang berada di Kota Bandung. Seperti wisata kuliner, budaya, fashion, museum dan tempat wisata purbakala lainnya. Tentunya sangat menarik kunjungan dari para pengunjung atau wisatawan yang datang ke Bandung. Namun hal itulah yang membuat persaingan hotel sangat ketat sehingga harus dilakukan inovasi-inovasi yang menarik serta dengan harga yang terjangkau agar bisa menarik para wisatawan.

Uraian-uraian yang telah peneliti paparkan diatas menjadikan suatu pemahaman bahwa telah ada usaha yang cukup baik dilakukan Disyanjak Kota Bandung melalui aparatur terkaitnya dalam Perda Nomor 20 Tahun 2011 Tentang Pajak Daerah khususnya pajak hotel, dalam menyesuaikan lingkungan ekonomi dengan mengimplementasikan kebijakan Perda Nomor 20 Tahun 2011 tentang pajak daerah khususnya pajak hotel. Walaupun dalam aspek-aspek masih ada kekurangan lainnya dan membutuhkan evaluasi lebih lanjut agar proses pemanfaatanya dapat berjalan lebih seoptimal mungkin.

4.7.2 Lingkungan Sosial dalam Perda Nomor 20 Tahun 2011 Di Disyanjak Kota Bandung

Hal selanjutnya yang harus diperhatikan dalam membahas lingkungan adalah lingkungan sosial disekitar kebijakan tersebut akan diterapkan, karena

lingkungan sosial menjadi suatu ukuran apakah kebijakan tersebut akan berjalan dengan baik ataukah terjadinya hambatan-hambatan dari masalah sosial yang ada. Karena suatu kebijakan aka berhasil jika didukung pula oleh peran dari lingkungan sosial yang baik dan kondusif.

Hotel merupakan salah satu fasilitas yang beperan sangat penting dalam pariwisata Kota Bandung. Hotel yang berperan sangat penting dalam penyumbang pendapatan asli daerah harus lebih diperhatikan perkembangannya oleh Disyanjak Kota bandung sesuai dengan Perda Nomor 20 Tahun 2011 tentang pajak daerah khususnya pajak hotel. Dalam ruang lingkup sosialnya wisatawan yang berkunjung ke Kota Bandung akan menjadikan sarana hotel sebagai tempat penginapan sementara. Maka dari itu pengusaha hotel/wajib pajak hotel harus bisa memberikan inovasi yang bagus dan lebih menarik minat para wisatawan yang berkunjung untuk menikmati tempat-tempat pariwisata Kota Bandung, yaitu dengan memanfaatkan lingkungan sosial untuk menjadikan daya tarik terhadap pengunjung.

Uraian diatas senada dengan hasil wawancara peneliti dengan Kepala Bidang analis pajak darah Disyanjak Kota Bandung, peneliti mendapatkan informasi bahwa: “Secara lingkungan sosial yang ada, Kota Bandung memiliki banyak tempat pariwisata dan lingkungan sosial yang sangat kondusif. Sehingga para wisatawan sering berdatangan untuk menikmati wisata alam yang ada di Kota Bandung, wisatawan yang berdatang dari dalam negeri maupun dari luar negeri. Maka dari itu para pengusaha hotel/wajib pajak hotel harus bisa memanfaatkan kondisi tersebut. Hasil wawancara tersebut menjadi suatu

pemahaman bagi peneliti bahwa dengan adanya sektor pariwisata yang sangat banyak serta lingkungan sosial yang sangat kondusif seharusnya wajib pajak hotel harus bisa mendatangkan pengunjung dengan maksimal.

4.7.3 Lingkungan Politik Dalam Perda Nomor 20 Tahun 2011 Di Disyanjak Kota Bandung

Hal lain yang menjadi perhatian dalam pelaksanaan suatu kebijakan adalah lingkungan politik yang mendasari kebijakan tersebut. Karena pada dasarnya suatu pembentukan kebijakan tidak akan terlepas dari proses politik didalamnya. Ada kalanya suatu kebijakan berkaitan pada kepentingan-kepentingan tertentu bagi pihak-pihak yang memiliki kepentingan seperti partai politik. Dari fenomena inilah banyaknya terjadi tindakan-tindakan korupsi terhadap suatu kebijakan dikarenakan kebijakan tersebut bukan didasarkan atas niat melayani publik namun didasarkan pada kepentingan-kepentingan pihak tertentu yang jelas hal ini akan merugikan banyak pihak terutama rakyat sebagai pihak yang akan menggunakan kebijakan.

Uraian diatas menjadi suatu pelajaran bahwa proses pelaksanaan suatu kebijakan haruslah terlebih dahulu dilihat lingkungan politiknya, karena jika salah langkah lingkungan politik tersebut dapat menjadi suatu hambatan dari pencapaian tujuan kebijakan. Kebijakan tentang pajak hotel pada dasarnya merupakan suatu perwujudan dari pada Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah dimana ini menjadi pedoman bagi Daerah-Daerah di Indonesia untuk mengoptimalkan Pendapatan Asli Daerah

(PAD) dengan memanfaatkan potensi dari daerah tersebut. Kota Bandung sebagai salah satu daerah yang sangat berpotensi di bidang pariwisata harus bisa memaksimalkan PAD untuk pembangunan daerah yang lebih baik kedepannya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang analis pajak daerah didapatkan Informasi bahwa Dilihat secara lingkungan politik kebijakan Perda Nomor 20 Tahun 2011 tentang pajak daerah khususnya pajak hotel ini sangat berperan penting dalam PAD. Karena sebagai salah satu penyumbang terbesar dalam PAD harus benar-benar diperhatikan agar tidak terjadi hal-hal yang merugikan seperti penggelapan dan lainnya. Hasil wawancara tersebut menyatakan bahwa Perda Nomor 20 Tahun 2011 tentang pajak daerah khususnya pajak hotel jika dilihat secara lingkungan politik tidak didasarkan pada kepentingan-kepentingan lain selain merupakan PAD dan harus diawasi karena rentan terjadinya penyimpangan oleh individu tertentu.