

SELF ASSESMENT SYSTEM PEMUNGUTAN PAJAK HOTEL DALAM PERSPEKTIF GOOD GOVERNANCE

(Studi Pada Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang)

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Menempuh Sarjana
Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya**

RENDY GANIS WITAMA

NIM. 125030100111041



Dosen Pembimbing :

- 1. Dr. Tjahjanulin Domai, MS**
- 2. Drs. Andy Fefta Wijaya, MDA,Ph.D**

**UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
MALANG
2017**

**SELF ASSESMENT SYSTEM
PEMUNGUTAN PAJAK HOTEL
DALAM PERSPEKTIF GOOD GOVERNANCE**

(Studi Pada Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Menempuh Sarjana

Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

RENDY GANIS WITAMA

NIM. 125030100111041



Dosen Pembimbing :

- 1. Dr. Tjahjanulin Domai, MS**
- 2. Drs. Andy Fefta Wijaya, MDA,Ph.D**

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI

JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK

MALANG

2017



MOTTO

*"If you think there is good in everybody, you haven't met
everybody"*

(Anonymous)

UNIVERSITAS BRAWIJAYA



"No one is listening until u make a mistake"

(Anonymous)

Lembar Persembahan

Kupersembahkan Untuk

Ayah dan Ibu Tercinta,
Kakak Dhika dan Kakak Yodha ...

Sahabat-sahabatku
Endi, Riza, Frans, Gilang, Osa, Ayu, Desty, Dony, Dika,
Eqbar, Bayu, Wira, Dewi, Willy, Andhika, Buntar

Serta teman-teman angkatan 2012 Jurusan
Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Administrasi
Universitas Brawijaya

TANDA PENGESAHAN

Telah dipertahankan di depan Majelis Penguji Skripsi Fakultas
Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, pada:

Hari : Selasa
Tanggal : 13 Desember 2016
Jam : 09.00 – 10.00
Skripsi atas nama : Rendy Ganis Witama
Judul : *Self Assesment System* Pemungutan Pajak Hotel
Dalam Perspektif *Good Governance* (Studi Pada
Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang)

Malang, 13 Desember 2016

Dan Dinyatakan LULUS

MAJELIS PENGUJI

Ketua



Dr. Tjahjanulin Domai, MS
NIP. 153122 198010 1 001

Anggota



Drs. Andy Fefta Wijaya, MDA, Ph.D
NIP. 19670217 199103 1 010

Penguji I



Dr. Siti Rochmah, M.Si
NIP. 19570313 198601 1 002

Penguji II



Drs. Stefanus Pani Rengu, M.AP
NIP. 19531113 198212 1 001

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : *Self Assesment System* Pemungutan Pajak Hotel Dalam
Perspektif *Good Governance* (Studi Pada Kantor Dinas
Pendapatan Kota Malang)

Disusun oleh : Rendy Ganis Witama

NIM : 125030100111041

Fakultas : Ilmu Administrasi

Program Studi : Publik

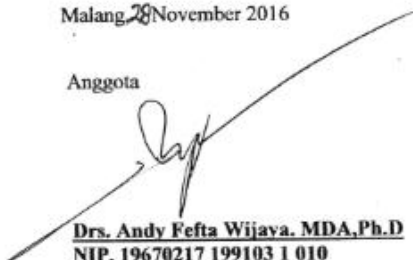
Malang, 28 November 2016

Komisi Pembimbing
Ketua



Dr. Tjahjanulin Domai, MS
NIP. 19531222 198010 1 001

Anggota



Drs. Andy Fefta Wijaya, MDA, Ph.D
NIP. 19670217 199103 1 010

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya dalam naskah ini tidak terdapat karya ilmiah yang diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan suatu gelar atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dalam daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No.23 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Malang, 28 November 2016



Rendy Ganis Witama
NIM 125030100111041

RINGKASAN

Rendy Ganis Witama, 2012. **Self Assesment System Pemungutan Pajak Hotel Dalam Perspektif Good Governance, (Studi Pada Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang)**. Dr. Tjahjanulin Domai, MS, dan Drs. Andy Fefta Wijaya. MDA, Ph.D, MS. 128 Halaman + xvi

Pajak adalah kontribusi wajib rakyat kepada negara yang terutang, baik sebagai orang pribadi atau badan usaha yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Pemungutan Pajak Hotel dikelola oleh pemerintah daerah sebagai salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah.

Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang merupakan perpanjangan tangan dari pemerintah daerah Kota Malang dalam mengelola pemungutan Pajak Hotel. *Self assesment system* merupakan suatu sistem dimana Wajib Pajak menghitung, memperhitungkan, melaporkan, dan menyetorkan tanggungan pajaknya sesuai dengan ketentuan undang –undang perpajakan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Pemerintahan Daerah maka dibentuklah Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2015 tentang Pajak Daerah dimana didalamnya mengatur pemungutan Pajak Hotel. Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang memiliki Standar Pelayanan Publik yang tercantum dalam RENSTRA dan Surat Keputusan Kepala Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang, guna tercapainya asas-asas *Good Governance*.

Penerapan asas-asas *Good Governance* dalam *self assesment system* pemungutan pajak hotel di Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang berlangsung cukup baik, hal ini terbukti dalam partisipasi masyarakat (Wajib Pajak Hotel) yang tinggi, penerapan aplikasi *e-tax*, perlakuan adil kepada semua Wajib Pajak, tercapainya target realisasi pajak setiap tahunnya, dan kemudahan masyarakat mengakses LAKIP dan RENSTRA di website resmi Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang. Tetapi masih terdapat beberapa kendala, yaitu tidak tersedianya UPT, dan ketidakjujuran Wajib Pajak dalam melaporkan omset dan *bon bill invoice* hotel. Kondisi tersebut tentunya menghambat kinerja dari pegawai Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang dalam memberikan pelayanan yang prima guna mencapai asas-asas *Good Governance* karena pemungutan Pajak Hotel merupakan sumber Pendapatan Asli Daerah yang cukup potensial di Kota Malang yang terkenal akan destinasi wisatanya. Untuk itu, sebaiknya Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang lebih mengoptimalkan kinerja pelayanan dan lebih mensosialisasikan tentang *self assesment system* pemungutan pajak hotel kepada Wajib Pajak agar lebih memahami secara mendalam.

Kata Kunci : *Self Assesment System, Pajak Hotel, Good Governance.*

SUMMARY

Rendy Ganis Witama, 2012. **Self Assesment System of Hotel Tax Collection in Perspective Good Governance, (Study at Department of Revenue Office Area Malang City)**. Dr. Tjahjanulin Domai, MS, dan Drs. Andy Fefta Wijaya. MDA, Ph.D, MS. 128 Page + xvi

Tax is a people required contribution to owing country, either as a individual or business entity which is compell based on law, get no reward and used for country requirement for people prosperity. Hotel tax collection is managed by local government as a source locally-generated revenue (Pendapatan Asli Daerah).

Department of Revenue Office Area in Malang City is a part Malang government which is managing hotel tax collection. Self assesment system is a system which Taxpayer calculate, consider, report, and deposit tax dependents according to criteria of tax law. Based on Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 about Local Government, then formed Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2015 about Local Tax which manage Hotel tax collection. Department of Revenue Office Area in Malang city has Public Service Standarts (Standar Pelayanan Publik) that listed on RENSTRA and Decree of the Head (Surat Keputusan Kepala Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang), for reaching Good Governance foundation.

Application of Good Governance foundation in self assesment system of hotel tax collection at Department of Revenue Office Area Malang City is going pretty well, it proves in highly people participation on this, e-tech uses, fairly handling to all Taxprayer, reach the target for tax realization each year, and easiness to access LAKIP and RENSTRA Department of Revenue Office Area Malang city through official website. But, there are still some obstacles, including there is no UPT available and dishonesty from Taxpayer on reporting turn over and hotel bon bill invoice. That condition certainly impeded employees of Department of Revenue Office Area Malang city performance on giving the best service in aim to reach Good Governance foundation because Hotel tax collection is the source of locally-generated revenue that potencially in Malang which famous with its tourism destination. Therefore, Department of Revenue Office Area Malang city should further optimized their service performance and more socialize about self assesment system of hotel tax collection to Taxpayer in order to better understanding deeply.

Keywords : Self Assesment System, Hotel Tax, Good Governance.

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan segala puji syukur kehadirat Allah SWT, karena berkat lindungan dan bimbingan-nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “***Self Assesment System* Pemungutan Pajak Hotel Dalam Perspektif *Good Governance* (Studi Pada Kantor Dinas Pendapatan Kota Malang)**” dengan baik.

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.

Peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini, peneliti menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono M.S selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
2. Bapak Dr. Choirul Shaleh, M.Si, Selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik Universitas Brawijaya.
3. Ibu Dr. Lely Indah Mindarti, M.Si, Selaku Ketua Prodi Administrasi Publik Universitas Brawijaya.
4. Bapak Dr. Tjahjanulin Domai, MS. Selaku Ketua Komisi Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan hingga terselesainya skripsi ini.

5. Bapak Drs. Andy Fefta Wijaya. MDA,Ph.D Selaku Anggota Komisi Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan hingga terselesainya skripsi ini.
6. Bapak/Ibu dosen Jurusan Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya yang telah memberikan ilmunya kepada penulis, semoga menjadi ilmu yang bermanfaat.
7. Seluruh staff/pegawai Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya yang telah membantu kelancaran segala urusan penelitian skripsi ini.
8. Bapak Ir.H.Ade Herawanto, MT Selaku Kepala Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang, Ibu Sri Widayati, SE, M.Si Selaku Kepal Bidang Pajak Daerah Lainnya, Ibu Dra. Sriyoni Yudowati, MM Selaku Kasi Penetapan Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang, Bapak Ony Setiawan,SE Selaku Kasi Pendaftaran Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang
9. Orang tuaku, Bapak Sudjanarko dan Ibu Dwi Erna, yang senantiasa memberikan dukungan moril dan materiil selama ini, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Kakakku Dhika Prima Widya Witama dan Kakak Yodha Nendy Witama yang telah memberikan kasih sayang dan dukungan moril materiil selama ini.
11. Sahabatku-sahabatku Endy, Riza, Gilang, Frans, Osa, Desty, Ayu, Grup “Kosong Butuh Yolo”, Grup “Jilboob’s Lovers”, Grup “Kelompok 5 MSDA”, TSVC Chapter Malang (Toyota Soluna Vios Club), yang telah memberikan dukungan dan kasih sayangnya selama ini.

12. Seluruh teman-teman angkatan 2012 FIA Publik yang telah memberi masukan dan saran atas skripsi ini.

13. Semua pihak yang telah membantu terselesainya skripsi ini yang penulis tidak dapat sebut satu persatu.

Penulis menyadari bahwa karya tulis ini masih jauh dari sempurna, maka dari itu saran dan kritik sangat diharapkan untuk perbaikan-perbaikan selanjutnya. Akhir kata, hanya ini yang dapat penulis sampaikan, semoga karya tulis ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Malang, 28 November 2016


Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
MOTTO	ii
LEMBAR PERSEMBAHAN	iii
TANDA PENGESAHAN	iv
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	v
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	vi
RINGKASAN	vii
SUMMARY	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
 BAB I PENDAHULUAN	 1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Kontribusi Penelitian	10
E. Sistematika Pembahasan	11
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	 13
A. Administrasi Publik	13
1. Konsep Administrasi Publik	13
2. Paradigma Administrasi Publik	14
B. Pemerintahan Daerah	15
1. Pengertian Pemerintahan Daerah	15
2. Pengertian Desentralisasi	17
3. Otonomi Daerah	18
C. Pelayanan Publik	19
1. Pengertian Pelayanan Publik	19
2. Asas – Asas Pelayanan Publik	21
3. Prinsip – Prinsip Pelayanan Publik	22
4. Standar Pelayanan Publik	24
5. Kualitas Pelayanan Publik	24
6. Faktor Penentu Keberhasilan Peningkatan Kualitas Pelayanan	25
D. Pajak Daerah	31
1. Pengertian Pajak	31
2. Syarat dan Sistem Pemungutan Pajak	33
3. Pengertian Pajak Daerah	34
4. Jenis – Jenis Pajak Daerah	35
5. Intensifikasi dan Ekstensifikasi Pajak Daerah	36
E. <i>Self Assesment System</i>	38
1. Pengertian <i>Self Assesment System</i>	38

2. Ciri – Ciri <i>Self Assesment System</i>	39
3. Syarat Dalam Melaksanakan <i>Self Assesment System</i>	40
4. Faktor Keberhasilan dan Penghambat <i>Self Assesment System</i>	40
F. Pajak Hotel.....	43
1. Dasar Hukum Pajak Hotel.....	43
2. Definisi Pajak Hotel	43
3. Objek Pajak Hotel	44
4. Bukan Objek Pajak Hotel.....	45
5. Subjek Pajak dan Wajib Pajak Hotel.....	45
6. Dasar Pengenaan dan Tarif Pajak Hotel.....	46
G. <i>Good Governance</i>	46
1. Prinsip – Prinsip <i>Good Governance</i>	47
BAB III METODE PENELITIAN.....	52
A. Jenis Penelitian.....	52
B. Fokus Penelitian	53
C. Lokasi dan Situs Penelitian	54
D. Sumber dan Jenis Data.	55
E. Teknik Pengumpulan Data.....	58
F. Instrumen Penelitian.....	60
G. Keabsahan Data.....	62
H. Metode Analisis Data.....	63
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	65
A. Gambaran Umum	65
1. Gambaran Umum Kota Malang	65
a. Visi dan Misi Kota Malang	68
b. Lambang Kota Malang.....	69
2. Gambaran Umum Dinas Pendapatan Kota Malang	70
a. Sejarah Dinas Pendapatan Kota Malang	70
b. Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang.....	71
c. Visi, Misi, dan Moto dari Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang.....	74
d. Struktur Organisasi.....	75
B. Penyajian Data Fokus Penelitian.....	89
1. <i>Self Assesment System</i> Pemungutan Pajak Hotel Dalam Perspektif <i>Good Governance</i>	89
a. Partisipasi Masyarakat (<i>participation</i>)	89
b. Transparansi (<i>transparency</i>).....	96
c. Keadilan (<i>equity</i>)	97
d. Efektifitas dan Efisiensi (<i>effectiveness and efficiency</i>).....	99
e. Akuntabilitas (<i>accountability</i>)	102
f. Penegakan Hukum (<i>rule of law</i>).....	103
g. Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>).....	105
h. Konsensus (<i>consensus</i>)	106
i. Visi Strategis (<i>strategic vision</i>)	107

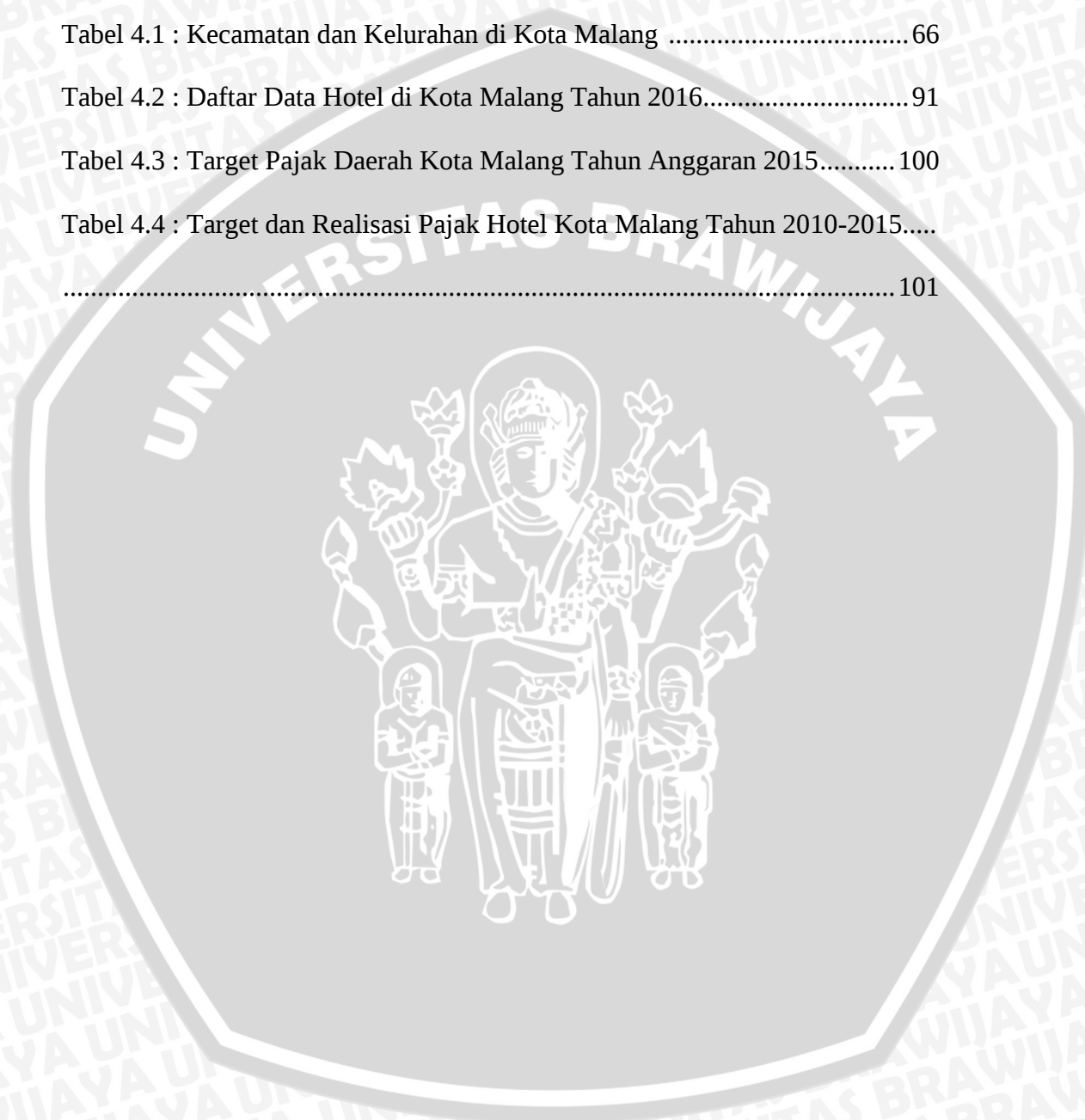
2. Faktor Pendukung dan Penghambat <i>Self Assesment System</i> Pemungutan Pajak Hotel Dalam Perspektif <i>Good Governance</i> di Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang.....	108
a. Faktor Pendukung.....	108
1. Faktor Pendukung Internal	108
2. Faktor Pendukung Eksternal.....	110
b. Faktor Penghambat	110
1. Faktor Penghambat Internal.....	110
2. Faktor Penghambat Eksternal.....	111
C. Analisis Data	112
1. <i>Self Assesment System</i> Pemungutan Pajak Hotel Dalam Perspektif <i>Good Governance</i>	112
a. Partisipasi Masyarakat (<i>participation</i>)	112
b. Transparansi (<i>transparency</i>).....	115
c. Keadilan (<i>equity</i>)	116
d. Efektifitas dan Efisiensi (<i>effectivness and efficiency</i>)	117
e. Akuntabilitas (<i>accountability</i>)	119
f. Penegakan Hukum (<i>rule of law</i>).....	121
g. Daya Tanggap (<i>responsivennes</i>).....	122
h. Konsensus (<i>consensus</i>).....	123
i. Visi Strategis (<i>strategic vision</i>)	124
2. Faktor Pendukung dan Penghambat yang Dihadapi Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang dalam <i>Self Assesment System</i> Pemungutan Pajak Hotel Dalam Perspektif <i>Good Governance</i> ..	125
a. Faktor Pendukung.....	125
1. Faktor Pendukung Internal	126
2. Faktor Pendukung Eksternal.....	128
b. Faktor Penghambat	130
1. Faktor Penghambat Internal.....	131
2. Faktor Penghambat Eksternal.....	132
BAB V PENUTUP.....	135
A. Kesimpulan.....	135
B. Saran	141

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

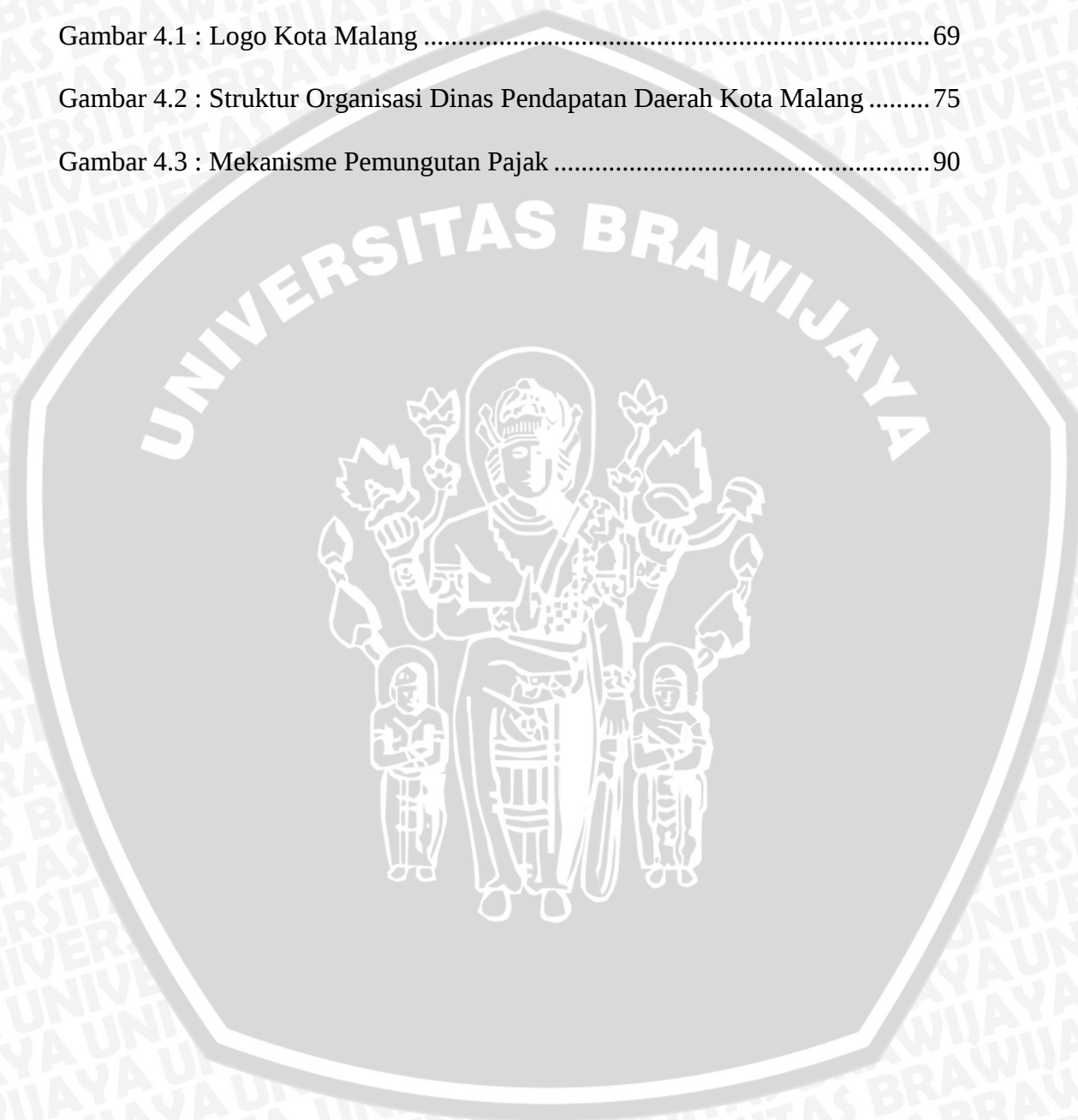
DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 : Perkembangan Paradigma Administrasi Publik	15
Tabel 4.1 : Kecamatan dan Kelurahan di Kota Malang	66
Tabel 4.2 : Daftar Data Hotel di Kota Malang Tahun 2016.....	91
Tabel 4.3 : Target Pajak Daerah Kota Malang Tahun Anggaran 2015.....	100
Tabel 4.4 : Target dan Realisasi Pajak Hotel Kota Malang Tahun 2010-2015.....	101



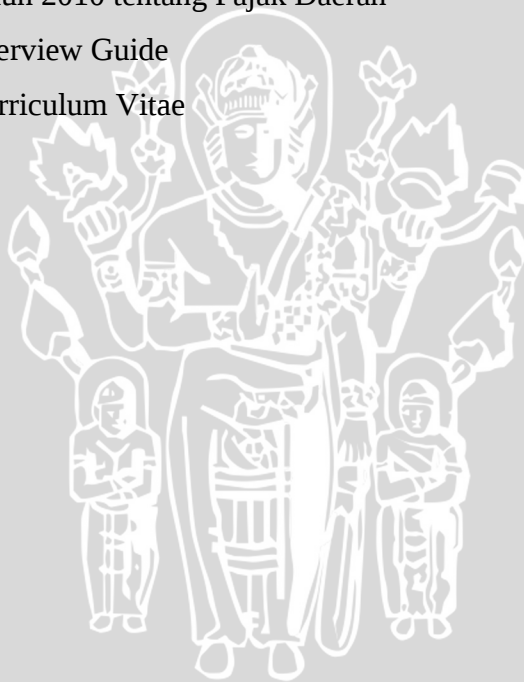
DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 : Pilar – Pilar <i>Good Governance</i>	50
Gambar 3.2 : Komponen Analisis Data Model Interaktif	64
Gambar 4.1 : Logo Kota Malang	69
Gambar 4.2 : Struktur Organisasi Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang	75
Gambar 4.3 : Mekanisme Pemungutan Pajak	90



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Riset/Survey Mahasiswa
- Lampiran 2 : Surat Rekomendasi Pelaksanaan Penelitian dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik
- Lampiran 3 : Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 16 Tahun 2010 tentang Pajak Daerah
- Lampiran 4 : Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 2 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 16 Tahun 2010 tentang Pajak Daerah
- Lampiran 5 : Interview Guide
- Lampiran 6 : Curriculum Vitae



BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pembangunan adalah usaha untuk menciptakan kemakmuran dan kesejahteraan rakyat. Lebih luas lagi pembangunan ekonomi diartikan sebagai usaha-usaha untuk meningkatkan taraf hidup suatu bangsa yang seringkali diukur dengan tinggi rendahnya pendapatan riil per kapita. Oleh karena itu hasil-hasil pembangunan harus dapat dinikmati oleh seluruh rakyat sebagai peningkatan kesejahteraan lahir dan batin secara merata. Sebaliknya pembangunan tergantung pula pada partisipasi seluruh rakyat yang berarti pembangunan harus dilaksanakan secara merata oleh segenap masyarakat, baik dalam memikul beban pembangunan maupun dalam pertanggung jawaban atas pelaksanaan pembangunan ataupun pula dalam menerima kembali hasil pembangunan.

Dalam rangka pembangunan nasional di Indonesia, pembangunan daerah yang merupakan bagian integral dari pembangunan nasional diarahkan untuk mengembangkan daerah dan menyerasikan laju pertumbuhan antar daerah, daerah kritis, daerah perbatasan dan daerah terbelakang lainnya. Pembangunan tersebut disesuaikan dengan prioritas dan potensi daerah masing-masing untuk meningkatkan kemampuan daerah tersebut.

Indonesia merupakan salah satu negara yang sedang berkembang dan pemerintah memerlukan sumber penerimaan yang cukup besar untuk dapat membiayai pengeluaran negara baik pengeluaran rutin maupun pengeluaran pembangunan yang berada di pusat maupun yang berada di daerah. Salah satu

penerimaan negara yang terbesar dan paling dominan sampai saat ini adalah berasal dari sektor perpajakan.

Otonomi Daerah telah digulirkan sejak tahun 2001 seiring dengan dikeluarkannya dua produk Undang – Undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan dan Keuangan Daerah. Banyak harapan yang dimungkinkan dari penerapan otonomi daerah seiring dengan itu tidak sedikit pula masalah, tantangan, dan kendala yang dihadapi oleh daerah. Sampai saat ini otonomi daerah merupakan fenomena politis yang sangat dibutuhkan dalam era globalisasi dan demokrasi apalagi jika dikaitkan dengan tantangan masa depan yang telah memasuki era perdagangan bebas yang ditandai oleh tumbuh berbagai bentuk kerja sama regional, perubahan pola atau sistem informasi global. Berlakunya Undang – Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Pemerintahan Daerah bahwa otonomi daerah merupakan hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur, mengurus sendiri urusan pemerintah dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang - undangan. Lebih lanjut Nurcholis (2010:34), bahwa “Otonomi daerah adalah hak penduduk yang tinggal dalam suatu daerah sebagai kesatuan masyarakat hukum untuk mengatur, mengurus, mengendalikan, dan mengembangkan urusannya sendiri dengan tetap menghormati peraturan perundang – undangan yang berlaku”. Dengan dikeluarkannya undang – undang tersebut diharapkan semua daerah lebih mandiri dalam menentukan seluruh kegiatannya dan pemerintah pusat diharapkan tidak terlalu aktif mengatur daerah. Pemerintah daerah juga harus mampu memainkan peranannya dalam membuka peluang memajukan daerah dengan melakukan

identifikasi potensi sumber – sumber pendapatannya serta mampu menetapkan belanja daerah secara ekonomi yang wajar, efisien dan efektif termasuk kemampuan perangkat daerah dalam meningkatkan kinerja, mempertanggungjawabkan kepada pemerintah atasannya maupun kepada publik atau masyarakat.

Pemberian kewenangan kepada pemerintah daerah untuk memungut pajak dan retribusi daerah telah mengakibatkan pemungutan berbagai jenis pajak dan retribusi daerah yang berkaitan dengan berbagai aspek kehidupan masyarakat. Pemungutan ini hendaknya dapat dipahami oleh masyarakat sebagai sumber pendapatan yang dibutuhkan oleh daerah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat di daerah itu sendiri. Untuk mengatur tentang pemungutan pajak dan retribusi daerah, pemerintah bersama dengan DPR telah mengeluarkan Undang – undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yang kemudian disempurnakan dengan Undang – Undang Nomor 9 Tahun 2015. Undang – Undang ini menjadi dasar pemungutan pajak dan retribusi daerah yang memberikan kewenangan kepada daerah untuk memungut atau tidak memungut suatu jenis pajak atau retribusi pada daerahnya.

Sehubungan dengan penjabaran mengenai otonomi daerah di atas pemerintah diposisikan sebagai abdi negara dan abdi masyarakat mempunyai tugas dan tujuan cukup berat karena berkaitan dengan penyelenggara pemerintah dan sekaligus berperan serta secara aktif dalam menggerakkan pembangunan di segala bidang. Dengan kata lain pemerintah harus meningkatkan kinerja aparatur pimpinan atas, menengah maupun aparatur bawahan. Keseluruhan dari mereka

akan dituntut untuk mampu menjalankan tugas dengan sebaik – baiknya demi tercapainya tujuan dan ketertiban di segala bidang, khususnya dalam bidang pemberi layanan kepada masyarakat.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 yang dikutip oleh Hardiansyah (2011:11) yaitu : “Pelayanan publik merupakan segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang atau jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang – undangan.” Secara hakekatnya sebuah pemerintahan memberikan pelayanan kepada masyarakat ia tidaklah diadakan untuk melayani diri sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat untuk mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya demi mencapai tujuan bersama (Rasyid yang dikutip oleh Hardiansyah (2011:15) “Birokrasi pemerintah memiliki 3 (tiga) fungsi utama, fungsi pelayan, fungsi pembangunan, fungsi pemerintahan umum.” Fungsi pelayanan yaitu memberikan pelayanan (*service*) langsung kepada masyarakat. Fungsi pembangunan berhubungan dengan unit organisasi pemerintahan yang menjalankan salah satu bidang tugas tertentu disektor pembangunan. Fungsi Pemerintahan umum berhubungan dengan kegiatan organisasi pemerintahan yang menjalankan tugas – tugas pemerintahan umum (regulasi) termasuk di dalamnya menciptakan dan meelihara ketentaraman dan ketertiban.

Sejalan dengan adanya pelaksanaan otonomi daerah yang dimana suatu daerah diberikan kewenangan untuk menggali sumber-sumber potensi pendapatan asli daerah untuk digunakan guna membiayai pelaksanaan pemerintah daerah. Pajak Daerah merupakan salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah yang dalam pengelolaannya di Kota Malang berpedoman pada Undang-undang Nomor 34 Tahun 2000 tentang perubahan atas Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 (Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah) dan Peraturan Daerah Nomer 16 Tahun 2010 (Tentang Pajak Daerah yang telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2015 tentang perubahan atas Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 16 Tahun 2010 tentang Pajak Daerah).

Pajak Daerah adalah kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat. Sebagai tindak lanjut dari peraturan tersebut, Pemerintah Kota Malang melakukan pemungutan Pajak Daerah guna mendukung pembangunan daerah dalam rangka meningkatkan perekonomian dan kesejahteraan rakyat.

Pajak Daerah yang dipungut oleh Pemerintah Kota Malang terdiri dari :

1. Pajak Restoran
2. Pajak Hiburan
3. Pajak Hotel
4. Pajak Reklame
5. Pajak Penerangan Jalan

6. Pajak Parkir
7. Pajak Air Tanah
8. BPHTB
9. Pajak Bumi dan Bangunan

Sesuai dengan Undang – Undang di atas, maka sebagai acuan pemerintah daerah dalam menetapkan pajak hotel yang diatur dalam Perda No. 2 Tahun 2015 Pasal 3 (tiga) tentang pajak hotel. Dalam Perda No.2 Tahun 2015 menjelaskan bahwa Pajak Hotel adalah pungutan daerah atas pelayanan hotel, Pajak Hotel yang dikenakan atas perusahaan Hotel baik perorangan maupu badan yang menyelenggarakan Hotel, yang termasuk ke dalam jenis hotel diantaranya adalah Hotel, Penginapan, Losmen, Villa, Pesanggrahan, dan Hall.

Secara harfiah *self assesment system* merupakan sistem pemungutan pajak hasil dari reformasi perpajakan di Indonesia telah dilakukan pertama kali pada Tahun 1983 dimana pada saat itu terjadi reformasi atau perubahan sistem yang mendasar atas pengelolaan perpajakan di Indonesia dari official *Assesment system* ke *self assesment system*. Namun sistem tersebut mulai terlaksana dan benar – benar diterapkan pada tanggal 1 Januari 1984. Perubahan sistem ini bertujuan untuk mengurangi kontak langsung antara fiskus dan aparat pajak dengan wajib pajak yang sebelumnya dikhawatirkan dapat menimbulkan praktek – praktek ilegal untuk menghindari dan mengurangi kewajiban perpajakan para wajib pajak yang bersangkutan. Menurut Sutedi (2008:33), “*Self Assesment System* merupakan suatu sistim pemungutan pajak dimana wajib pajak menentukan sendiri jumlah yang terutang sesuai dengan ketentuan undang – undang perpajakan.” Dalam

kegiatan pemungutan pajak tersebut diletakkan kepada aktivitas dari masyarakat sendiri yaitu Wajib Pajak diberikan kepercayaan untuk menghitung, memperhitungkan, melaporkan dan membayar jumlah pajak yang harus dibayar kepada bank atau kasda (kas daerah) yang telah ditunjuk oleh kepala daerah di daerah tersebut. Dengan adanya sistem tersebut diharapkan dapat meningkatkan kemandirian setiap wajib pajak agar tidak terlalu tergantung kepada petugas pajak dan dalam hal ini aparat pajak hanya berperan sebagai pihak yang melakukan kontrol atau pengawasan secara berkala terhadap sistem tersebut.

Istilah *Good Governance* berasal dari induk bahasa Eropa, Latin, yaitu *Gubernare* yang diserap oleh bahasa Inggris menjadi *govern*, yang berarti *steer* (menyetir, mengendalikan), *direct* (mengarahkan), atau *rule* (memerintah). Penggunaan utama istilah ini dalam Bahasa Inggris adalah *to rule with authority*, atau memerintah dengan kewenangan. *Good Governance* (GG) atau tata pemerintahan yang baik merupakan bagian dari paradigma baru yang berkembang dan memberikan nuansa yang cukup mewarnai, utamanya setelah mengalami krisis multidimensi sejalan dengan tuntutan era reformasi. Keadaan ini menuntut adanya kepemimpinan nasional masa depan, yang diharapkan mampu menjawab tantangan bangsa Indonesia di masa akan datang.

Sebagaimana diatur dalam Undang – Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Umum yang menyatakan “anggota masyarakat Wajib Pajak diberi kepercayaan untuk dapat melaksanakan kegotongroyongan nasional melalui sistem menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan sendiri pajak yang terutang (*self assesment*).

Reformasi pajak ini muncul sebagai reaksi atas adanya ketidaksesuaian sistem perpajakan yang lama tidak sesuai lagi dengan tingkat kehidupan sosial ekonomi masyarakat, serta munculnya masalah – masalah dalam pemungutan pajak dan untuk mengintensifikasi pemungutan pajak. Tetapi penggunaan *self assesment system* sendiri tidak terlepas dari berbagai masalah yang muncul, masalah utama dalam sistem ini adalah kurangnya partisipasi masyarakat dalam hal ini pemilik atau pengurus hotel dalam melaporkan kewajiban pajaknya sehingga hal ini menghambat proses penerimaan pajak selain itu Wajib Pajak kurang mengetahui informasi tentang pelaporan data wajib pajak.

Pemungutan pajak hotel di Kota Malang dikelola sendiri oleh Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang sesuai dengan Peraturan Walikota Malang Nomor 54 Tahun 2012 tentang Uraian Tugas Pokok, Fungsi, dan Tata Kerja Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang, tugas dan fungsi Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang adalah pemungutan Pajak Daerah. Proses pelaksanaan *self assesment system* pemungutan pajak hotel di Kota Malang sudah berjalan dengan baik tetapi masih ditemui kendala dalam menjalankannya antara lain ketidakjujuran dari wajib pajak hotel dan kurangnya sumber daya manusia di Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang dikarenakan belum adanya UPT (Unit Pelaksana Teknis) di Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang. Tetapi pelaksanaan pemungutan pajak hotel ini bisa dibilang sudah berhasil karena setiap tahunnya Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang khususnya sektor Pajak Hotel selalu memenuhi target dari pemerintah dan terbilang cukup besar dari target pajak daerah yang lainnya.

Berdasarkan hal – hal yang telah diuraikan di atas, maka penulis ingin mengangkat judul penelitian, yaitu **“Self Assesment System Pemungutan Pajak Hotel Dalam Perspektif Good Governance (Studi pada Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang)”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka menjadi permasalahannya adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana proses pelaksanaan pemungutan pajak hotel menggunakan *self assesment system* dalam perspektif *Good Governance* ?
2. Apakah faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan pemungutan pajak hotel menggunakan *self assesment system* dalam perspektif *Good Governance* ?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, maka tujuan dilaksanakannya penelitian ini adalah untuk :

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis tata cara pelaksanaan pemungutan pajak Hotel menggunakan *self assesment system* dalam perspektif *Good Governance* di Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang.
2. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan pemungutan pajak hotel menggunakan

self assesment system dalam perspektif *Good Governance* pada Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang.

D. Kontribusi Penelitian

Adapun dalam penelitian ini diharapkan akan memberikan kontribusi sebagai berikut :

1. Kontribusi Akademis :

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan bagi penulis dan pembaca tentang wujud kepedulian pemerintah dalam memberikan pelayanan publik pada pemungutan pajak hotel menggunakan *self assesment system* yang disediakan bagi masyarakat dengan menerapkan prinsip – prinsip *Good Governance*.

2. Kontribusi Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi bagi pihak – pihak yang terkait sebagai acuan dalam pelaksanaan *self assesment system* pemungutan Pajak Hotel. Dan menjadi bahan untuk mengukur sejauh mana keberhasilan pelaksanaan sistem tersebut dalam perspektif *Good Governance*. Adanya penelitian ini juga diharapkan pemerintah memperhatikan faktor – faktor yang menjadi pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan *self assesment system* pemungutan pajak hotel dalam perspektif *Good Governance*.

E. Sistematika Pembahasan

Sistematikan pembahasan dalam penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini, menguraikan secara umum mengenai penelitian yang akan dilakukan yang terdiri dari latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan. Dalam hal ini penulis menguraikan tentang implementasi *self assesment system* pemungutan Pajak Hotel kepada masyarakat dengan menerapkan prinsip – prinsip *Good Governance* demi meningkatkan mutu pelayanan yang optimal kepada masyarakat.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Menjelaskan kajian teori yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan. Teori yagn dicantumkan oleh penulis adalah teori *Good Governance* yang didalamnya terdapat teori administrasi publik sebagai disiplin ilmu dari adminitrasi publik. Kemudian konsep dan teori tentang Pajak Hotel, serta penjelasan tentang *self assesment system*, pelayanan publik, dan pajak daerah termasuk regulasi yang mengatur pemberian pelayanan pemungutan Pajak Hotel.

BAB III : METODE PENELITIAN

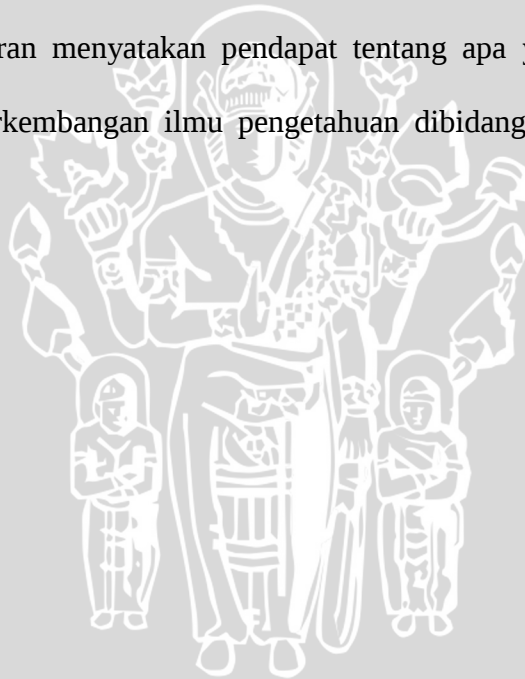
Bab ini menjelaskan bagaimana penelitian untuk skripsi dilakukan diantaranya dengan menentukan jenis penelitian, fokus penelitian, lokasi dan situs penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian serta teknik analisis data.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Berisi tentang penguraian secara umum dan mendalam tentang konteks dan sasaran penelitian berupa objek dan lokasi penelitian yang tersangkut dengan masalah yang diteliti. Pembahasan yaitu mengungkapkan, menjelaskan, dan membahas hasil penelitian, mengungkapkan temuan yang mengacu pada tujuan penelitian.

BAB V : PENUTUP

Kesimpulan menyatakan temuan penelitian berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan. Saran menyatakan pendapat tentang apa yang perlu diteliti lebih lanjut untuk perkembangan ilmu pengetahuan dibidang ilmu yang dikaji serta saran praktis.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Administrasi Publik

1. Konsep Administrasi Publik

Secara etimologi administrasi berasal dari bahasa latin (Yunani) yang terdiri dari dua kata, yaitu *ad* dan *ministrate* yang berarti melayani atau memenuhi. Menurut Siagian dalam Pasolong (2007:3), “Administrasi merupakan keseluruhan proses kerjasama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya”, Sedangkan pendapat lain Simon yang dikutip oleh Islamy (2003:1) mengungkapkan “*Administration as the activities of group cooperating to accomplish common goals*”. Berdasarkan pendapat beberapa ahli tersebut, dapat diketahui terdapat persamaan pengertian administrasi, diantaranya seperti adanya tujuan dan kerja sama di dalam proses administrasi.

Jadi menurut penulis ciri – ciri administrasi yang diolah dari berbagai pengertian administrasi menurut para ahli adalah sebagai berikut:

1. Terdapat kelompok manusia yang terdiri dari 2 orang atau dengan lebih.
2. Terdapat kerja sama.
3. Terdapat proses atau usaha.
4. Terdapat bimbingan, kepemimpinan dan pengawasan.
5. Terdapat tujuan.

Adapun fungsi manajemen menurut Gullick (1965:7-8) adalah sebagai berikut

:

1. *Planning* (Perencanaan) adalah penyusunan perencanaan memerlukan kegiatan administrasi, seperti pengumpulan data, pengolahan data, penyusunan perencanaan.
2. *Organizing* (pengorganisasian) adalah aktivitas menyusun dan membentuk hubungan-hubungan kerja antara orang-orang sehingga terwujud suatu kesatuan usaha dalam mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan.
3. *Staffing* adalah salah satu fungsi dari manajemen yang menyusun personalia pada suatu organisasi mulai dari merekrut tenaga kerja, pengembangannya sampai dengan usaha untuk setiap tenaga petugas memberi daya guna yang maksimal kepada organisasi.
4. *Directing* (pengarahan atau bimbingan) adalah fungsi manajemen yang berhubungan usaha memberi bimbingan, saran, perintah-perintah, untuk tugas yang dilaksanakan dengan baik dan benar-benar tertuju dari yang telah ditetapkan semula.
5. *Coordinating* adalah sebagian dari fungsi manajemen untuk melakukan sejumlah kegiatan agar berjalan baik dengan menghindari terjadinya kekacauan, percekocokan, kekosongan kegiatan yang dilakukan dengan menghubungkan, menyatukan dan menyelaraskan pekerjaan bawahan sehingga terdapat kerja sama yang terarah dalam usaha untuk mencapai tujuan organisasi.
6. *Reporting* adalah manajemen yang berada pada penyampaian perkembangan atau hasil dari kegiatan dengan pemberian keterangan dari tugas dan fungsi para pejabat yang lebih tinggi baik lisan maupun tulisan sehingga dalam menerima laporan dapat memperoleh gambaran tentang pelaksanaan tugas orang yang memberi laporan.
7. *Budgeting* adalah suatu kegiatan yang mengelola dan perencanaan yang berkelanjutan mengenai keuangan atau anggaran.

2. Paradigma Administrasi Publik

Pada perkembangannya, administrasi publik telah mengalami perkembangan paradigma sesuai dengan perkembangan zaman, dimana ilmu pengetahuan semakin maju dan permasalahan publik juga semakin kompleks. Tahun 1992 Barzley dan Armanjani, sebagaimana dikutip oleh Keban (2004:20), menyampaikan adanya pergeseran dari paradigma birokratik menuju paradigma “*post bureaucratic paradigm*”.

Tabel 3.1 Perkembangan Paradigma Administrasi Publik

PARADIGMA BIROKRATIK	PARADIGMA POST BIROKRATIK
Menekankan kepentingan publik, efisiensi, administrasi, dan kontrol.	Menekankan hasil yang berguna bagi masyarakat, kualitas dan nilai, produk, dan keterikatan terhadap norma.
Mengutamakan fungsi, otoritas dan struktur.	Mengutamakan misi, pelayanan dan hasil akhir (<i>outcome</i>).
Menilai biaya, menekan tanggung jawab (<i>responsibility</i>).	Menekankan pemberian nilai (bagi masyarakat), membangun akuntabilitas dan memperkuat hubungan kerja.
Mengutamakan ketaatan pada aturan dan prosedur.	Menekankan pemahaman dan penerapan norma – norma, identifikasi dan pemecahan masalah, serta proses perbaikan yang berkesinambungan.
Mengutamakan beroperasinya sistem – sistem administrasi.	Menekankan pemisahan antara pelayanan dengan kontrol, membangun dukungan terhadap norma- norma, mendorong kegiatan kolektif, memberikan insentif, mengukur dan menganalisis hasil dan memperkaya umpan balik.

(Sumber: Barzelay dan Armajani dalam Larasati (2007:35))

B. Pemerintahan Daerah

1. Pengertian Pemerintahan Daerah

Menurut Pasal 1 ayat (2) Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintah daerah dan DPRD (Dewan Perwakilan Rakyat Daerah) menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas – luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang – Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945. Pemerintahan daerah terdiri dari Provinsi dan Kabupaten/Kota. Masing – masing satuan pemerintahan tersebut

sebagai badan pemerintahan yang berdiri sendiri, tidak ada hubungan hirarki. Hubungan yang terjalin antara provinsi dengan kabupaten/kota adalah hubungan koordinasi yang diatur dalam perundang – undangan.

Konsep pemerintahan lokal seringkali diistilahkan dengan pemerintahan daerah, karena konsep dari pemerintahan lokal sendiri belum digunakan dalam khasanah ejaan bahasa indonesia yang disempurnakan. Lebih lanjut, menurut Hossein yang dikutip oleh Muluk (2009:57) mengungkapkan bahwa *local government* (pemerintahan lokal) merupakan konsep yang dapat mengandung 3 (tiga) pengertian sebagai berikut :

1. Pemerintahan lokal yang kerap kali dipertukarkan dengan *local authority* (pendekatan lokal) yang mengacu pada organ, yakni *council* dan *mayor* (dewan dan kepala daerah) dimana rekrutmen pejabatnya didasarkan pada pemilihan.
2. Mengacu pada pemerintahan lokal yang dilakukan oleh pemerintah lokal. Arti kedua ini mengacu pada fungsi. Dalam menentukan fungsi yang menjadi kewenangan pemerintah daerah, terdapat dua prinsip yang lazim dipergunakan. The ultra vires doctrine menunjukkan bahwa pemerintah daerah dapat bertindak pada hal – hal tertentu atau memberikan pelayanan tertentu saja. Fungsi atau urusan pemerintahan bagi pemerintah daerah dirinci sedangkan fungsi pemerintahan yang tersisa menjadi kompetensi pemerintah pusat.
3. Bermakna daerah otonom, bahwa pembentukan daerah otonom yang secara simultan merupakan kelahiran status ekonomi berdasar atas aspirasi dan kondisi objektif dari masyarakat yang berada di wilayah tertentu sebagai bagian dari bangsa dan wilayah nasional. Masyarakat yang menuntut otonomi melalui desentralisasi menjelma menjadi daerah otonom sebagai kesatuan masyarakat hukum yang berwenang mengatur dan mengurus pemerintahan menurut prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat.

Dari penjelasan di atas maka dapat disimpulkan bahwa, pemerintahan daerah merupakan wujud penyelenggaraan pemerintahan bagi masyarakat daerah yang dapat berimplikasi pada efisiensi dan peningkatan respon pemerintah secara

keseluruhan. Hal ini karena pemimpin daerah yang dipilih secara langsung mengetahui konstituen mereka lebih baik daripada otoritas pada *level* nasional. Hal ini akan memposisikan dirinya baik untuk memberikan pelayanan publik sesuai dengan apa yang diinginkan dan dibutuhkan oleh masyarakat.

2. Pengertian Desentralisasi

Menurut Pasal 1 ayat (7) Undang – Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Pemerintahan Daerah, desentralisasi merupakan penyerahan wewenang pemerintahan oleh pemerintah daerah kepada otonom untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI). Lebih lanjut menurut Nurkholis (2010:20) “Desentralisasi penyerahan wewenang politik dan administrasi oleh jenjang organisasi puncak pada jenjang organisasi di bawahnya”. Adapun alasan perlunya ditetapkan asas desentralisasi menurut Kaho (2005:123) adalah :

“Pelaksanaan desentralisasi akan membantu efektivitas dalam pemerintahan, sebab wilayah negara itu pada umumnya terdiri dari berbagai satuan daerah (yang dimaksud dengan perkataan “Daerah” disini adalah bagian wilayah negara) yang masing – masing memiliki sifat – sifat khusus tersendiri yang disebabkan oleh faktor – faktor geografis (keadaan feonal, iklim, flora, fauna, adat istiadat, kehidupan ekonomi, dialek (bahasa), tingkat pendidikan atau pengajaran dan sebagainya).

Jadi desentralisasi disini mempunyai makna bahwa melalui proses desentralisasi urusan – urusan pemerintahan yang semula termasuk wewenang dan tanggung jawab pemerintah pusat, sebagian diserahkan kepada badan/lembaga pemerintah daerah agar menjadi urusan rumah tangganya sendiri sehingga urusan tersebut menjadi wewenang dan tanggung jawab daerah. Dengan adanya desentralisasi diharapkan agar kebijakan – kebijakan pemerintah daerah tepat sasaran, dalam arti

bahwa kebijakan – kebijakan tersebut sesuai dengan kondisi dan kebutuhan masyarakat setempat. Sehingga dapat menyelesaikan permasalahan dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat setempat baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang.

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa melalui proses desentralisasi urusan – urusan pemerintahan yang semula termasuk wewenang dan tanggung jawab pemerintahan pusat, sebagian diserahkan kepada badan/lembaga pemerintah daerah agar menjadi urusan rumah tangganya sendiri sehingga urusan tersebut menjadi wewenang dan tanggung jawab daerah. Dengan adanya desentralisasi diharapkan agar kebijakan – kebijakan tersebut sesuai dengan kondisi dan kebutuhan masyarakat setempat. Sehingga dapat menyelesaikan permasalahan dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat setempat baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang.

3. Otonomi Daerah

Berdasarkan Undang – Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Pemerintahan Daerah, bahwa otonomi daerah merupakan hak, wewenang dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintah dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang – undangan. Lebih lanjut Nurcholis (2010:34) “Otonomi daerah adalah hak penduduk yang tinggal dalam suatu daerah sebagai kesatuan masyarakat hukum untuk mengatur, mengurus, mengendalikan dan mengembangkan urusannya sendiri dengan tetap menghormati peraturan perundang – undangan yang berlaku”. Berdasarkan beberapa pendapat di atas maka dapat disimpulkan

bahwa otonomi daerah sebagai hak, wewenang dan kewajiban untuk menyelenggarakan kepentingan sekelompok penduduk/masyarakat yang mencakup mengatur, mengurus, mengendalikan, dan mengembangkan berbagai hal yang perlu bagi kehidupan penduduk dengan tetap menghormati perundang – undangan. Sehingga meskipun daerah memiliki hak dan wewenang yang besar dalam mengurus rumah tangganya sendiri bukan berarti dapat dilakukan sebebas – bebasnya, akan tetapi tetap ada batasan – batasan aturan yang harus dipatuhi untuk menjaga persatuan dan kesatuan bangsa.

Berdasarkan Undang – Undang Nomor 9 Tahun 2015, tentang Pemerintahan Daerah, bahwa sebenarnya tujuan pemberian otonomi kepada daerah agar daerah tersebut dapat bergerak secara bebas dan bertanggung jawab dalam mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri yang akan berdampak pada peningkatan daya guna dan hasil guna dari penyelenggaraan pemerintahan dalam pelaksanaan pembangunan.

C. Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Dalam mengartikan atau menelaah pelayanan publik secara konseptual, maka akan dibahas satu persatu. Menurut Donald yang dikutip oleh Hardiansyah (2011:10) “Pelayanan merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain (pemerintah kepada masyarakat) dan pada hakekatnya tidak berwujud serta kepemilikan sesuatu, proses mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik”. Sedangkan untuk mendefinisikan kata

“Publik” Kencana yang dikutip Sinambela (2006:5) memaknai kata “Publik” sebagai “sejumlah manusia yang memiliki kesamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai norma yang kita miliki”. Oleh karena itu pelayanan publik dapat diartikan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan serta menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 yang dikutip Hardiansyah (2011:11), bahwa “Pelayanan publik merupakan segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Daerah atau Badan Usaha Milik Negara dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang – undangan.” Dengan demikian Pelayan Publik dapat diartikan sebagai pemberi layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang memiliki kepentingan organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok atau tata cara yang telah ditetapkan. Pada hakekatnya pemerintahan memberikan pelayanan kepada masyarakat, ia tidaklah diadakan untuk melayani diri sendiri tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya untuk kreatifitasnya demi mencapai tujuan bersama. Menurut Rasyid yang dikutip oleh Hardiansyah (2011:19) “Birokrasi pemerintahan memiliki 3 (tiga) fungsi utama, fungsi pelayanan, fungsi pembangunan, fungsi pemerintahan umum”. Fungsi

pelayanan yaitu memberikan pelayanan (*service*) langsung kepada masyarakat. Fungsi pembangunan berhubungan dengan unit organisasi pemerintahan yang menjalankan salah satu bidang tugas tertentu disektor pembangunan. Fungsi pemerintahan umum berhubungan dengan kegiatan organisasi pemerintahan yang menjalankan tugas – tugas pemerintahan umum (regulasi) termasuk di dalamnya menciptakan dan memelihara ketentaraman dan ketertiban. Pelayanan publik juga dapat diklasifikasikan ke dalam 2 (dua) kategori, pertama pelayanan kebutuhan dasar, meliputi pendidikan, kesehatan dan kebutuhan pokok masyarakat. Kedua pelayanan umum meliputi pelayanan administratif, pelayanan barang dan pelayanan jasa (Hardiansyah, 2011:20-23).

2. Asas – Asas Pelayanan Publik

Pelayanan Publik juga dilakukan untuk memberikan kepuasan kepada pengguna jasa (masyarakat), sehingga dalam penyelenggaraannya sangat membutuhkan asas – asas pelayanan. Asas – asas pelayanan publik menurut Keputusan MENPAN (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara) Nomor 63 Tahun 2004 yang dikutip oleh Rochmach (2011:6) sebagai berikut :

1. Transparansi, bersifat terbuka mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas, dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional, sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif, mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan Hak, tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, gender dan status ekonomi.

6. Keseimbangan hak dan tanggung jawab. Pemberian dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

3. Prinsip – Prinsip Pelayanan Publik

Apabila dilihat dari aspek internal organisasi, menurut Islamy (2000:5) ada beberapa prinsip pokok dalam memberikan pelayanan publik. Prinsip pokok tersebut antara lain :

- a. Prinsip Aksestabilitas, dimana setiap jenis pelayanan harus dapat dijangkau secara mudah oleh setiap pengguna pelayanan (misal: masalah tempat, jarak dan prosedur pelayanan)
- b. Prinsip Kontinuitas, yaitu bahwa setiap jenis pelayanan harus secara terus menerus tersedia bagi masyarakat dengan kepastian dan kejelasan ketentuan yang berlaku bagi proses pelayanan tersebut.
- c. Prinsip Teknikalitas, yaitu bahwa setiap jenis pelayanan proses pelayanannya harus ditangani oleh aparat yang benar-benar memahami secara teknis pelayanan tersebut berdasarkan kejelasan, ketepatan dan kemantapan sistem, prosedur dan instrumen pelayanan
- d. Prinsip Profitabilitas, yaitu bahwa proses pelayanan pada akhirnya harus dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien serta memberikan keuntungan ekonomis dan sosial baik bagi pemerintah maupun bagi masyarakat luas.
- e. Prinsip Akuntabilitas, yaitu bahwa proses, produk dan mutu pelayanan yang telah diberikan harus dapat dipertanggung jawabkan kepada masyarakat karena aparat pemerintah itu pada hakekatnya mempunyai tugas memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat.

Sedangkan dalam Keputusan MENPAN (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara) Nomor 63 Tahun 2004 yang dikutip oleh Rochmah (2011:7) disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus dapat memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut :

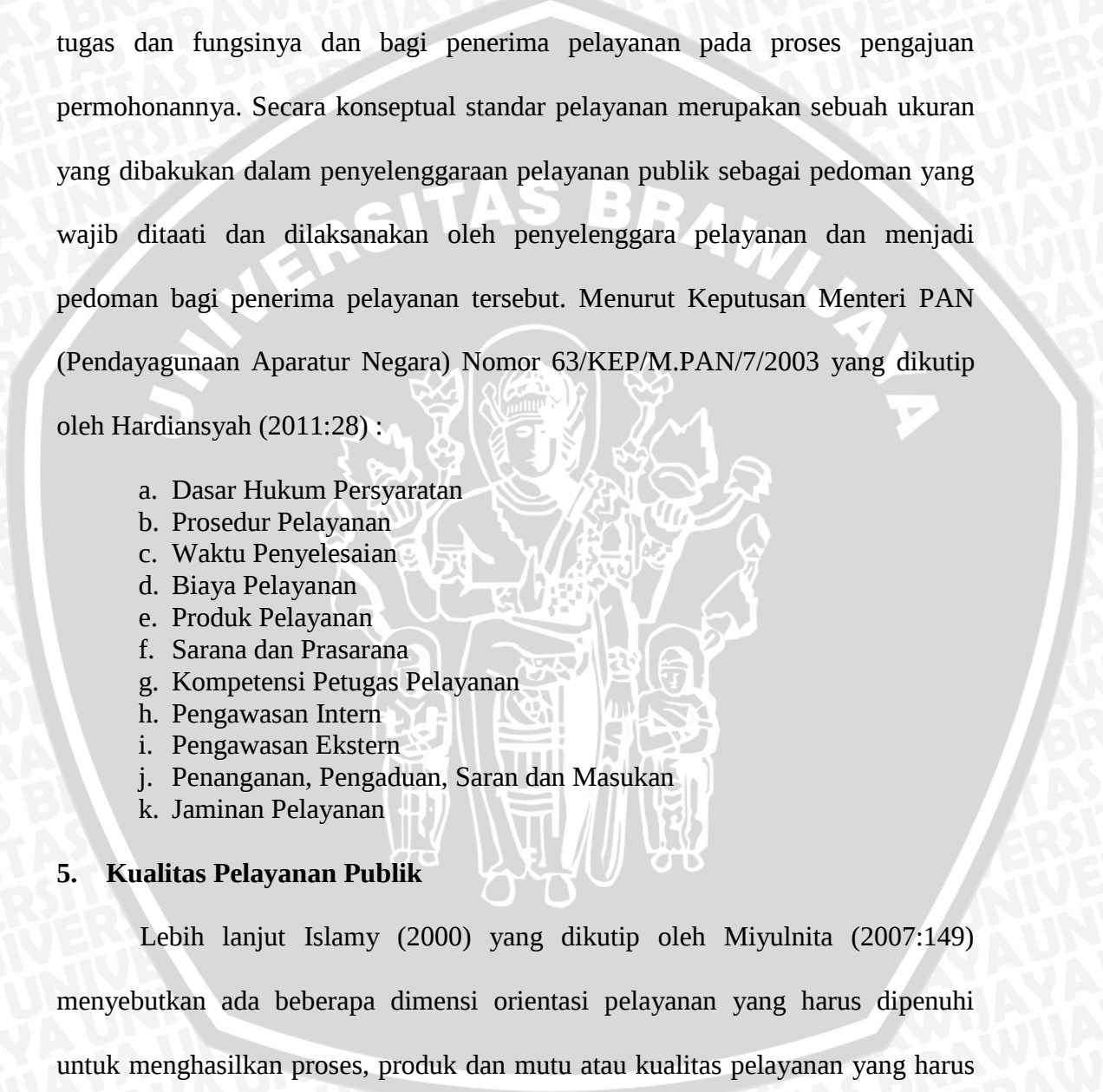
- a. Kesederhanaan
Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan
- b. Kejelasan
 1. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.

2. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
3. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- c. Kepastian Waktu
Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi
Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
- e. Keamanan
Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggung jawab
Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelayanan publik.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana
Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
- h. Kemudahan Akses
Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- i. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan
Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j. Kenyamanan
Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Dari kesepuluh prinsip di atas benar – benar perlu mendapatkan perhatian dan pemahaman yang serius dari setiap aparat pelayanan. Dengan pemahaman dan upaya optimal yang terus menerus untuk menerapkan dan melaksanakan prinsip – prinsip tersebut dalam setiap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat diharapkan akan tercipta saling ketergantungan positif antara pihak masyarakat dengan aparatur pemerintah.

4. Standar Pelayanan Publik

Dalam sebuah penyelenggaraan publik harus memiliki standar pelayanan yang jelas, seperti jaminan adanya kepastian bagi pemberi di dalam pelaksana tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan pada proses pengajuan permohonannya. Secara konseptual standar pelayanan merupakan sebuah ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan tersebut. Menurut Keputusan Menteri PAN (Pendayagunaan Aparatur Negara) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 yang dikutip oleh Hardiansyah (2011:28) :

- 
- Dasar Hukum Persyaratan
 - Prosedur Pelayanan
 - Waktu Penyelesaian
 - Biaya Pelayanan
 - Produk Pelayanan
 - Sarana dan Prasarana
 - Kompetensi Petugas Pelayanan
 - Pengawasan Intern
 - Pengawasan Ekstern
 - Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan
 - Jaminan Pelayanan

5. Kualitas Pelayanan Publik

Lebih lanjut Islamy (2000) yang dikutip oleh Miyulnita (2007:149) menyebutkan ada beberapa dimensi orientasi pelayanan yang harus dipenuhi untuk menghasilkan proses, produk dan mutu atau kualitas pelayanan yang harus dipenuhi untuk, antara lain :

- Quality* (Kualitas), pelanggan sangat berkepentingan dengan pelayanan yang bermutu. Pelayanan harus berorientasi pada mutu sehingga perlu didengar dan dilihat pandangan pelanggan serta pengalaman mereka atas mutu pelayanan yang diterimanya .

- b. *Acces* (Akses), pelayanan harus mudah diakses oleh pelanggan, diantaranya :
 1. Letak kantor pelayanan harus sebisa mungkin dapat dijangkau oleh pelanggan.
 2. Sifat fisik kantor harus cukup representatif agar dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pelanggan.
 3. Jam pelayanan kantor harus sesuai dengan peluang dan kesempatan pelanggan harus luas sesuai dengan peluang dan kesempatan pelanggan.
 4. Aparat dan sistem pelayanan harus menjamin terpenuhinya kebutuhan kejiwaan dan sosial pelanggan.
 5. Pelanggan harus mudah memperoleh dan memahami informasi pelayanan dan organisasi pelayanan.
- c. *Choice* (Pilihan), pelayanan harus berorientasi pada pilihan dan keinginan pelanggan. Aparat perlu mencermati dan memahami dengan baik dan benar apa yang menjadi pilihan dan keinginan dari pelanggan dan kemudian berusaha memenuhinya.
- d. *Partisipatif Control* (Pengawasan), masyarakat mempunyai hak untuk mengawasi dan mengendalikan pelayanan yang mereka terima, jika ternyata pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan pilihan dan kepentingan mereka, aparat harus mengubah dan memperbaikinya sesuai dengan harapan pelanggan.

6. Faktor Penentu Keberhasilan Peningkatan Kualitas Pelayanan

Menurut Djumara (2009:29) berikut ini merupakan faktor – faktor penentu keberhasilan peningkatan kualitas pelayanan diberbagai instansi penyedia layanan publik, sebagai berikut :

a. Kepemimpinan

Kepemimpinan menurut Yaverbaum & Sherman yang dikutip Usman (2011: 281), *“Leadership is act of gaining cooperation from people in order to accomplish something”* (Kepemimpinan adalah tindakan mendapatkan kerja sama dari orang untuk mencapai sesuatu). Sedangkan menurut Hosmer dalam Timpe (1999) yang dikutip oleh Djumara (2009:33) *“Bahwa pemimpin adalah individu dalam suatu organisasi yang mampu mempengaruhi sikap dan pendapat orang lain dalam organisasi”*. Berdasarkan penjelasan diatas mengenai kepemimpinan merupakan usaha untuk mempengaruhi orang lain sehingga tercapainya tujuan yang sama. Lebih lanjut Kotter yang dikutip Djumara (2009:37) mengidentifikasikan tugas prinsipil kepemimpinan yaitu :

1. Menetapkan tujuan bisa berupa seperti membangun visi dan strategi untuk masa depan penyelenggaraan pelayanan.

2. Menyerahkan bawahan , membuat orang lain mengerti, menerima, dan bekerja sama ke arah yang telah ditetapkan.
 3. Memotivasi dan menginspirasi bawahan untuk memahami kebutuhan dasar, nilai – nilai dan emosi masyarakat yang sering kurang mendapatkan perhatian.
- b. Budaya Pelayanan

Menurut Djumara (2009:38) budaya mengandung beberapa makna sebagai berikut :

1. Adanya pola nilai, tingkah laku (termasuk bahasa), hasil karsa dan karya.
2. Budaya berkaitan erat dengan persepsi terhadap nilai dan lingkungannya yang melahirkan makna dan pandangan hidup yang akan mempengaruhi sikap dan tingkah laku.
3. Budaya merupakan hasil dari pengalaman hidup, kebiasaan – kebiasaan serta proses seleksi.

Sedangkan menurut Djumara (2009:38) budaya pelayanan adalah :

“Budaya yang berorientasi pada pelayanan masyarakat terkait dengan cara memberikan pelayanan yang berkualitas diantaranya disiplin dalam pelaksanaan tugas, berdedikasi dan semangat, bertindak adil dan tidak diskriminatif dan tidak memberikan pelayanan yang berbeli – belit, transparan dalam melaksanakan tugas dan mampu mengambil langkah yang kreatif dan inovatif serta tidak melakukan tindakan kolusi, korupsi, dan nepotisme.”

Berdasarkan penjelasan diatas bahwa budaya pelayanan merupakan sebuah pemikiran baru dalam meningkatkan kualitas kerjasama serta dapat membangun sikap dan perilaku sesuai dengan nilai yang baik dalam organisasi”.

c. Sumber Daya Manusia

Menurut Sumarsono (2003:4), Sumber Daya Manusia atau *human resources* mengandung dua pengertian.

1. Pertama, adalah usaha kerja atau jasa yang dapat diberikan dalam proses produksi. Dalam hal lain SDM mencerminkan kualitas usaha yang diberikan oleh seseorang dalam waktu tertentu untuk menghasilkan barang dan jasa.

2. Kedua, SDM menyangkut manusia yang mampu bekerja untuk memberikan jasa atau usaha kerja tersebut. Mampu bekerja berarti mampu melakukan kegiatan yang mempunyai kegiatan ekonomis, yaitu bahwa kegiatan tersebut menghasilkan barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhan atau masyarakat.

Lebih lanjut Handoko (2002:47) menjelaskan bahwa

“Manajemen Sumber Daya Manusia adalah penarikan, seleksi, pengembangan, pemeliharaan, dan penggunaan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan, baik tujuan individu maupun tujuan organisasi. Untuk itu manajemen sumber daya manusia perlu dikelola secara profesional dan baik agar dapat terwujudnya kesinambungan antara lingkungan serta kemampuan organisasi”.

Keseimbangan tersebut merupakan kunci utama suatu organisasi agar dapat berkembang secara produktif dan wajar.

Berdasarkan penjelasan di atas mengenai sumber daya manusia merupakan kunci keberhasilan kinerja organisasi pelayanan publik harus mendapatkan perhatian utama dalam perbaikan kualitas pelayanan. Untuk itu pemilihan dan penempatan pegawai sesuai dengan kompetensi yang dimiliki merupakan salah satu penentu keberhasilan dari standar pelayanan. Dalam hubungan ini organisasi pelayanan publik harus berupaya melakukan pencarian dan penempatan pegawai dan menerapkan konsep penempatan “*the right man in the right place*”, yaitu menerapkan konsep penempatan orang yang tepat pada setiap bentuk dan jenis pelayanan. Oleh karena itu sumber daya manusia yang bekerja di unit/organisasi pelayanan publik tidak hanya dituntut keahlian dan keterampilan secara teknis dan penguasaan terhadap peraturan perundang – undangan yang mendasari, akan tetapi yang lebih penting lagi diperlukan sikap mental dan perilaku yang baik, ramah dalam melayani jujur cekatan dan bertanggung jawab. Hal ini mengingat

masyarakat yang dilayani tidak peduli terhadap apa yang mereka butuhkan untuk dapat dilayani secara baik, mudah, cepat dan murah.

d. Teknologi Informasi

Menurut Turban, Rainer dan Potter (2009:6) *“Information technology relates to any computer-based to that people use to work with information and to support the information and information processing needs of an organization”*.

Berdasarkan definisi tersebut memiliki arti bahwa teknologi informasi berkaitan dengan segala sesuatu yang berbasis komputer yang digunakan orang untuk melakukan pekerjaan yang berhubungan dengan informasi untuk mendukung dan mengola informasi tersebut sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Lebih lanjut O’Brien (2007:6) “Teknologi informasi adalah :

“Teknologi pendukung dari sistem informasi, yaitu sistem berbasis teknologi informasi yang mengelola komponen – komponennya berupa *hardware* (perangkat keras), *software* (perangkat lunak), *netware* (sistem jaringan atau pengaman data), *dataware* (sub sistem yang berkaitan dengan pengolahan, penyimpanan, pengadministrasian, penyajian serta pemanfaatan data) dan *brainware* (sub sistem(*programmer* dan *data entry*) untuk melakukan transformasi data menjadi informasi.”

Berdasarkan penjelasan di atas secara umum teknologi informasi merupakan upaya yang dilakukan petugas untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas, perlu didukung dengan perangkat – perangkat teknologi informasi (TI) mengingat potensi penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan publik adalah sangat tinggi.

Beberapa perangkat teknologi informasi yang dapat mendukung pelaksanaan standat pelayanan antara lain : perangkat telepon, *faksimile*,

komputer, internet beserta *website*, layar *touchscreen*, merupakan perangkat standart yang seharusnya dimiliki oleh institusi pelayanan publik. Disamping itu penggunaan teknologi informasi juga bisa berguna agar pelaksanaan standart pelayanan bisa menjadi *corporate*. Dengan sistem terintegrasi data – data yang dimasukkan kedalam suatu sistem informasi yang berguna bagi perbaikan Standar Pelayanan untuk masa yang akan datang.

e. Kelembagaan

Secara teoritis Nort yang dikutip oleh Djumara (2009:48) mendiskripsikan tentang Lembaga atau Kelembagaan adalah “Suatu *rule of the game* yang mengatur suatu tindakan dalam organisasi dapat berjalan efektif dan efisien”. Dengan demikian tata kelembagaan dapat menjadi pendorong (*enabling*) pencapaian keberhasilan dan sekaligus juga bila tidak tepat dalam menata maka dapat menjadi penghambat (*constraint*) pencapaian keberhasilan organisasi. Menurut Bromly (1989) yang dikutip oleh Djumara (2009:48) analisis terhadap kelembagaan akan menyangkut tidak saja pada aturan main, tetapi menyangkut tiga angkatan yaitu :

1. Tingkatan Kebijakan
2. Tingkatan Organisasi
3. Tingkatan Perilaku (*Expected Action*)

Berdasarkan penjelasan di atas mengenai kelembagaan sehingga dalam melakukan penyusunan standart pelayanan publik merupakan sebuah perkembangan kelembagaan atau *rule of the game* dikarenakan dalam melakukan

penyusunan standar pelayanan publik harus memperhitungkan penataan kewenangan dan tata cara organisasi.

f. Peraturan perundang – undangan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) peraturan merupakan sebuah tatanan yang terdiri dari (petunjuk, kaidah, ketentuan) yang dibuat untuk mengatur. Lebih lanjut Djumara (2009:52) menjelaskan bahwa “Peraturan perundangan merupakan sebuah pedoman dan tatalaksana pelayanan umum yang menjadi acuan bagi instansi penyelenggara pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat”. Berdasarkan penjelasan diatas Peraturan perundang – undangan merupakan sebuah pedoman untuk mewujudkan pelayanan publik yang terbaik dan berkualitas kepada masyarakat.

Berbagai kebijakan yang beberapa kali mengalami penyempurnaan salah satunya melalui keputusan MENPAN (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara) Nomro 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan publik. Dalam rangka memberikan jaminan dan kepastian agar penerapan standart pelayanan dapat berjalan dengan baik, sehingga dibutuhkan sebuah payung kebijakan yang secara formal mengharuskan kepada instansi pemerintah atau pelayanan publik untuk menyusun dna menrapkan standart pelayanan, mendukung pemberdayaan sumber daya manusia dna penataan kelembagaan.

D. PAJAK DAERAH

1. Pengertian Pajak

Banyak para ahli memberikan batasan tentang pajak, diantaranya pengertian pajak yang dikemukakan oleh Adriani yang telah diterjemahkan oleh Brotodiharjo dalam buku Pengantar Ilmu Hukum Pajak (1991:2).

“Pajak adalah iuran kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan – peraturan, dengan tidak mendapat prestasi kembali, yang langsung dapat ditinjau, dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran – pengeluaran umum berhubungan dengan tugas negara yang menyelenggarakan pemerintahan.”

Pajak menurut Pasal 1 angka 1 Undang - Undang Nomor 6 Tahun 1983 sebagaimana telah disempurnakan terakhir dengan Undang - Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan adalah "Kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang Undang, dengan tidak mendapat timbal balik secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat". Dari beberapa penjelasan di atas dapat disimpulkan, bahwa pajak merupakan suatu hal yang bersifat memaksa, dimana setiap warga negara yang baik harus memenuhi kewajibannya untuk membayar pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku tentang perpajakan. Jika setiap orang sadar akan betapa pentingnya pajak, maka uang dari hasil pajak tersebut dapat dialokasi kepada sektor – sektor pemerintahan yang akan bergua bagi penerimaan negara yang ada pada akhirnya penerimaan tersebut akan digunakan untuk membiayai dan membenahi segala macam infrastruktur yang ada di Indonesia.

Lebih lanjut Prawoto (2013:188) Pajak dapat dikelompokkan ke dalam golongan sebagai berikut :

1. Menurut Pembebanannya
 - a. Pajak Langsung, yaitu Pajak yang bebannya harus ditanggung sendiri oleh Wajib Pajak yang bersangkutan dan tidak dapat dialihkan / dilimpahkan kepada pihak lain serta dipunguti secara berkala (Periodik), Contohnya : Pajak Penghasilan.
 - b. Pajak Tak Langsung, yaitu Pajak yang dipungut kalau ada suatu peristiwa atau perbuatan tertentu, seperti pergerakan barang yang tidak bergerak, pembuatan akte dan lain –lain dan pembayar pajak dapat melimpahkan beban pajaknya kepada pihak lain, serta pajak ini tidak mempergunakan surat ketetapan pajak. Contoh : Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah, Bea Materai.
2. Menurut Sifatnya
 - a. Pajak Subyektif, yaitu pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada subyeknya, dalam arti memperhatikan keadaan diri Wajib Pajak. Contoh : Pajak Penghasilan
 - b. Pajak Obyektif, yaitu pajak yang berpangkal pada obyeknya tanpa memperhatikan keadaan diri Wajib Pajak. Contohnya : Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah.
3. Menurut Lembaga Pemungutannya
 - a. Pajak Pusat, yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga Negara. Contoh : Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak atas Penjualan Barang Mewah, Pajak Bumi dan Bangunan dan Bea Materai.
 - b. Pajak Daerah, yaitu pajak yang dipungut oleh Pemerintah Daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah.

Jenis Pajak Daerah menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah & Retribusi Daerah yaitu :

1. Pajak Provinsi terdiri atas : Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor, Pajak Air Permukaan, dan Pajak Rokok.

2. Pajak Kabupaten/Kota terdiri atas : Pajak Hotel, Pajak Restoran , Pajak Hiburan, Pajak Reklame, Pajak Penerangan Jalan, dan Pajak Mineral Logam dan Batuan.

2. Syarat dan Sistem Pemungutan Pajak

Mardiasmo (2011 : 2) menyatakan bahwa syarat pemungutan pajak adalah sebagai berikut :

1. Pemungutan pajak harus adil (Syarat Keadilan)
Sesuai dengan tujuan hukum, yakni mencapai keadilan, Undang - Undang dan pelaksanaan pemungutan harus adil. Adil dalam perundang - undangan diantaranya mengenakan pajak secara umum dan merata, serta disesuaikan dengan kemampuan masing-masing. Sedang adil dalam pelaksanaannya yakni dengan memberikan hak bagi Wajib Pajak untuk mengajukan keberatan, penundaan dalam pembayaran dan mengajukan banding kepada Majelis Pertimbangan Pajak.
2. Pemungutan pajak harus berdasarkan Undang - Undang (Syarat Yuridis)
Di Indonesia, pajak diatur dalam UUD 1945 pasal 23 ayat 2. Hal ini memberikan jaminan hukum untuk menyatakan keadilan, baik Negara maupun warganya.
3. Tidak mengganggu perekonomian (Syarat Ekonomis)
Pemungutan tidak boleh mengganggu kelancaran kegiatan produksi maupun perdagangan, sehingga tidak menimbulkan kelesuan perekonomian rakyat.
4. Pemungutan pajak harus efisien (Syarat Finansial)
Sesuai fungsi budgetair, biaya pemungutan pajak harus dapat ditekan sehingga lebih rendah dari hasil pemungutannya.
5. Sistem pemungutan pajak harus sederhana (Sederhana)
Sistem pemungutan yang sederhana akan memudahkan dan mendorong masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Sistem perpajakan dapat disebut sebagai metode atau cara bagaimana mengelola utang pajak yang terutang oleh wajib pajak dapat mengalir ke kas negara. Menurut Mardiasmo (2011:7) bahwa sistem pemungutan pajak dibagi menjadi 3 (tiga) macam, yaitu :

- a. *Official Assessment System* adalah suatu sistem pemungutan yang memberi wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak.

Ciri-cirinya :

- Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada fiskus.
- Wajib pajak bersifat pasif.
- Utang pajak timbul setelah dikeluarkan surat ketetapan pajak oleh fiskus.

- b. *Self Assessment System* adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada Wajib Pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang.

Ciri-cirinya:

- Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada Wajib Pajak sendiri.
- Wajib Pajak aktif, mulai dari menghitung, menyetor dan melaporkan sendiri pajak yang terutang.
- Fiskus tidak ikut campur dan hanya mengawasi.

- c. *With Holding System* adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga (bukan fiskus dan bukan Wajib Pajak yang bersangkutan) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak.

Ciri-cirinya :

- Wewenang menentukan besarnya pajak yang terutang ada pada pihak ketiga, pihak selain fiskus dan Wajib Pajak.

3. Pengertian Pajak Daerah

Agar suatu daerah dapat membiayai, memajukan dan mengurus rumah tangganya sendiri maka haruslah ditempuh suatu kebijaksanaan yang mewajibkan

setiap orang untuk membayar pajak sesuai dengan kewajibannya. Menurut Mardiasmo (2003:93) “Pajak daerah adalah pajak yang dipungut oleh daerah berdasarkan peraturan pajak yang ditetapkan oleh daerah (melalui peraturan daerah) untuk kepentingan pembiayaan rumah tangga pemerintah daerah”. Untuk penjelasan lebih lanjut menurut Yasin yang dikutip oleh Sutedi (2008:57) “Pajak Daerah adalah pungutan daerah menurut peraturan yang ditetapkan sebagai badan hukum publik, dalam rangka membiayai rumah tangganya, dengan kata lain bahwa pajak daerah yang berwenang pungutannya ada pada daerah dan pembangunan daerah”.

Lebih lanjut Davey yang dikutip oleh Sutedi (2008:57) pajak daerah ialah

1. Pajak yang dipungut oleh Pemerintah daerah dengan peraturan daerahnya sendiri.
2. Pajak yang dipungut berdasarkan peraturan nasional, tetapi pendapatan tarifnya dilakukan oleh pemerintah daerah.
3. Pajak yang dipungut diadministrasikan oleh pemerintah pusat, tetapi pemungutannya dibagikan kepada pemerintah daerah.

Dari penjelasan di atas maka dapat disimpulkan, bahwa pajak daerah merupakan hasil pungutan dari setiap pemerintah daerah, dalam melakukan sebuah pemungutan pajak daerah harus di dasari oleh berlakunya peraturan perundang – undangan yang mengatur dan hasilnya akan dipergunakan untuk membiayai segala macam bentuk pengeluaran daerah.

4. Jenis – Jenis Pajak Daerah

Berdasarkan Pasal 2 Undang – Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah terdapat 5 (lima) jenis pajak provinsi dan 10 (sepuluh) jenis pajak kabupaten/kota. Secara rinci dapat dilihat dalam tabel berikut :

1. Pajak yang Dikelola Provinsi
 - a. Pajak Kendaraan Bermotor
 - b. Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor
 - c. Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor
 - d. Pajak Air Permukaan
 - e. Pajak Rokok
2. Pajak yang Dikelola oleh Kabupaten/Kota terdiri dari :
 - a. Pajak Hotel
 - b. Pajak Restoran
 - c. Pajak Hiburan
 - d. Pajak Reklame
 - e. Pajak Penerangan
 - f. Pajak Mineral Bukan Logam
 - g. Pajak Parkir
 - h. Pajak Air Tanah
 - i. Pajak Sarang Burung Walet
 - j. Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan

5. Intensifikasi dan Ekstensifikasi Pajak Daerah

Sesuai dengan Surat Edaran Direktorat Jendral Pajak No.SE-06/PJ.9/2001 tentang Pelaksanaan Ekstensifikasi Pajak dan Intensifikasi Pajak adalah sebagai berikut : “Intensifikasi pajak adalah kegiatan optimalisasi penggalan penerimaan pajak terhadap objek serta subjek yang telah tercatat atau terdaftar dalam administrasi Direktorat Jendral Pajak dan dari hasil pelaksanaan ekstensifikasi

“Wajib Pajak”. Sedangkan menurut Halim (2002:134-138) “Intensifikasi Pajak daerah yaitu memaksimalkan berbagai kebijakan yang selama ini telah dilaksanakan, melalui peningkatan efisiensi dan efektifitas penerimaan pajak daerah, perbaikan sistem administrasi atau melalui peningkatan tarif pajak, dan memperbaiki sistem perpajakan daerah”.

Berdasarkan penjabaran di atas, bahwa sesungguhnya intensifikasi pajak merupakan cara untuk meningkatkan pendapatan daerah melalui optimalisasi terhadap pengembangan potensi pajak terhadap obyek atau subyek pajak yang tercatat sebelumnya. Supramono (2010:2) mendiskripsikan, bahwa “Upaya pemerintah untuk meningkatkan penerimaan negara melalui ekstensifikasi. Ekstensifikasi ditempuh melalui perluasan, baik objek maupun subjek pajak”. Sedangkan lebih lanjut Sidik yang dikutip oleh Supramono (2010:10) kegiatan ekstensifikasi perpajakan juga dapat dilakukan, melalui “Kebijaksanaan Pemerintah untuk memberikan kewenangan perpajakan yang lebih besar kepada daerah pada masa mendatang”. Untuk itu, perlu adanya perubahan dalam sistem perpajakan Indonesia sendiri melalui sistem pembagian langsung atau beberapa jenis pajak Pemerintah Pusat yang lebih tepat dipungut oleh daerah”.

Berdasarkan penjabaran di atas, bahwa sesungguhnya Ekstensifikasi pajak merupakan kegiatan untuk mencari sesuatu yang tersembunyi yaitu subjek pajak yang telah memenuhi syarat sebagai wajib pajak tetapi belum terdaftar sebagai Wajib Pajak serta belum memiliki NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak).

Sesuai dengan Surat Edaran Direktorat Jenderal Pajak Nomor SE-06/PJ.9/2011 tentang Pelaksanaan Ekstensifikasi Wajib Pajak dan Intensifikasi Wajib Pajak. Adapun tujuan ekstensifikasi Wajib Pajak adalah :

1. Meningkatkan jumlah Wajib Pajak perorangan dan menyempurnakan data subyek serta objek pajak.
2. Meningkatkan penerimaan pajak dan menyempurnakan administrasi pajak.
3. Meningkatkan *law enforcement* serta meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.
4. Sebagai upaya menerapkan *equal treatment* (perlakuan yang sama dalam perpajakan) bagi masyarakat karena prinsip dasar perpajakan tidak boleh ada diskriminasi.

E. *Self Assesment System*

1. *Pengertian Self Assesment System*

Berdasarkan penjelasan atas Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan bahwa *Self assesment system* merupakan sistem yang memberikan kepercayaan sepenuhnya kepada setiap wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan dan membayar sendiri pajak yang terhitungnya.

Sedangkan *Self Assessment System* menurut Resmi (2011:11) dalam bukunya Perpajakan adalah sebagai berikut : “*Self Assessment System* adalah system pemungutan pajak yang memberikan wewenang Wajib Pajak untuk

menentukan sendiri jumlah pajak terhutang setiap tahunnya sesuai dengan undang-undang perpajakan yang berlaku”. Menurut Rahayu (2010:101) “*Self Assesment System* “suatu sistem perpajakan yang memberi kepercayaan kepada Wajib Pajak untuk memenuhi dan melaksanakan sendiri kewajiban dan hak perpajakannya”. Dalam tata cara tersebut kegiatan pemungutan pajak diletakkan kepada aktivitas dari masyarakat sendiri, yaitu Wajib Pajak diberikan kepercayaan untuk menghitung sendiri pajak yang terutang, memperhitungkan pajak yang terutang, membayar sendiri jumlah pajak yang harus dibayar dan melaporkan sendiri jumlah pajak yang terutang.

Dari penjelasan di atas tersebut dapat disimpulkan, bahwa *self assesment system* merupakan sistem pemungutan pajak yang memberika mandat, amanah dan otoritas sepenuhnya kepada Wajib Pajak untuk benar – benar memahami ketentuan mengenai perpajakan secara umum, dari ketenteuan tersebut Wajib Pajak mulai melaksanakan kewajibannya mulai dari melakukan pendaftaran atau mendaftar, menghitung, memperhitungkan, melaporkan serta membayarkan pajak yang terutang sehingga melalui sistem ini pelaksanaan administrasi perpajakan diharapkan dapat dilaksanakan dengan lebih rapi, terkendali sederhana dan mudah untuk dipahami oleh anggota masyarakat Wajib Pajak.

2. Ciri – Ciri *Self Assesment System*

Ciri – ciri *self assesment system* menurut Kurnia (2010:102) adalah :

- a. Wajib Pajak (dapat dibantu konsultan pajak) melakukan peran aktif dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.
- b. Wajib Pajak adalah pihak yang bertanggung jawab penuh atas kewajiban perpajakannya sendiri.
- c. Pemerintah dalam hal ini instansi perpajakan melakukan pembinaan, penelitian dan pengawasan terhadap pelaksanaan kewajiban perpajakan bagi Wajib Pajak, melalui pemeriksaan pajak dan

penerapan sanksi pelanggaran dalam bidang perpajakan sesuai aturan yang berlaku.

3. Syarat Dalam Pelaksanaan *Self Assesment System*

Dalam rangka melaksanakan *self assesment system* ini diperlukan prasyarat yang harus dipenuhi untuk menunjang keberhasilan dari pelaksanaan sistem pemungutan ini sebagaimana yang dikemukakan oleh Suandy (2002:95), yaitu :

1. Kesadaran Wajib Pajak (*Tax Consciousness*)
Kesadaran Wajib Pajak artinya Waji Pajak mau dengan sendirinya melakukan kewajiban perpajakannya seperti mendaftarkan diri, menghitung, membayar dan melaporkan jumlah pajak terutang.
2. Kejujuran Wajib Pajak
Kejujuran Wajib Pajak artinya Wajib Pajak melakukan kewajibannya dengan sebenar - benarnya tanpa adanya manipulasi, hal ini dibutuhkan di dalam sistem ini karena fiskus memberi kepercayaan kepada Wajib Pajak untuk mendaftarkan diri, menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri jumlah pajak yang terutang.
4. Kemauan Membayar Pajak dari Wajib Pajak (*Tax Mindedness*)
Wajib Pajak selain memiliki kesadaran akan kewajiban perpajakannya, namun juga dalam dirinya memiliki hasrat dan keinginan yang tinggi dalam membayar pajak terutangnya.
5. Kedisiplinan Wajib Pajak (*Tax Dicipline*)
Kedisiplinan Wajib Pajak artinya Wajib Pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya dilakukan dengan tepat waktu sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku.

4. Faktor Keberhasilan dan Penghambat *Self Assesment System*

Sebagaimana dinyatakan oleh Soemitro dalam Harahap (2004:44), bahwa keberhasilan *self assesment system* dapat ditentukan oleh 4 (empat) hal yakni :

- a. Kesadaran Pajak dari Wajib Pajak
Tingkat kesadaran akan membayar pajak didasarkan oleh tingkat kepatuhan Wajib Pajak yang berpijak pada tingginya kesadaran tngkat hukum dalam membayar pajak. Dalam hal ini peran fiskus amatlah berarti karena pada dasarnya tingkat kepatuhan Wajib Pajak berdasarkan tingkat pemahaman yang baik seputar pajak.

b. Kejujuran Wajib Pajak

Faktor kejujuran dalam membayar pajak sangatlah penting, karena dengan sistem *self assesment* pemerintah memberikan sepenuhnya kepercayaan masyarakat untuk menetapkan berapa jumlah pajak yang harus dibayar sesuai dengan ketentuan. Masyarakat diharapkan melaporkan jumlah kewajiban pajaknya sebenar – benarnya tanpa adanya manipulasi pajak.

c. Hasrat untuk membayar pajak (*Tax mindedness*)

Hasrat untuk membayar pajak pada dasarnya kepatuhan sukarela dalam membayar pajak, dengan kerangka pemikiran bahwa kesadaran dalam membayar pajak haruslah diikuti oleh hasrat yang tinggi untuk membayar pajak.

d. Disiplin dalam Membayar Pajak (*Tax Discipline*)

Tax Discipline berdasarkan pada tingkat pemahaman yang sesuai terhadap hukum pajak yang dianut suatu negara serta sanksi – sanksi yang menyertainya, dengan harapan masyarakat tidak menunda – nunda dalam membayar pajak.

Kepatuhan Perpajakan menurut Keputusan Menteri Keuangan No.544/KMK.04/2000 yang dikutip Devano dan Rahayu (2006:112) adalah sebagai berikut : “Kepatuhan Perpajakan adalah tindakan Wajib Pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara”. Tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam memnuhi kewajiban perpajakannya menurut Suandy (2003:138) dapat dilihat atas indikator :

- a. Patuh terhadap kewajiban intern, yakni dalam pembayaran/pelaporan SPT Masa setiap bulan.
- b. Patuh terhadap kewajiban tahunan, yakni dalam menghitung pajak atas dasar *self assesment system*, melaporkan perhitungan pajak dalam SPT pada akhir tahun pajak serta melunasi hutang pajak.
- c. Patuh terhadap ketentuan material dan yuridis formal perpajakan melalui pembukuan sebagaimana mestinya.

Lebih lanjut Mardiasmo (2011:8) selain keberhasilan yang mendukung *self assesment system* terdapat hambatan – hambatan dalam pelaksanaan pemungutan pajak yang dapat dikelompokkan menjadi 2 (dua) yaitu :

a. Perlawanan Pasif

Masyarakat enggan (pasif) membayar pajak, yang dapat disebabkan beberapa alasan antara lain :

1. Perkembangan intelektual dan moral masyarakat.
2. Sistem perpajakan yang (mungkin) sulit dipahami masyarakat.
3. Sistem kontrol tidak dapat dilakukan atau dilaksanakan dengan baik.

b. Perlawanan Aktif, yaitu meliputi semua usaha dan perbuatan yang secara langsung ditujukan kepada fiskus dengan tujuan untuk menghindari pajak. Bentuknya antara lain :

1. Tax avoidance, usaha meringankan beban pajak dengan tidak melanggar undang – undang. Penghindaran pajak terjadi sebelum SKP (Surat Ketetapan Pajak) keluar. Dalam penghindaran pajak ini, Wajib Pajak tidak secara jelas melanggar undang- undang tidak sesuai dengan maksud dan tujuan dari isi undang – undang tersebut. Bentuk dari penghindaran pajak meliputi :

a. Menahan Diri

Wajib Pajak yang bersangkutan tidak melakukan sesuatu hal yang bisa dikenai pajak, contohnya tidak merokok agar terhindar bea cukai.

b. Pindah Lokasi

Memindahkan lokasi usaha atau domisili dari lokasi yang tarif pajaknya tinggi ke lokasi yang tarif pajaknya rendah.

2. Tax evasion (pengelakan pajak) upaya Wajib Pajak menghindari pajak terhutang secara ilegal dengan cara menyembunyikan keadaan yang sebenarnya. Cara ini dinilai tidak aman bagi Wajib Pajak karena metode dan teknik yang digunakan tidak berada dalam koridor undang – undang dan peraturan perpajakan. Akibat – akibat pengelakan antara lain :

a. Dalam bidang keuangan

Pengelakan pajak merupakan pos kerugian bagi kas negara karena dapat menyebabkan ketidakseimbangan antara anggaran dan konsekuensi – konsekuensi lain yang berhubungan dengan kenaikan tarif pajak, keadaan inflasi.

b. Dalam bidang ekonomi

Pengelakan pajak mempengaruhi persaingan sehat diantara para pengusaha. Maksudnya pengusaha yang melakukan pengelakan pajak dengan cara menekan biayanya secara tidak wajar.

c. Dalam bidang psikologi

Jika Wajib Pajak dapat dikatakan sudah terbiasa melakukan penggelapan pajak, itu sama saja membiarkan untuk selalu melanggar undang – undang, sehingga Wajib Pajak tersebut memperoleh keuntungan bersih yang lebih besar.

F. Pajak Hotel

1. Dasar Hukum Pajak Hotel

Adanya dasar hukum yang jelas dan tegas dalam pemungutan Pajak Hotel sangat diperlukan, selain untuk menjamin keadilan dan kepastian hukum dalam pemungutannya, adanya dasar hukum yang jelas dan tegas juga mencegah terjadi pengenaan pajak berganda. Adapun dasar hukum pemungutan Pajak Hotel di Indonesia antara lain :

- a. Undang – Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Pemerintahan Daerah
- b. Undang – Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
- c. Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 2 Tahun 2015 tentang Pajak Daerah.
- d. Keputusan Bupati/Walikota yang mengatur tentang Pajak Hotel sebagai aturan pelaksanaan peraturan daerah tentang Pajak Hotel pada kabupaten/kota dimaksud.

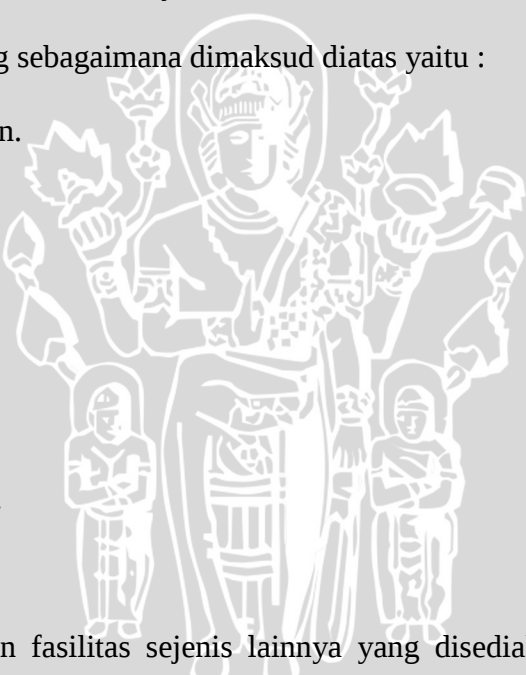
2. Definisi Pajak Hotel

Dalam Perda Kota Malang No. 2 Tahun 2015 tentang Pajak Hotel Pasal 3, Pajak Hotel adalah pajak atas pelayanan hotel. Pengertian hotel disini juga termasuk rumah penginapan yang memungut bayaran. Pengenaan pajak hotel tidak mutlak ada pada seluruh daerah kabupaten atau kota yang ada di Indonesia. Hal ini berkaitan dengan kewenangan yang diberikan kepada pemerintah kabupaten atau kota untuk mengenakan suatu jenis pajak kabupaten/kota. Oleh karena itu, untuk dapat dipungut pada suatu daerah kabupaten atau kota,

pemerintah daerah harus terlebih dahulu menerbitkan peraturan daerah tentang pajak hotel. Peraturan itu akan menjadi landasan hukum operasional dalam teknis pelaksanaan pengenaan dan pemungutan pajak hotel di daerah kabupaten atau kota yang bersangkutan (Siahaan,2005,245).

3. Objek Pajak Hotel

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 olah raga dan hiburan. Jasa penunjang sebagaimana dimaksud diatas yaitu :

- 
- a. Fasilitas Telepon.
 - b. Faksimile.
 - c. Teleks.
 - d. Internet.
 - e. Foto Copy.
 - f. Pelayanan Cuci.
 - g. Setrika.
 - h. Transportasi dan fasilitas sejenis lainnya yang disediakan atau dikelola hotel.

Termasuk dalam objek Pajak Hotel sebagaimana dimaksud pada ayat (1), adalah :

- a. motel;
- b. losmen;
- c. rumah penginapan;

- d. rumah kos dengan jumlah kamar lebih dari 10 (sepuluh);
- e. ruang apartemen yang berubah fungsi sebagai hotel maupun tempat kos;
dan /atau
- f. kegiatan usaha lainnya yang sejenisnya.

4. Bukan Objek Pajak Hotel

Pada Pajak Hotel, tidak semua pelayanan yang diberikan oleh penginapan dikenakan pajak. Ada beberapa pengecualian yang tidak termasuk objek pajak, yaitu (Pasal 4 Perda Pajak Hotel) :

- a. Jasa tempat tinggal asrama yang diselenggarakan oleh Pemerintah, Pemerintah Provinsi 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; dan
- a. Jasa biro perjalanan atau perjalanan wisata yang diselenggarakan oleh hotel yang dapat dimanfaatkan oleh umum.

5. Subjek Pajak dan Wajib Pajak Hotel

Pada pajak hotel yang menjadi subjek pajak (Pasal 5 Perda Pajak Hotel) adalah orang pribadi atau badan yang melakukan pembayaran kepada orang pribadi atau badan yang mengusahakan 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 yang mengusahakan hotel.

Dengan demikian, subjek pajak dan Wajib Pajak pada pajak hotel tidak sama. Konsumen yang menikmati pelayanan hotel merupakan subjek pajak yang membayar (menanggung) pajak sedangkan pengusaha hotel bertindak sebagai Wajib Pajak yang diberi kewenangan untuk memungut pajak dari konsumen (subjek pajak) dan melaksanakan kewajiban perpajakan lainnya.

6. Dasar Pengenaan dan Tarif Pajak Hotel

Dasar pengenaan pajak hotel menurut Perda Pajak Hotel Pasal 6 adalah jumlah pembayaran yang atau yang seharusnya dibayar kepada hotel. Jika pembayaran dipengaruhi oleh hubungan istimewa, harga jual atau penggantian dihitung atas dasar harga pasar yang wajar pada saat pemakaian jasa hotel. Contoh hubungan istimewa adalah orang pribadi atau badan yang menggunakan jasa hotel dengan pengusaha hotel, baik langsung atau tidak langsung, berada di bawah kepemilikan atau penguasaan orang pribadi atau badan yang sama.

Tarif pajak hotel menurut Perda Pajak Hotel sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (3) huruf a, huruf b, huruf c, dan huruf e sebesar 10%. Sedangkan tarif Pajak Hotel sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (3) huruf d, ditetapkan 5%. Dengan demikian, setiap daerah kabupaten/kota diberi kewenangan untuk menetapkan besarnya tarif pajak yang mungkin berbeda dengan kabupaten/kota lainnya, asalkan tidak lebih dari 10%.

G. GOOD GOVERNANCE

Good Governance dalam pengertian paling sederhana adalah suatu pengelolaan pemerintahan yang baik. Yang dimaksud “baik” disini adalah

mengikuti kaidah – kaidah tertentu sesuai dengan prinsip – prinsip dasar *Good Governance*. Menurut *United Nations Development Program* (UNDP) *Good Governance* adalah penyelenggaraan kekuasaan pada bidang politik, ekonomi, dan administrasi dalam mengatur berbagai masalah negara dan juga sebagai instrumen kewenangan negara untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Sedangkan menurut Effendi dalam Azhri, dkk. (2009:187). *Good Governance* sebagai penyelenggaraan pemerintahan secara partisipasi, efektif, jujur, adil, transparan, dan bertanggung jawab kepada semua pemerintahan.

1. Prinsip – Prinsip *Good Governance*

Prinsip – prinsip *Good Governance* menurut UNDP (*United Nations Development Programs*) melalui LAN (Lembaga Administrasi Negara) yang dikutip Tangkilisan (2005:115):

1. Partisipasi (*participation*)

Semua warga masyarakat mempunyai suara dalam pengambilan keputusan, baik secara langsung maupun melalui lembaga-lembaga perwakilan sah yang mewakili kepentingan mereka. Partisipasi menyeluruh tersebut dibangun berdasarkan kebebasan berkumpul dan mengungkapkan pendapat, serta kapasitas untuk berpartisipasi secara konstruktif.

2. Penegakan Hukum (*rule of law*)

Partisipasi masyarakat dalam proses politik dan perumusan-perumusan kebijakan publik memerlukan sistem dan aturan-aturan hukum. Tanpa ditopang oleh sebuah aturan hukum dan penagakannya secara konsekuen, partisipasi publik dapat berubah menjadi tindakan publik yang anarkis.

3. Transparansi (*transparency*)

Transparansi dibangun atas dasar arus informasi yang bebas. Seluruh proses pemerintahan, lembaga-lembaga dan informasi perlu dapat diakses oleh pihak-pihak yang berkepentingan, dan informasi yang tersedia harus memadai agar dapat dimengerti dan dipantau. Transparansi adalah unsur lain yang menopang terwujudnya *Good Governance* yang akan menghasilkan pemerintah yang bersih (*clean governance*). Akibat tidak adanya prinsip transparansi ini, menurut

banyak ahli, Indonesia telah terjebak dalam kubangan korupsi yang berkepanjangan dan parah.

4. Daya Tanggap (*responsiveness*)

Affan menegaskan bahwa pemerintah harus memahami kebutuhan masyarakatnya, yang menunggu mereka menyampaikan keinginan-keinginannya, tetapi mereka secara proaktif mempelajari dan menganalisa kebutuhan-kebutuhan masyarakat, untuk kemudian melahirkan berbagai kebijakan strategis guna memenuhi kepentingan umum. Sesuai dengan asas responsive, setiap unsur pemerintah harus memiliki dua etika, yakni etika individual dan etika sosial. Kualifikasi etika individual menuntut pelaksana birokrasi pemerintah agar memiliki kriteria kapabilitas dan loyalitas profesional. Sedangkan etika sosial menuntut mereka agar memiliki sensitifitas terhadap berbagai kebutuhan publik.

5. Konsensus (*consensus*)

Asas ini menyatakan bahwa keputusan apapun harus dilakukan melalui proses musyawarah melalui consensus. Model pengambilan keputusan tersebut, selain dapat memuaskan semua pihak atau sebagian besar pihak, juga akan menjadi keputusan yang mengikat dan milik bersama sehingga ia akan mempunyai kekuatan memaksa (*coersive power*) bagi semua komponen yang terlibat untuk melaksanakan keputusan tersebut. Untuk meningkatkan dinamika dan menjaga akuntabilitas dari proses pengelolaan tugas-tugas pemerintahan, dalam pengambilan berbagai kebijakan, jajaran birokrasi pemerintah harus mengembangkan beberapa sikap antara lain:

- a. Optimistik
- b. Keberanian
- c. Keadilan yang berwatak kemurahan hati

6. Keadilan (*equity*)

Semua warga masyarakat mempunyai kesempatan memperbaiki atau mempertahankan kesejahteraan mereka.

7. Efektifitas dan Efisiensi (*efficiency and effectiveness*)

Proses-proses pemerintahan dan lembaga-lembaga membuahkan hasil sesuai kebutuhan warga masyarakat dan dengan menggunakan sumber-sumber daya yang ada seoptimal mungkin.

8. Akuntabilitas (*accountability*)

Akuntabilitas adalah pertanggung jawaban jabatan publik terhadap masyarakat yang memberinya kewenangan untuk kepentingan mereka. Secara teoritik, Akuntabilitas menyangkut dua dimensi, yakni akuntabilitas vertikal dan akuntabilitas horizontal. Akuntabilitas vertikal menyangkut hubungan antara pemegang kekuasaan dengan rakyatnya, antara pemerintah dengan warganya. Akuntabilitas horizontal adalah pertanggung jawaban pemegang jabatan public pada lembaga yang setara.

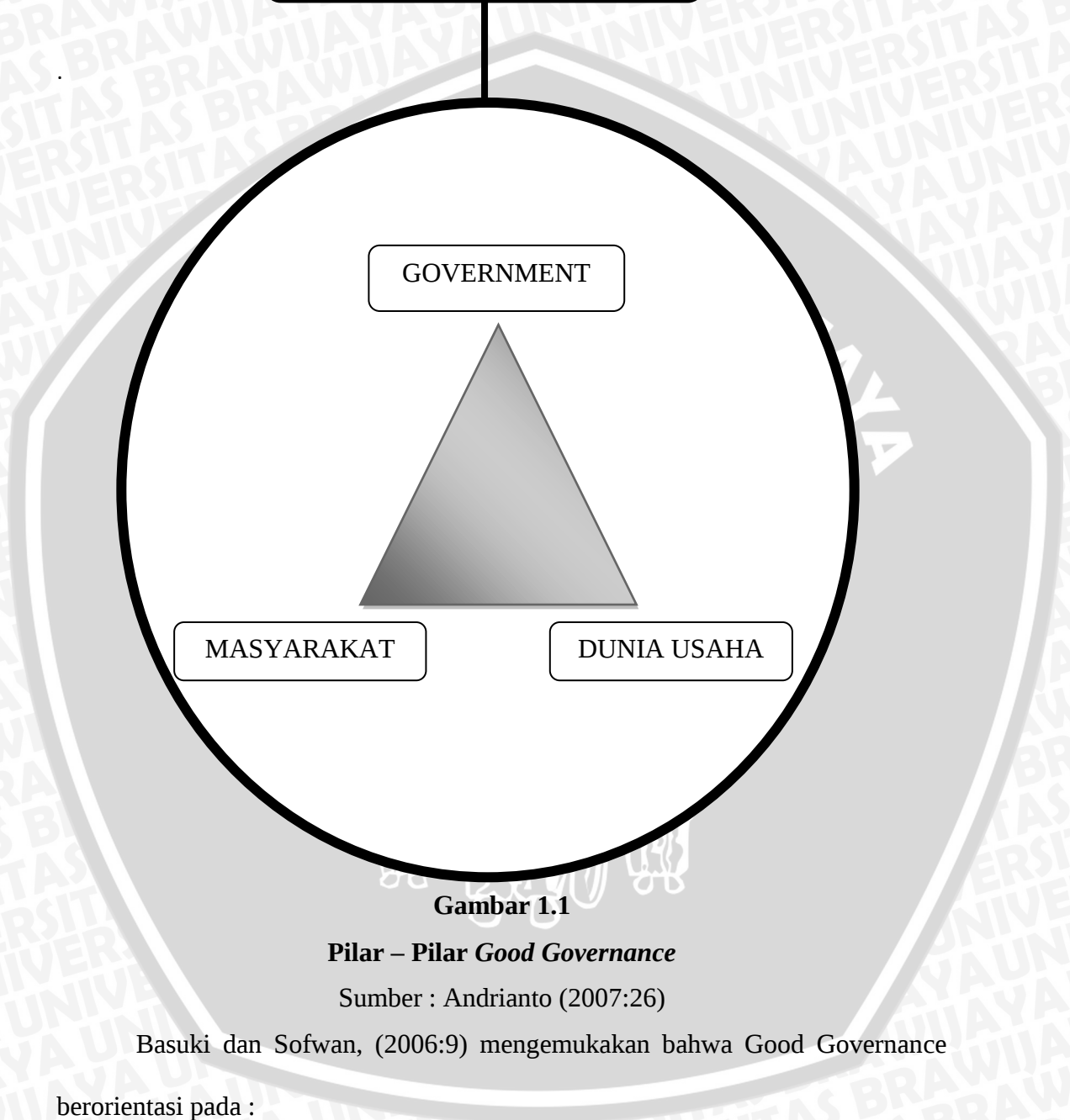
9. Visi Strategis (*strategic vision*)

Para pemimpin dan masyarakat memiliki perspektif yang luas dan jauh ke depan atas tata pemerintahan yang baik dan pembangunan manusia, serta kepekaan akan apa saja yang dibutuhkan untuk mewujudkan perkembangan tersebut. Selain itu mereka juga harus memiliki pemahaman atas kompleksitas kesejarahan, budaya dan sosial yang menjadi dasar bagi perspektif tersebut. Kualifikasi ini menjadi penting dalam kerangka perwujudan *Good Governance*, karena perubahan dunia dengan kemajuan teknologinya yang begitu cepat. Dengan kata lain, kebijakan apapun yang akan diambil saat ini, harus diperhitungkan akibatnya pada 10 (sepuluh) atau 20 (dua puluh) tahun kedepan.

Andrianto (2007:26) menjelaskan bahwa *Good Governance* hanya bermakna bila keberadaannya ditopang oleh lembaga yang melibatkan kepentingan publik. Pilar – pilar *Good Governance* meliputi :

1. Negara
 - a. Menciptakan kondisi politik, ekonomi dan sosial yang stabil
 - b. Membuat peraturan yang efektif dan berkeadilan
 - c. Menyediakan publik service yang efektif dan accountable
 - d. Menegakkan HAM
 - e. Melindungi lingkungan hidup
 - f. Mengurus standar kesehatan dan standar keselamatan publik
2. Sektor Swasta
 - a. Menjalankan industri
 - b. Menciptakan lapangan kerja
 - c. Menyediakan insentif bagi karyawan
 - d. Meningkatkan standar hidup masyarakat
 - e. Memelihara lingkungan hidup
 - f. Menaati peraturan
 - g. Transfer ilmu pengetahuan dan teknologi kepada masyarakat
 - h. Menyediakan kredit bagi pengembangan UKM
3. Masyarakat Madani
 - a. Menjaga agar hak-hak masyarakat terlindungi
 - b. Mempengaruhi kebijakan publik
 - c. Sebagai sarana checks and balances pemerintah
 - d. Mengawasi penyalahgunaan kewenangan sosial pemerintah
 - e. Mengembangkan SDM
 - f. Sarana berkomunikasi antar anggota masyarakat

GOOD GOVERNANCE



Gambar 1.1

Pilar – Pilar Good Governance

Sumber : Andrianto (2007:26)

Basuki dan Sofwan, (2006:9) mengemukakan bahwa Good Governance berorientasi pada :

1. Orientasi ideal negara yang diarahkan pada pencapaian tujuan nasional

2. pemerintahan yang berfungsi secara ideal, yaitu secara efektif, efisien dalam melakukan upaya mencapai tujuan nasional.

Orientasi pertama menunjuk pada demokratisasi dalam kehidupan bernegara dengan elemen – elemen konstituennya seperti *legitimacy, accountability scuring of human rights, autonomy and devolution of power and assurance*. Orientasi kedua, tergantung pada sejauh mana pemerintahan mempunyai kompetensi dan sejauh mana struktur serta mekanisme politik dan administrasi berfungsi secara efektif dan efisien.

Good Governance merupakan upaya merubah watak pemerintah yang semula cenderung bekerja sendiri tanpa memperhatikan aspirasi masyarakat, menjadi pemerintahan yang aspiratif. Dalam sistem penyelenggaraan pemerintahan yang menerapkan *Good Governance*, masyarakat tidak lagi dipandang sebagai obyek yang ingin dicetak sebagaimana yang diinginkan pemerintah, tetapi masyarakat menjadi subyek yang turut mewarnai program – program dan kebijakan pemerintahan. Sistem pemerintahan yang menjadikan masyarakat sebagai subyek hanya terdapat pada sistem pemerintahan demokratis. Dengan demikian prinsip – prinsip yang terkandung dalam *Good Governance* hanya akan tumbuh pada pemerintahan yang mempratekkan sistem demokrasi. (Basuki dan Shofwan, 2006)

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian merupakan metode studi yang dilakukan seseorang atau beberapa orang melalui penyelidikan yang hati-hati terhadap suatu masalah, sehingga diperoleh pemecahan yang tepat terhadap masalah yang diteliti. Dalam melaksanakan suatu penelitian, langkah-langkah yang diambil bertujuan untuk mendapatkan data yang valid dan relevan serta memperoleh informasi yang lengkap. Maka terlebih dahulu harus dipahami dasar-dasar yang menjadi tumpuan berpikir dalam menggunakan metode ilmiah, khususnya dalam rangka sistem sistem etika penelitian, dengan kata lain sebelumnya penulis harus dapat memahami dasar pemikiran terhadap masalah yang akan diselidiki untuk memberikan gambaran dari masalah yang akan diteliti.

Menurut Rahayu (2010:101) *Self Assesment System* “Suatu sistem perpajakan yang memberi kepercayaan kepada Wajib Pajak untuk memenuhi dan melaksanakan sendiri kewajiban dan hak perpajakannya”. Dalam tata cara tersebut kegiatan pemungutan pajak diletakkan kepada aktivitas dari masyarakat sendiri, yaitu Wajib Pajak diberikan kepercayaan untuk menghitung sendiri pajak yang terutang, memperhitungkan pajak yang terutang, membayar sendiri jumlah pajak yang harus dibayar dan melaporkan sendiri jumlah pajak yang terutang.

Berdasarkan dari penelitian yang telah dibuat oleh penulis, maka penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian

deskriptif ini memberikan gambaran secara riil mengenai suatu kondisi tertentu/khusus dalam hubungan antara fenomena yang terjadi secara teratur dan aktual. (Nawawi, 2012:67) mengungkapkan bahwa, “Penelitian deskriptif dapat diartikan sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan subjek data objek penelitian (seseorang, lembaga, masyarakat, dll) pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya”. Penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif ini bertujuan untuk dapat mendeskripsikan dan menganalisis secara terperinci tentang upaya yang dilakukan Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang dalam rangka *self assesment system* pemungutan Pajak Hotel dalam perspektif *Good Governance*.

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian sangat perlu dilakukan dalam langkah-langkah penelitian. tujuannya adalah agar penulis tidak terjebak pada banyaknya data pada lapangan dan menghindari data yang tidak relevan dengan permasalahan dan tujuan penelitian. Maka, peneliti membuat fokus penelitian sebagai berikut:

1. *Self assesment system* pemungutan pajak hotel dalam perspektif *good governance* adalah sebagai berikut:
 - a. Partisipasi masyarakat (*participation*)
 - b. Transparansi (*transparency*)
 - c. Keadilan (*equity*)
 - d. Efektifitas dan efisiensi (*efficiency and effectiveness*)

- e. Akuntabilitas (*accountability*)
- f. Penegakan Hukum (*rule of law*)
- g. Daya Tanggap (*responsiveness*)
- h. Konsensus (*consensus*)
- i. Visi Strategis (*strategic vision*)

2. Faktor pendukung dan penghambat *self assesment system* pemungutan pajak hotel dalam perspektif *Good Governance* yang dihadapi Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang adalah sebagai berikut :

- a. Faktor pendukung
 - 1. Faktor Internal
 - 2. Faktor Eksternal
- b. Faktor penghambat
 - 1. Faktor Internal
 - 2. Faktor Eksternal

C. Lokasi dan Situs Penelitian

Lokasi adalah letak dimana penulis akan melakukan penelitian untuk memperoleh data atau informasi yang diperlukan yang berkaitan dengan permasalahan penelitian. dalam hal ini, yang menjadi lokasi penelitian adalah Kota Malang, Jawa Timur. Alasan penulis memilih lokasi penelitian di Kota Malang karena proses pemungutan pajak hotel di Kota Malang sangat potensial.

Situs penelitian adalah letak atau tempat penulis mengungkapkan keadaan sebenarnya dari objek yang diteliti. Dalam hal ini, penulis memilih Kantor Dinas

Pendapatan Daerah Kota Malang. Secara umum adanya kesesuaian dari situs penelitian ini dengan substansi penelitian mampu memberikan entry yang baik berupa data, interaksi, instansi, substansi yang sesuai dengan kebutuhan deskripsi mendalam. Alasan penulis memilih situs penelitian di Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang adalah Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang mengurus segala urusan yang berhubungan dengan *self assesment system* pemungutan Pajak Hotel.

D. Sumber dan Jenis Data

Menurut Lofland dalam Moleong (2005:17) mengungkapkan bahwa sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata, tindakan, selebihnya adalah data tambahan dan lainnya. Berdasarkan hal tersebut penulis menjabarkan sumber data menjadi 3 (tiga) yaitu :

1. Narasumber (Informan)

Pada penelitian kualitatif posisis nara sumber sangat penting, bukan sekedar memberi respon, melainkan juga sebagai pemilik informasi. Karena itu, ia disebut informan (orang yang memberikan informasi, sumber informasi, sumber data) atau disebut juga subyek yang diteliti. Karena ia juga aktor atau pelaku yang ikut melakukan berhasil tidaknya penelitian berdasarkan informasi yang diberikan. Dalam penelitian ini yang menjadi *key informan* (informan kunci) adalah Kepala Bidang Pajak Daerah Lainnya, Kasi Penetapan, dan Kasi Pendaftaran pada Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang.

2. Peristiwa atau Aktifitas

Data atau informasi juga dapat diperoleh melalui pengamatan terhadap peristiwa atau aktivitas yang berkaitan dengan permasalahan penelitian. Dari peristiwa atau kejadian ini, peneliti bisa mengetahui proses bagaimana sesuatu terjadi secara lebih pasti karena menyaksikan sendiri secara langsung. Dengan mengamati sebuah peristiwa atau aktivitas, peneliti dapat melakukan cross check terhadap informasi verbal yang diberikan oleh subyek yang diteliti. Dalam hal ini, peneliti mengamati aktifitas pelayanan *self assesment system* pemungutan pajak hotel di Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang.

3. Dokumentasi

Teknik ini adalah cara mengumpulkan data melalui peninggalan tertulis, terutama berupa arsip-arsip dan termasuk juga buku-buku tentang pendapat, teori, dalil/hukum-hukum dan lain-lain yang berhubungan dengan masalah penyelidikan. Dokumen atau arsip merupakan bahan tertulis yang dapat digunakan sebagai sumber data yang dijadikan sumber informasi, dokumen-dokumen yang digunakan tentu saja yang berkaitan dengan masalah yang sedang dipelajari. Sutopo (2006: 61) mengemukakan bahwa “Dokumen dan arsip merupakan sumber data yang sering sangat penting artinya dalam penelitian kualitatif”. Terutama bila sasarannya terarah pada latar belakang dengan kondisi peristiwa yang terkini yang sedang dipelajari. Dalam hal ini, peneliti menggunakan dokumen-

dokumen yang berhubungan dengan pemungutan pajak hotel dan implementasi teori *Good Governance*.

Jenis data dibedakan menjadi 2 (dua) yaitu sebagai berikut :

1. Data Primer

Merupakan data yang diperoleh, dikumpulkan atau juga data yang didapatkan dari laporan secara langsung di lapangan oleh orang yang melakukan penelitian. Data primer ini, disebut juga data asli atau data baru. Adapun sumber informan yang terkait dengan penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Ibu Sriyoni Yudowati selaku Kasi Penetapan Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang
- b. Bapak Ony Setiawan selaku Kasi Pendaftaran Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang
- c. Ibu Ni Kadek Yulie selaku Kasubag Umum Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang
- d. Wajib Pajak Hotel di Kota Malang

2. Data Sekunder

Merupakan sumber data yang tidak secara langsung memberikan data kepada peneliti. Data sekunder yang diperlukan serta dikumpulkan dalam penelitian ini adalah berupa dokumen, arsip, perpustakaan, dan laporan – laporan penelitian terdahulu, termasuk juga berita dari surat kabar dan majalah yang berkaitan dengan berhubungan pelaksanaan *self assesment system* pemungutan Pajak Hotel dalam pola pikir *Good Governance*.

- a. Undang – Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
- b. Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2015 tentang Pajak Daerah
- c. Rencana Strategis Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang Tahun 2013 - 2018

E. Teknik Pengumpulan Data

Penulis melakukan pengumpulan data untuk memperoleh data-data di lapangan. Sugiyono (2008:224) mengungkapkan bahwa “Metode pengumpulan data adalah langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan dari penelitian adalah mendapatkan data”. Maka dari itu, penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Wawancara atau *interview*

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan masalah yang harus diteliti, tetapi apabila peneliti ingin mengetahui hal – hal dari responden yang lebih mendalam (Sugiyono,2000:231).

Dalam penelitian ini, menggunakan wawancara terstruktur dengan menggunakan interview guide/pedoman wawancara. Pengumpulan data juga dilakukan berdasarkan hasil wawancara dengan informan. Kemudian informasi yang didapatkan oleh peneliti terus dikembangkan selama wawancara berlanjut dan dianalisis setelah melakukan wawancara. Dalam

penelitian ini yang dilakukan di lapangan jumlah informan tidak dapat dibatasi, mungkin bisa lebih banyak atau sebaliknya.

2. Observasi (Pengamatan)

Observasi merupakan pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematis kejadian – kejadian yang ada di lapangan. Hal ini membantu peneliti dalam pengumpulan data penelitian melalui pengamatan langsung mengenai fenomena yang terjadi, khususnya berkaitan dengan pelaksanaan *self assesment system* pemungutan pajak hotel di Kota Malang.

- a. Observasi partisipatif pasif. Dalam penelitian ini, peneliti melihat kegiatan sehari – hari yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber penelitian. Tetapi dalam partisipatif ini, peneliti bersifat pasif. Jadi peneliti datang di tempat kegiatan orang yang diamati, tetapi tidak ikut dalam kegiatan tersebut.
- b. Observasi terus terang. Peneliti dalam melakukan pengumpulan data menyatakan terus terang kepada sumber data, bahwa sedang melakukan penelitian. Tetapi dalam suatu saat, peneliti juga tidak terus terang atau tersamar dalam observasi, hal ini untuk menghindari kalau suatu data yang dicari merupakan sumber data yang masih dirahasiakan. Dalam hal ini, peneliti mengumpulkan data dengan menyatakan terus terang di Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah suatu teknik pengumpulan data yang mengambil data dari dokumen, arsip, brosur, majalah, koran, dan internet yang sesuai dengan masalah yang diteliti. Penggunaan teknik dokumentasi dimaksudkan untuk pengumpulan data sekunder yang diperoleh dengan cara mengumpulkan dan mempelajari berbagai dokumen tertulis (peraturan perundang – undangan, surat keputusan, dan ketentuan lain) sebagai bahan referensi dan komparasi. Dokumen – dokumen tersebut tentunya yang berhubungan dengan *Self Assesment System* Pemungutan Pajak Hotel Dalam Perspektif *Good Governance*.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat bantu yang dipergunakan untuk mengumpulkan dan atau informasi. Dalam suatu penelitian, alat pengambil data atau instrumen menentukan kualitas data yang dapat dikumpulkan dan kualitas itu menentukan kualitas penelitiannya, oleh karena itu dalam suatu penelitian instrumen yang digunakan atau dibuat harus cermat. Sugiyanto (2008:222) menjelaskan bahwa dalam penelitian kualitatif, yang menjadi instrumen penelitian adalah penulis itu sendiri. Jadi dalam hal ini penulis merupakan instrumen penelitian, yaitu dalam pengumpulan data yang berhubungan dengan topik penelitian. Selain itu digunakan juga instrumen penelitian sebagai berikut :

1. Peneliti Sendiri

Menurut Nasution (1988) dalam Sugiyono (2014:60) menyatakan :

“Dalam penelitian kualitatif tidak ada pilihan lain daripada menjadikan manusia sebagai instrumen penelitian utama. Alasannya ialah bahwa, segala sesuatunya belum mempunyai bentuk yang pasti. Masalah, fokus penelitian, prosedur penelitian, hipotesis yang digunakan, bahkan hasil yang diharapkan, itu semua tidak dapat ditentukan secara pasti dan jelas sebelumnya. Dalam keadaan yang serba tidak jelas, tidak ada pilihan lain dan hanya peneliti itu sendiri sebagai alat satu – satunya yang dapat mencapainya.”

Dalam memperoleh data dan informasi, peneliti bertindak sebagai instrumen untuk mengamati secara langsung peristiwa – peristiwa serta mencatat objek untuk diteliti oleh peneliti dan juga berkaitan dengan permasalahan penelitian mengenai self assesment system pemungutan pajak hotel di Kota Malang. Peneliti sebagai instrumen melakukan pengamatan dengan menggunakan panca indera, dan menggunakan kamera sebagai alat untuk mengamati dan mendokumentasikan segala fenomena – fenomena akan terjadi di lapangan.

2. Pedoman Wawancara (*interview guide*)

Yaitu berupa daftar pertanyaan yang digunakan kepada informan penelitian. hal ini berguna untuk mengarahkan penelitian dalam pengumpulan data terutama dalam melakukan wawancara.

3. Perangkat penunjang yang meliputi alat tulis menulis yang digunakan untuk mencatat apa yang didengar, dilihat, dialami, dan dipikirkan dalam rangka pengumpulan data di lapangan. Sebagai pelengkap dari catatan dari lapangan maka penulis juga memanfaatkan perekam suara, agar memudahkan dalam melakukan pengolahan data.

G. Keabsahan Data

Menurut Sugiyono (2014:125), triangulasi dalam pegujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Dengan demikian terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan waktu.

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber yang nantinya akan mempunyai jawaban yang berbeda-beda. Selanjutnya, data akan dianalisis oleh peneliti sehingga menghasilkan suatu kesimpulan.

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya, data diperoleh dengan wawancara, lalu dilakukan pengecekan dengan menggunakan observasi, atau dokumen.

3. Triangulasi Waktu

Waktu juga akan mempengaruhi kredibilitas data. Data yang akan dikumpulkan oleh peneliti dengan menggunakan teknik wawancara di pagi hari pada saat narasumber atau informan masih segar, sehingga akan memberikan data yang lebih valid sehingga lebih kredibel. Dalam rangka pengujian kredibilitas data dapat dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu dan situasi yang berbeda.

H. Metode Analisis Data

Singarimbun (1989: 263) mengungkapkan bahwa, analisa data adalah proses penyerderhanaan data ke dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan.

Pada penelitian ini, fenomena yang diteliti penulis menggunakan analisis yang dianggap sesuai untuk menginterpretasikan fenomena yang diteliti yaitu melalui analisis deskriptif. Menurut Suharsimi dan Arikunto (1990:245) bahwa, analisis deskriptif adalah digunakan untuk memperoleh suatu gambaran atau suatu fenomena.

Sebagaimana langkah untuk menganalisis data sebagaimana yang dinyatakan oleh Miles, Huberman dan Saldana (2014:14), analisis terdiri dari empat alur kegiatan, yaitu pengumpulan data (*data collection*), kondensasi data (*data condensation*), penyajian data, serta penarikan kesimpulan.

1. Pengumpulan Data (*Data Collection*)

Merupakan kegiatan mengumpulkan data yang diperlukan dalam menentukan tujuan dari penelitian sesuai dengan jenis dan sifat data.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

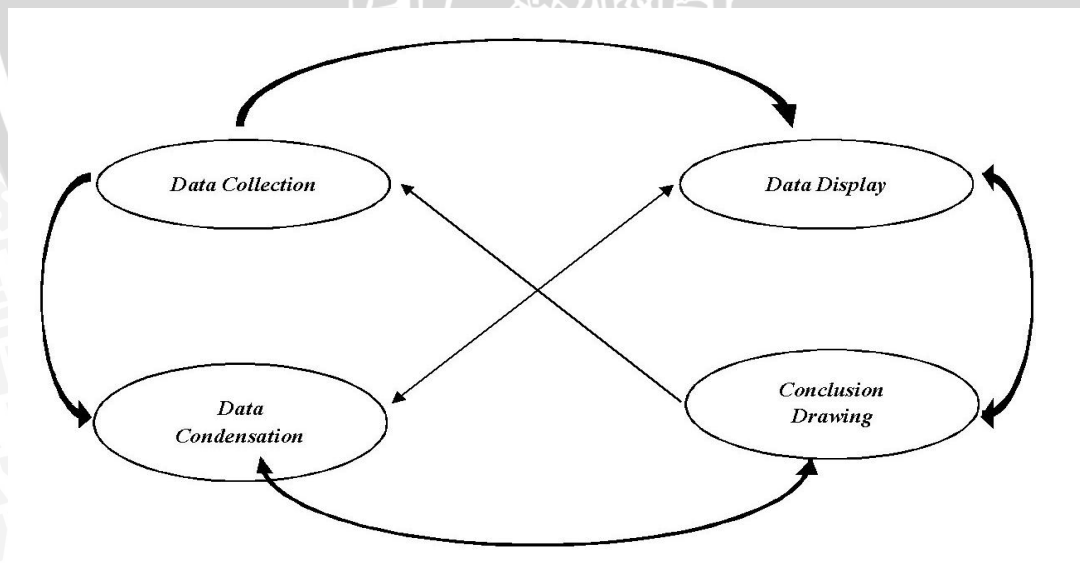
Penyajian data adalah proses pengolahan data ke dalam sejumlah kategori yang sesuai, yang akhirnya akan memudahkan dalam rangka menuturkan, menyimpulkan dan menginterpretasikan data. Selain itu, penyajian data juga berfungsi sebagai daftar yang bisa secara cepat menunjukkan cakupan data yang telah dikumpulkan.

3. Kondesasi Data (*Data Condensation*)

Merujuk pada proses pemilihan menyederhanakan, memfokuskan, dan mengabstrakkan secara umum adalah sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan untuk menarik kesimpulan dan pengambilan tindakan. Bentuk penyajian data dapat berupa teks naratif, matriks, grafik, jaringan dan bagan. Tujuannya adalah untuk memudahkan membaca dan menarik kesimpulan.

4. Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing/Verification*)

Merupakan tahapan terakhir dalam analisis data interaktif. Yaitu data yang telah dikumpulkan, kemudian direduksi untuk memilih-milih data yang perlu dan membuang data yang tidak perlu untuk mempertajam agar lebih terarah, kemudian dilakukan kondensasi data untuk menyederhanakan sehingga dapat ditarik kesimpulan.



Gambar 3.1: Komponen Analisis Data Model Interaktif

Sumber : Miles and Huberman dan Saldana, 2014:14

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum

1. Gambaran Umum Kota Malang

Kota Malang adalah sebuah kota yang terletak di Provinsi Jawa Timur, Indonesia. Kota yang berpenduduk 820.243 (2015) ini berada di dataran tinggi yang cukup sejuk diketinggian antara 440-667 meter di atas permukaan laut. Kota Malang sebagai Kota dengan kondisi alam yang sejuk dan berhawa dingin. Kondisi temperature maksimum sekitar $32,7^{\circ}\text{C}$ dan temperature minimum sekitar $18,4^{\circ}\text{C}$, kelembapan udara 79%-86% dengan kelembapan maksimum 99% dan minimum mencapai 40% serta curah hujan rata – rata 1804,8 mm/tahun.

Kota Malang terletak 90 km sebelah selatan Kota Surabaya dan wilayahnya dikelilingi oleh Kabupaten Malang. Luas wilayah Kota Malang adalah 252,10 km². Kota Malang sebagai kota besar kedua di Jawa Timur setelah Surabaya mempunyai fungsi dan peran yang regional. Sedangkan secara geografis Kota Malang terletak pada $7^{\circ}54'2''$ - $8^{\circ}3'5''$ Lintang Selatan dan $112^{\circ}43'9''$ - $112^{\circ}41'34''$ Bujur Timur. Kota Malang dikelilingi oleh wilayah Kabupaten Malang, sehingga secara administrative batas – batas wilayah Kota Malang adalah:

- a. Sebelah utara : berbatasan dengan Kecamatan Singosari dan Kecamatan Karangploso Kabupaten Malang.

- b. Sebelah timur : berbatasan dengan Kecamatan Pakis dan Kecamatan Tumpang Kabupaten Malang.
- c. Sebelah selatan : berbatasan dengan Kecamatan Tajinan dan Kecamatan Pakisaji Kabupaten Malang.
- d. Sebelah barat : berbatasan dengan Kecamatan Wagir dan Kecamatan Dau Kabupaten Malang.

Secara administrative Kota Malang terbagi menjadi 5 wilayah kecamatan yaitu Kecamatan Blimbing, Kecamatan Klojen, Kecamatan Lowokwaru, Kecamatan Sukun, dan Kecamatan Kedungkandang dengan memiliki wilayah 57 kelurahan. Berikut merupakan rincian Kecamatan dan Kelurahan di Kota Malang

Kecamatan Kedungkandang	
1. Kelurahan Wonokoyo	2. Kelurahan Kotalana
3. Kelurahan Kedungkandang	4. Kelurahan Lesanpuro
5. Kelurahan Madyopuro	6. Kelurahan Sawojajar
7. Kelurahan Tlogowaru	8. Kelurahan Bumiayu
9. Kelurahan Buring	10. Kelurahan Cemorokandang
11. Kelurahan Mergosono	12. Kelurahan Tlogowaru
Kecamatan Sukun	
1. Kelurahan Ciptomulyo	2. Kelurahan Pisangcandi
3. Kelurahan Gadang	4. Kelurahan Karangbesuki
5. Kelurahan Kebonsari	6. Kelurahan Bandulan
7. Kelurahan Bandungrejosari	8. Kelurahan Mulyorejo
9. Kelurahan Sukun	10. Kelurahan Bakalan Krajan

11. Kelurahan Tanjungrejo	
Kecamatan Blimbing	
Kelurahan Balearjosari	Kelurahan Purwantoro
Kelurahan Polowijen	Kelurahan Bunulrejo
Kelurahan Purwodadi	Kelurahan Kesatrian
Kelurahan Arjosari	Kelurahan Polehan
Kelurahan Blimbing	Kelurahan Jodipan
Kelurahan Pandanwangi	
Kecamatan Klojen	
1. Kelurahan Klojen	2. Kelurahan Oro-oro Dowo
3. Kelurahan Rampal Celaket	4. Kelurahan Bareng
5. Kelurahan Samaan	6. Kelurahan Gading Kasri
7. Kelurahan Kidul Dalam	8. Kelurahan Penanggungan
9. Kelurahan Sukoharjo	10. Kelurahan Kauman
11. Kelurahan Kasin	
Kecamatan Lowokwaru	
1. Kelurahan Tasikmadu	2. Kelurahan Ketawanggede
3. Kelurahan Tunggulwulung	4. Kelurahan Jati Mulyo
5. Kelurahan Tlogomas	6. Kelurahan Tunjungsekar
7. Kelurahan Merjosari	8. Kelurahan Mojolangu
9. Kelurahan Dinoyo	10. Kelurahan Tulusrejo
11. Kelurahan Sumbersari	12. Kelurahan Lowokwaru

Tabel 4.1 : Kecamatan Kelurahan di Kota Malang
 Sumber : Profil Kota Malang Tahun Anggaran 2011

a. Visi dan Misi Kota Malang

1) Visi Kota Malang

Visi merupakan perumusan umum mengenai keadaan yang diinginkan pada akhir periode perencanaan yang didalamnya berisi suatu gambaran yang berisikan cita-cita yang ingin diwujudkan. Visi Kota Malang adalah sebagai berikut :

“Terwujudnya Kota Malang sebagai Kota Pendidikan yang Berkualitas, Kota sehat dan Ramah Lingkungan, Kota Pariwisata yang Berbudaya, Menuju Masyarakat yang Maju dan Mandiri”

Penjelasan Visi :

Kota Pendidikan yang Berkualitas, artinya bahwa pembangunan Malang diarahkan untuk meningkatkan kualitas pendidikan dalam arti yang luas.

Kota Sehat dan Ramah Lingkungan, artinya bahwa pembangunan di Kota Malang diarahkan untuk mewujudkan Kota yang sehat dan berwawasan lingkungan

Kota Pariwisata yang Berbudaya, artinya bahwa pembangunan di Kota Malang diarahkan untuk mewujudkan Kota Malang sebagai Kota tujuan wisata dengan tetap melestarikan budaya khas Malangan.

Menuju Masyarakat yang Maju dan Mandiri, artinya bahwa tujuan pembangunan yang dilakukan adalah untuk mewujudkan masyarakat Kota Malang yang maju dan mandiri.

2) Misi Kota Malang

Misi merupakan implementasi dari keinginan menyatukan langkah dari gerak dalam melaksanakan visi yangtelah ditetapkan adalah sebagai berikut :

- a) Mewujudkan dan mengembangkan pendidikan yang berkualitas
- b) Mewujudkan peningkatkan kesehatan masyarakat
- c) Mewujudkan penyelenggaraan pembangunan yang ramah lingkungan.
- d) Mewujudkan pemerataan perekonomian dan pusat pertumbuhan wilayah sekitar.
- e) Mewujudkan dan mengembangkan pariwisata yang berbudaya
- f) Mewujudkan pelayanan publik yang prima.

b. Lambang Kota Malang



Gambar 4.1: Logo Kota Malang

Sumber : Wikimedia.org

c. Makna Lambang

Motto “**MALANG KUÇEÇWARA**” berarti Tuhan menghancurkan yang bathil, menegakkan yang benar.

Arti Warna :

- a) Merah Putih, adalah lambing benderan nasional Indonesia

- b) Kuning, berarti keluruhan dan kebesaran
- c) Hijau adalah kesuburan
- d) Biru Muda berarti kesetiaan pada Tuhan, Negara dan Bangsa
- e) Segilima berbentuk perisai bermakna semangat perjuangan kepahlawanan, kondisi geografis, pegunungan, serta semangat membangun untuk mencapai masyarakat yang adil dan makmur berdasarkan Pancasila.

2. Gambaran Umum Dinas Pendapatan Kota Malang

a. Sejarah Dinas Pendapatan Kota Malang

Pada masa pembentukan Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang merupakan dinas yang bertujuan untuk melakukan pemungutan pajak daerah dan retribusi daerah yang digunakan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Berdasarkan surat walikota Malang tanggal 1 Januari 1970 dibentuklah Dinas Pendapatan Daerah Kotapraja Malang yang dikendalikan langsung oleh walikota selaku Kepala Dinas.

Terhitung sejak tanggal 1 Januari 2001 otonomi daerah secara efektif diberlakukan. Pemerintah Kota Malang membentuk tim otonomi daerah yang tugasnya antara lain melakukan restrukturasi, refungsionalisasi dan revitalisasi lembaga-lembaga perangkat daerah. Hasilnya ialah diterbitkannya Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2000 tentang pembentukan kedudukan, tugas pokok, fungsi dan struktur organisasi dinas sebagai unsur pelaksana pemerintah daerah dan Keputusan Walikota Malang Nomor 10 Tahun 2001 tentang uraian tugas, fungsi dan tata kerja Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang.

b. Tugas Pokok dan Fungsi Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang

a. Tugas Pokok

Dinas Pendapatan Daerah melaksanakan tugas pokok penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah di bidang penerimaan dan Pendapatan Daerah.

b. Fungsi

Fungsi dari Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang antara lain :

- 1) perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang pemungutan pajak daerah;
- 2) penyusunan perencanaan dan pelaksanaan program di bidang pemungutan PBB Perkotaan, BPHTB dan Pajak Daerah Lainnya;
- 3) pelaksanaan dan pengawasan pendataan, pendaftaran, penetapan PBB Perkotaan, BPHTB dan Pajak Daerah Lainnya;
- 4) penyusunan dan pelaksanaan pengembangan potensi PBB Perkotaan, BPHTB dan Pajak Daerah Lainnya;
- 5) penyusunan rencana intensifikasi dan ekstensifikasi PBB Perkotaan, BPHTB dan Pajak Daerah Lainnya;
- 6) pelaksanaan pemungutan PBB Perkotaan, BPHTB dan Pajak Daerah Lainnya;
- 7) pelaksanaan penyelesaian keberatan PBB Perkotaan, BPHTB dan Pajak Daerah Lainnya;
- 8) Pelaksanaan penyelesaian permohonan pembetulan, pembatalan, pengurangan ketetapan, penghapusan, pengurangan sanksi, dan

kelebihan pembayaran atas PBB Perkotaan, BPHTB dan Pajak Daerah Lainnya.

- 9) pembinaan dan pembukuan serta pelaporan atas pemungutan dan penyeteroran PBB Perkotaan, BPHTB dan Pajak Daerah Lainnya.
- 10) pengendalian benda-benda berharga PBB Perkotaan, BPHTB dan Pajak Daerah Lainnya.
- 11) pembinaan dan pengendalian terhadap sistem pemungutan PBB Perkotaan dan Pajak Daerah Lainnya.
- 12) pelaksanaan penerbitan Nomor Pokok Wajib Pajak Daerah (NPWPD);
- 13) pelaksanaan pemungutan penerimaan bukan pajak;
- 14) pelaksanaan penyidikan tindak pidana pelanggaran di bidang pemungutan PBB Perkotaan dan Pajak Daerah Lainnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- 15) pelaksanaan pembelian/pengadaan atau pembangunan aset tetap berwujud yang akan digunakan dalam rangka penyelenggaraan tugas pokok dan fungsi;
- 16) pelaksanaan pemeliharaan barang milik daerah yang digunakan dalam rangka penyelenggaraan tugas pokok dan fungsi;
- 17) pelaksanaan kebijakan pengelolaan barang milik daerah yang berada dalam penguasaannya;

- 18) pengelolaan administrasi umum meliputi penyusunan program, ketatalaksanaan, ketatausahaan, keuangan, kepegawaian, rumah tangga, perlengkapan, kehumasan dan kearsipan;
- 19) pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM);
- 20) penyusunan dan pelaksanaan Standar Pelayanan Publik (SPP) dan Standar Operasional dan Prosedur (SOP);
- 21) pelaksanaan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan/atau pelaksanaan pengumpulan pendapat pelanggan secara periodik yang bertujuan untuk memperbaiki kualitas layanan;
- 22) pengelolaan pengaduan masyarakat di bidang pemungutan pajak daerah;
- 23) penyampaian data hasil pembangunan dan informasi lainnya terkait layanan publik secara berkala melalui website Pemerintah Daerah;
- 24) pemberdayaan dan pembinaan jabatan fungsional;
- 25) penyelenggaraan UPT dan jabatan fungsional;
- 26) pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi; dan
- 27) pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Walikota sesuai dengan tugas pokoknya.

c. Visi, misi dan motto dari Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota

Malang

a. Visi

Terwujudnya peningkatan pendapatan daerah Kota Malang dalam rangka mendukung pertumbuhan perekonomian Kota Malang.

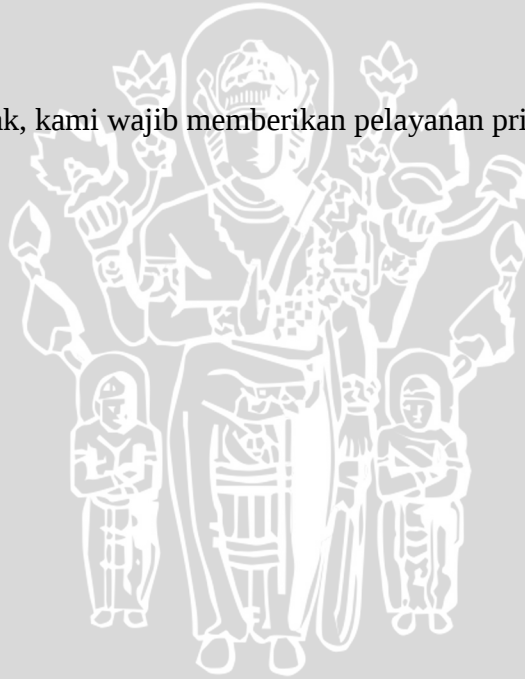
b. Misi

a) Mewujudkan sumber-sumber pendapatan Daerah

b) Mewujudkan sumber daya manusia yang berkualitas

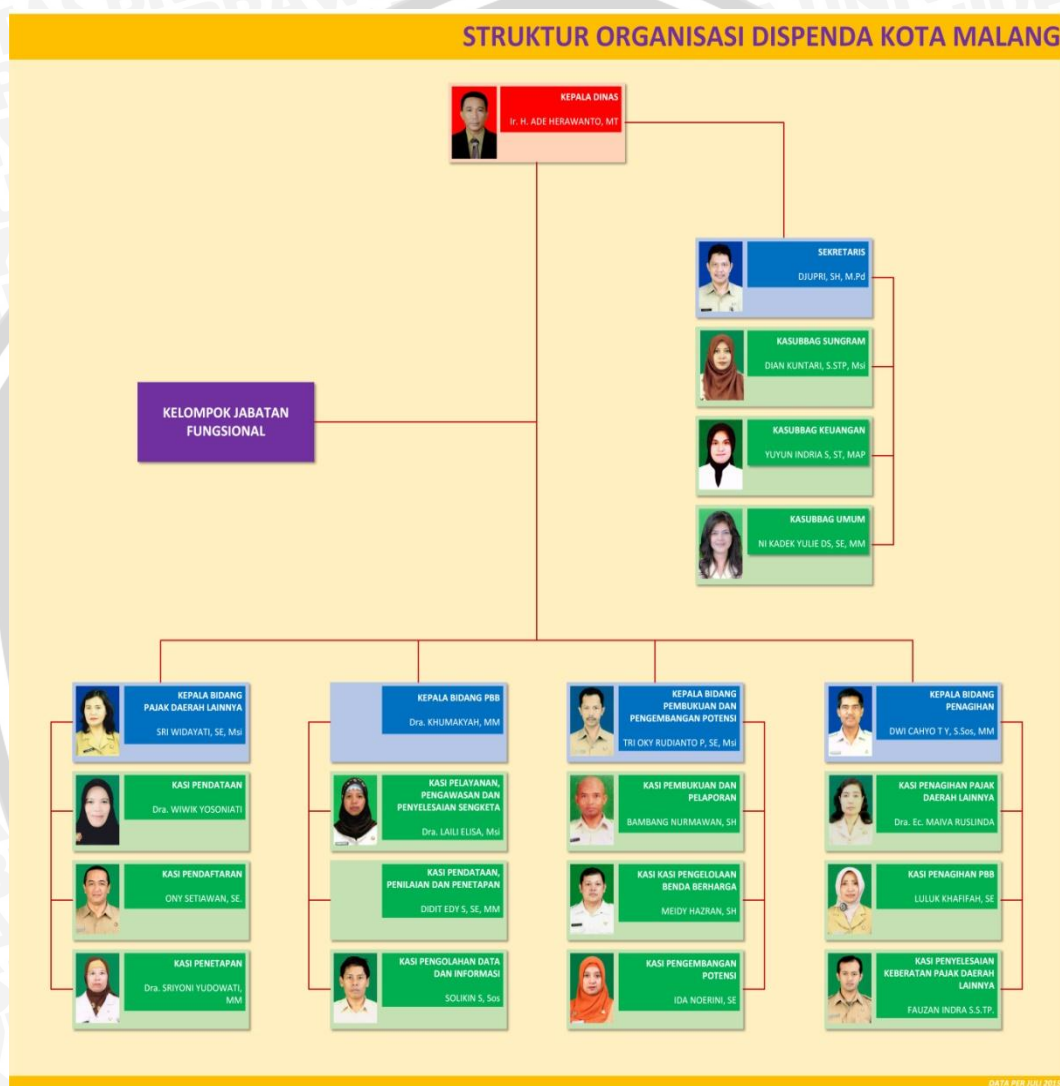
c) Motto

Bagi wajib pajak, kami wajib memberikan pelayanan prima.



d. Struktur Organisasi

Dibawah ini adalah struktur organisasi dari Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang berdasarkan SK walikota Malang nomor 346.



Gambar 4.2
Struktur Organisasi Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang
Sumber : Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang, 2016

Uraian dari tugas dan wewenang dari masing-masing struktur organisasi yang ada adalah sebagai berikut :

a. Kepala Dinas

Kepala dinas memiliki tugas mengkoordinasikan dan melakukan pengawasan melekat terhadap unit-unit kerja di bawahnya serta melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh kepala daerah sesuai dengan bidang tugas dan fungsinya.

b. Bagian Tata Usaha

Bagian tata usaha memiliki tugas melaksanakan administrasi umum, meliputi penyusunan progam, ketatalaksanaan, ketatausahaan, keuangan, kepegawaian, urusan rumah tangga , perlengkapan, kehumasan, dan perpustakaan serta kearsipan dinas. Fungsi bagian tata usaha ialah :

- 1) Pelaksanaan penyusunan rencana strategis dan rencana kinerja tahunan
- 2) Pelaksanaan penyusunan rencana anggaran satuan kerja dan dokumen anggaran satuan kerja
- 3) Pelaksanaan dan pembinaan ketatausahaan, ketatalaksanaan, dan kearsipan dinas.
- 4) Pengelolaan administrasi kepegawaian
- 5) Pengelolaan anggaran dan administrasi keuangan
- 6) Pengelolaan urusan rumah tangga dan perlengkapan
- 7) Pengelolaan urusan kehumasan, keprotokolan dan perpustakaan dinas,
- 8) Pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas dan fungsi.

Bagian tata usaha membahawahi sub bagian keuangan dan penyusunan program serta sub bagian tersebut. sub bagian keuangan dan penyusunan program mempunyai tugas melakukan administrasi umum yang meliputi penyusunan program, pengelolaan anggaran dan pelaksanaan administrasi keuangan. Oleh karena itu, maka fungsi sub bagian keuangan dan penyusunan program ialah :

- 1) Pengumpulan bahan penyusunan rencana strategis dan rencana kinerja tahunan
- 2) Penyiapan bahan penyusunan rencana anggaran satuan kerja dan pelaksanaan dokumen anggaran satuan kerja
- 3) Pengelolaan anggaran dan penyusunan administrasi keuangan
- 4) Penyusunan laporan dan dokumentasi pelaksanaan tugas dan fungsi
- 5) Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh kepala bagian tata usaha sesuai dengan bidang dan fungsinya.

Sub bagian umum bertugas untuk melakukan administrasi umum meliputi ketatalaksanaan, ketatausahaan, kepegawaian, urusan rumah tangga, perlengkapan, kehumasan dan perpustakaan serta kearsipan. Untuk melaksanakan tugas tersebut maka sub bagian umum mempunyai fungsi sebagai berikut :

- 1) Pelaksanaan ketatausahaan, ketatalaksanaan dan kearsipan dinas
- 2) Pelaksanaan administrasi kepegawaian
- 3) Pelaksanaan urusan rumah tangga dan perlengkapan
- 4) Pelaksanaan kehumasan, keprotoklan, perpustakaan serta kearsipan

5) Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan kepala bagian tata usaha sesuai dengan bidang dan fungsinya.

c. Bidang pendapatan, pendaftaran dan penetapan

Sesuai dengan nama bidang ini, maka bidang ini bertugas dalam pendaftaran, pendataan dan penetapan pajak. Adapun fungsi dari bagian ini ialah :

- 1) Perumusan teknis pendaftaran dan pendataan objek, subjek dan wajib pajak daerah dan sistem pengarsipan serta pendokumentasian.
- 2) Pemeriksaan akurasi pendaftaran, pendataan objek, subjek, wajib pajak daerah.
- 3) Penelitian kelengkapan dan potensi pajak daerah
- 4) Pengendalian pemrosesan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)
- 5) Perumusan teknik perhitungan dan penetapan pajak.
- 6) Pemeriksaan nota perhitungan dan penetapan pajak daerah
- 7) Pelaksanaan perhitungan dan penetapan pengenaan pajak dan jabatan (*official assessment*)
- 8) Pemeriksaan ketetapan SKPD, SKPDT, SKPDKB, SKPDLB
- 9) Pengendalian pengdistribusian SKPD, SKPDT, SKPDKB, SKPDLB
- 10) Pemeriksaan permohonan pembayaran pajak daerah dengan sistem angsuran dan penundaan
- 11) Penandatanganan SKPD, SKPDT, SKPDKB, SKPDLB
- 12) Pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas dan fungsi
- 13) Pelaksanaan tugas lain-lain yang diberikan oleh kepala dinas sesuai dengan bidang tugas dan fungsinya.

Bidang pendataan, pendaftaran dan penetapan membawahi 2 seksi yaitu seksi pendataan dan pendaftaran serta seksi penetapan. Fungsi dari seksi pendataan dan pendaftaran antara lain :

- 1) Penyiapan formulir pendataan (SPTPD)
- 2) Penyerahan formulir pendataan (SPTPD) kepada wajib pajak setelah dilakukan pencatatan dalam buku daftar SPTPD
- 3) Pelaksanaan pemeriksaan kelengkapan formulir pendataan (SPTPD) yang telah diisi oleh wajib pajak atau kuasanya
- 4) Pelaksanaan pemeriksaan objek pajak dalam rangka penentuan besarnya pajak.
- 5) Penyiapan formulir pendaftaran wajib pajak
- 6) Penyampaian formulir pendaftaran kepada wajib pajak setelah dicatat dalam buku dan daftar formulir pendataan
- 7) Pemrosesan dan penetapan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)
- 8) Pengolahan data objek, subjek, dan wajib pajak.
- 9) Penyampaian kartu NPWP kepada wajib pajak.
- 10) Penyimpanan dan pendokumentasian arsip dan data pajak daerah
- 11) Pelaporan hasil pengolahan data pajak daerah secara berkala
- 12) Pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas dan fungsi
- 13) Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh kepala bidang pendataan, pendaftaran dan penetapan sesuai dengan bidang tugas dan fungsinya.

Seksi penetapan mempunyai tugas melakukan perhitungan penerbitan dan pendistribusian surat ketetapan pajak dan retribusi daerah kepada wajib pajak dan retribusi daerah. Seksi peneteapan mempunyai fungsi sebagai berikut :

- 1) Pelaksanaan perhitungan pajak dan retribusi daerah dalam nota perhitungan atas dasar kartu daata serta seusuai dengan tarif peraturan daerah yang berlaku.
- 2) Penerbitan SKPD, SKPDT, SKPDKB, SKPDLB, SKRD, SKRDT, SKRDKB, dan SKRDLB berdasarkan nota perhitungan pajak dan retribusi daerah.
- 3) Pembuatan dafta rekapitulasi surat ketetapan pajak dan retribusi daerah yang diterbitkan
- 4) Pendistribusian surat keterangan pajak dan retribusi pajak daerah kepada wajib pajak dan retribusi daerah.
- 5) Penyusunan laporan penggunaan benda-benda berharga yang telah diterbitkan.
- 6) Penyusunan laporan penggunaan benda-benda berharga yang telah diterbitkan
- 7) Pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas dan fungsi
- 8) Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh kepada bidang pendataan, pendaftaran, dan penetapan sesuai dengan bidang tugas dan fungsinya.

d. Bidang pembukuan dan pelaporan

Bidang pembukuan dan pelaporan mempunyai tugas melaksanakan pembukuan dan pelaporan target realisasi penerimaan daerah, retribusi daerah, bagi hasil pajak, penerimaan lain-lain dan pengendalian barang-barang berharga.

Fungsi dari bidang pembukuan dan pelaporan ialah:

- 1) Penelitian terhadap pembukuan dan pencataan ketetapan pajak daerah dan realisasi penerimaan pajak daerah.
- 2) Penelitian terhadap pembukuan dan pencataan target dan realisasi pajak daerah dan retribusi daerah
- 3) Pengendalian terhadap pengajuan, penyimpanan, dan endistribusian benda-benda berharga
- 4) Penelitian terhadap akurasi pelaporan realisasi penerimaan pajak daerah, retribusi daerah, bagi hasil pajak, dan penerimaan lain-lain secara berkala.
- 5) Pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi.
- 6) Pelaksanaan tugas – tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan bidang tugas dan fungsinya.

Bidang pembukuan dan pelaporan membidangi 2 seksi. Yaitu seksi pembukuan dan seksi pelaporan. Seksi pembukuan bertugas melaporkan pembukuan penerimaan pajak daerah pembangunan, retribusi pajak, pajak bagi hasil, dan penerimaan lain – lain. Untuk itu seksi pembukuan mempunyai fungsi :

- 1) Pembuatan perencanaan kebutuhan benda – benda berharga untuk setiap tahunnya.

- 2) Pencatatan penerimaan, pengeluaran, dan pengedalian benda - benda berharga.
- 3) Pengajuan pencetakan benda – benda berharga sesuai dengan kebutuhan.
- 4) Pengevaluasian terhadap penyimpanan dan peredaran benda – benda berharga yang ada pada unit unit kerja penghasil atau pemakai benda – benda berharga.
- 5) Pembuatan laporan secara berkala jumlah persediaan benda – benda berharga dan jumlah benda – benda yang beredar di unit – unit penghasil atau pemakai benda berharga sesuai dengan jenisnya.
- 6) Pencatatan realisasi penerimaan pajak daerah berdasarkan SKPD, SKPST, SKPDP, SKPDLB, SPPT, pajak bumi dan bangunan dan denda administrasi pajak daerah.
- 7) Pencatatan realisasi penerimaan pajak daerah, pajak bumi dan bangunan dan denda administrasi pajak daerah.
- 8) Pencatatan pembayaran pajak daerah yang dibayar dengan cara mengangsur atau ditunda dan realisasi pembayarannya.
- 9) Pencatatan target penerimaan pajak daerah, retribusi daerah, dan penerimaan lain – lain sesuai dengan yang tertera pada APBD dan reanalisis pembayarannya.
- 10) Pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas dan fungsi.
- 11) Pelaksanaan tugas- tugas lain yang diberikan oleh kepala bidang pembukuan dan pelaporan sesuai dengan bidang tugas dan fungsinya.

Seksi pelaporan melakukan tugas pelaporan secara berkala target dan realisasi penerimaan pajak dan retribusi daerah, pajak bagi hasil dan penerimaan lain – lain. Seksi pelaporan mempunyai fungsi sebagai berikut :

- 1) Pembuatan laporan secara berkala (bulanan dan tahunan) realisasi penerimaan per jenis pajak daerah, retribusi daerah, pajak bumi bangunan, bagi hasil pajak dan penerimaan lain – lain (pemungut) pajak dan retribusi daerah.
- 2) Pembuatan laporan secara berkala perbandingan antara target dan realisasi setoran dari unit kerja penghasil (pemungut pajak dan retribusi daerah).
- 3) Pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas dan fungsi.
- 4) Pelaksanaan tugas – tugas lain yang diberikan oleh kepala bidang pembukuan dan pelaporan sesuai dengan bidang tugas dan fungsinya.

e. Bidang penagihan dan pengolahan penerimaan lain – lain

Bidang penagihan memiliki tugas melaksanakan penagihan pajak daerah, pajak bumi dan bangunan, dan atau pajak lainnya berdasarkan ketentuan yang berlaku. Dalam hal ini, bidang penagihan mempunyai fungsi sebagai berikut :

- 1) Pengendalian penagihan pajak daerah, pajak bumi dan bangunan, dan atau pajak berdasarkan ketentuan yang berlaku.
- 2) Pemeriksaan permohonan keberatan, keringanan, dan pembebasan pajak daerah, yang telah ditetapkan SKPD, SKPST, SKPDKB, SKPDLB.

- 3) Penerbitan surat peringatan terhadap wajib pajak daerah yang menunggak dan sudah diberikan surat peringatan dan belum melunasinya.
- 4) Penerbitan surat teguran terhadap wajib pajak yang menunggak dan sudah diberikan surat peringatan dan belum melunasinya.
- 5) Penerbitan surat paksa terhadap wajib pajak daerah yang sudah diberikan surat teguran dan belum melunasinya.
- 6) Pelaksanaan penyitaan objek pajak daerah atau barang milik wajib pajak yang menunggak dan memproses pelelangannya.
- 7) Pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas dan fungsi.
- 8) Pelaksanaan tugas – tugas lain yang diberikan oleh kepala dinas sesuai dengan bidang tugas dan fungsinya.

Bidang penagihan membawahi dua seksi yaitu seksis penagihan dan seksi penerimaan lain – lain. Dalam hal ini seksi penagihan mempunyai fungsi sebagai berikut :

- 1) Pelaksanaan penagihan pajak daerah berdasarkan SKPD, SKPDT, SKPDKB, SKPDLB, dan denda administrasi kepada wajib pajak yang belum membayar sesuai dengan jatuh tempo yang ditentukan.
- 2) Pelaksanaan penagihan pajak bumi dan bangunan berdasarkan SPPT.
- 3) Pelaksanaan penagihan pajak lainnya berdasarkan ketentuan yang berlaku
- 4) Pembuatan laporan tunggakan tiap jenis pajak daerah dan retribusi daerah serta pajak bumi dan bangunan.

- 5) Penyusunan laporan daftar wajib pajak daerah dan retribusi daerah serta pajak bumi dan bangunan.
- 6) Penyampaian surat peringatan, surat teguran, surat paksa, dan surat pemberitahuan pelepasan kepada wajib pajak atau pajak lainnya berdasarkan ketentuan yang berlaku.
- 7) Penyusunan laporan terhadap wajib pajak yang membayar sendiri atau melalui jasa pungut atau petugas penagihan.
- 8) Pemeriksaan berkas permohonan keberatan wajib pajak dan melaksanakan pemeriksaan terhadap objek pajak yang bersangkutan.
- 9) Penyusunan laporan terhadap permohonan keberatan wajib pajak.
- 10) Pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas dan fungsi.
- 11) Pelaksanaan tugas – tugas lain yang diberikan oleh kepala bidang penagihan sesuai dengan bidang tugas dan fungsinya.

Seksi penerimaan mempunyai tugas untuk melakukan koordinasi dengan unit kerja penghasil untuk penerimaan lain – lain. Seksi penerimaan mempunyai fungsi sebagai berikut :

- 1) Pelaksanaan koordinasi dengan unit penghasil yang jenis pemungutannya masuk penerimaan lain – lain untuk mengetahui realisasi penerimaan dan penerimanya.
- 2) Pembuatan laporan hasil koordinasi dengan unit penghasil.
- 3) Pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas dan fungsi.
- 4) Pelaksanaan tugas – tugas lain yang diberikan oleh kepala bidang penagihan sesuai dengan bidang tugas dan fungsinya.

f. Bidang pengembangan potensi dan pengendalian operasional

Bidang pengembangan potensi dan pengendalian operasional mempunyai

fungsi :

- 1) Pelaksanaan pengembangan dan pengendalian operasional.
- 2) Penyusunan perencanaan pendapatan asli daerah, bagi hasil pajak dan pendapatan lainnya penyusunan perencanaan intensifikasi dan ekstensifikasi pajak daerah dan retribusi daerah.
- 3) Pelaksanaan evaluasi terhadap peraturan daerah yang mengatur tentang pajak daerah dan retribusi daerah.
- 4) Pelaksanaan evaluasi terhadap peraturan daerah yang mengatur tentang pajak daerah dan retribusi daerah.
- 5) Pengendalian organism pemungutan pajak daerah dan retribusi daerah.
- 6) Pelaksanaan evaluasi potensi, target, dan realisasi pajak daerah dan retribusi daerah.
- 7) Pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas dan fungsinya.
- 8) Pelaksanaan tugas – tugas lain yang diberikan oleh kepala dinas sesuai dengan bidang tugas dan fungsinya.

Bidang pengembangan potensi dan pengendalian operasional dibagi menjadi dua seksi. Yaitu seksi pengembangan potensi dan seksi pengendalian operasional. Seksi pengembangan potensi mempunyai tugas melakukan perencanaan pengembangan potensi dan penerimaan pendapatan asli daerah melalui pemungutan pajak daerah retribusi daerah. Oleh karena itu fungsi dari seksi pengembangan ialah sebagai berikut :

- 1) Penyusunan perencanaan pengembang pendapatan asli daerah, bagi hasil pajak dan penerimaan lain – lain setiap tahun anggaran.
- 2) Pelaksanaan pembinaan teknis pemungutan dan penggunaan media dan sarana pemungutan pajak daerah dan retribusi daerah.
- 3) Pelaksanaan pembinaan teknis tata kerja dan tata hubungan kerja yang berkaitan dengan pendapatana asli daerah.
- 4) Pelaksanaan koordinasi dalam penyusunan rancangan peraturan daerah atau keputusan kepala daerah yang berkaitan dengan pajak daerah dan retribusi daerah.
- 5) Pelaksanaan penyuluhan dan sosialisasi peraturan perpajakan daerah dan rertribusi daerah.
- 6) Pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas dan fungsi.
- 7) Pelaksanaan tugas lain – lain yang diberikan oleh kepala bidang pengembangan potensi dan pengendalian operasional sesuai dengan bidang tugas dan fungsinya.

Seksi pengendalian operasional mempunyai tugas melakukan pengendalian evaluasi terhadap pungutan dan penyetoran pajak daerah dan retribusi daerah. Adapun fungsi dari seksi pengendalian operasional adalah sebagai berikut :

- 1) Pelaksanaan evaluasi terhadap target dan realisasi penerimaan pajak daerah dan retribusi daerah
- 2) Pengendalian mekanisme proses pemungutan dan pembayaran pajak daerah dan retribusi daerah.

- 3) Pengendalian pelaksanaan teknis penarikan pajak daerah dan retribusi pajak.
- 4) Pelaksanaan analisis potensi pajak daerah dan retribusi daerah berdasarkan kondisi riil lapangan.
- 5) Pelaksanaan upaya peningkatan pendapatan asli daerah melalui intensifikasi dan ekstensifikasi.
- 6) Evaluasi pelaporan tugas dan fungsi
- 7) Pelaksanaan tugas lain-lain yang diberikan oleh kepala bidang pengembangan potensi dan pengendalian operasional sesuai dengan bidang tugas dan fungsinya.

g. Kelompok Jabatan Fungsional

Kelompok jabatan fungsional dibentuk untuk melaksanakan sebagian dari tugas pokok dan fungsi dinas yang membutuhkan keterampilan dan keahlian tertentu, dan ini pun dilakukan jika dinas membutuhkan untuk mementuknya. Kelompok jabatan fungsional dipimpin oleh seorang tenaga fungsional senior selaku ketua kelompok yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada kepala dinas. Kelompok jabatan fungsional dapat dibagi menjadi ke dalam sub-sub kelompok sesuai dengan kebutuhan masing-masing dipimpin oleh seorang tenaga fungsional senior. Jumlahnya berdasarkan sifat, jenis dan beban kerja yang ada.

B. Penyajian Data Fokus Penelitian

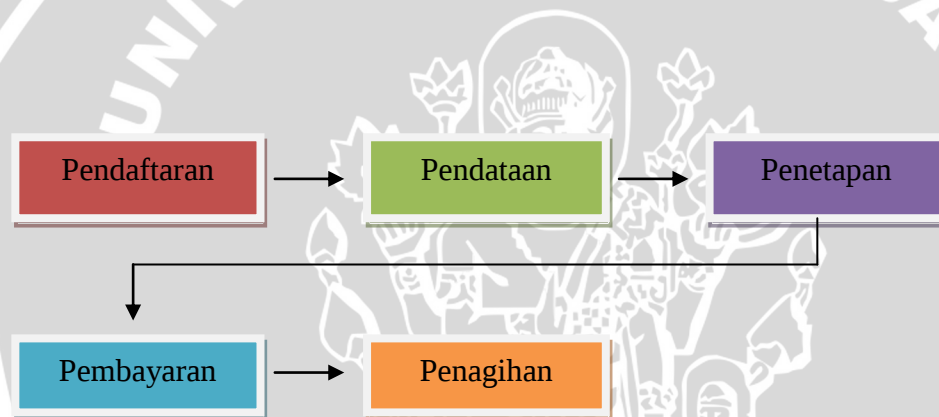
1. *Self assesment system* pemungutan pajak hotel dalam perspektif *good governance* adalah sebagai berikut:

a. Partisipasi Masyarakat (*participation*)

Dalam melakukan pemungutan pajak hotel Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang menggunakan *self assessment system*. Secara konseptual sistem tersebut memberikan dorongan atau kemauan kepada setiap wajib pajak untuk selalu tepat waktu dalam melakukan kewajiban yaitu membayarkan pajaknya yang terutang setiap bulan. Wajib pajak juga dituntut untuk menghitung, memperhitungkan, melaporkan, dan menyetorkan pajak yang terutang kepada Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang sehingga secara tidak langsung wajib pajak harus dituntut lebih aktif dalam memahami pendapatan atau omset yang mereka dapatkan setiap bulannya.

Prinsip partisipasi dalam upaya mewujudkan *good governance*, sejalan dengan pandangan baru yang berkembang di dalam upaya meningkatkan pelayanan publik dengan cara melihat masyarakat tidak hanya sebagai pelanggan (*customer*) melainkan sebagai warga negara dan sekaligus pemerintahan yang ada didalamnya (*owner*). Pergeseran pandangan ini mengisyaratkan bahwa masyarakat sejak awal harus dilibatkan dalam merumuskan berbagai hal yang menyangkut pelayanan publik, misalnya mengenai jenis pelayanan publik yang mereka butuhkan, cara terbaik untuk penyelenggaraan pelayanan publik, mekanisme untuk mengawasi proses pelayanan, dan yang tak kalah pentingnya mekanisme untuk mengevaluasi pelayanan (Purwanto,2008:190).

Penerimaan pajak hotel dapat diperoleh tentunya melalui pemungutan yang dilakukan oleh Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang, berbicara mengenai tata cara pemungutan pajak secara langsung akan berbicara mengenai mekanisme dan proses pemungutan tersebut. Seperti pemungutan pajak daerah lainnya, prosedur dan proses pemungutan pajak hotel telah dilaksanakan berdasarkan ketentuan dan peraturan yang berlaku yang telah tertulis dalam Perda Nomor 2 Tahun 2015 tentang pajak daerah. Adapun mekanisme pemungutan pajak hotel dapat digambarkan seperti berikut ini :



Gambar 4.3
Mekanisme Pemungutan Pajak Hotel
Sumber : data primer yang diolah, tahun 2016

Berdasarkan gambar 2 diatas, maka dalam proses pemungutan pajak hotel selalu diawali dengan kegiatan pendaftaran dan pendataan terhadap obyek dan wajib pajak hotel itu sendiri. Data dan daftar ini selanjutnya dijadikan dasar bagi penentuan (penetapan) berapa besarnya pajak yang akan dikenakan bagi wajib pajak hotel nantinya.

Tabel 4.2

Daftar Data Hotel di Kota Malang Tahun 2016

1. Guest House

Nama	Alamat	NPWPD
Oscar Guest House	Jl. Kebonsari No.9 Malang	0372.64.221
Jero Sading Guest House	Jl. Serang No.2 Malang	1657.62.221
D'Fresh Guest House	Jl. Candi Trowulan No.12 Malang	0621.65.221
Flamboyan Guest House	Jl. S. Parman No.26 Malang	0720.61.221
Guest House Amalia	Jl. Merbabu No.18 Malang	1660.62.221
Guest House Merbabu Graha Makmur	Jl. Merbabu No.26 Malang	1631.62.221
Hotel Arjuno	Jl. BS. Riadi Malang	0377.62.221
Hotel Malang	Jl. Z. Arifin Malang	0365.62.221
Peye Guest House	Jl. Simp. Dieng No.1 Malang	0379.64.221
Sweet Garden Boutique Guest House	Jl. Retawu No.6 Malang	1827.62.221
Hotel Pusposari	Jl. Kol. Sugiono Malang	0026.63.221
De'Clove Guest House	Jl. Cengkeh No.58 Malang	1290.65.221
Fendi's Guest House	Jl. Kawi Malang	1199.62.221
Hotel Ubud	Jl. Bend. Sigura-Gura No.6 Malang	0369.64.221
Guest House Cozy	Jl. Ringgit No.8 Malang	1655.62.221
Guest House Kertanegara	Jl. Semeru No.59 Malang	1667.62.221
De'Corner Guest House	Jl. Telemoyo No.1 Malang	1716.62.221
Srikandi Guest House	Jl. Panderman No.10 Malang	1654.62.221
Hasanah Guest House	Jl. Buring No.9 Malang	1714.62.221
Bandoeng Guest House	Jl. Bandung No.20 Malang	1648.62.221
Nova Guest House	Jl. Kedawung No.19 Malang	0722.61.221
D'Pavilion Guest House	Jl. Buring No.37 Malang	1661.62.221
Lovender Guest House	Jl. Lamongan No.12 Malang	1727.62.221
Aiston Guest House Syariah	Jl. Soekarno Hatta PTP 1 Malang	1331.62.221
Armyn Guest House	Jl. Telemoyo No.22 Malang	0551.62.221
Shinta Guest House	Jl. Lasem No.6 Malang	1820.62.221
Hotel Satrea	Jl. Kahuripan Malang	0376.62.221
Guest House Loesje	Jl. Tangkuban Perahu No.21 Malang	1712.62.221
Guest House Omah Koe	Jl. Bend. Sigura-Gura IV Malang	1079.65.221
Guest House Roellie's	Jl. Kawi No.40 Malang	1316.62.221

2. Hotel Melati

Nama	Alamat	NPWPD
Hotel Megah Mansion	Jl. L. Marta Dinata Malang	0381.62.221
Hotel Malinda	Jl. Z. Arifin Malang	0364.62.221
Hotel Riche	Jl. Basuki Rahmad Malang	0375.62.221
Hotel Pelangi II	Jl. Gajayana Malang	0062.65.221

Hotel Novon	Jl. Raden Intan No.46 Malang	0703.61.221
Hotel Palem I	Jl. Hasanuddin Malang	0359.62.221
Hotel Citihub Indonesia	Jl. JA. Suprpto Malang	1308.62.221
Hotel Bintang	Jl. Hamid Rusdi Malang	0080.61.221
Hotel Palem II	Jl. Thamrin Malang	0334.62.221
Hotel Serayu	Jl. Serayu Malang	0078.61.221
Hotel Santoso	Jl. KH. Agus Salim Malang	0366.62.221
Hotel Tosari	Jl. KH. Ahmad Dalan Malang	0363.62.221
Hotel Pajajaran	Jl. Letjen. Sutoyo Malang	0076.61.221
Hotel Menara	Jl. Pajajaran Malang	0349.62.221
Hotel Megawati	Jl. P. Sudirman Malang	0357.62.221
Hotel Camelia	Jl. DR. Cipto Malang	0356.62.221
Hotel Tirto	Jl. Simp. P. Suroso Malang	0072.61.221
Violet Syariah Hotel	Jl. Wachid Hasyim No.4 Malang	1679.62.221
Hotel Pinus	Jl. SP. Sudarmo Malang	0074.61.221
Hotel Splendid Inn	Jl Mojopahit Malang	0372.62.222
Fasilitas Hotel Splendid Inn	Jl. Mojopahit Malang	0372.62.222
Hotel Kartika Kusuma	Jl. Kahuripan Malang	0353.62.221
Hotel Margosuko	Jl. KH. Ahmad Dahlan Malang	0367.62.221
Hotel Nugraha	Jl. Panji Suroso Malang	0073.61.221
Hotel Army	Jl. Kaliurang Malang	0360.62.221
Hotel Mutiara	Jl. JA. Suprpto Malang	0346.62.221
Hotel Ollino Garden	Jl Aris Munandar Malang	1357.62.221
Hotel Royal Inn	Jl. Tenaga Baru Malang	0075.61.221
Hotel Sampurna	Jl. Kol. Sugiono Malang	0036.64.221
Hotel Aloha	Jl. Gajahmada Malang	0361.62.221
Hotel Wilis	Jl. DR. Wahidin Malang	0358.62.221
Hotel Trio Indah I	Jl. JA. Suprpto Malang	0354.62.221
Hotel Trio Indah II	Jl. BS. Riadi Malang	0382.62.221
Hotel Mandala Puri	Jl. Panglima Sudirman Malang	0350.62.221
Hotel Emma	Jl. Trunojoyo Malang	0343.62.221
Hotel Permata Intan	Jl. Raden Intan Malang	0082.61.221
Hotel Helios	Jl. Pattimura Malang	0345.62.221
Dewarna Hotel	Jl. Zaenal Arifin No.55 Malang	1639.62.221
Hotel Dewarna Sutoyo	Jl. Letjen. Sutoyo Malang	1663.62.221
Hotel Morina	Jl. Cipto No.5 Malang	1668.62.221
Paddy City Resort	Jl. Tenggilis No.9 Malang	0713.65.221
Hotel Montana II	Jl. Candi Panggung Malang	0064.65.221

3. Hotel Pariwisata

Nama	Alamat	NPWPD
Pondok Wisata Family	Jl. Cengger Ayam No.31 Malang	1050.65.221
Pondok Wisata Aventree	Jl. Soekarno Hatta B-4A Malang	0093.65.221
Graha Dewata	Jl. Panji Suroso Malang	0241.61.221
Gress Home Stay	Jl. Kahayan Malang	0081.61.221

Jonas Home Stay	Jl. DR. Soetomo Malang	0352.62.221
Nat Nat Home Stay	Jl. Raung No.2 Malang	1817.62.221
Pondok Enny	Jl. Wilis Malang	0379.62.221
Home Stay Kosabra	Jl. Gresik Malang	0378.62.221
Graha Asri	Jl. Welirang Malang	0733.62.221
Hotel Setia Budi	Jl. Pattimura Malang	0384.62.221
Home Stay Kedung Ombo	Jl. Bend. Kedung Ombo No.3 Malang	0570.65.221
Losmen Dermaga	Jl. MGR.SW. Pranoto Malang	1375.62.221
Hotel Simpang Tiga	Jl. Arief Margono Malang	0369.62.221
Home Stay Griya Raggea	Jl. Taman Borobudur No.8 Malang	0635.62.221
Hotel Emma Mustika Sari	Jl. L. Martadinata Malang	0368.62.221
Wisma Sri	Jl. Simpang Ter.Sigura-Gura I No.19 Malang	127.65.221

4. Hotel Bintang 2

Nama	Alamat	NPWPD
Hotel Pelangi 1	Jl. Merdeka Selatan Malang	0333.62.221
Hotel Maxone	Jl. Jaksa Agung Suprpto No 75A Malang	1918.62.221
Fasilitas Hotel Pelangi 1	Jl. Merdeka Selatan Malang	0333.62.221
Hotel Amaris Malang	Jl. Letjen Sutoyo No.39 Malang	0639.65.221
Hotel Montana 1	Jl. Kahuripan No.9 Malang	0370.62.221
Everyday Smart Hotel	Jl. Soekarno Hatta No.2 Malang	0661.65.221

5. Hotel Bintang 3

Nama	Alamat	NPWPD
Swiss Belinn	Jl Veteran No.8-A	1763.62.211
Hotel Regent's	Jl. JA. Suprpto No.12 Malang	03389.62.211
Fasilitas Hotel Regent's	Jl. JA. Suprpto No.12 Malang	03389.62.221
Grand Palace	Jl. A1 Suryani Malang	0538.62.221
Fasilitan Grand Palace	Jl. A1 Suryani Malang	0538.62.221
Hotel Kartika Graha	Jl. JA. Suprpto No.17 Malang	0341.62.211
Fasilitas Hotel Kartika Graha	Jl. JA. Suprpto No.17 Malang	0341.62.221
Ibis Styles	Jl. LS. Parman No.45 Malang	0685.61.211
Hotel Tugu	Jl. Tugu No.3 Malang	0281.62.211
Hotel Gajah Mada Graha	Jl. DR.Cipto Malang	0383.62.211

6. Hotel Bintang 4

Nama	Alamat	NPWPD
The Balava	Jl. Kolonen Sugiono No.4-6 Malang	0463.61.211
Hotel Santika	Jl. L.Sutoyo No.79 Malang	0089.65.211
Fasilitas Hotel Santika	Jl. L.Sutoyo No.79 Malang	0089.65.211
Ijen Suites Resort & Convention	Ijen Nirwana Raya Blok A-No.16 Malang	1952.62.211

Hotel Savana	Jl. Letjend. Sutoyo No.32-34 Malang	1665.62.221
Harris Hotel & Convention Malang	Jl. Jend. A. Yani Utara/Riverside Malang	0674.61.211
Hotel Horison Ultima Malang	Jl. Green Boulevard No.2 Malang	0699.61.211
Hotel Aria Gajayana	Jl. Kawi No.24 Malang	1625.62.211
OJ Hotel	Jl. DR. Cipto No.11 Malang	1687.62.221
Atria Hotel & Conference	Jl. Letjen S. Parman No.87-89 Malang	0684.61.211

7. Hotel Bintang 5

Nama	Alamat	NPWPD
The Salimar Boutique Hotel	Jl. Cerme No.16 Malang	0337.62.211

Sumber : Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang, 2016

Selanjutnya dikemukakan oleh ibu Sriyoni Yudowati selaku kasi bidang penetapan bahwa :

“Sebelum melakukan pemungutan pajak hotel yang telah tertulis dalam Perda No 2 Tahun 2015, pertama – tama harus melalui tahapan pendaftaran, pendataan hingga penetapan, sehingga pemberian tarif akan bisa ditetapkan. Dimana kegiatan ini dilakukan oleh wajib pajak hotel sendiri yang bertujuan untuk mengetahui jumlah wajib pajak yang telah terdaftar maupun yang masih belum terdaftar sebagai wajib pajak hingga nantinya dapat dijadikan acuan di dalam melakukan pemungutan pajak hotel”. (hasil wawancara tanggal 26 Agustus 2016 pkl:12.32 WIB)

Dengan hasil wawancara diatas, bahwa diperlukan kesadaran masyarakat yang tinggi untuk melaporkan kewajibannya ke Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang. Karena dalam *self assesment system* Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang percaya sepenuhnya pada wajib pajak hotel menghitung, memperhitungkan, melaporkan, dan menyetorkan pajak yang terutang kepada Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang sehingga secara

tidak langsung wajib pajak dituntut lebih aktif dalam memahami pendapatan atau omset yang mereka dapatkan setiap bulannya.

Perubahan yang terjadi begitu cepat dan tidak terduga telah membuka pandangan dan pikiran atas tuntutan adanya paradigma baru yang menghantarkan perjalanan menuju milenium baru bercirikan *good governance*, bebas korupsi, kolusi dan nepotisme sesuai dengan yang diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme. Partisipasi masyarakat menjadi elemen penting dalam pengawasan pemungutan pajak hotel, diperlukan peran aktif masyarakat untuk melaporkan tindakan pegawai pajak yang melakukan kecurangan. Untuk mewadahi laporan dari masyarakat Kantor Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang menyediakan *hot-line* telepon untuk menerima keluhan dan keberatan mengenai pelaksanaan peraturan perpajakan.

Selanjutnya dikemukakan oleh ibu Sriyoni Yudowati selaku kasi bidang penetapan bahwa :

“Masyarakat khususnya wajib pajak hotel di Kota Malang bisa dibilang cukup tertib dalam menghitung, memperhitungkan, melaporkan, dan menyetorkan pajak yang terutang. Pihak Dispenda sendiri memberikan wadah untuk bertanya atau melaporkan kecurangan dari petugas pajak Dispenda yaitu berupa : *hot-line*, kotak kritik dan saran yang ada di *lobby* dan tersedianya *website* yang bebas diakses oleh masyarakat.”(hasil wawancara tanggal 21 November 2016 pukul 09.30 WIB)

Dari hasil data diatas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa masyarakat khususnya wajib pajak hotel di Kota Malang cukup aktif dalam mengawasi petugas Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang dan jumlah hotel di cukup

banyak karena itu, oleh karena itu pajak hotel merupakan hal yang sangat potensial dalam Pendapatan Asli Daerah Kota Malang .

b. Transparansi (*Transparency*)

Merupakan prinsip yang menjamin akses atau kebebasan bagi setiap orang untuk memperoleh informasi tentang penyelenggaraan pemerintahan, yakni informasi tentang kebijakan, proses pembuatan dan pelaksanaannya, serta hasil-hasil yang dicapai. Dalam pencapaian menuju birokrasi yang *Good Governance*, Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang berusaha untuk membuka akses informasi selebar – lebarnya kepada masyarakat luas dengan tujuan agar masyarakat lebih memahami tentang perpajakan dan peraturan yang berlaku. Dengan kemajuan teknologi yang semakin pesat arus informasi harus bisa diakses dengan mudah dan cepat oleh karena itu Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang membuka akses website yang bisa dikunjungi oleh siapa saja dan kapan saja, melalui internet <http://dispenda.malangkota.go.id/> dan untuk bidang pengendalian terdapat aplikasi *e-tax* untuk melihat transaksi hotel sehari – hari yang langsung terhubung ke server Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang. Di dalam *website* tersebut tercantum semua informasi Dinas Pendapatan Daerah, penyuluhan alur pembayaran pajak daerah, target dan realisasi pajak daerah, dan layanan hubungi kami. Selain itu Dinas Pendapatan Daerah mempersilahkan bagi siapa saja yang ingin meneliti tentang proses pemungutan pajak daerah asal sesuai dengan aturan yang berlaku.

Hal serupa juga dikemukakan oleh Bapak Ery selaku pemilik dari De’Laia Guest House bahwa :

“Saya disini sangat terbantu dengan keterbukaan dari pihak Dispenda tentang tata cara pemungutan pajak hotel karena guest house kami baru dibuka 3 bulan yang lalu karena saya cukup awam dengan proses pemungutan pajak hotel. Sebelum mengurus pajak tersebut saya sempat membuka-buka website dari Dispenda selain itu saya sempat ikut dalam sosialisasi pemungutan pajak daerah yang dilakukan Dispenda sekitar bulan Juli lalu.” (hasil wawancara tanggal 20 Desember 2016 pukul 09.37 WIB)

Selanjutnya dikemukakan oleh ibu Sriyoni Yudowati selaku kasi bidang penetapan bahwa :

“Aspek transparansi yang dilakukan Dispenda menurut ibu sendiri sudah sangat baik dan terbuka lebar untuk masyarakat luas dik. Contohnya saja jika kita mengakses internet dan membuka halaman Dispenda Kota Malang, di *website* tersebut sudah mencantumkan semua informasi yang ada baik target dan realisasi pajak daerah, layanan untuk bisa melakukan pengaduan dan di *website* itu sudah lengkap tentang alur dan tata cara pemungutan pajak daerah selain itu juga ada berita terkini tentang kegiatan yang dilakukan Dispenda dan kami pun tidak pernah memilih – milih mana orang yang dapat melakukan riset disini banyak dari universitas, SMK, SMA yang melakukan magang, penelitian di Dispenda Kota Malang.”(hasil wawancara tanggal 21 November 2016 pukul 09.34 WIB)

Berdasarkan hasil observasi peneliti dan wawancara diatas maka dapat disimpulkan bahwa Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang telah menerapkan prinsip transparansi dalam menjalankan aktifitas birokrasinya dimana transparansi merupakan salah satu prinsip dari *Good Governance* sehingga hal ini sangat memudahkan masyarakat dalam mengambil informasi.

c. Keadilan (*Equity*)

Semua warga masyarakat mempunyai kesempatan memperbaiki atau mempertahankan kesejahteraan mereka. Berdasarkan ketentuan Perda No 2 Tahun 2015, pihak Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang menetapkan tarif pajak hotel sebesar 10% (sepuluh persen) dari total pendapatan objek pajak tiap

bulannya, beban tersebut ditetapkan pada awal bulan. Sesuai penelitian di lapangan pajak hotel dibagi menjadi empat klasifikasi hotel meliputi hotel bintang IV, hotel bintang III, hotel bintang II, melati, losmen dan wisma dimana ditetapkan sebesar 10% (sepuluh persen) untuk semua jenis hotel yang tersebar di Kota Malang. Semua wajib pajak hotel mendapatkan pelayanan, fasilitas sarana dan prasarana yang sama dalam pelayanan pemungutan pajak hotel di Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang.

Selanjutnya dikemukakan oleh bapak Fendy selaku Marketing dari Hotel Kartika Graha, yang menyatakan bahwa :

“untuk penetapan pajak ditetapkan pada awal bulan sebesar 10% (sepuluh persen) oleh pihak Dispenda, dan pembayaran untuk bulan ini dilakukan bulan berikutnya. Pembayaran dilakukan sampai batas waktu ditentukan yaitu mulai tanggal 1-10 setiap bulannya. Dan untuk penetapan beban tersebut stabil atau tetap 10% (sepuluh persen) setiap bulan walaupun pendapatan per bulannya berbeda.” (hasil wawancara tanggal 26 Agustus 2016 pukul 11.00 WIB)

Hal ini diperkuat seperti yang diungkapkan oleh ibu Sriyoni Yudowati selaku kasi bidang penetapan bahwa :

“Sesuai dengan Perda yang berlaku No 2 Tahun 2015 telah ditetapkan tarif pajak hotel sebesar 10% dari total pendapatan objek tiap bulannya. Kami dari pihak Dispenda tidak membedakan besaran nilai pajak berdasar besar kecil atau rame tidaknya hotel yang jelas sesuai Perda tersebut telah ditetapkan 10%.”(hasil wawancara tanggal 26 Agustus 2016 pukul 12.35 WIB)

Dari hasil wawancara diatas, maka dapat disimpulkan bahwa Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang telah menerapkan prinsip keadilan dalam pemungutan Pajak Hotel di Kota Malang. Hal ini terbukti dalam dipukul ratanya nominal besaran tarif pajak bagi semua wajib pajak yaitu sebesar 10% dan dalam

proses pelayanan, pemberian fasilitas sarana dan prasarana juga tidak dibeda – bedakan, semua telah sesuai dengan yang tercantum di Perda No 2 Tahun 2015 tentang Pajak Daerah.

d. Efektifitas dan Efisiensi (*effectiveness and efficiency*)

Birokrasi dikatakan efektif dan efisien apabila dalam realita pelaksanaannya birokrasi dapat berfungsi melayani sesuai dengan kebutuhan masyarakat artinya tidak ada hambatan yang terjadi dalam pelayanan tersebut, cepat dan tepat dalam memberikan pelayanan serta mampu memecahkan fenomena yang menonjol akibat adanya perubahan sosial yang sangat cepat dari faktor eksternal. Sumber daya manusia ini mempengaruhi peningkatan efektifitas dan efisiensi dalam birokrasi, artinya suatu efektifitas dan efisiensi dapat tercapai ketika sumber daya manusia itu memiliki keinginan kuat untuk mencapainya. Dengan kata lain, memiliki motivasi yang kuat untuk mencapai efektifitas dan efisiensi.

Seperti yang disampaikan Bapak Ery selaku pemilik dari De'Laia Guest House bahwa :

“Bapak melakukan pengurusan pajak ini di Kantor Dispenda Malang di daerah Kedungkandang sana ya dik menurut saya lokasi tersebut agak jauh sehingga cukup membuang waktu dan tenaga saya, waktu itu saya sempet bertanya ke kasi pendaftaran apakah pengurusan pajak ini hanya bisa disini beliau menjawab iya karena Dispenda belum memiliki UPT.”(hasil wawancara tanggal 20 Desember 2016 pukul 9.53 WIB)

Pajak hotel sendiri menempati posisi ke 5 (lima) terbesar dari target pajak daerah Kota Malang di Tahun 2015. Efektifitas dan efisiensi di Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang sudah terbukti dengan tercapainya realisasi dari target pemungutan pajak hotel setiap tahunnya. Hal ini bisa diwujudkan karena

setiap pegawai seksi PDL (Pajak Daerah Lainnya) khususnya pajak hotel memiliki motivasi yang tinggi terhadap tugas dan tanggung jawabnya. Tetapi hal ini masih menemui kendala yaitu belum adanya UPT (Unit Pelaksana Teknis) yang merupakan perpanjangan tangan dari Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang tentunya hal tersebut sedikit memberi efek kurang baik karena tanggung jawab tugas yang diberikan untuk pegawai Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang menjadi cukup berat.

Tabel 4.3
Target dan Pajak Daerah Kota Malang Tahun Anggaran 2015

No.	NAMA PAJAK DAERAH	TARGET PAJAK (Rp.)
1	Pajak Hotel	22,131,094,351.27
2	Pajak Restoran	28,476,534,284.04
3	Pajak Hiburan	4,943,004,465.24
4	Pajak Reklame	18,676,522,723.99
5	Pajak Penerangan Jalan	38,602,101,561.92
6	Pajak Parkir	2,501,998,407.60
7	Pajak Air Tanah	749,475,964.90
8	Pajak Bea Perolehan Hak Atas Tanah & Bangunan (BPHTB)	100,050,000,000.75
9	Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan (PBB)	53,869,267,940.29
TARGET PAJAK DAERAH KESELURUHAN		270,000,000,000.00

Sumber : Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang, 2016

Tabel 4.4

Target dan Realisasi Pajak Hotel Kota Malang Tahun 2010 – 2015

Tahun Anggaran	Target	Realisasi	Target Realisasi Dalam %
2010	Rp 6.600.928.510	Rp 7.335.305.696	111,1254 %
2011	Rp 7.937.911.592	Rp 8.485.718.855	106,9012 %
2012	Rp 8.913.290.058	Rp 9.787.551.998	109,8085 %
2013	Rp 11.115.346.405	Rp 13.934.800.660	125,3654 %
2014	Rp 17.169.937.869	Rp 25.069.025.890	146,0053 %
2015	Rp 22.131.094.351	Rp 31.828.508.228	143,818 %

Sumber : Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang, 2016

Hal tersebut disampaikan oleh Ibu Sriyoni Yudowati selaku Kasi

Penetapan yang mengatakan bahwa :

“Seperti yang adik ketahui dan juga telah dipublikasikan di website resmi Dispenda setiap tahunnya pajak hotel sendiri selalu melebihi dari target ini berkat kerja keras seksi PDL dan motivasi dari pimpinan. Tetapi dik tugas seksi PDL cukup berat dikarenakan kita belum mempunyai UPT maka dari itu untuk tahun 2017 sudah ada anggaran dan planning untuk mengadakan UPT sehingga kerja kita lebih fokus, efektif dan efisien.”(hasil wawancara 29 September 2016 pukul 10.10 WIB)

Berdasarkan data diatas maka dapat disimpulkan bahwa, prinsip *Good Governance* yaitu efektifitas dan efisiensi belum terlaksana dengan baik karena masih terdapat kendala yaitu belum adanya UPT (Unit Pelaksana Teknis) yang merupakan perpanjangan tangan dari Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang tetapi bisa dikatakan efisien karena dengan keterbatasan tersebut masih dapat mencapai target realisasi pemungutan pajak hotel di Kota Malang.

e. Akuntabilitas (*accountability*)

Akuntabilitas dapat diartikan sebagai kewajiban-kewajiban dari individu-individu atau penguasa yang dipercayakan untuk mengelola sumber-sumber daya publik dan yang bersangkutan dengannya untuk dapat menjawab hal-hal yang menyangkut pertanggungjawabannya. Akuntabilitas terkait erat dengan instrumen untuk kegiatan kontrol terutama dalam hal pencapaian hasil pada pelayanan publik dan menyampaikannya secara transparan kepada masyarakat. Pengendalian (control) sebagai bagian penting dalam manajemen yang baik adalah hal yang saling menunjang dengan akuntabilitas. Dengan kata lain pengendalian tidak dapat berjalan efisien dan efektif bila tidak ditunjang dengan mekanisme akuntabilitas yang baik demikian juga sebaliknya.

LAKIP (Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah) dibuat sebagai implementasi Inpres No. 7 Tahun 1999 tentang Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah, dalam rangka pertanggung-jawaban pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Lembaga serta kewenangan pengelolaan sumber daya dengan didasarkan perencanaan strategi yang ditetapkan. Dalam LAKIP disajikan keberhasilan dan atau kegagalan pelaksanaan tugas dan fungsi organisasi dalam rangka mencapai tujuan dan sasaran yang ditetapkan. Penyusunan LAKIP ini juga merupakan salah satu perwujudan tekad untuk senantiasa bersungguh-sungguh mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan negara dan pembangunan yang didasarkan pada prinsip-prinsip “*good governance*”. Maksud dan tujuan penyusunan laporan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah kota Malang adalah

untuk mengukur tingkat keberhasilan pelaksanaan pembangunan dan penilaian terhadap kinerja pemerintah.

Hal tersebut diungkapkan oleh Ibu Sriyoni Yudowati selaku Kasi Penetapan Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang bahwa :

“Setiap tahunnya Dispenda membuat LAKIP sebagai bentuk laporan akuntabilitas kinerja instansi untuk mengukur tingkat keberhasilan pelaksanaan pembangunan dan penilaian terhadap kinerja pemerintah yang telah tertuang dalam RENSTRA (Rencana Strategis) Dispenda Kota Malang tahun 2013-2018 dan hasil LAKIP ini dapat diakses oleh masyarakat melalui website resmi Dispenda Kota Malang sehingga masyarakat tahu kinerja pegawai Dispenda sudah sesuai dengan Tupoksi dan harapan masyarakat atau belum.”(Hasil wawancara tanggal 21 November 2016 pukul 10.00 WIB)

Dari observasi yang dilakukan peneliti, maka dapat disimpulkan bahwa prinsip *Good Governance* yaitu akuntabilitas telah terlaksana cukup baik. LAKIP ini menjadi tolak ukur kinerja dari tugas dan fungsi pokok yang diberikan kepada pegawai Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang sebagai bentuk pertanggung jawaban kepada masyarakat dan dalam hal ini Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang sudah sangat transparansi dalam mempublikasikan hasil LAKIP tiap tahunnya di *website* resmi Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang.

f. Penegakan Hukum (*rule of law*)

Adanya jaminan hukum bagi masyarakat, yaitu usaha untuk memberikan rasa aman dan bebas dari adanya bahaya, resiko dan keragu-raguan jaminan kepercayaan yang perlu diberikan berupa keamanan fisik, finansial dan kepercayaan pada diri sendiri. Melalui tingginya kesadaran dari masyarakat serta para pemerintah pelaksana mengenai penegakan aturan hukum dapat membantu

dalam berjalannya aturan hukum tersebut begitu pula dukungan dari lembaga hukum terkait mengenai peraturan hukum serta sanksi yang ditetapkan secara tegas dan tidak memihak. Peraturan perpajakan selalu diperbaharui untuk memberikan kepastian hukum kepada masyarakat wajib pajak. Berdasarkan data yang ada, undang-undang pajak sudah dilakukan perbaikan dan perubahan beberapa kali, yaitu pada tahun 1983, 1994, 2000, 2007, dan 2009 penerapan prinsip aturan hukum atau *rule of law* ini dimaksudkan agar terjaminnya kepastian hukum bagi wajib pajak sehingga akan terbentuk masyarakat yang patuh dan taat melakukan kewajiban perpajakannya yang pada akhirnya akan meningkatkan penerimaan negara dari pajak saat ini Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang menerapkan Perda Nomor 2 Tahun 2015 tentang Pajak Daerah dimana merupakan perbaikan dari Perda Nomor 16 Tahun 2010 tentang Pajak Daerah.

Seperti yang diungkap oleh Ibu Sriyoni Yudowati selaku Kasi Penetapan Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang bahwa :

“Kita dek ya jika ada WP tidak melaporkan atau pun membayar pajak kita ada tim OSGAB, tim tersebut terdiri dari Dispenda, Satpol PP, Kejaksaan, dan Kepolisian terus pelaporannya itu sebelum tanggal 10 setiap bulannya, jika mereka tidak melaporkan dikenakan denda administrasi 25% dari pajaknya karena sesuai dengan Perda Nomor 16 tahun 2010 pasal 10, pasal 68, dan pasal 86 dimana mengatur hal tersebut yang telah diubah sekarang dengan Perda Nomor 2 Tahun 2015. Selain itu ada tim BPNS nanti dipanggil, diperiksa dan macem-macam dek.” (hasil wawancara 16 Desember 2016 pukul 12.51 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara diatas, penulis menyimpulkan penegakan hukum di Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang sudah memiliki kepastian hukum yang kuat, konsisten, dan non-diskriminatif karena sudah diatur

dalam Perda Nomor 2 Tahun 2015 tentang Pajak Daerah yang sifatnya mengikat Wajib Pajak Hotel dalam tata cara pemungutan Pajak Hotel di Kota Malang.

g. Daya Tanggap (*responsiveness*)

Daya Tanggap merupakan kemampuan pemerintah untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda prioritas, dan mengembangkannya ke dalam program-program yang sesuai dengan aspirasi dan kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu daya tanggap menunjuk pada kesesuaian antara program dan kegiatan yang ada dengan aspirasi atau kebutuhan masyarakat. Daya tanggap juga dapat diukur dari sejauh mana daya tanggap petugas pelayanan dalam merespon kebutuhan ataupun keluhan masyarakat.

Selanjutnya dikemukakan oleh ibu Sriyoni Yudowati selaku Kasi Penetapan Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang bahwa :

“Pelayanan yang prima sangat diutamakan dalam pemungutan pajak hotel disini seperti yang telah tertera di SOP dan dilayani dengan sebaik-baiknya seperti yang adik ketahui jika ada WP yang sedang saya *handle* dan adik kesini untuk minta data wes kamu nanti dulu nunggu saya selesai melayani WP. Jelas aku ga mau WP ku terlalu lama atau sampek marah-marah karena pelayanan lama atau terlambat intinya dalam sistem ini kita mengutamakan masyarakat khususnya wajib pajak hotel.”(hasil wawancara tanggal 16 Desember 2016 pukul 12.58 WIB)

Hal serupa juga dikemukakan oleh bapak Ery selaku pemilik dari De’Laia Guest House bahwa :

“Menurut saya pelayanan yang diberikan pihak Dispenda cukup baik ya orangnya ramah, dan selalu tanggap menjawab detail tentang hal yang saya belum mengerti dik selain itu pengurusan untuk mendaftarkan NPWPD ini cukup cepat sehari jadi.”(hasil wawancara tanggal 20 Desember 2016 pukul 09.57 WIB)

Berdasarkan data diatas penulis dapat menyimpulkan bahwa prinsip daya tanggap telah dilaksanakan oleh pegawai Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang, ini terbukti dari pelayanan yang tidak berbelit-belit kepada Wajib Pajak Hotel dan berupaya semaksimal mungkin untuk mematuhi peraturan yang ada dalam Standar Pelayanan Publik Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang.

h. Konsensus (*consensus*)

Konsensus adalah sebuah frasa untuk menghasilkan atau menjadikan sebuah kesepakatan yang disetujui secara bersama-sama antarkelompok atau individu setelah adanya perdebatan dan penelitian yang dilakukan dalam kolektif intelijen untuk mendapatkan konsensus pengambilan keputusan. Konsensus yang dilakukan dalam gagasan abstrak, tidak mempunyai implikasi terhadap konsensus politik praktis akan tetapi tindak lanjut pelaksanaan agenda akan lebih mudah dilakukan dalam memengaruhi konsensus politik. Konsensus bisa berawal hanya dari sebuah pendapat atau gagasan yang kemudian diadopsi oleh sebuah kelompok kepada kelompok yang lebih besar karena berdasarkan kepentingan (seringkali dengan melalui sebuah fasilitasi) hingga dapat mencapai pada tingkat konvergen keputusan yang akan dikembangkan.

Seperti yang dikemukakan oleh ibu Sriyoni Yudowati selaku Kasi Penetapan Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang bahwa :

“Kita kalau menetapkan suatu masalah itu dek kita lihat di aturan dulu, kita kalo tidak dari aturan diperiksa ga mungkin kita konsensus jadi kita melakukan sesuatu berdasarkan aturan dulu kita lihat seperti apa nah setelah melihat peraturan baru kita bicarakan dengan kapid-kapid dulu setelah kapid baru ke Kepala Dinas jadi aturan itu yang utama.”(hasil wawancara tanggal 16 Desember 2016 pukul 13.00 WIB)

Dari observasi yang dilakukan peneliti, maka dapat disimpulkan bahwa prinsip konsensus tidak berjalan di Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang hal ini disebabkan oleh semua pengambilan keputusan berdasarkan peraturan yang berlaku sehingga dalam pengambilan keputusan suatu masalah tidak melibatkan masyarakat.

i. Visi Strategis (*strategic vision*)

Setiap lembaga atau organisasi pasti memiliki visi, misi, tujuan, dan sasaran-sasaran tertentu yang hendak dicapai (Hariadi, 2005). Visi suatu lembaga memiliki gambaran tentang dirinya di masa depan, apa hakekat dan bagaimana keadaannya dalam keseluruhan konteks dan konstelasi keseluruhan hidup masyarakat pada umumnya, serta dalam bidang yang digeluti pada khususnya. Melalui misi, lembaga mengetahui apa yang akan dilakukan, produk apa yang hendak ditawarkan, atau jasa-jasa apa yang akan disumbangkan berdasarkan kebutuhan-kebutuhan masyarakat atau segmen masyarakat yang akan dipenuhi. Dengan tujuan yang jelas, lembaga menetapkan hasil-hasil akhir yang hendak dicapai di masa mendatang melalui usaha-usahanya, dan dengan sasarannya lembaga mematok target produk yang hendak dihasilkan atau jasa yang hendak diberikan dalam jangka waktu tertentu, baik secara kualitatif maupun kuantitatif.

Karena perubahan dunia dan kemajuan teknologi yang begitu cepat Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang menerapkan visi dan misi sehingga kebijakan apa pun yang diambil harus diperhitungkan dengan yang akan terjadi beberapa tahun mendatang agar tidak berlawanan dengan visi dan misi. Seperti yang telah dilakukan pemerintah Kota Malang yang menetapkan Perda Nomor 2

Tahun 2015 tentang Pajak Daerah menggantikan Perda Nomor 16 Tahun 2010 tentang Pajak Daerah hal tersebut dilakukan agar sesuai dengan perubahan jaman. Visi Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang adalah “Menciptakan kinerja yang optimal pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang agar memberikan pelayanan yang baik kepada para Wajib Pajak sesuai dengan tugas dan fungsinya dalam meningkatkan Pendapatan Daerah.” Sedangkan misi Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang adalah “Meningkatkan Pendapatan Daerah melalui Intensifikasi dan ekstensifikasi Pajak Daerah.”

Hal serupa diungkapkan oleh ibu Sriyoni Yudowati selaku Kasi Penetapan Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang bahwa :

“Setiap birokrasi pasti memiliki visi strategis ya dek, Dispenda sendiri memiliki visi dan misi dalam menjalankan birokrasinya dan tidak mungkin melenceng dari hal tersebut. Dan Dispenda mempunyai acuan Renstra juga sebagai pedoman”(hasil wawancara tanggal 16 Desember 2016 pukul 13.03 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka, Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang telah menerapkan visi strategis melalui visi dan misi yang telah diterapkan agar semua kebijakan dan peraturan yang diambil tidak melenceng dari visi dan misi tersebut.

2. Faktor pendukung dan penghambat *self assesment system* pemungutan pajak hotel dalam perspektif Good Governance di Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang dalah sebagai berikut :

a. Faktor pendukung

1. Faktor Pendukung Internal

Faktor pendukung internal adalah faktor yang mendukung program atau kebijakan yang berasal dari dalam lembaga atau instansi. Faktor pendukung yang ada di Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang yang ditemukan oleh penulis di lapangan adalah memberikan fasilitas dan pelayanan yang prima bagi wajib pajak hotel. Dalam hal ini fasilitas yang diberikan oleh Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang adalah aplikasi *e-tax* yaitu penghubung transaksi *bon bill invoice* hotel yang tersambung ke server Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang, pengaksesan *website* resmi Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang yang dapat diakses oleh masyarakat luas dan pemberian pelayanan yang prima sesuai dengan standar pelayanan publik Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang . Hal tersebut disampaikan oleh Ibu Sriyoni Yudowati selaku Kasi Penetapan yang mengatakan bahwa :

“Teknologi sekarang berkembang pesat ya kita dari Dispenda juga fleksibel dalam mengikuti perkembangan jaman, untuk memudahkan pengendalian kepada wajib pajak hotel kita sudah memakai *e-tax* jadi kita bisa melihat transaksi hotel tersebut yang langsung terhubung ke server Dispenda, untuk memudahkan akses informasi ke masyarakat luas kita sudah ada *website* resmi yang bisa diakses kapan pun dan kita ada standar pelayanan publik yang telah ditetapkan oleh Kepala Dinas Dispenda.”(hasil wawancara 26 Agustus 2016 pkl 12.40 WIB)

Berdasarkan observasi peneliti dan wawancara diatas, maka dapat disimpulkan bahwa masyarakat khususnya wajib pajak hotel sudah sangat dimudahkan dalam pengurusan tanggungan pajaknya karena pegawai Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang melakukan tugasnya sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan dan telah melibatkan teknologi untuk memudahkan pekerjaan.

2. Faktor Pendukung Eksternal

Faktor pendukung eksternal merupakan faktor yang mendukung suatu program atau kebijakan yang berasal dari luar instansi atau lembaga. Faktor pendukung eksternal pada Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang dalam hal ini adalah partisipasi masyarakat yang tinggi khususnya wajib pajak hotel untuk melaporkan tanggungan pajaknya dengan sejujur-jujurnya tanpa adanya rekayasa, karena tanpa faktor tersebut *self assesment system* tidak akan berjalan dengan baik. Hal tersebut disampaikan oleh Ibu Sriyoni Yudowati selaku Kasi Penetapan yang mengatakan bahwa :

“Partisipasi masyarakat yang tinggi dan aktif untuk menghitung, memperhitungkan, melaporkan, dan menyetorkan pajak yang terutang kepada Dispenda tanpa dukungan masyarakat sistem ini tidak akan berhasil ” (hasil wawancara 26 Agustus 2016 pk1 12.50 WIB)

Berdasarkan wawancara diatas, faktor pendukung eksternal dalam proses *self assesment system* pemungutan pajak hotel dalam *persepektif Good Governance* tingginya antusiasme masyarakat khususnya wajib pajak hotel untuk menghitung, memperhitungkan, melaporkan, dan menyetorkan pajak yang terutang kepada Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang.

b. Faktor penghambat

1. Faktor Penghambat Internal

Faktor penghambat internal merupakan faktor yang mempengaruhi dalam pelaksanaan suatu kebijakan. Faktor penghambat internal itu merupakan faktor yang menghambat dari pelaksanaan *self assesment system* dalam pemungutan

pajak hotel dalam perspektif *Good Governance*. Menurut Ibu Sriyoni Yudowati selaku Kasi Penetapan pada Kantor Dinas Pendapatan Daerah mengatakan bahwa:

“Jadi pihak Dispenda khususnya seksi PDL (Pajak Daerah Lainnya) mulai jam 7 – 9 kumpul di kantor tetapi setelah itu mereka berpecah ke bagian masing – masing, yang bagian kos – kos an ya muter ke kosan seluruh kota Malang dan bagian – bagian pajak daerah lainnya. Itulah repotnya pihak Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang yang belum mempunyai UPT maka dari itu untuk tahun 2017 sudah ada planning dan anggaran untuk pengadaan UPT sehingga sangat membantu tim PDL (Pajak Daerah Lainnya).” (hasil wawancara 29 September 2016 pkl 10.10 WIB)

Berdasarkan wawancara diatas, dapat disimpulkan bahwa ternyata UPT (Unit Pelaksana Teknis) belum ada dalam Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang yang mengakibatkan, pegawai Dinas Pendapatan Kota Malang khususnya seksi PDL (Pajak Daerah Lainnya) berpecah dalam tugasnya sehingga kurang efektif dalam kinerja pegawai Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang. UPT (Unit Pelaksana Teknis) sendiri masih dalam tahap wacana yang rencananya akan diwujudkan di tahun 2017.

2. Faktor Penghambat Eksternal

Faktor penghambat eksternal adalah faktor yang menghambat dalam pelaksanaan *self assessment system* dalam proses pemungutan pajak hotel. Faktor penghambat *self assessment system* dalam proses pemungutan pajak hotel sendiri adalah ketidakjujuran dari wajib pajak sendiri yang akhirnya mengharuskan pegawai dari Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang turun langsung ke lapangan. Kecurangan yang dilakukan Wajib Pajak itu seperti telat membayar, telat melaporkan omset *bon bill invoice* bulanan. Seperti yang dikatakan oleh Ibu

Sriyoni Yudowati selaku Kasi Penetapan pada Kantor Dinas Pendapatan Daerah yang mengatakan bahwa :

“Hampir semua pajak di Indonesia ini tidak ada yang melaporkan omsetnya secara riil kalo kita mau turun langsung ke lapangan tetapi yag namanya NPS kita harus percaya. Baru kalo nyata-nyata keliatan kecurangan besar baru kita tongkrongi, minta pembukuan kalo sekedar sedikit kita ga masalah. Faktor kendalanya ya, kalau ada yang tidak jujur ya kita sebagai pegawai dari Dinas Pendapatan Daerah harus langsung turun ke lapangan. Sehingga menghambat kinerja pegawai Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang dan menjadi tidak fokus dari seksi PDL (Pajak Daerah Lainnya) karena terlalu luas jangkauannya dan kita pihak Dispenda belum memiliki UPT.” (hasil wawancara 29 September 2016 pkl 10.19 WIB)

Berdasarkan wawancara diatas, maka dapat disimpulkan bahwa, ketidakjujuran dari wajib pajak sendiri itu membuat kinerja dari pegawai Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang sendiri tidak fokus karena terlalu jauh jangkauannya selain itu masih terdapat wajib pajak hotel yang kurang disiplin dalam melaporkan omset dan telat membayar tanggungan pajaknya tetapi hal tersebut telah diatasi dengan SKPKB(Surat Keterangan Pajak Kurang Bayar). Maka diharapkan dari Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang sendiri, wajib pajak harus jujur dalam proses pelaksanaan menghitung, memperhitungkan, melaporkan, dan menyetorkan pajak yang terutang.

C. Analisis Data

1. *Self assesment system* pemungutan pajak hotel dalam perspektif *good governance* adalah sebagai berikut :

- a. **Partisipasi Masyarakat (*participation*)**

Pelayanan publik dapat diklasifikasi ke dalam 2 (dua) kategori pertama pelayanan kebutuhan dasar yang meliputi pendidikan, kesehatan dan kebutuhan pokok masyarakat. Kedua, pelayanan umum meliputi pelayanan *administrative*, pelayanan barang dan pelayanan jasa (Hardiansyah, 2011:20). Pelayanan publik yang ada di Dinas Pendapatan Kota Malang masuk ke dalam pelayanan umum. Pelayanan umum yang dimaksud oleh peneliti adalah pelayanan *administrative* dan jenis pajak yang dikelola adalah pajak hotel.

Pemungutan pajak hotel menggunakan *self assessment system* yang berada di Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang merupakan salah satu sumber utama penerimaan pendapatan asli daerah. Salah satu pajak daerah yang sangat berpotensi bagi salah satu sumber utama dalam membiayai penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan daerah adalah pajak hotel. Pandiangan (2002:388) menyatakan bahwa, Pajak hotel adalah pajak atas pelayanan hotel. Hotel adalah bangunan yang khusus disediakan bagi orang untuk dapat menginap/istirahat, memperoleh pelayanan, dan/atau fasilitas lainnya dengan dipungut bayaran, termasuk bangunan lainnya yang menyatu, dikelola dan dimiliki oleh pihak yang sama, kecuali untuk pertokoan dan perkantoran .

Partisipasi dalam kamus besar Bahasa Indonesia yaitu tindakan ikut mengambil bagian, keikutsertaan atau ikut serta. Partisipasi masyarakat menurut Isbandi (2007:27) adalah sebagai berikut “Keikutsertaan masyarakat dalam proses pengidentifikasian masalah dan potensi yang ada di masyarakat, pemilihan dan pengambilan keputusan tentang alternatif solusi untuk menangani masalah,

pelaksanaan upaya mengatasi masalah, dan keterlibatan masyarakat dalam proses mengevaluasi perubahan yang terjadi.”

Menurut Cohen dan Uphoff dikutip oleh Soetomo (2008:12) membagi partisipasi masyarakat dalam pembangunan ke dalam 4 (empat) tingkatan, yaitu :

1. Partisipasi dalam perencanaan yang diwujudkan dengan keikutsertaan masyarakat dalam rapat-rapat. Sejauh mana masyarakat dilibatkan dalam proses penyusunan dan penetapan program pembangunan dan sejauh mana masyarakat memberikan sumbangan pemikiran dalam bentuk saran untuk pembangunan.
2. Partisipasi dalam pelaksanaan dengan wujud nyata partisipasi berupa: partisipasi dalam bentuk tenaga, partisipasi dalam bentuk uang, partisipasi dalam bentuk harta benda
3. Partisipasi dalam pemanfaatan hasil yang diwujudkan keterlibatan seseorang pada tahap pemanfaatan suatu proyek setelah proyek tersebut selesai dikerjakan. Partisipasi masyarakat pada tingkatan ini berupa tenaga dan uang untuk mengoperasikan dan memelihara proyek yang telah dibangun.
4. Partisipasi dalam evaluasi, yang diwujudkan dalam bentuk keikutsertaan masyarakat dalam menilai serta mengawasi kegiatan pembangunan serta hasil-hasilnya. Penilaian ini dilakukan secara langsung, misalnya dengan ikut serta dalam mengawasi dan menilai atau secara tidak langsung, misalnya memberikan saran-saran, kritikan atau protes.

Self assesment system merupakan suatu sistem pemungutan pajak, dalam sistem tersebut dituntut wajib pajak untuk lebih aktif dalam menghitung, memperhitungkan, melaporkan, dan menyetorkan pajak yang terutang. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi peneliti wajib pajak hotel di Kota Malang sudah menunjukkan tanggapan yang positif dengan antusiasnya mendaftarkan tanggungan pajaknya di Kantor Dinas Pendapatan Kota Malang hal ini terbukti dari terus meningkatnya jumlah Wajib Pajak hotel dan tingginya target dan realisasi pemungutan pajak hotel di Kota Malang. Selain itu masyarakat turut serta menikmati dan menjaga fasilitas yang telah disediakan oleh Kantor Dinas

Pendapatan Daerah Kota Malang dan Wajib Pajak hotel ikut serta dalam mengawasi dan menilai kinerja aparat Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang melalui kritik dan saran baik secara langsung maupun tidak langsung.

b. Transparansi (*transparency*)

Transparansi adalah prinsip yang menjamin akses atau kebebasan bagi setiap orang untuk memperoleh informasi tentang penyelenggaraan pemerintahan, yakni informasi tentang kebijakan, proses pembuatan dan pelaksanaannya, serta hasil-hasil yang dicapai. Transparansi mengandaikan adanya kebijakan terbuka bagi pengawasan. Sedangkan yang dimaksud dengan informasi adalah informasi mengenai setiap aspek kebijakan pemerintah yang dapat dijangkau oleh publik. Menurut Andrianto (2007:20) Transparansi adalah keterbukaan secara sungguh-sungguh, menyeluruh, dan memberi tempat bagi partisipasi aktif dari seluruh lapisan masyarakat dalam proses pengelolaan sumber daya publik. Dari definisi di atas dapat dikatakan bahwa transparansi merupakan keterbukaan pemerintah kepada masyarakat untuk mengakses informasi berdasarkan pertimbangan bahwa masyarakat memiliki hak untuk mengetahui secara terbuka dan menyeluruh atas pertanggung jawaban pemerintah tersebut.

Menurut Krina (2003:17) Indikator-indikator dari Transparansi adalah sebagai berikut :

1. Penyediaan informasi yang jelas tentang tanggung jawab.
2. Kemudahan akses informasi.
3. Menyusun suatu mekanisme pengaduan jika ada peraturan yang dilanggar atau permintaan untuk membayar uang suap.
4. Meningkatkan arus informasi melalui kerjasama dengan media massa dan lembaga non pemerintah.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi peneliti, transparansi menjadi faktor yang penting dalam implementasi *self assesment system* pemungutan pajak hotel di Kota Malang, hal ini dikarenakan sistem ini masih cukup asing di kalangan wajib pajak hotel terutama wajib pajak yang baru. Maka dari itu Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang sangat terbuka dalam sosialisasi *self assesment system* pemungutan pajak hotel, hal ini terbukti dari mudahnya pengaksesan *website* resmi dari Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang karena dalam situs tersebut sudah lengkap tercantum semua hal yang berkaitan dengan mekanisme pemungutan pajak daerah, profil Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang, bahkan mekanisme pengaduan jika ada peraturan yang dilanggar. Dengan terbukanya dan kemudahan akses informasi ini diharapkan dapat lebih meningkatkan kesadaran wajib pajak terutama Wajib Pajak hotel dalam mengurus tanggungannya agar tercapainya target realisasi pemungutan pajak hotel yang telah ditetapkan

c. Keadilan (*equity*)

Dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia, kata keadilan yang berasal dari kata dasar “adil”, mempunyai arti kejujuran, kelurusan dan keikhlasan yang tidak berat sebelah. Sehingga keadilan mengandung pengertian sebagai suatu hal yang tidak berat sebelah atau tidak memihak dan tidak sewenang-wenang. Menurut Aristoteles, keadilan merupakan tindakan yang terletak di antara memberikan terlalu banyak atau pun terlalu sedikit. Dalam hal ini, Aristoteles menyatakan bahwa keadilan merupakan aktivitas memberikan sesuatu kepada orang lain (kewajiban) setara dengan apa yang kita dapatkan dari orang lain (hak).

Sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2015 tentang Pajak Daerah atas perubahan dari Peraturan Daerah Nomor 16 Tahun 2010 tentang Pajak Daerah yang disebutkan dalam pasal 7 bahwa besaran tarif pajak hotel ditetapkan sebesar 10%. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi peneliti telah menjalankan Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2015 dengan sangat baik. Pelayanan publik yang diberikan untuk wajib pajak hotel sudah dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan publik yang telah ditetapkan oleh Kepala Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang. Karena hal tersebut telah berjalan dengan baik sesuai hukum dan prosedur yang berlaku pada tahun 2015 Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang mendapat indeks D dengan kategori sangat baik yang diambil dari 150 responden. Maka atas prestasi yang telah dicapai diharapkan Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang dapat mempertahankan sekaligus lebih ditingkatkan lagi dan selalu menjunjung tinggi asas keadilan.

d. Efektifitas dan Efisiensi (*effectivness and efficiency*)

Suatu organisasi yang berhasil dapat diukur dengan melihat pada sejauh mana organisasi tersebut dapat mencapai visi dan misi yang telah ditetapkan. Atmosoeparto (2002:139) menyatakan bahwa efektifitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah pekerjaan tepat pada waktunya. Berdasarkan penjelasan di atas, bahwa efektivitas lebih memfokuskan pada akibat atau pengaruh sedangkan efisiensi menekankan pada ketepatan mengenai sumber daya, yaitu mencakup anggaran, waktu, tenaga, alat dan cara

supaya dalam pelaksanaannya tepat waktu. Sementara itu, Sharma dalam Tangkilisan (2005:64) memberikan kriteria atau ukuran efektivitas organisasi yang menyangkut faktor internal organisasi dan faktor eksternal organisasi antara lain:

1. Produktivitas organisasi atau output;
2. Efektivitas organisasi dalam bentuk keberhasilannya menyesuaikan diri dengan perubahan-perubahan di dalam dan di luar organisasi;
3. Tidak adanya ketegangan di dalam organisasi atau hambatan-hambatan konflik diantara bagian-bagian organisasi.

Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang memiliki visi *“Menciptakan kinerja yang optimal pada Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang agar memberikan pelayanan yang baik kepada para Wajib Pajak sesuai dengan tugas dan fungsinya dalam meningkatkan Pendapatan Daerah”* dan mempunyai misi *“Meningkatkan Pendapatan Daerah melalui Intensifikasi dan ekstensifikasi Pajak Daerah”*. Berdasarkan observasi dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti target realisasi pajak hotel Kota Malang selalu memenuhi target setiap tahunnya. Hal ini cukup membuktikan bahwa kinerja pegawai Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang sudah cukup efektif dan efisien mengingat bahwa Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang belum mempunyai UPT (Unit Pelaksana Teknis). Suasana lingkungan kerja yang harmonis antar pegawai Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang juga sudah sangat baik hal ini berpengaruh penting karena suasana yang harmonis akan menciptakan kerja sama yang baik. Selain itu letak kantor Dinas Pendapatan Daerah yang berada di Kantor

Pelayanan Terpadu Kota Malang juga memberi efek positif ke masyarakat karena memudahkan dalam pengaksesan antar instansi pemerintah.

e. Akuntabilitas (*accountability*)

Menurut Mardiasmo (2004:29), menerangkan bahwa pengertian akuntabilitas adalah “Kewajiban pihak pemegang amanah (*agent*) untuk memberikan pertanggung jawaban, menyajikan, melaporkan, dan mengungkapkan segala aktifitas dan kegiatan yang menjadi tanggung jawabnya kepada pihak pemberi amanah (*principal*) yang memiliki hak dan kewenangan untuk meminta pertanggung jawaban tersebut.”

Dapat dikatakan bahwa akuntabilitas merupakan pertanggungjawaban atas segala yang dilakukan oleh pimpinan atau lembaga yang memberikan wewenang dan akuntabilitas merupakan prinsip yang menjamin bahwa setiap kegiatan organisasi atau perorangan dapat dipertanggungjawabkan secara terbuka kepada masyarakat. Dalam akuntabilitas publik ada dua macam akuntabilitas yaitu :

1. Akuntabilitas Vertikal (*Vertical Accountability*)

Adalah pertanggungjawaban atas pengelolaan dana kepada otoritas yang lebih tinggi, misalnya pertanggungjawaban unit – unit kerja (dinas) kepada pemerintah daerah.

2. Akuntabilitas Horizontal (*Horizontal Accountability*)

Adalah pertanggung jawaban kinerja instansi pada masyarakat luas.

Dari dimensi akuntabilitas yang bersumber dari (Hopwood dan Tomkins, 1984, Elwood, 1993) dimensi tersebut dapat di turunkan menjadi indikator akuntabilitas adalah sebagai berikut:

1. Akuntabilitas Hukum dan Kejujuran
 - a. Kepatuhan terhadap hukum.
 - b. Penghindaran korupsi dan kolusi.
2. Akuntabilitas Proses
 - a. Adanya Kepatuhan Terhadap Prosedur.
 - b. Adanya pelayanan publik yang responsif.
 - c. Adanya pelayanan publik yang cermat.
 - d. Adanya pelayanan publik yang biaya murah.
3. Akuntabilitas program:
 - a. Alternatif program yang memberikan hasil yang optimal.
 - b. Mempertanggung jawabkan yang telah dibuat.
4. Akuntabilitas Kebijakan
 - a. mempertanggungjawabkan kebijakan yang telah diambil

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara peneliti, akuntabilitas Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang dapat dibuktikan dengan dibuatnya LAKIP (Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah) untuk mengukur tingkat keberhasilan pelaksanaan pembangunan dan penilaian terhadap kinerja pemerintah dalam waktu 1 (satu) tahun . Karena didalam LAKIP sudah tercantum lengkap RENSTRA (Rencana Strategis), perjanjian kinerja, capaian kinerja organisasi, dan realisasi anggaran yang digunakan. LAKIP ini sebagai bentuk pertanggungjawaban kinerja dinas kepada pemerintah (*vertical accountability*) dan pertanggungjawaban kinerja instansi (*horizontal accountability*) kepada masyarakat, karena LAKIP Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang dapat

diakses melalui *website* resminya. Seperti diketahui bahwa akuntabilitas tidak dapat dipisahkan dengan transparansi, walaupun memiliki definisi yang berbeda.

f. Penegakan Hukum (*rule of law*)

Menurut Soekanto (2005:3), penegakan hukum adalah kegiatan menyasikan hubungan nilai-nilai yang terjabarkan didalam kaidah-kaidah/pandangan nilai yang mantap dan mengejewantah dan sikap tindak sebagai rangkaian penjabaran nilai tahap akhir untuk menciptakan, memelihara dan mempertahankan kedamaian pergaulan hidup.

Perumusan-perumusan kebijakan publik memerlukan sistem dan aturan-aturan hukum. Tanpa ditopang oleh sebuah aturan hukum dan penagakannya secara konsekuen, partisipasi publik dapat berubah menjadi tindakan publik yang anarkis. Hukum itu bersifat memaksa masyarakat mematahi peraturan yang berlaku supaya tercipta keteraturan. Sehubungan dengan itu, Santosa (2001:87) menegaskan, bahwa proses mewujudkan cita *Good Rule of Law Governance*, harus diimbangi dengan komitmen untuk menegakkan, dengan karakter-karakter antara lain sebagai berikut:

- a. Supremasi hukum (*the supremacy of law*)
- b. Kepastian hukum (*legal certainty*)
- c. Hukum yang responsif
- d. Penegakan hukum yang konsisten dan non-diskriminatif

Pemungutan Pajak Hotel dikota Malang berdasarkan Perda Nomor Tahun 2015 tentang Pajak Daerah yang dijalankan oleh Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang dimana merupakan perubahan dari Perda Nomor 16 Tahun 2010

tentang Pajak Daerah. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi peneliti penegakan hukum yang dilakukan Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang sesuai dengan kutipan pemikiran dari Santosa (2001:87) tentang *Good Rule of Law Governance*. Hal ini terlihat dari tegasnya pegawai Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang dalam menerapkan aturan yang berlaku yaitu Perda Nomor 2 Tahun 2015 dimana hal tersebut membuktikan penegakan hukum yang konsisten dan non-diskriminatif, terjadi perbaikan peraturan perpajakan dari pemerintah untuk mengikuti perkembangan jaman dan memberikan kepastian hukum yang kuat atas kebijakan yang diambil pemerintah. Sehingga dapat disimpulkan bahwa prinsip penegakan hukum telah terlaksana dengan baik dan menjadi pondasi yang kuat dalam pemungutan Pajak Hotel di Kota Malang.

g. Daya Tanggap (*responsivennes*)

Daya tanggap menurut teori dimensi kualitas pelayanan publik oleh Pasuraman dalam Tjiptono (2005:273), merupakan kemauan para staff untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi peneliti pada pelayanan pemungutan pajak hotel yang dilakukan oleh pegawai Kantor Dinas Pendapatan Daerah cukup sigap dalam memberikan pelayanan kepada Wajib Pajak Hotel, yaitu tidak ingin membuat Wajib Pajak terlalu lama menunggu dalam proses pembuatan NPWPD (Nomor Pokok Wajib Pajak Daerah), proses yang tidak berbelit-belit dan menanggapi semua pertanyaan dari Wajib Pajak yang kurang mengerti alur dari pemungutan Pajak Hotel. Selain itu pegawai Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang berupaya semaksimal mungkin memberikan pelayanan sesuai dengan Standar

Pelayanan Pajak yang telah diputuskan oleh Kepala Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang. Kesigapan pegawai ini tentunya menimbulkan persepsi yang positif pada Wajib Pajak Hotel di Kota Malang.

Berdasarkan informasi diatas, maka dapat disimpulkan bahwa daya tanggap pegawai Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang dikatakan cukup baik, hal ini terbukti dari kuatnya kemauan pegawai Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan Standar Pelayanan Publik yang berlaku selain hal tersebut tidak banyak keluhan dari Wajib Pajak Hotel tentang pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang.

h. Konsensus (*consensus*)

Konsensus menurut teori *Good Governance* UNDP melalui LAN yang dikutip Tangkilisan (2005:115) bahwa keputusan apapun harus dilakukan melalui proses musyawarah melalui konsensus. Model pengambilan keputusan tersebut, selain dapat memuaskan semua pihak atau sebagian besar pihak, juga akan menjadi keputusan yang mengikat dan milik bersama sehingga ia akan mempunyai kekuatan memaksa (*coersive power*) bagi semua komponen yang terlibat untuk melaksanakan keputusan tersebut. Berdasarkan hasil wawancara peneliti, pengambilan keputusan di Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang tidak melalui konsensus karena semua dilihat dari hukum maupun peraturan yang berlaku tetapi hukum yang berlaku disini sangat kuat sehingga mempunyai kekuatan memaksa bagi Wajib Pajak Hotel untuk mematuhi. Sehingga musyawarah yang dilakukan dengan masyarakat dalam pengambilan

keputusan tidak terjadi. Jadi dapat disimpulkan bahwa prinsip konsensus dalam *Good Governance* di Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang belum terlaksana hal ini disebabkan karena semua pengambilan keputusan berdasarkan peraturan hukum yang berlaku dan musyawarah hanya terjadi antar Kepala Seksi, Kepala Bidang dan selanjutnya akan disampaikan kepada Kepala Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang sebagai keputusan akhir dari suatu masalah atau pengambilan suatu kebijakan.

i. Visi Strategis (*strategic vision*)

Visi strategis menurut teori *Good Governance* UNDP dan LAN yang dikutip Tangkilisan (2005:115) para pemimpin dan masyarakat memiliki perspektif yang luas dan jauh ke depan atas tata pemerintahan yang baik dan pembangunan manusia, serta kepekaan akan apa saja yang dibutuhkan untuk mewujudkan perkembangan tersebut dengan kata lain, kebijakan apapun yang akan diambil saat ini, harus diperhitungkan akibatnya pada 10 (sepuluh) atau 20 (dua puluh) tahun kedepan. Dalam hal ini Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang telah melakukan beberapa hal antara lain seperti pembuatan Renstra (Rencana Strategis) untuk 5 tahun ke depan dimana dalam pembuatan Renstra tersebut tidak melenceng dari visi dan misi Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang. Selain itu untuk rencana jangka pendek Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang akan segera membentuk UPT (Unit Pelaksana Teknis) pada tahun 2017 agar memudahkan kinerja pegawai dan selalu berupaya semaksimal mungkin dalam realisasi target Pajak Daerah Kota Malang setiap tahunnya.

Berdasarkan pemaparan diatas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa visi strategis telah diterapkan oleh Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang setidaknya untuk 5 (lima) tahun kedepan seperti yang tercantum dalam Renstra (Rencana Strategis) agar visi dan misi yang telah ditetapkan Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang tercapai.

2. Faktor pendukung dan penghambat yang dihadapi Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang dalam *self assesment system* pemungutan pajak hotel dalam perspektif *Good Governance* adalah sebagai berikut :

a. Faktor pendukung

Faktor pendukung merupakan faktor yang memberikan suatu kelancaran atau kemudahan dalam mencapai tujuan yang ingin dicapai, tujuan yang dimaksud peneliti disini adalah tujuan dari sebuah organisasi Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang dalam pemungutan pajak hotel menggunakan *self assesment system* dalam perspektif *Good Governance*. Reformasi perpajakan secara komprehensif sebagai suatu kesatuan dilakukan terhadap 3 (tiga) bidang pokok atau utama yang secara langsung menyentuh pilar perpajakan (Sari,2013:8-9) :

a. Bidang Administrasi

Reformasi dibidang administrasi dilakukan oleh Dirjen Pajak dengan melakukan peningkatan pelayanan perpajakan terhadap wajib pajak yang akan memenuhi kewajibannya, sehingga untuk mewujudkannya diperlukan hubungan yang baik diantara keduanya.

b. Bidang Peraturan

Dirjen Pajak terus mengupayakan pengembangan yuridis formal dan materiil perpajakan. Langkah yang dilakukan yakni meliputi

penyesuaian dan pembaharuan atau amandemen peraturan dan kebijakan perpajakan seiring dengan perkembangan yang terjadi dalam tatanan kehidupan masyarakat.

c. Bidang Pengawasan

Di bidang pengawasan dibangun Bank Data Perpajakan Nasional (BPDN) yang berfungsi untuk menyeimbangkan pelaksanaan self assessment system dalam perhitungan dan penetapan besarnya pajak yang terutang

1. Faktor Pendukung Internal

Selanjutnya, faktor internal yang peneliti dapat dari lapangan adalah *e-tax*. menurut Turban, Rainer dan Potter (2009:6) *“Information technology relates to any computer-based to that people use to work with information and to support the information and information processing needs of an organization”*. Berdasarkan definisi tersebut memiliki arti bahwa, teknologi informasi berkaitan dengan segala sesuatu yang berbasis yang digunakan orang untuk melakukan pekerjaan yang berhubungan dengan informasi tersebut sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Lebih lanjut O’Brien (2007:6) menyatakan bahwa

“Teknologi informasi adalah teknologi pendukung dari system informasi, yaitu system berbasis TI (Teknologi Informasi) yang mengelola komponen-komponennya berupa *hardware* (perangkat keras), *software* (perangkat lunak), *netware* (system jaringan atau pengaman data), *dataware* (sub system yang berkaitan dengan pengolahan, penyimpanan, pengadministrasian, penyajian serta pemanfaatan data) dan *brainware* (sub system progamer dan data *entry*) untuk melakukan transformasi data menjadi informasi.”

Sesuai dengan Surat Keputusan Kepala Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang Nomor 188.451/ 15 /35.73.313/2011 tentang Standar Pelayanan Publik Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang yang ditetapkan 23 Maret 2011 sebagai pedoman masyarakat mengenai alur pelayanan pajak daerah dan sebagai

pedoman standar pelayanan publik bagi petugas atau aparat Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang.

Berdasarkan penjelasan diatas, bahwa teknologi informasi yang ada pada Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang merupakan faktor pendukung dari seluruh kegiatan petugas pajak dalam melakukan segala bentuk aktivitas baik ditinjau dari segi aplikasi, peralatan komputer yang lengkap, peralatan mesin *fotocopy* lengkap termasuk alat *scanner* dan mesin poporasi. Untuk penggunaan aplikasi hampir setiap bidang menggunakan system aplikasi *e-tax*. sistem aplikasi tersebut merupakan sistem aplikasi yang telah terprogram secara otomatis disetiap komputer yang ada pada Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang.

Setiap bidang menggunakan aplikasi tersebut sesuai dengan beban kerja dari masing-masing petugas, misalnya bidang pendataan, khususnya seksi pendaftaran dan pendataan menggunakan sstem tersebut untuk melakukan rekap data (penyimpanan beberapa potensi pajak hotel yang ada pada seluruh wilayah Kota Malang), bidang penetapan, khususnya seksi perhitungan dan penetapan menggunakan system tersebut untuk membuat ketetapan (nota perhitungan) dan SSPD (Surat Setoran Pajak Daerah) kepada setiap wajib pajak yang ingin melaksanakan kewajibannya dalam melakukan pembayaran pajak setiap bulannya, bidang pelaporan, khususnya seksi pembukuan dan pelaporan menggunakan system tersebut untuk realisasi penerimaan yang dicapai oleh Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang setiap tahunnya melalui mekanisme pembukuan tribulan dan terakhir bidang penagihan menggunakan system tersebut untuk penghapusan terhadap pajak. Sedangkan acuan atau

pedoman pegawai Dinas Pendapatan Daerah dalam memberikan pelayanan sudah tercantum dengan jelas dan terperinci di Standar Pelayanan Publik yang telah ditetapkan oleh Kepala Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang karena di dalam surat keputusan tersebut tercantum lengkap semua alur pemungutan pajak daerah dan fasilitas sarana dan prasarana yang ada di Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang guna kenyamanan wajib pajak.

Berdasarkan dari penggunaan aplikasi dan aturan tersebut Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang bertujuan untuk memberikan pelayanan publik yang baik, berkualitas, dan prima kepada setiap wajib pajak yang membutuhkan.

2. Faktor Pendukung Eksternal

Faktor pendukung eksternal eksternal dalam pelaksanaan *self assesment system* pemungutan pajak hotel dalam perspektif *good governance* partisipasi masyarakat khususnya wajib pajak hotel untuk menghitung, memperhitungkan, melaporkan, dan menyetorkan pajak yang terutang kepada Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang. Menurut Cohen dan Uphoff dikutip oleh Soetomo (2008:12) membagi partisipasi masyarakat dalam pembangunan ke dalam 4 (empat) tingkatan, yaitu :

1. Partisipasi dalam perencanaan yang diwujudkan dengan keikutsertaan masyarakat dalam rapat-rapat. Sejauh mana masyarakat dilibatkan dalam proses penyusunan dan penetapan program pembangunan dan sejauh mana masyarakat memberikan sumbangan pemikiran dalam bentuk saran untuk pembangunan.
2. Partisipasi dalam pelaksanaan dengan wujud nyata partisipasi berupa: partisipasi dalam bentuk tenaga, partisipasi dalam bentuk uang, partisipasi dalam bentuk harta benda
3. Partisipasi dalam pemanfaatan hasil yang diwujudkan keterlibatan seseorang pada tahap pemanfaatan suatu proyek setelah proyek tersebut selesai dikerjakan. Partisipasi masyarakat pada tingkatan ini

berupa tenaga dan uang untuk mengoperasikan dan memelihara proyek yang telah dibangun.

4. Partisipasi dalam evaluasi, yang diwujudkan dalam bentuk keikutsertaan masyarakat dalam menilai serta mengawasi kegiatan pembangunan serta hasil-hasilnya. Penilaian ini dilakukan secara langsung, misalnya dengan ikut serta dalam mengawasi dan menilai atau secara tidak langsung, misalnya memberikan saran-saran, kritikan atau protes.

Ada beberapa faktor yang dapat mendukung dan menghambat partisipasi masyarakat dalam sebuah program. Timbulnya partisipasi merupakan ekspresi perilaku manusia untuk melakukan suatu tindakan, dimana perwujudan dari perilaku tersebut didorong oleh adanya 3 (tiga) faktor utama yang mendukung seperti yang diungkapkan Watson (dalam Soetomo 2008:214) yaitu :

1. Kemauan
2. Kemampuan
3. Kesempatan bagi masyarakat untuk berpartisipasi

Jadi berdasarkan penelitian yang telah dilaksanakan di Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang dapat disimpulkan partisipasi masyarakat khususnya wajib pajak hotel untuk mengikut alur *self assesment system* cukup baik. Seperti yang kita ketahui bahwa dalam *New Public Service* aparat dalam hal ini pemerintah percaya sepenuhnya kepada masyarakat hal ini terbukti dari meningkatnya jumlah wajib pajak hotel setiap tahunnya, dan target realisasi pajak hotel selalu terlampaui setiap tahun. Selain itu masyarakat juga berperan penting dalam pengawasan kecurangan yang dilakukan oleh petugas pajak daerah dalam hal ini pegawai Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang karena sudah diberikan fasilitas untuk pelayanan pengaduan. Maka dari itu partisipasi

masyarakat menjadi faktor penting dalam berjalan baiknya self assesment system pemungutan pajak hotel dan sejauh ini implementasinya sudah cukup berhasil.

b. Faktor penghambat

Faktor penghambat merupakan faktor yang dapat menggagalkan semua rencana dari sebuah organisasi untuk mencapai tujuan terlebih baik lagi. Lebih lanjut Tjahyono (2000:31) Selain keberhasilan yang mendukung *self assesment system*, terdapat hambatan – hambatan pelaksanaan pemungutan pajak yang dapat dikelompokkan menjadi 2 yaitu :

a. Perlawanan Pasif

Perlawanan pasif berupa hambatan – hambatan yang mempersulit pemungutan pajak yang mempunyai hubungan erat dengan struktur ekonomi suatu negara, perkembangan intelektual dan moral penduduk, serta system pemungutan pajak itu sendiri. Masyarakat enggan (pasif) membayar pajak, yang dapat disebabkan beberapa alasan antara lain :

1. Perkembangan intelektual dan moral masyarakat.
2. Sistem perpajakan yang (mungkin) sulit dipahami.
3. Sistem control tidak dapat dilakukan atau dilaksanakan dengan baik

b. Perlawanan Aktif

Perlawanan aktif meliputi semua usaha dan perbuatan yang secara langsung ditujukan kepada fiskus dengan tujuan untuk menghindari pajak bentuknya antara lain :

1. *Tax avoidance*, Usaha meringankan beban pajak dengan tidak melanggar Undang – Undang. Penghindaran pajak terjadi sebelum SKP (Surat Ketetapan Pajak) keluar. Dalam penghindaran pajak ini, wajib pajak tidak secara jelas melanggar Undang – Undang sekalipun terkadang dengan jelas menafsirkan Undang – Undang tidak sesuai dengan maksud dan tujuan dari isi Undang – Undang tersebut. Bentuk dari penghindaran pajak, meliputi :

2. Menahan Diri

Wajib pajak yang bersangkutan tidak melakukan suatu hal yang bisa dikenai pajak, contohnya : tidak merokok agar terhindar dari cukai

c. Pindah Lokasi

Memindahkan lokasi usaha atau domisili dari lokasi yang tarif pajaknya tinggi ke lokasi yang tarif pajaknya rendah.

- d. *Tax evasion* (pengelakan pajak) upaya Wajib Pajak menghindari pajak terhutang secara ilegal dengan cara menyembunyikan keadaan yang sebenarnya. Cara ini dinilai tidak aman bagi Wajib Pajak karena metode dan teknik yang digunakan tidak berada dalam koridor undang – undang dan peraturan perpajakan. Akibat – akibat pengelakan antara lain :
- e. Dalam bidang keuangan
Pengelakan pajak merupakan pos kerugian bagi kas negara karena dapat menyebabkan ketidakseimbangan antara anggaran dan konsekuensi – konsekuensi lain yang berhubungan dengan kenaikan tarif pajak, keadaan inflasi.
- f. Dalam bidang ekonomi
Pengelakan pajak mempengaruhi persaingan sehat diantara para pengusaha. Maksudnya pengusaha yang melakukan pengelakan pajak dengan cara menekan biayanya secara tidak wajar.
- g. Dalam bidang psikologi
Jika Wajib Pajak dapat dikatakan sudah terbiasa melakukan penggelapan pajak, itu sama saja membiarkan untuk selalu melanggar undang – undang, sehingga Wajib Pajak tersebut memperoleh keuntungan bersih yang lebih besar.

1. Faktor Penghambat Internal

Faktor penghambat internal yang dihadapi oleh Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang adalah tidak adanya UPT (Unit Pelaksanaan Teknis) yang mengakibatkan pegawai dari Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang bekerja dua kali dalam tugasnya. Mengakibatkan seksi PDL (Pajak Daerah Lainnya) bekerja dua kali dalam tugasnya karena harusnya berpencar ke bagian-bagian masing-masing yang ditugaskan. Dalam pelaksanaannya tidak dapat dipungkiri bahwa masih banyak kendala-kendala yang dihadapi oleh Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang dalam melaksanakan kegiatan-kegiatannya.

Kendala dari faktor internal yang dihadapi oleh Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang yang utama adalah mengenai masalah dana dan keterbatas

sumber daya manusia. Pegawai Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang cukup kewalahan dalam hal ini terlebih ketika mengadakan pengecekan langsung ke hotel yang bermasalah sehingga berakibat Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang sepi dan menghambat wajib pajak hotel yang ingin mengurus tanggungan pajaknya. Proses dari pembentukan UPT (Unit Pelaksana Teknis) sendiri tidak lain adalah belum adanya dana atau anggaran yang dikhususkan, kabar baiknya adalah untuk tahun 2017 sudah ada anggaran khusus dan perencanaan untuk mengadakan UPT (Unit Pelaksana Teknis) tetapi hal ini masih dalam tahap wacana dan terus diupayakan oleh Pemerintah Kota Malang. Dengan adanya UPT (Unit Pelaksanaan Teknis) maka Dinas Pendapatan Kota Malang akan sangat terbantu dalam pelaksanaan pemungutan pajak hotel.

Menurut Dwiyanto, dkk (2006:62) responsivitas adalah “Kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat”.

Jadi menurut peneliti setelah melakukan penelitian di Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang bahwa terdapat banyak laporan atau keluhan dari masyarakat tentang belum tersedianya UPT (Unit Pelaksana Teknis) tersebut mengingat lokasi Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang cukup jauh dari pusat kota sehingga cukup memakan waktu, biaya dan tenaga dari wajib pajak.

2. Faktor Penghambat Eksternal

Tidak dapat dipungkiri terdapat beberapa Wajib Pajak yang melakukan tindakan ketidakjujuran dalam pelaporan omset dan bon *bill invoice*, selain hal

tersebut ada juga keterlambatan dalam pelaporan omset setiap bulannya dan kekurangan pembayaran tanggungan pajaknya. Sejak diterapkannya *self assessment system* dalam konteks tata cara pemungutan pajak hotel dikarenakan menurut Ilyas dkk (2003:18), bahwa *self assessment system* adalah pemungutan pajak yang memberi wewenang, kepercayaan, tanggung jawab kepada wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar.

Dari pernyataan tersebut banyak spekulasi (pendapat yang bermunculan) mengatakan bahwa dengan menerapkan sistem tersebut hasil dari pembukuan yang dibuat oleh wajib pajak lebih akurat dengan adanya asumsi tersebut tidak lantas membuat petugas pajak Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang, khususnya di bidang pengendalian mempercayai sepenuhnya atas beberapa laporan yang tertulis di dalam SPTPD (Surat Pemberitahuan Pajak Daerah) dengan beberapa lampiran pendukung lainnya seperti rekapitulasi omset dan bon *bill invoice*.

Hasil kegiatan tersebut akan diberikan kepada bidang pendataan dan penetapan untuk dilakukan verifikasi atau pencocokan ulang, dikarenakan kedua bidang tersebut menyimpan beberapa data penting berkaitan dengan SPTPD (Surat Pemberitahuan Pajak Daerah). Apabila berdasarkan verifikasi dilakukan oleh dua bidang tersebut ditemukan adanya selisih antara SPTPD (Surat Pemberitahuan Pajak Daerah) dengan beberapa lampiran pendukung lainnya yaitu rekapitulasi omset dan bon *bill invoice*, SSPD (Surat Setoran Pajak Daerah) atau bukti bayar dari bendahara penerimaan, maka bidang penetapan, khususnya seksi

perhitungan dan penetapan akan membuatkan STPD(Surat Tagihan Pajak Daerah) untuk menyerahkan surat tersebut dan segera melunasi kekurangan pajaknya bentuk kekurangan yang dialami oleh wajib pajak ialah kurang bayar. Tujuan dilakukan hal tersebut untuk memberikan efek jera kepada setiap wajib pajak agar dalam melaporkan SPTPD (Surat Pemberitahuan Pajak Daerah) beserta dengan lampiran pendukung lainnya harus lebih cermat dan teliti lagi.

Maka perlu pemahaman yang lebih lagi untuk wajib pajak hotel supaya sejujur – jujurnya dalam melakukan pelaporan omset dan *bon bill invoice* agar meringankan tugas pegawai Dinas Pegawai Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang mengingat bahwa belum adanya UPT (Unit Pelaksana Teknis). Karena efek timbal balik pemungutan pajak hotel akan kembali dinikmati oleh masyarakat luas dalam bentuk sarana dan prasarana yang diberikan oleh Pemerintah Kota Malang.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pemaparan yang telah penulis paparkan pada bab sebelumnya maka dapat ditarik kesimpulan yaitu : *Self Assessment System* Pemungutan Pajak Hotel Dalam Perspektif *Good Governance* di Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang

1. Pelaksanaan *Self Assessment System* Pemungutan Pajak Hotel Dalam Perspektif *Good Governance* di Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang cukup baik, hal ini dapat terlihat dari :

- a. Partisipasi Masyarakat (*participation*)

Partisipasi masyarakat khususnya wajib pajak hotel dalam *self assesment system* pemungutan pajak hotel dikatakan cukup baik dan tinggi. Hal ini terbukti dari selalu naiknya jumlah wajib pajak hotel di Kota Malang setiap tahunnya. Masyarakat juga ikut aktif dalam kegiatan – kegiatan yang diadakan oleh Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang seperti sosialisasi peraturan baru. Dengan fasilitas sarana dan prasarana yang diberikan masyarakat turut andil dalam merawatnya selain itu masyarakat juga aktif dalam hal pengawasan dan pengendalian pegawai Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang ketika terjadi kecurangan baik secara langsung maupun tidak langsung. Walaupun tingkat partisipasi masyarakat tinggi tapi belum diikuti dengan kejujuran wajib pajak hotel dalam melaporkan *bon bill invoice* dan omset bulanan secara jujur.

b. *Transparansi (transparency)*

Prinsip transparansi yang dilakukan oleh Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang sudah sangat terbuka dan baik, hal ini terbukti pengaksesan website resmi Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang yang dapat diakses oleh siapa pun dan kapan pun dalam website tersebut sudah tercantum secara lengkap segala hal mengenai Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang dan tentang pajak daerah, berlakunya aplikasi e-tax yaitu aplikasi penghubung bon bill invoice hotel dengan komputer server Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang, dan Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang membebaskan bagi siapa saja yang ingin melakukan riset atau penelitian tetapi harus sesuai dengan aturan yang berlaku. Prinsip transparansi sudah sangat tercermin dalam Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang tetapi harus memperhatikan sosialisasi pajak daerah bagi orang yang awam dengan teknologi jadi diperlukan solusi tambahan untuk menyebarluaskan semua informasi tentang pemungutan pajak daerah seperti pengadaan iklan di tv lokal, radio maupun kabar berita.

c. *Keadilan (equity)*

Keadilan yang ditegakkan di Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang sudah sangat baik dan sesuai dengan hukum yang berlaku yaitu Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2015 tentang Pajak Daerah. Semua wajib pajak hotel mendapat perlakuan pelayanan publik, fasilitas sarana dan prasarana yang sudah sesuai dengan Standar Pelayanan Publik Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang yang sama dan tidak dibeda – bedakan, besaran tarif pajak hotel ditetapkan 10% sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2015 tidak

membeda – bedakan hotel besar atau kecil. Diharapkan hal ini dapat dipertahankan karena hak semua manusia untuk mendapat perlakuan yang adil dimata hukum.

d. Efektifitas dan Efisiensi (*effectivness and efficiency*)

Efektifitas dan efisiensi belum terlaksana baik dalam pelaksanaanya di Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang, tetapi bisa dibilang cukup efisien karena target Pajak Hotel setiap tahunnya selalu terpenuhi dan melebihi target. Karena Kantor Dinas Pendapatan Daerah belum mempunya UPT (Unit Pelaksana Teknis) maka dari itu belum dapat dikatakan efektif dalam bekerja dan tanggung jawab yang diberikan kepada pegawai menjadi cukup berat. Sehingga bisa disebut Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang kekurangan sumber daya manusia dalam menjalankan tugas di lapangan.

e. Akuntabilitas (*accountability*)

Akuntabilitas dalam Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang sudah berjalan dengan baik dan akuntable. Hal ini terbukti dari pembuatan LAKIP (Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah) karena didalam LAKIP ini sudah tercantum lengkap RENSTRA dan capaian kinerja organisasi dalam 1 (satu) tahun dan LAKIP ini sudah bisa diakses masyarakat melalui *website* resmi Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang sehingga sangat bersifat transparan. Diharapkan Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang mempertahankan hal ini karena sangat bermanfaat bagi masyarakat luas.

f. Penegakan *Hukum (rule of law)*

Penerapan Perda Nomor 2 Tahun 2015 tentang Pajak Daerah dilaksanakan baik oleh pegawai Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang yaitu penegakan hukum yang konsisten dan non-diskriminatif bagi seluruh Wajib Pajak Hotel di Kota Malang, Peraturan Daerah yang mengatur Pajak Daerah mengalami perubahan dari Perda Nomor 16 Tahun 2010 menjadi Nomor 2 Tahun 2015 tentang Pajak Daerah sehingga dapat mengikuti perkembangan jaman dan memberikan kepastian hukum yang kuat. Jadi dapat disimpulkan bahwa prinsip penegakan hukum telah berjalan baik walau masih terdapat toleransi terhadap kecurangan-kecurangan kecil yang dilakukan Wajib Pajak Hotel di Kota Malang

g. Daya Tanggap (*responsiveness*)

Daya tanggap pegawai Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang terhadap pemberian pelayanan kepada Wajib Pajak Hotel dapat dikatakan cukup baik. Pegawai Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang mampu memahami kebutuhan Wajib Pajak Hotel dalam Pengurusan pemungutan Pajak Hotel selain itu memiliki kecepatan dalam pemberian pelayanan dan berusaha memberikan pelayanan yang sudah tercantum dalam Standar Pelayanan Publik Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang.

h. Konsensus (*consensus*)

Prinsip konsensus yang dilakukan pada Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang dalam pemungutan Pajak Hotel belum belum dapat terlaksana dengan baik, hal ini didasarkan pada sikap pegawai dalam menangani masalah atau kebijakan yang diambil oleh Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota

Malang berdasarkan peraturan dan hukum yang berlaku sehingga tidak melibatkan masyarakat dalam hal ini masyarakat. Proses musyawarah hanya terjadi antara Kepala Seksi dengan Kepala Bidang yang selanjutnya akan disampaikan kepada Kepala Dinas sebagai keputusan akhir suatu masalah atau kebijakan yang akan digulirkan.

i. Visi Strategis (*strategic vision*)

Visi strategis pada Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang berjalan dengan cukup baik. Penyusunan Renstra (Rencana Strategis) untuk 5 (lima) tahun ke depan merupakan pedoman rencana jangka panjang yang akan dilakukan Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang selain itu dalam setiap kebijakan yang diambil tidak berlawanan arah dengan visi dan misi yang telah ditetapkan. Sedangkan rencana jangka pendek Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang adalah untuk terus memenuhi target realisasi pemungutan pajak daerah setiap tahunnya dan membentuk UPT (Unit Pelaksana Teknis).

2. Faktor pendukung dan penghambat yang dihadapi Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang dalam *self assesment system* pemungutan pajak hotel dalam perspektif *Good Governance*

a. Faktor Pendukung

1) Internal

Faktor pendukung internal dalam *self assesment system* pemungutan pajak hotel dalam perspektif *Good Governance* di Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang yaitu teknologi informasi sebagai faktor pendukung segala bentuk aktifitas baik dari segi aplikasi, peralatan komputer yang lengkap, mesin

fotocopy, scanner, dan mesin poporasi. Selain itu Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang menerapkan e-tax sebagai pengendali omset bon bill invoice hotel dimana semua fasilitas tersebut berguna untuk memudahkan kinerja pegawai Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang

2) Eksternal

Faktor pendukung eksternal dalam *self assesment system* pemungutan pajak hotel dalam perspektif *Good Governance* di Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang yaitu partisipasi masyarakat khususnya Wajib Pajak Hotel di Kota Malang dalam kontribusinya menaati peraturan yang berlaku dalam pemungutan Pajak Hotel di Kota Malang selain itu meningkatnya jumlah Wajib Pajak Hotel sebagai faktor pendukung selalu tercapainya target realisasi pemungutan Pajak Hotel setiap tahunnya dan masyarakat ikut berperan dalam pengawasan kecurangan yang dilakukan Pegawai Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang.

b. Faktor Penghambat

1) Internal

Faktor penghambat internal dalam *self assesment system* pemungutan pajak hotel dalam perspektif *Good Governance* di Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang yaitu belum tersedianya UPT (Unit Pelaksana Teknis) sebagai perpanjangan tangan Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang, karena terbatasnya anggaran, dan sumber daya manusia yang memadai sehingga hal ini menimbulkan kritik dari Wajib Pajak Hotel karena belum tersedianya UPT (Unit Pelaksana Teknis) sehingga dalam pengurusan tanggungan Pajak Hotelnya

harus ke Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang dimana lokasi tersebut cukup jauh dari pusat kota sehingga cukup memakan waktu, biaya, dan tenaga dari Wajib Pajak.

2) Eksternal

Faktor penghambat eksternal dalam *self assesment system* pemungutan pajak hotel dalam perspektif *Good Governance* di Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang yaitu ketidakjujuran dari wajib pajak hotel dalam melaporkan omset dan *bon bill invoice*, selain hal tersebut masih ditemukan Wajib Pajak yang terlambat dalam melaporkan omset setiap bulannya kepada Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang dan kekurangan pembayaran tanggungan pajaknya.

B. Saran

Adapun saran yang dapat direkomendasikan sehubungan dengan hasil pembahasan yang peneliti paparkan diatas adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengoptimalkan pemungutan pajak diharapkan Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang sebaiknya segera membentuk UPT (Unit Pelaksana Teknis) dan memprioritaskan anggaran untuk Tahun 2017 dalam upaya pembentukan UPT (Unit Pelaksana Teknis) selain itu menyelenggarakan seminar, *training*, tentang pemungutan Pajak Daerah kepada pegawai untuk seleksi calon pegawai UPT.
2. Dalam penyusunan Peraturan Daerah, maupun kebijakan dalam Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang diharapkan agar melibatkan

masyarakat yang bersangkutan sehingga musyawarah dapat terjalin dan tidak ada satu pihak yang merasa dirugikan atas peraturan yang akan berlaku.

3. Perlunya mensosialisasikan tentang perpajakan di Indonesia kepada masyarakat luas karena sikap antipati masyarakat terhadap pungutan pajak hal ini juga disebabkan oleh masih banyaknya kasus penyelewengan pajak di Indonesia sehingga menimbulkan persepsi buruk kepada aparat pajak, maka dari itu perlu adanya pembenahan intern dari pemerintah untuk menimbulkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi perpajakan.



DAFTAR PUSTAKA

- Adi, Isbandi Rukminto. 2007. *Perencanaan partisipatoris berbasis aset komunitas dari pemikiran menuju penerapan*. Depok: FISIP UI Press.
- Ahmad, Mas Santosa. 2001. *Good Governance & Hukum Lingkungan*. Jakarta: ICEL
- Agus Dwiyanto, 2006. *Mewujudkan Good Geovernance Melalui Pelayanan Public*. Yogyakarta: UGM Press.
- Andrianto, Nico. 2007. *Transparasi dan Akuntabilitas Publik Melalui e-Government*. Malang : Penerbit Bayumedia Publishing.
- Arikunto, Suharsimi. 1990. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Atmosoeprpto, Kisdarto.2002. *Menuju SDM Berdaya – Dengan Kepemimpinan Efektif dan Manajemen Efisien*. PT. Elex Media Komputindo: Jakarta.
- Basuki Ananto dan Shofwan. 2006. *Penguatan Pemerintah Desa Berbasis Good Governance*. Malang : Penerbit SPOD FE Unibraw.
- Brotodiharjo, R. Santoso. 1991. *Pengantar Ilmu Hukum Pajak*. Bandung : PT. Eresco.
- Devano dan Siti Kurnia Rahayu. 2006. *Perpajakan : Konsep, Teori dan Asu*. Jakarta : Kencana Prenada Media Grup.
- Djumara, Noorsyamsa. 2009. *Standar Pelayanan Publik: Langkah-Langkah Penyusunan*. Jakarta: Pusat Kajian Manajemen Pelayanan, Deputi Bidang Kajian Manajemen Kebijakan dan Pelayanan, LAN.
- Elib.unikom.ac.id
- Erly, Suandy. 2002. *Perpajakan*. Jakarta : Salemba Empat
- Halim, Abdul. 2002. *Seri Akuntansi Sektor Publik Akuntansi Keuangan Daerah*. Jakarta : Salemba Empat.
- Handoko, T. Hani. 2002. *Manajemen Personalia dan Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi 2. Yogyakarta :BPFE.

- Harahap, Abdul Asri. 2004. *Paradigma Baru Perpajakan Indonesia Perspektif Ekonomi Politik*. Jakarta : Integrita Dinamika Press.
- Hariadi, Bambang, 2005, Strategi Manajemen : Strategi Memenangkan Persaingan Bisnis, Malang : Bayumedia Publishing.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas pelayanan publik(Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya)*. Yogyakarta:Penerbit Gaya Media.
- H.B. Sutopo.2006.*Penelitian Kualitatif : Dasar Teori dan Terapannya Dalam Penelitian*.Surakarta: Universitas Sebelas Maret.
- Hopwood, Anthony & Tomkins, Elwood (Editor).1993. *Issues in Public Sector Accounting*. Oxford : Philip Allan.
- Ilyas, Wirawan B. dan Rudy Suhartono. 2012. *Perpajakan*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Islamy, M.Irfan. *Profesionalisme Pelayanan Publik*. Diakses pada tanggal 16 Mei 2016 pukul 11.06 WIB dari www.brawijaya.ac.id
- .2003. *Dasar – Dasar Administrasi Publik dan Manajemen Publik*.Malang:Universitas Brawijaya
- Kaho, Josef Riwu. 2005. *Prospek Otonomi Daerah di Negara Republik Indonesia*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Keban, YT.2004.*Enam Dimensi Administrasi Publik(Konsep Teori dan Isu)*.Yogyakarta:Gava Media
- Lalolo, Loina Krina P.2003. *Indikator Dan Alat Ukur Prinsip Akuntabilitas, Transparansi dan Partisipasi*, Sekretariat Good Governance Badan Perencanaan Pembangunan Nasional, Jakarta.
- Larasati, Endang.2007.*Pelayanan Publik dalam Dimensi Hukum dan Administrasi Publik*.Semarang:Undip Press
- Luther Gulick. *Manajemen is a Science*. Academy of Mangement Journal, Vol.8, No.1., Maret 1965, hal. 7-8.
- Mardiasmo.2002.*Akuntansi Sektor Publik*.Yogyakarta:Penerbit Andi
- .2011. *Perpajakan*. Jakarta : Andi Publisher.
- Miles, Matthew B. Dan A. Michael Huberman. 1992. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta : UI Press.

- Miles, M.B, Huberman, A.M, dan Saldana, J. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook Edition 3*. USA : Sage Publications.
- Miyulnita, 2007. *Sikap dan Perilaku Pelayanan*. Malang. FIA Universitas Brawijaya.
- Moleong, Lexy J. 2007. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya Offset.
- Muluk, M. R. K. 2009. *Peta Konsep Desentralisasi dan Pemerintahan Daerah*. Surabaya : ITS Press.
- Nawawi, Ismail. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta : CV. Dwiputra Jaya Pustaka.
- Nurcholis, Hanif dkk. 2010. *Administrasi pemerintahan daerah*. Jakarta : Universitas Terbuka.
- O'Brien, James. A. 2007. *Pengantar Sistem Informasi Perspektif Bisnis dan Manajerial*. Jakarta : Salemba Empat.
- Pandiangan, Liberty. 2002. *Pemahaman Praktis Undang-Undang Perpajakan Indonesia*. Jakarta : Penerbit Erlangga
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Purwanto, M. Nagalim. 2008. *Administrasi dan Supervisi Pendidikan*. Bandung : Rosda.
- Prawoto, Agus. 2013. *Pengantar Keuangan Publik*. Yogyakarta : BPFE.
- Rahayu, Siti Kurnia. 2010. *Perpajakan Indonesia, Konsep dan Aspek Formal*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Rainer, R. K, Turban, E. & Porter, R. E. 2007. *Introduction to Information System: Supporting and Transforming Business*. Hoboken: Wiley.
- Resmi, Siti. 2011. *Perpajakan*. Jakarta : Salemba Empat
- Rochmach, Siti. 2011. *Manajemen Pelayanan Publik*. Malang : Universitas Negeri Malang Press (UM Press).
- Sari, Diana. 2013. *Konsep Dasar Perpajakan*, Bandung: PT. Refika Aditama.
- Sastrohadiwiryo, Siswanto. 2003. *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

- Siahaan, Marihot P. 2008. *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Sinambela, Lajian Poltak dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang : Universitas Negeri Press (UM Press).
- Singarimbun, Masri. 1989. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta : Pustaka LP3ES
- Setiawan, Setu. Dan Eny Suprapti. 2002. *Perpajakan*. Malang: Bayu Media, UMM Press.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Pendidikan "Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D"*. Bandung : Alfabeta.
- Soekanto, Soerjono. *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*. Jakarta : Rajawali Pers 2005
- . 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sumarsono, Sonny. 2003. *Ekonomi Sumber Daya Manusia dan Ketenagakerjaan* : Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Supramono, Damayanti T.W. 2010. *Perpajakan Indonesia, Mekanisme dan Perhitungan*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Sutedi, Andrian. 2008. *Hukum Pajak dan Retribusi Daerah*. Bogor: Ghalia Press
- Soetomo. 2008. *Strategi-Strategi Pembangunan Masyarakat*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Suwatno. 2001. *Asas-Asas Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Suci Press.
- Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: Gramedia Widia Sarana Indonesia.
- Tjahyono, Ahmad dan Mukhamad Fakhri Husein. 2000. *Perpajakan*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Pemasaran Jasa*. Malang : Bayumedia
- Turban, Rainer, Potter. 2009. *Pengantar Teknologi Informasi*. Jakarta : Salemba Empat.
- Waluyo, dan Wirawan B. Ilyas. 2003. *Perpajakan Indonesia*, Edisi Revisi. Salemba Empat. Jakarta.

Keputusan Walikota Malang Nomor 10 Tahun 2001 tentang Uraian Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang.
Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 2 Tahun 2015 tentang Pajak Daerah.
Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2000 tentang Pembentukan Kedudukan, Tugas Pokok, Fungsi, dan Struktur Organisasi.

Peraturan Walikota Malang Nomor 54 Tahun 2012 tentang Uraian Tugas Pokok, Fungsi, dan Tata Kerja Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang
Inpres No. 7 Tahun 1999 tentang Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah
LAKIP (Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah) Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang Tahun 2015

RENSTRA (Rencana Strategis) Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang Tahun 2013 – 2018

Surat Keputusan Kepala Dinas Pendapatan Kota Malang tentang Standar Pelayanan Publik Tahun 2011

Undang – Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme.

Undang – Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

Undang – Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Pemerintahan Daerah

Usman, Husaini. 2011. *Manajemen : Teori, Praktek dan Riset Pendidikan*. Yogyakarta: Bumi Aksara. Edisi Ketiga.

<http://dispenda.malangkota.go.id/>



**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS BRAWIJAYA**

FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI

Jl. MT. Haryono 163, Malang 65145, Indonesia

Telp. : +62-341-553737, 568914, 558226 Fax : +62-341-558227

http://fia.ub.ac.id

E-mail: fia@ub.ac.id

Nomor : / UN.10.3/PG/2016

Lampiran : -

Hal : Riset/Survey

Kepada : Yth. Kepala Badan

Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Malang

Jalan Ahmad Yani No. 98

Malang

Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang mohon dengan hormat bantuan Bapak/Ibu/Saudara untuk memberikan kesempatan melakukan riset/survey bagi mahasiswa :

Nama : Rendy Ganis Witama

Alamat : Jl. Candi Mendut Selatan IV No. 18 Lowokwaru, Malang

NIM : 125030100111041

Jurusan : Administrasi Publik

Konsentrasi : -

Tema : Self Assesment System Pemungutan Pajak Hotel Dalam Perspektif
Good Governance

Lamanya : 2 (dua) Bulan

Peserta : 1 (satu) orang

Demikian atas bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara, kami ucapkan terima kasih.

Malang, 27 Juli 2016

a.n. Dekan

Ketua Jurusan Administrasi Publik



Dr. H. Irfan Saleh, M.Si

NIP. 196001111987011001

Formulir dibuat rangkap 4 untuk :

1. Perusahaan
2. Mahasiswa
3. Jurusan
4. Arsip TU





PEMERINTAH KOTA MALANG
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
 Jl. A. Yani No. 98 Telp. (0341) 491180 Fax. 474254
MALANG

Kode Pos 65125

REKOMENDASI PELAKSANAAN PENELITIAN
NOMOR : 072/118.07.P/35.73.405/2016

Berdasarkan pemenuhan ketentuan persyaratan sebagaimana ditetapkan dalam Peraturan Walikota Malang, Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Pelayanan Pemberian Rekomendasi Pelaksanaan Penelitian dan Praktek Kerja Lapangan di Lingkungan Pemerintah Kota Malang Oleh Badan Kesatuan Bangsa, dan Politik Kota Malang, serta menunjuk surat Kajur. Adm. Publik FIA Univ. Brawijaya Malang No. 10120/UN.10.3/PG/2016 tanggal 27 Juli 2016, Perihal : Riset/ Survey, kepada pihak sebagaimana disebut di bawah ini:

- a. Nama : RENDY GANIS WITAMA.
- b. NIM : 125030100111041.
- c. Judul : *Self Assesment System* Pemungutan Pajak Hotel dalam Perspektif *Good Governance*.

dinyatakan memenuhi persyaratan untuk mengajukan permohonan informasi dan data tugas skripsi yang berlokasi di :

- Dinas Pendapatan Daerah Pemerintah Kota Malang.

Sepanjang yang bersangkutan memenuhi ketentuan sebagai berikut :

- a. Tidak melakukan penelitian yang tidak sesuai atau tidak ada kaitannya dengan judul, maksud dan tujuan penelitian;
- b. Menjaga perilaku dan mentaati tata tertib yang berlaku pada lokasi tersebut di atas;
- c. Mentaati ketentuan peraturan perundang-undangan.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya, dan masa berlaku rekomendasi ini adalah sejak tanggal ditetapkan s/d 30 Agustus 2016.

Malang, 29 Juli 2016

An. KEPALA BAKESBANGPOL
 KOTA MALANG
 Sekretaris,



Tembusan :

- Yth. Sdr. - Kajur. Adm. Publik FIA Univ.
 Brawijaya Malang;
- Yang bersangkutan.



PERATURAN DAERAH KOTA MALANG
NOMOR 16 TAHUN 2010
TENTANG
PAJAK DAERAH
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA MALANG,

- Menimbang :
- a. bahwa pajak daerah merupakan salah satu sumber pendapatan daerah yang sangat penting guna membiayai penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan daerah dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat serta mewujudkan kemandirian daerah;
 - b. bahwa dengan diberlakukannya Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, beberapa Peraturan Daerah Kota Malang yang mengatur pajak daerah, perlu dilakukan penyesuaian;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu membentuk Peraturan Daerah tentang Pajak Daerah;

- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kota Besar dalam lingkungan Propinsi Jawa-Timur, Jawa-Tengah, Jawa-Barat dan Daerah Istimewa Yogyakarta sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1954 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1954 Nomor 40, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 551);
 2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1981 tentang Hukum Acara Pidana (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1981 Nomor 76, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3209);



BAB II

JENIS PAJAK

Pasal 2

Jenis Pajak Daerah yang diatur dalam Peraturan Daerah ini, terdiri atas :

- a. Pajak Hotel;
- b. Pajak Restoran;
- c. Pajak Hiburan;
- d. Pajak Reklame;
- e. Pajak Penerangan Jalan;
- f. Pajak Parkir;
- g. Pajak Air Tanah.

BAB III

PAJAK HOTEL

Bagian Kesatu **Nama, Objek dan Subjek Pajak**

Pasal 3

Dengan nama Pajak Hotel dipungut pajak atas pelayanan yang disediakan oleh hotel.

Pasal 4

- (1) 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 olah raga dan hiburan.
- (2) Jasa penunjang sebagaimana dimaksud pada ayat (1), adalah fasilitas telepon, faksimile, teleks, internet, foto copy, pelayanan cuci, setrika, transportasi dan fasilitas sejenis lainnya yang disediakan atau dikelola hotel.
- (3) Termasuk dalam objek Pajak Hotel sebagaimana dimaksud pada ayat (1), adalah :
 - a. motel;
 - b. losmen;
 - c. rumah penginapan;
 - d. rumah kos dengan jumlah kamar lebih dari 10 (sepuluh);
 - e. kegiatan usaha lainnya yang sejenis.
- (4) Tidak termasuk objek Pajak Hotel sebagaimana dimaksud pada ayat (1), adalah :
 - a. Jasa tempat tinggal asrama yang diselenggarakan oleh Pemerintah, Pemerintah Provinsi 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; dan
- e. Jasa biro perjalanan atau perjalanan wisata yang diselenggarakan oleh hotel yang dapat dimanfaatkan oleh umum.

Pasal 5

- (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.

Bagian Kedua Dasar Pengenaan, Tarif dan Cara Penghitungan Pajak

Pasal 6

Dasar pengenaan Pajak Hotel adalah jumlah pembayaran atau yang seharusnya dibayar kepada hotel.

Pasal 7

- (1) Tarif Pajak Hotel sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (3) huruf a, huruf b, huruf c, dan huruf e, ditetapkan sebesar 10% (sepuluh persen).
- (2) Tarif Pajak Hotel sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (3) huruf d, ditetapkan sebesar 5% (lima persen).

Pasal 8

Besarnya pokok Pajak Hotel yang terutang dihitung dengan cara mengalikan tarif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7, dengan dasar pengenaan pajak sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6.

Bagian Ketiga Masa Pajak, Penetapan dan Saat Pajak Terutang

Pasal 9

Masa Pajak Hotel adalah jangka waktu yang lamanya 1 (satu) bulan kalender.

Pasal 10

- (1) Setiap Wajib Pajak Hotel wajib mengisi SPTPD.
- (2) SPTPD sebagaimana dimaksud pada ayat (1), harus diisi dengan jelas, benar dan lengkap serta ditandatangani oleh Wajib Pajak atau kuasanya.



- (3) SPTPD sebagaimana dimaksud pada ayat (1), harus disampaikan kepada Kepala Daerah atau Pejabat yang ditunjuk selambat-lambatnya 10 (sepuluh) hari setelah berakhirnya masa pajak.
- (4) Bentuk, isi dan tata cara pengisian SPTPD akan diatur lebih lanjut dengan Peraturan Kepala Daerah.

Pasal 11

Pajak terutang dalam masa pajak, terjadi pada saat pembayaran kepada pengusaha hotel atau sejak diterbitkan SPTPD.

BAB IV PAJAK RESTORAN

Bagian Kesatu Nama, Objek dan Subjek Pajak

Pasal 12

Dengan nama Pajak Restoran dipungut pajak atas pelayanan yang disediakan oleh restoran.

Pasal 13

- (1) Objek Pajak Restoran adalah pelayanan yang disediakan oleh restoran.
- (2) Pelayanan yang disediakan restoran sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi pelayanan penjualan makanan dan/atau minuman yang dikonsumsi oleh pembeli, baik dikonsumsi di tempat pelayanan maupun di tempat lain.
- (3) Termasuk objek Pajak Restoran sebagaimana dimaksud pada ayat (1), adalah :
 - a. rumah makan;
 - b. kafetaria;
 - c. kantin;
 - d. warung;
 - e. depot; f. bar;
 - g. pujasera/*food court*;
 - h. toko roti/*bakery*;
 - i. jasa boga/katering;
 - j. kegiatan usaha lainnya yang sejenis.
- (4) Tidak termasuk objek Pajak Restoran sebagaimana dimaksud pada ayat (1), yaitu pelayanan yang disediakan oleh restoran yang nilai penjualannya tidak melebihi Rp. 5.000.000,00 (lima juta rupiah) per bulan.



WALIKOTA MALANG
PROVINSI JAWA TIMUR

PERATURAN DAERAH KOTA MALANG

NOMOR 2 TAHUN 2015

TENTANG

PERUBAHAN ATAS PERATURAN DAERAH KOTA MALANG
NOMOR 16 TAHUN 2010 TENTANG PAJAK DAERAH

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
WALIKOTA MALANG,

Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan pendapatan daerah guna membiayai penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan daerah dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat serta mewujudkan kemandirian daerah perlu pengaturan pajak daerah;

- (5) bahwa dalam rangka optimalisasi penerimaan pajak daerah dan mewujudkan transparansi serta akuntabilitas penerimaan daerah, perlu merubah Peraturan Daerah Nomor 16 Tahun 2010 tentang Pajak Daerah;
- (6) bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu membentuk Peraturan Daerah tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 16 Tahun 2010 tentang Pajak Daerah;

Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;

- (3) Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang
Pembentukan Daerah-daerah Kota Besar dalam lingkungan Propinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa-Barat dan Daerah Istimewa Yogyakarta sebagaimana



- telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1954 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1954 Nomor 40, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 551);
- (3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1981 tentang Hukum Acara Pidana (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1981 Nomor 76, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3209);
 - (4) Undang-Undang Nomor 19 Tahun 1997 tentang Penagihan Pajak dengan Surat Paksa (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1997 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3686) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2000 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3987);
 - (5) Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3845);
 - (6) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2002 tentang Pengadilan Pajak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 27, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4199);
 - (7) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 11, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4966);
 - (8) Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 130, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5049);



- (3) Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
- (4) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
- (5) Peraturan Pemerintah Nomor 27 Tahun 1983 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1981 tentang Hukum Acara Pidana (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1983 Nomor 36, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3258);
- (6) Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 1987 tentang Perubahan Batas Wilayah Kotamadya Daerah Tingkat II Malang dan Kabupaten Daerah Tingkat II Malang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1987 Nomor 29, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3354);
- (5) Peraturan Pemerintah Nomor 135 Tahun 2000 tentang Tata Cara Penyitaan dalam rangka Penagihan Pajak dengan Surat Paksa (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 247, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4049);
- (4) Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 140, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4578);

- (5) Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2005 tentang Pedoman Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4593);
- (6) Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2008 tentang Air Tanah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 83, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4859);
- (7) Peraturan Pemerintah Nomor 69 Tahun 2010 tentang Tata Cara Pemberian dan Pemanfaatan Insentif Pemungutan Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 119, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5161);
- (8) Peraturan Pemerintah Nomor 91 Tahun 2010 tentang Jenis Pajak Daerah yang Dipungut Berdasarkan Ketetapan Kepala Daerah atau Dibayar Sendiri Oleh Wajib Pajak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 153, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5179);
- (9) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah sebagaimana telah diubah kedua kalinya dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 21 Tahun 2011;
- (1) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah;
- (2) Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 10 Tahun 2008 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah (Lembaran Daerah Kota Malang Tahun 2008 Nomor 2 Seri E, Tambahan Lembaran Daerah Kota Malang Nomor 62) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 5 Tahun 2014 (Lembaran Daerah Kota Malang Tahun 2014 Nomor 12);
- (3) Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 5 Tahun 2009

tentang Penyidik Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Daerah Kota Malang Tahun 2009 Nomor 4 Seri E, Tambahan Lembaran Daerah Kota Malang Nomor 73);

Dengan Persetujuan Bersama

DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KOTA MALANG

dan

WALIKOTA MALANG

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN DAERAH TENTANG PERUBAHAN ATAS PERATURAN DAERAH KOTA MALANG NOMOR 16 TAHUN 2010 TENTANG PAJAK DAERAH.

Pasal I

Beberapa ketentuan dalam Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 16 Tahun 2010 tentang Pajak Daerah (Lembaran Daerah Nomor 2 Seri B Tahun 2010, Tambahan Lembaran Daerah Kota Malang Nomor 12) diubah sebagai berikut:

1. Ketentuan Pasal 1 diubah dengan ditambahkan
2 (dua) angka yakni angka 46, dan angka 47 sehingga pasal 1 berbunyi sebagai berikut:

Pasal 1

- (1) Daerah adalah Kota Malang.
- (2) Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kota Malang.
- (3) Kepala Daerah adalah Walikota Malang.
- (4) Dinas Pendapatan Daerah adalah Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang.
- (5) Instansi Pemungut adalah instansi yang oleh Undang-Undang diberi kewenangan untuk memungut pajak daerah.

- (1) Pejabat adalah pegawai yang diberi tugas tertentu di bidang perpajakan daerah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Pajak Daerah yang selanjutnya disebut Pajak adalah kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.
- (3) Badan adalah sekumpulan orang dan/atau modal yang merupakan kesatuan, baik yang melakukan usaha maupun yang tidak melakukan usaha yang meliputi perseroan terbatas, perseroan komanditer, perseroan lainnya, Badan Usaha Milik Negara (BUMN), atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dengan nama dan dalam bentuk apapun, firma, kongsi, koperasi, dana pensiun, persekutuan, perkumpulan, yayasan, organisasi massa, organisasi sosial politik, atau organisasi lainnya, lembaga dan bentuk badan lainnya termasuk kontrak investasi kolektif dan bentuk usaha tetap.
- (1) Pajak Hotel adalah pajak atas pelayanan yang disediakan hotel.
- (2) Hotel adalah fasilitas penyedia jasa penginapan/peristirahatan termasuk jasa terkait lainnya dengan dipungut bayaran, yang mencakup juga motel, losmen, rumah penginapan dan sejenisnya.
- (3) Pajak Restoran adalah pajak atas pelayanan yang disediakan oleh restoran.
- (4) Restoran adalah fasilitas penyedia makanan dan/atau minuman dengan dipungut bayaran, yang mencakup juga rumah makan, kafetaria, kantin, warung, bar, dan sejenisnya termasuk jasa boga/katering.

- (1) Pajak Hiburan adalah pajak atas penyelenggaraan hiburan.
- (2) Hiburan adalah semua jenis tontonan, pertunjukan, permainan, dan/atau keramaian yang dinikmati dengan dipungut bayaran.
- (3) Pajak Reklame adalah pajak atas penyelenggaraan reklame.
- (4) Reklame adalah benda, alat, perbuatan atau media yang menurut bentuk, dan corak ragamnya dirancang untuk tujuan komersial, memperkenalkan, menganjurkan, mempromosikan atau untuk menarik perhatian umum terhadap barang, jasa atau badan yang dapat dilihat, dibaca, didengar, dirasakan, dan/atau dinikmati oleh umum.
- (5) Nilai Jual Objek Reklame yang selanjutnya disebut NJOR adalah keseluruhan pembayaran/ pengeluaran biaya-biaya yang dikeluarkan oleh pemilik dan/atau penyelenggara reklame termasuk dalam hal ini adalah biaya/harga beli bahan reklame, konstruksi, instalasi listrik, instalasi penangkal petir, pembayaran/ongkos perakitan, pemancaran, peragaan, penayangan, pengecatan, pemasangan dan transportasi pengangkutan dan lain sebagainya sampai dengan bangunan reklame rampung, dipancarkan, diperagakan, ditayangkan dan/atau terpasang ditempat yang telah diizinkan.
- (6) Pajak Penerangan Jalan adalah pungutan daerah atas penggunaan tenaga listrik, baik yang dihasilkan sendiri maupun diperoleh dari sumber lain.
- (7) Penerangan Jalan adalah penggunaan tenaga listrik untuk menerangi jalan umum yang rekeningnya dibayar oleh Pemerintah Daerah.
- (8) Pajak Parkir adalah pajak atas penyelenggaraan tempat parkir di luar badan jalan, baik yang

disediakan berkaitan dengan pokok usaha maupun yang disediakan sebagai suatu usaha, termasuk penyediaan tempat penitipan kendaraan bermotor.

- (2) Parkir adalah keadaan kendaraan berhenti atau tidak bergerak untuk beberapa saat dan ditinggalkan pengemudinya.
- (3) Badan Jalan adalah bagian jalan yang meliputi seluruh jalur lalu lintas dan bahu jalan.
- (4) Bahu Jalan adalah bagian daerah manfaat jalan berdampingan dengan jalur lalu lintas untuk menampung kendaraan yang berhenti, keperluan darurat, dan untuk pendukung bagi lapis pondasi bawah, lapis pondasi, dan lapis permukaan.
- (5) Pajak Air Tanah adalah pajak atas pengambilan dan/atau pemanfaatan air tanah.
- (6) Air Tanah adalah air yang berada di perut bumi termasuk mata air yang muncul secara alamiah diatas permukaan tanah.
- (7) Subjek Pajak adalah orang pribadi atau badan yang dapat dikenakan pajak.
- (8) Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak dan pemungut pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan daerah.
- (9) Masa Pajak adalah jangka waktu 1 (satu) bulan kalender atau jangka waktu lain yang diatur dengan Peraturan Walikota paling lama 3 (tiga) bulan kalender, yang menjadi dasar bagi wajib pajak untuk menghitung, menyetor dan melaporkan pajak yang terutang.
- (10) Tahun Pajak adalah jangka waktu yang lamanya 1 (satu) tahun kalender, kecuali bila wajib pajak menggunakan tahun buku yang tidak sama dengan tahun kalender.

- (1) Pajak yang Terutang adalah pajak yang harus dibayar pada suatu saat, dalam masa pajak, dalam tahun pajak atau dalam bagian tahun pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan daerah.
- (2) Pemungutan adalah suatu rangkaian kegiatan mulai dari pengumpulan data objek dan subjek pajak, penentuan besarnya pajak yang terutang sampai kegiatan penagihan pajak kepada Wajib Pajak serta pengawasan penyetorannya.
- (3) Surat Pemberitahuan Pajak Daerah yang selanjutnya disebut SPTPD adalah surat yang oleh Wajib Pajak digunakan untuk melaporkan penghitungan dan/atau pembayaran pajak, objek pajak dan/atau bukan objek pajak, dan/atau harta dan kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan daerah.
- (4) Surat Setoran Pajak Daerah yang selanjutnya disingkat SSPD adalah bukti pembayaran atau penyetoran pajak yang telah dilakukan dengan menggunakan formulir atau telah dilakukan dengan cara lain ke kas daerah melalui tempat pembayaran yang ditunjuk oleh Walikota.
- (5) Surat Ketetapan Pajak Daerah yang selanjutnya disingkat SKPD adalah surat ketetapan pajak yang menentukan besarnya jumlah pokok pajak yang terutang.
- (6) Surat Ketetapan Pajak Daerah Kurang Bayar yang selanjutnya disingkat SKPDKB adalah surat ketetapan pajak yang menentukan besarnya jumlah pokok pajak, jumlah kredit pajak, jumlah kekurangan pembayaran pokok pajak, besarnya sanksi administratif dan jumlah pajak yang masih harus dibayar.
- (7) Surat Ketetapan Pajak Daerah Kurang Bayar Tambahan yang selanjutnya disebut SKPDKBT

adalah surat ketetapan pajak yang menentukan tambahan atas jumlah pajak yang telah ditetapkan.

- (1) Surat Ketetapan Pajak Daerah Nihil yang selanjutnya disingkat SKPDN adalah surat ketetapan pajak yang menentukan jumlah pokok pajak sama besarnya dengan jumlah kredit pajak atau pajak tidak terutang dan tidak ada kredit pajak.
- (2) Surat Ketetapan Pajak Daerah Lebih Bayar yang selanjutnya disingkat SKPDLB adalah surat ketetapan pajak yang menentukan jumlah kelebihan pembayaran pajak karena jumlah kredit pajak lebih besar daripada pajak yang terutang atau seharusnya tidak terutang.
- (3) Surat Tagihan Pajak Daerah yang selanjutnya disingkat STPD adalah surat untuk melakukan tagihan pajak dan/atau sanksi administratif berupa bunga dan/atau denda.
- (4) Surat Keputusan Pembetulan adalah surat keputusan yang membetulkan kesalahan tertulis, kesalahan hitung dan/atau kekeliruan dalam penerapan ketentuan tertentu dalam peraturan perundang-undangan perpajakan daerah yang terdapat dalam SKPD, SKPDKB, SKPDKBT, SKPDN, SKPDLB, STPD atau Surat Keputusan Keberatan.
- (5) Surat Keputusan Keberatan adalah surat keputusan atas keberatan terhadap SKPD, SKPDKB, SKPDKBT, SKPDN, SKPDLB atau terhadap pemotongan atau pemungutan oleh pihak ketiga yang diajukan Wajib Pajak.
- (6) Putusan Banding adalah putusan badan peradilan pajak atas banding terhadap surat keputusan keberatan yang diajukan oleh Wajib Pajak.

Pembukuan adalah suatu proses pencatatan yang dilakukan secara teratur untuk mengumpulkan data dan informasi keuangan yang meliputi harta, kewajiban, modal, penghasilan dan biaya, serta jumlah harga perolehan dan penyerahan barang atau jasa, yang ditutup dengan menyusun laporan keuangan berupa neraca dan laporan laba rugi untuk periode tahun pajak tersebut.

Pemeriksaan adalah serangkaian kegiatan menghimpun dan mengolah data, keterangan, dan/atau bukti yang dilaksanakan secara objektif dan profesional berdasarkan suatu standar pemeriksaan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan daerah dan/atau tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan daerah.

Penyidikan tindak pidana di bidang perpajakan daerah adalah serangkaian tindakan yang dilakukan oleh penyidik untuk mencari serta mengumpulkan bukti yang dengan bukti itu membuat terang tindak pidana di bidang perpajakan daerah serta menemukan tersangkanya.

Nomor Pokok Wajib Pajak Daerah yang selanjutnya disingkat NPWPD adalah nomor yang diberikan kepada Wajib Pajak Daerah sebagai sarana dalam administrasi perpajakan yang dipergunakan sebagai tanda pengenal diri atau identitas Wajib Pajak Daerah dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya.

Online adalah sambungan langsung antara subsistem satu dengan subsistem lainnya secara elektronik dan terintegrasi serta real time.

2. Ketentuan Pasal 4 ayat (1) dan ayat (3) diubah, sehingga berbunyi sebagai berikut :

- (1) Objek Pajak Hotel adalah pelayanan yang disediakan oleh hotel dengan pembayaran, termasuk jasa penunjang sebagai kelengkapan hotel yang sifatnya memberikan kemudahan dan kenyamanan.
- (2) Jasa penunjang sebagaimana dimaksud pada ayat (1), adalah fasilitas telepon, faksimile, teleks, internet, *foto copy*, pelayanan cuci, setrika, transportasi dan fasilitas sejenis lainnya yang disediakan atau dikelola hotel.
- (3) Termasuk dalam objek Pajak Hotel sebagaimana dimaksud pada ayat (1), adalah :
 - a. motel;
 - b. losmen;
 - c. rumah penginapan;
 - d. rumah kos dengan jumlah kamar lebih dari 10 (sepuluh);
 - e. ruang apartemen yang berubah fungsi sebagai hotel maupun tempat kost; dan/atau
 - f. kegiatan usaha lainnya yang sejenis.
- (4) Tidak termasuk objek Pajak Hotel sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi :
 - a. jasa tempat tinggal asrama yang diselenggarakan oleh Pemerintah, Pemerintah Provinsi 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; dan
 - e. jasa biro perjalanan atau perjalanan wisata yang diselenggarakan oleh hotel yang dapat dimanfaatkan oleh umum.



3. Ketentuan Pasal 7 diubah sehingga berbunyi sebagai berikut :

Pasal 7

Tarif Pajak Hotel sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (3) ditetapkan sebesar 10% (sepuluh persen).

4. Ketentuan Pasal 11 diubah sehingga berbunyi sebagai berikut :

Pasal 11

- (1) Pajak terutang dalam masa pajak, terjadi pada saat pembayaran kepada pengusaha hotel atau sejak diterbitkan SPTPD.
- (2) Dalam hal pembayaran Pajak dengan menggunakan online, SPTPD sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan dasar pembayaran.

5. Ketentuan Pasal 13 ayat (2) diubah sehingga berbunyi sebagai berikut :

Pasal 13

- (1) Objek Pajak Restoran adalah pelayanan yang disediakan oleh restoran.
- (2) Pelayanan yang disediakan restoran sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi:
pelayanan penjualan makanan dan/atau minuman yang dikonsumsi oleh pembeli di tempat pelayanan; dan/atau pelayanan penjualan makanan dan/atau minuman pesan antar.
- (3) Termasuk objek Pajak Restoran sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi:
rumah makan;
kafetaria;



INTERVIEW GUIDE

Informan : Pegawai Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang

1. Bagaimanakah bentuk partisipasi masyarakat khususnya wajib pajak hotel dalam *self assesment system* pemungutan pajak hotel di Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang ?
2. Bagaimanakah bentuk penegakan hukum yang dilakukan Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang dalam *self assesment system* pemungutan pajak hotel di Kota Malang?
3. Bagaimanakah bentuk transparansi yang dilakukan Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang dalam *self assesment system* pemungutan pajak hotel di Kota Malang?
4. Bagaimanakah bentuk daya tanggap yang dilakukan Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang dalam *self assesment system* pemungutan pajak hotel di Kota Malang?
5. Bagaimanakah bentuk konsensus yang dilakukan Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang dalam *self assesment system* pemungutan pajak hotel di Kota Malang?
6. Bagaimana bentuk keadilan yang dilakukan Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang dalam *self assesment system* pemungutan pajak hotel di Kota Malang?
7. Bagaimanakah bentuk efektifitas dan efisiensi yang dilakukan Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang dalam *self assesment system* pemungutan pajak hotel di Kota Malang?

8. Bagaimana bentuk akuntabilitas yang dilakukan Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang dalam *self assesment system* pemungutan pajak hotel di Kota Malang?
9. Bagaimanakah bentuk visi strategis yang dilakukan Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang dalam *self assesment system* pemungutan pajak hotel di Kota Malang?
10. Apa saja kendala yang dihadapi oleh pegawai Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang dalam *self assessment system* pemungutan pajak hotel dalam perspektif *Good Governance*?
11. Apa faktor pendorong/pendukung yang dihadapi oleh pegawai Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang dalam *self assessment system* pemungutan pajak hotel dalam perspektif *Good Governance*?

INTERVIEW GUIDE

Informan : Wajib Pajak Hotel di Kota Malang

1. Bagaimanakah proses pemungutan pajak hotel di hotel ini apakah sudah sesuai dengan *Good Governance*?
2. Apakah keluhan yang anda alami selama proses pemungutan Pajak Hotel di hotel ini?
3. Apakah saran dan kritik anda tentang proses pemungutan Pajak Hotel di Kota Malang?

CURRICULUM VITAE

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Rendy Ganis Witama

Alamat : Perumahan Taman Salak C.123 Kelurahan Taman,
Kecamatan Taman, Kota Madiun

Tempat, Tanggal Lahir : Madiun, 3 September 1993

Jenis Kelamin : Laki – Laki

Agama : Islam

Riwayat Pendidikan :

- 2000-2006 SDN 05 Madiun Lor
- 2006-2009 SMP 2 Madiun
- 2009-2012 SMA 3 Madiun

