

Pelaksanaan NPWPD di Bidang Pajak Hotel dan Restoran untuk Meningkatkan Sumber Pendapatan di Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Buleleng

OLEH : Ni Luh Putu Manis^{*1} dan I Nyoman Sukraaliawan^{*2}

Abstraksi

Pelaksanaan nomor Pokok Wajib Pajak Daerah (NPWP), khusus di bidang pajak hotel dan restoran, dilaksanakan oleh Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Buleleng untuk meningkatkan pendapatan daerah, sesuai amanat Peraturan Bupati Buleleng Nomor 15 Tahun 2012, tentang Tata cara pemungutan Pajak Hotel dan Peraturan Bupati Buleleng Nomor 16 Tahun 2012, tentang tata Cara Pemungutan Pajak Restoran. Penerapan NPWPD di bidang Pajak Hotel dan Restoran di Kabupaten Buleleng, dikaji melalui pendekatan kualitatif, menemukan bahwa pelaksanaan NPWPD di Bidang Pajak Hotel dan Restoran melalui tahapan: pendataan objek pajak NPWPD, sosialisasi NPWPD kepada wajib pajak, registrasi NPWPD, proses pemungutan pajak Hotel dan Restoran. Kendala yang dihadapi, secara internal, yaitu SDM pegawai Dinas Pendapatan Kabupaten Buleleng sebagian besar masih tingkat SMA dan eksternal adanya beberapa wajib pajak tidak taat, kurang memahami prosedur pengurusan NPWPD, adanya manipulasi pajak dari wajib pajak.

Kata Kunci: NPWPD, Pendapatan Daerah, Pajak Hotel dan Restoran

^{*1} Staf Administrasi Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Buleleng

^{*2} Staf Pengajar FISIP Universitas Panji Sakti

1. Pendahuluan

Dalam usaha menopang eksistensi otonomi daerah yang maju, sejahtera, mandiri dan berkeadilan, suatu daerah dihadapkan pada suatu tantangan dalam mempersiapkan strategi dalam perencanaan pembangunan yang akan diambil. Adanya Undang-Undang Otonomi Daerah memberi peluang lebih banyak bagi daerah untuk menggali potensi sumber-sumber penerimaan daerah dibanding peraturan-peraturan sebelumnya yang lebih banyak memberi keleluasaan pada pemerintah di atasnya. Meskipun harus diakui bahwa kedua undang-undang itu dapat merangsang daerah untuk melakukan intensifikasi dan ekstensifikasi sumber-sumber penerimaannya. Untuk itu diperlukan suatu perencanaan yang tepat dengan memperhatikan potensi yang dimiliki terutama dalam mengidentifikasi keterkaitan antara sektor perdagangan, hotel dan restoran dengan sektor yang lainnya.

Pembangunan di Indonesia meliputi pembangunan Nasional dan pembangunan daerah. Pembangunan nasional adalah pembangunan yang dilaksanakan pada seluruh wilayah negara secara merata, sedangkan pembangunan daerah adalah pembangunan yang dilaksanakan pada masing-masing daerah (Seomahamidjaja, 2004). Komponen Pendapatan Asli Daerah (PAD) terbesar di semua pemerintahan Daerah di Indonesia adalah berasal dari sektor Pajak, sehingga pemerintah daerah harus mencari dan menggali sumber-sumber penerimaan daerah, untuk meningkatkan pendapatannya. Menurut Mardiasmo (2011), pajak adalah iuran rakyat pada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal balik atau kontraprestasi yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Sumber-sumber tersebut antara lain:

1. Pendapatan Asli Daerah: a) Pajak Daerah; b) Retribusi Daerah dan c) Hasil Perusahaan milik daerah dan hasil pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan
2. Dana perimbangan: a) Bagian Daerah Dari PBB, PBHTB, dan SDA; b) Dana Alokasi Umum dan c) Dana Alokasi Khusus.
3. Pinjaman Daerah: a) Pinjaman Dalam Negeri dan b) Pinjaman Luar Negeri.
4. Penerimaan Daerah Lain - lain yang sah.

Pajak merupakan pendapatan Negara, yang dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap kepentingan masyarakat, investasi, meningkatkan daya sing dan meningkatkan pertumbuhan ekonomi masyarakat, hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang menyebutkan bahwa pajak dapat berperan sebagai “*to increase investment, competitiveness and growth*” (Hodzic & Celebi, 2016). Pajak Daerah merupakan salah satu yang berpengaruh terhadap PAD, dan salah satu pajak daerah adalah pajak hotel dan pajak restoran. Akhirnya ditetapkan dengan menggunakan sistem patok harga. Hal tersebut yang menyebabkan penerimaan pajak belum optimal. Pendapatan pajak dinyatakan optimal apabila hasil yang telah dicapai sesuai dengan potensi yang ada, begitu juga peran fiskus sangat dibutuhkan dalam melakukan pelayanan, pengawasan serta pembinaan pada wajib pajak. Disamping pemungutan berbagai macam

pajak, pemerintah masih melakukan berbagai pungutan lain, misalnya retribusi, sumbangan, bea, dan cukai (Munawir, 2014)

Lebih lanjut disebutkan oleh Munawir (2014), bahwa retribusi ialah iuran kepada pemerintah yang dapat dipaksakan dan dapat jasa balik secara langsung dapat ditunjuk. Paksaan disini bersifat ekonomis karena siapa saja yang tidak merasakan jasa balik dari pemerintah, dia tidak dikenakan iuran itu, misalnya retribusi pasar, parkir, uang kuliah, uang ujian dan sebagainya. Sumbangan ialah iuran kepada pemerintah yang dapat dipaksakan yang ditunjukkan kepada golongan tertentu, yang dimaksudkan untuk golongan tertentu pula. Paksaan disini bersifat juridis dan ekonomis, misalnya SWP3D (Sumbangan atau Setoran Wajib Pembangunan dan Pemeliharaan Prasarana Daerah) bagi para pemilik kendaraan bermotor, yang diantara lain digunakan untuk pemeliharaan dan pembuatan jalan-jalan.

Bea dan Cukai pada hakekatnya juga merupakan pajak yang pemungutannya dilakukan oleh pemerintah pusat, khususnya oleh Direktorat Jendral Bea dan Cukai. Bea terdiri dari Bea Masuk dan Bea Keluar. Bea masuk adalah pungutan yang dikenakan atas Jumlah harga barang yang dimasukan (diimpor) ke dalam daerah pabean, sedangkan Bea Keluar adalah pungutan yang dikenakan atas jumlah barang yang dikeluarkan ke luar daerah pabean (diekspor) berdasarkan tarif yang sudah ditentukan untuk masing-masing golongan barang.

Pajak merupakan suatu sumber pendapatan yang sangat penting dalam membangun suatu negara dimana peranan pajak sangat dominan sebagai salah satu pilar utama dalam pembangunan suatu daerah. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi daerah dimana mengamanatkan kepada daerah dalam hal pemungutan dan distribusi daerah untuk menggali sumber-sumber dan menambah Pendapatan Asli Daerah (PAD). Secara umum pajak dapat diartikan sebagai pungutan yang dilakukan oleh pemerintah berdasarkan oleh peraturan perundang-undangan yang hasilnya digunakan untuk pembiayaan pengeluaran uraum pemerintah yang balas jasanya tidak langsung dirasakan oleh rakyat.

Dinas Pendapatan yang notabene sebagai instansi yang bertanggungjawab dalam proses meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) di bidang pajak banyak mengalami berbagai permasalahan terutama kurangnya dalam pemberian pemahaman dan sosialisasi mengenai pajak dan retribusi daerah, dan juga faktor sumber daya manusia serta sarana dan prasarana penunjang yang kurang memadai untuk setiap saat mendata dan melakukan pengawasan terhadap subyek dan obyek pajak yang tidak mematuhi ketentuan tentang perpajakan yang menjadi kewajiban mereka sebagai wajib pajak.

Salah satu upaya yang dilakukan oleh Dinas Pendapatan Kabupaten Buleleng untuk meningkatkan PAD melalui pajak hotel dan pajak restoran adalah dengan menerapkan atau melaksanakan Nomor Pokok Wajib Pajak Daerah (NPWPD). NPWPD diterapkan berdasarkan Peraturan Bupati Buleleng Nomor 15 Tahun 2012 Tentang Tata Cara Pemungutan Pajak Hotel, dan Peraturan Bupati Nomor 16 Tahun 2012 Tentang Tata Cara Pemungutan Pajak Restoran. NPWPD sebenarnya juga berlaku untuk objek pajak yg lain, misalnya pengusaha hiburan, parkir, air tanah bor, galian C, dan pajak penerangan jalan.

NPWPD adalah nomor yang diberikan kepada wajib pajak untuk mempermudah administrasi perpajakan yang digunakan sebagai tanda pengenal diri atau identitas wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban di bidang perpajakan daerah. Fungsi NPWPD adalah dapat dipergunakan untuk menjaga ketertiban dalam pembayaran pajak (STTPD) dalam pengawasan administrasi perpajakan daerah. Pelaksanaan NPWPD khusus untuk pajak hotel dan restoran ini memang perlu mendapat pengawalan dari instansi terkait agar penerapannya dilapangan tidak menemui kendala yang berarti. Perlunya penegakkan hukum dan pemberian sanksi bagi wajib pajak yang belum memenuhi kewajibannya dalam hal terutama mengenai pembayaran pajak hotel dan restoran belum dilaksanakan secara maksimal hal ini disebabkan kurangnya informasi dan banyaknya pemilik hotel dan restoran yang tidak berdomisili di Kabupaten Buleleng yang disinyalir akan menjadi beban pemerintah daerah untuk melaksanakan peraturan daerah yang sudah dibuat bersama legeslatif guna meningkatkan APBD dan PAD daerah guna melaksanakan pembangunan di Kabupaten Buleleng.

Berdasarkan latar belakang masalah sebagaimana yang diuraikan, maka dapat diajukan permasalahan yang merupakan pokok bahasan dalam tulisan ini. Permasalahan-permasalahan tersebut adalah sebagai berikut.

1. Bagaimanakah Pelaksanaan NPWPD di Bidang Pajak Hotel dan Restoran untuk meningkatkan sumber pendapatan daerah di Kabupaten Buleleng?
2. Kendala-kendala apa saja yang dihadapi Dinas Pendapatan dalam meningkatkan sumber pendapatan daerah melalui Pelaksanaan NPWPD di Bidang Pajak Hotel dan Restoran di Kabupaten Buleleng ?

2. Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Menurut Bungin (2012 : 32), penelitian kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan data deskriptif mengenai kata-kata lisan maupun tertulis dan tingkah laku yang dapat diamati dari orang-orang yang diteliti. Sedangkan menurut Trianto (2009 : 179) penelitian kualitatif adalah penelitian yang percaya bahwa kebenaran adalah dinamis dan dapat ditemukan hanya melalui penelaahan terhadap orang-orang melalui interaksinya dengan situasi sosial mereka.

Informan dalam penelitian ini terutama adalah Kepala Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Buleleng, Kepala Bidang Pajak Daerah Dispenda Kabupaten Buleleng beserta staf, anggota masyarakat wajib pajak khususnya pemilik dan pengelola hotel dan restoran yang ada di Kabupaten Buleleng. Informan tersebut ditunjuk secara *purposive* dengan mempertimbangkan pengetahuan mereka tentang masalah yang ditelaah.

Hal pertama yang dilakukan sebelum memulai seluruh tahapan penelitian kualitatif adalah menetapkan *research question* atau fokus penelitian (Hendarso, 2007 : 170). Adapun yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah :

1. Pelaksanaan NPWPD di Bidang Pajak Hotel dan Restoran untuk meningkatkan pendapatan daerah di Kabupaten Buleleng, yang meliputi :
 - Pelaksanaan pendataan objek wajib NPWPD
 - Sosialisasi NPWPD di bidang Hotel dan Hestoran kepada wajib pajak
 - Registrasi NPWPD di bidang Pajak Hotel dan Restoran

- Proses pemungutan Pajak Hotel dan Restoran
 - Sanksi dan peringatan kepada wajib pajak yang melanggar
 - Tanggapan wajib pajak tentang diberlakukannya NPWPD
2. Kendala-kendala yang dihadapi oleh Dispenda Kabupaten Buleleng dalam pelaksanaan NPWPD untuk memungut pajak Hotel dan Restoran di Kabupaten Buleleng, yang meliputi kendala internal dan kendala eksternal.

Penelitian ini mengambil lokasi di Dinas pendapatan Daerah kabupaten Buleleng dan wilayah kerjanya. Lokasi ini dipilih juga karena sepanjang pengamatan peneliti belum pernah ada yang melakukan penelitian dengan topik yang sama sebelumnya, dan data-data yang diperlukan cukup tersedia. Selanjutnya teknik pengumpulan datanya menggunakan teknik observasi atau pengamatan, wawancara, dan pemanfaatan dokumen. Sedangkan analisis datanya dilakukan dengan analisis data kualitatif, dimana analisis berlangsung sepanjang penelitian, dengan memakai empat tahapan analisis data seperti yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman (Sugiyono, 2013), yakni pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, serta simpulan dan verifikasi.

3. Hasil Penelitian dan Pembahasan

3.1. Pelaksanaan NPWPD di Bidang Pajak Hotel dan Restoran untuk

Meningkatkan Sumber Pendapatan Daerah di Kabupaten Buleleng

Dinas Pendapatan Daerah (Dispenda) Kabupaten Buleleng merupakan pengelola keuangan dan aset daerah berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan serta tugas lain sesuai dengan kebijakan yang ditetapkan Bupati Buleleng sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2011 Tentang Pajak Hotel menyebutkan hotel adalah fasilitas penyedia jasa penginapan dan peristirahatan termasuk jasa terkait lainnya dengan dipungut bayaran, yang mencakup juga motel, losmen, gubuk pariwisata, wisma pariwisata, serta rumah kos dengan jumlah kamar lebih dari 10 (sepuluh). Pajak hotel adalah pajak atas pelayanan yang disediakan oleh hotel. Subjek pajak hotel adalah orang pribadi atau badan yang melakukan pembayaran

kepada orang pribadi atau badan yang mengusahakan hotel. Wajib pajak hotel adalah orang pribadi atau Badan yang mengusahakan hotel.

Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Restoran, pada pasal 37 disebutkan, pajak restoran adalah pajak atas pelayanan yang disediakan oleh restoran. Objek pajak restoran adalah pelayanan yang disediakan oleh restoran yang meliputi pelayanan penjualan makanan dan minuman yang dikonsumsi oleh pembeli, baik dikonsumsi di tempat pelayanan maupun di tempat lain. Sedangkan subjek pajak restoran adalah orang pribadi atau badan yang membeli makanan dan minuman dari restoran.

Penerapan Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2011 Tentang Pajak Hotel dan Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2011 tentang Pajak Restoran mendorong upaya Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Buleleng agar peningkatan penerimaan pajak hotel dan restoran dapat meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Upaya yang diterapkan salah satunya adalah dengan pelaksanaan Nomor Pokok Wajib Pajak Daerah (NPWPD), khususnya kepada pengusaha hotel dan restoran.

Dari hasil wawancara dengan pejabat di Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Buleleng tersebut dapat dipahami bahwa penerapan NPWPD begitu penting dalam upaya untuk meningkatkan pendapatan daerah melalui pajak hotel dan restoran, dimana tujuan menerbitkan NPWPD adalah untuk mengesahkan/pengukuhan sebagai wajib pajak dalam usahanya sehingga usaha yang dimiliki sudah terdaftar dan teregistrasi untuk mendapatkan nomor sesuai dengan jenis usaha yang dikelolanya dan untuk memudahkan dalam pengadministrasian dalam perpajakan daerah.

Langkah pertama dalam pelaksanaan NPWPD di bidang pajak hotel dan restoran adalah dengan melakukan pendataan terhadap objek wajib pajak, dalam hal ini hotel dan restoran yang ada di wilayah Kabupaten Buleleng. Pendataan terhadap objek wajib pajak tersebut dilakukan setiap hari kerja oleh pegawai di Bagian Pendaftaran dan Pendataan, dengan cara mendatangi secara langsung ke lokasi objek pajak yang menjadi sasaran dari penerapan NPWPD. Dalam rangka menertibkan para wajib pajak khususnya pengusaha hotel dan restoran di wilayah

Kabupaten Buleleng, Dispenda Kabupaten Buleleng selalu melakukan pendataan terhadap keberadaan hotel dan restoran di wilayah kerja Dispenda Kabupaten Buleleng. Pendataan secara periodik ini dilakukan supaya jangan sampai ada hotel dan restoran yang tidak terdaftar di Dispenda, dan tentunya akan luput dari pemungutan pajak yang tentunya akan berdampak tidak baik bagi penerimaan daerah. Bersamaan dengan proses pendataan terhadap keberadaan hotel dan restoran tersebut, juga dilakukan sosialisasi kepada objek pajak tentang hak dan kewajiban mereka sebagai warga negara yang baik, salah satunya adalah dengan menjadi pembayar pajak yang taat. Sosialisasi yang dilakukan juga oleh pegawai di bagian pendaftaran dan pendataan dilaksanakan bersamaan dengan proses pendataan. Yang disosialisasikan adalah hal-hal yang berkaitan dengan hak dan kewajibannya sebagai wajib pajak, proses pengurusan NPWPD, serta hal-hal lainnya.

Di samping melakukan sosialisasi terhadap penerapan NPWPD secara langsung kepada wajib pajak dalam hal ini pemilik atau pengelola hotel dan restoran, sosialisasi juga dilakukan lewat media masa dalam hal ini radio. Setiap hari Senin pagi, Kepala Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Buleleng, mengadakan dialog interaktif di Radio Guntur Singaraja. Dengan dialog yang disiarkan secara langsung oleh Radio Guntur Singaraja tersebut, diharapkan masyarakat lebih memahami tentang pentingnya pajak bagi pendanaan pembangunan daerah. Dalam dialog interaktif tersebut, masyarakat bisa menanyakan secara langsung kepada narasumber tentang hal-hal yang berkaitan dengan perpajakan.

Upaya selanjutnya yang dilakukan oleh Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Buleleng adalah melaksanakan proses registrasi NPWPD Wajib Pajak Daerah baru. Langkah awal dalam proses registrasi ini adalah calon wajib pajak menyerahkan berkas permohonan NPWPD ke bagian pelayanan. Selanjutnya bagian pelayanan memproses berkas permohonan NPWPD, mencetak dan menyerahkan tanda terima sebagai bukti permohonan pelayanan.

Sesuai dengan ketentuan yang berlaku, setelah wajib pajak memperoleh NPWPD dan dikukuhkan sebagai wajib pajak, maka kewajiban selanjutnya dari

wajib pajak tersebut adalah membayar pajak sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Sesuai Bab III pasal 4 Peraturan Bupati Buleleng Nomor 15 Tahun 2012 Tentang Tata Cara Pemungutan Pajak Hotel, disebutkan bahwa :

- 1) Kepala Dinas Pendapatan Daerah atas nama Bupati menerbitkan SPTPD;
- 2) Wajib Pajak wajib menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan sendiri pajak yang terutang dengan menggunakan SPTPD;
- 3) SPTPD sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus diisi dengan jelas, benar, lengkap, dan ditandatangani oleh Wajib Pajak atau kuasanya;

Selanjutnya pada pasal 7 disebutkan bahwa : Pajak terutang harus sudah dilunasi selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari kerja setelah saat terutangnya pajak. Pembayaran pajak dilakukan pada kas daerah atau bendahara penerimaan Dinas Pendapatan Daerah. Jadi dalam hal ini wajib pajak harus melaporkan sendiri pajaknya serta membayarnya secara langsung ke kas daerah atau ke bagian penerimaan Dispenda. Pegawai Dispenda tidak diperbolehkan untuk melakukan pemungutan secara langsung ke lokasi objek pajak. Ternyata tidak semua warga Negara wajib pajak taat akan kewajibannya membayar pajak sesuai ketentuan yang berlaku. Beberapa diantara wajib pajak tersebut ada yang tidak mentaati kewajibannya, baik dengan cara menunda pembayaran pajaknya ataupun ada yang memang tidak mau membayar pajak. Terhadap wajib pajak yang seperti ini, tentunya dikenakan sanksi sesuai ketentuan yang berlaku.

Sebagaimana diketahui, pajak merupakan peralihan kekayaan dari sektor swasta ke sektor publik berdasarkan Undang-Undang yang dapat dipaksakan dengan tidak mendapat imbalan (*tegenprestatie*) yang secara langsung dapat ditujukan yang digunakan membiayai pengeluaran umum dan digunakan sebagai alat pendorong dan penghemat (Soemitro, 2005 : 22). Lain lagi pengertian pajak daerah yang diberikan Mardiasmo (2011 : 5) “ Pajak adalah iuran wajib yang dilakukan oleh orang pribadi atau badan kepada daerah tanpa imbalan langsung yang seimbang yang dapat dipaksakan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku yang digunakan untuk membiayai penyelenggaraan Pemerintahan daerah dan pembangunan daerah “.

Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Buleleng menerapkan beberapa tahap prosedur dalam penerimaan pajak hotel dan restoran, yaitu pendaftaran dan pendataan, prosedur penetapan, prosedur pembayaran, wajib pajak hotel dan restoran mengisi formulir yang diberikan Dispenda dengan lengkap kemudian diteliti dan dikoreksi Dispenda untuk mendapatkan NPWPD. Bagi wajib pajak pemegang NPWPD yang lalai melaksanakan kewajibannya dalam membayar pajak, tentunya akan diberikan sanksi sesuai ketentuan yang berlaku.

Dari apa yang disampaikan oleh informan, serta data dokumentasi yang ada di Dispenda Kabupaten Buleleng, dapat diketahui bahwa pemberian sanksi kepada wajib pajak yang membandel dengan tidak taat melaksanakan kewajibannya dalam membayar pajak, merupakan salah satu cara untuk memberikan pemahaman dan efek jera kepada wajib pajak, bahwa membayar pajak adalah kewajiban setiap warga negara. Hal ini memang sudah sesuai dengan ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, sanksi berupa denda dikenakan kepada wajib pajak. Sedangkan sanksi atau denda menurut Harahap (2008 : 137), bahwa apabila surat pemberitahuan dianggap tidak disampaikan maka Direktur Jenderal Pajak wajib memberitahu wajib pajak. Apabila surat pemberitahuan tidak disampaikan dalam jangka waktu yang ditetapkan, maka wajib pajak akan dikenai sanksi administrasi berupa denda. Sanksi administrasi berupa denda digunakan untuk kepentingan tertib administrasi perpajakan dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban menyampaikan surat pemberitahuan.

Adapun pengenaan sanksi denda terhadap wajib pajak menurut Harahap (2008) diantaranya sebagai berikut :

1. Sanksi yang berupa denda dapat dikenakan terhadap pelanggaran yang berkaitan dengan kewajiban pelaporan, sanksi yang berupa bunga dapat dikenakan terhadap pelanggaran yang berkaitan dengan kewajiban pembayaran pajak, sedangkan sanksi kenaikan berupa kenaikan jumlah pajak yang harus dibayar, terhadap pelanggaran berkaitan dengan kewajiban yang diatur dalam ketentuan material. Penerapan sanksi perpajakan kepada wajib pajak dimaksudkan agar wajib pajak tidak

melaksanakan kewajibannya untuk mentaati peraturan perundang-undangan perpajakan.

2. Wajib pajak akan mematuhi kewajiban pembayaran pajak bila memandang sanksi denda akan lebih banyak merugikannya. Semakin banyak sisa tunggakan pajak yang harus dibayar wajib pajak, maka akan semakin berat bagi wajib pajak untuk melunasinya. Oleh sebab itu sikap atau pandangan wajib pajak terhadap sanksi denda diduga akan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

Sehubungan dengan pelaksanaan NPWPD sebagai upaya untuk meningkatkan pendapatan daerah melalui pajak Hotel dan Restoran yang diterapkan oleh Dispenda Kabupaten Buleleng, mendapat tanggapan beragam dari para wajib pajak. Secara umum mereka mengatakan bahwa membayar pajak adalah kewajiban setiap warga negara yang baik dan mereka tidak keberatan untuk memenuhi kewajibannya tersebut. Tetapi disatu sisi mereka berharap agar pajak yang telah dibayarkannya ke kas daerah dapat dimanfaatkan dengan sebaik-baiknya untuk pembangunan daerah. Mereka juga tidak menginginkan adanya penyalahgunaan terhadap pajak yang telah mereka bayarkan dengan sukarela.

Dari hasil wawancara dengan para informan, dapat dipahami bahwa para wajib pajak sebenarnya tidak pernah merasa keberatan untuk membayar pajak, karena itu merupakan wujud rasa cintanya kepada negara dan daerah tempat tinggal dan tempatnya mencari rejeki. Asalkan pemanfaatannya jelas dan transparan, untuk pembangunan dan tidak disalah gunakan atau dikorupsi. Mereka juga berharap agar penerapan NPWPD benar-benar dapat dilaksanakan dengan baik sehingga PAD meningkat. Pemungutan pajak juga harus adil sesuai peraturan yang berlaku. Ini sesuai dengan yang disampaikan oleh Smith (Widjaja, 2005 : 1-3), sebagai asas pemungutan pajak supaya peraturan itu adil harus memenuhi empat syarat yaitu :

1. *Equality*, pemungutan pajak harus bersifat adil dan merata yaitu dikenakan kepada orang-orang pribadi yang harus sebanding dengan kemampuan membayar pajak atau *ability to pay* dan sesuai dengan manfaat yang diterima.

2. *Certainty*, penetapan pajak itu tidak ditentukan sewenang-wenang oleh karena itu wajib pajak harus mengetahui secara jelas dan pasti pajak yang terutang, kapan harus dibayar dan batas waktu pembayaran.
3. *Convenience*, kapan wajib pajak itu harus membayar pajak sebaiknya sesuai dengan saat-saat yang tidak menyulitkan wajib pajak.
4. *Economy*, secara ekonomi biaya pemungutan dan biaya pemenuhan kewajiban pajak bagi wajib pajak diharapkan seminimum mungkin demikian pula beban yang dipikul wajib pajak.

Dengan empat syarat tersebut diharapkan memenuhi rasa keadilan bagi semua wajib pajak, sehingga wajib pajak akan bersedia memenuhi segala kewajibannya membayar pajak sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

3.2. Kendala-Kendala yang dihadapi Dispenda Kabupaten Buleleng dalam Pelaksanaan NPWPD untuk memungut pajak Hotel dan Restoran

Dalam pelaksanaan sebuah kebijakan, apalagi kebijakan tersebut tergolong kebijakan yang baru, tentu akan menemui berbagai kendala dalam pelaksanaannya di lapangan. Begitu pula halnya yang dihadapi oleh Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Buleleng dalam pelaksanaan NPWPD untuk memungut pajak hotel dan restoran. Kendala-kendala yang dihadapi tersebut berasal dari internal Dispenda Kabupaten Buleleng maupun dari eksternal atau dari luar Dispenda Kabupaten Buleleng.

Kendala internal yang selama ini dihadapi oleh Dispenda Kabupaten Buleleng dalam pelaksanaan NPWPD untuk memungut pajak hotel dan restoran adalah masalah Sumberdaya Manusia (SDM) dari pegawai Dispenda itu sendiri. Dari 121 orang pegawai di Dispenda Kabupaten Buleleng, 70 orang (57,85 %) berpendidikan SMA sederajat, 6 orang (4,96 %) berijazah Diploma, dan 45 orang (37,19 %) berpendidikan sarjana S1/S2 (Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Buleleng tahun 2016). Dengan komposisi pegawai seperti tersebut, dimana sebagian besar pegawainya adalah berpendidikan SMA, maka berdampak pada kualitas kemampuan dan kinerja pegawai tersebut.

Kendala internal lainnya yang dihadapi oleh Dispenda Kabupaten Buleleng dalam pelaksanaan NPWPD untuk memungut pajak hotel dan restoran adalah masalah pembagian kompensasi bagi pegawai yang berjasa dalam proses pemungutan pajak khususnya pajak hotel dan restoran sehingga PAD bisa meningkat. Sehubungan dengan hal tersebut, yang selama ini terjadi di Dispenda Kabupaten Buleleng, adalah adanya pembagian insentif yang terkesan tidak adil.

Dalam pembagian insentif atas jasa yang telah dilakukan oleh pegawai Dispenda Kabupaten Buleleng, dalam hal ini keberhasilan memungut pajak hotel dan restoran yang jumlahnya besar, ada beberapa pegawai yang justru jasanya besar tetapi tidak masuk dalam tim ketika ada pembagian insentif. Ini biasanya dialami oleh pegawai yang berstatus sebagai pegawai kontrak. Para pegawai kontrak ini memang secara struktur tidak pernah masuk dalam tim ketika ada pembagian insentif. Anggota tim ini hanya diisi oleh pegawai yang berstatus PNS.

Dari hasil wawancara dengan beberapa orang informan, didukung dengan hasil pengamatan secara langsung di lapangan serta data-data yang ada, dapat disimpulkan bahwa kendala internal yang paling mencolok yang dihadapi oleh Dispenda Kabupaten Buleleng adalah kualitas SDM pegawai di Dispenda Kabupaten Buleleng yang sebagian besar hanya berpendidikan SMA dan masih banyak yang berstatus sebagai pegawai kontrak. Juga adanya sistem pembagian insentif yang tidak melibatkan pegawai kontrak padahal justru mereka adalah ujung tombak dalam proses pemungutan pajak hotel dan restoran tersebut. Padahal organisasi yang baik, dalam pemberian kompensasi atas kinerja pegawainya, haruslah selalu mempertimbangkan unsur keadilan dan kelayakan (Irawan, 2007)

Selanjutnya yang juga bisa menjadi kendala bagi Dispenda Kabupaten Buleleng dalam pelaksanaan NPWPD untuk memungut pajak hotel dan restoran adalah kendala atau faktor eksternal. Faktor eksternal pertama yang bisa menjadi kendala bagi Dispenda Kabupaten Buleleng adalah adanya beberapa orang wajib pajak yang membandel atau mangkir dalam melaksanakan kewajibannya membayar pajak atas usaha yang mereka jalankan. Atas kasus tersebut beberapa

wajib pajak memang sudah dikenakan sanksi seperti yang telah disampaikan di depan.

Kendala lain dari eksternal Dispenda Kabupaten Buleleng yang juga berpotensi menghambat pelaksanaan NPWPD untuk memungut pajak hotel dan restoran adalah adanya beberapa wajib pajak yang mengaku kurang memahami prosedur pengurusan NPWPD dan proses pembayaran pajaknya. Para wajib pajak tersebut mengklaim bahwa mereka kurang memahami aturan tersebut karena murangnya sosialisasi dari Dispenda Kabupaten Buleleng kepada para wajib pajak.

Dari yang disampaikan oleh beberapa orang informan, didukung oleh data dokumen yang ada di Dispenda Kabupaten Buleleng, menunjukkan bahwa faktor kurangnya SDM pegawai di Dispenda Kabupaten Buleleng menjadi penyebab masih banyaknya wajib pajak yang belum memahami tentang keberadaan NPWPD khusus pajak hotel dan restoran tersebut. Hal ini tentunya menjadi kendala dan tantangan tersendiri bagi pihak Dispenda untuk bisa menjangkau semua pengusaha/pemilik hotel dan restoran di Kabupaten Buleleng agar bisa memiliki NPWPD dan kemudian taat membayar pajak.

Dari data yang ada, dari 742 hotel yang ada di wilayah Kabupaten Buleleng, baru 553 (76,38 %) yang sudah memiliki NPWPD sehingga masih diperlukan usaha dan kerja keras lagi untuk bisa mencapai supaya semua pengusaha/pemilik hotel yang ada di Kabupaten Buleleng terdaftar di Dispenda dan memiliki NPWPD. Begitu pula dengan jumlah restoran yang ada yakni berjumlah 361 buah, meskipun sudah mencapai 338 (93,62 %) yang sudah memiliki NPWPD, tetapi tetap juga diperlukan usaha untuk mengejar yang 23 restoran lagi agar mau mendaftarkan usahanya dan memiliki NPWPD.

Selanjutnya yang juga menjadi kendala eksternal bagi Dispenda Kabupaten Buleleng dalam pelaksanaan NPWPD khususnya dalam memungut pajak hotel dan restoran agar memenuhi target PAD yang telah ditetapkan adalah adanya beberapa wajib pajak nakal yang dengan sengaja memanipulasi data tentang pendapatan yang diterimanya, sehingga hal ini tentunya berdampak pada jumlah tagihan pajak yang tidak sesuai dengan yang seharusnya.

4. Simpulan dan saran

Dari pemaparan yang disampaikan lewat hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut :

1. Pelaksanaan NPWPD di bidang pajak hotel dan restoran untuk meningkatkan pendapatan daerah di Kabupaten Buleleng yang dilakukan oleh Dispenda Kabupaten Buleleng, dilakukan melalui beberapa prosedur seperti pelaksanaan pendataan objek pajak, sosialisasi NPWPD kepada wajib pajak, registrasi NPWPD, proses pemungutan pajak hotel dan restoran, pemberian sanksi dan peringatan kepada wajib pajak yang melanggar.
2. Beberapa kendala dihadapi oleh Dispenda Kabupaten Buleleng dalam pelaksanaan NPWPD untuk memungut pajak hotel dan restoran diantaranya adalah kendala internal yang berupa kualitas SDM pegawai di Dispenda Kabupaten Buleleng yang sebagian besar masih tamatan SMA. juga adanya kecemburuan dari para pegawai kontrak yang sebenarnya ikut berjasa dalam pemungutan pajak tetapi tidak ikut menerima insentif. Kendala eksternalnya adalah adanya beberapa wajib pajak yang bandel, wajib pajak yang kurang paham tentang keberadaan NPWPD di bidang pajak hotel dan restoran karena kurangnya sosialisasi, serta ditemukannya beberapa kasus wajib pajak nakal yang dengan sengaja memanipulasi data pembayaran pajaknya.

Bertitik tolak dan mengacu pada simpulan di atas, dapat disampaikan beberapa saran sebagai berikut :

1. Kepada Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Buleleng untuk terus melakukan sosialisasi kepada masyarakat khususnya pemilik atau pengusaha hotel dan restoran agar senantiasa menjadi warga negara yang baik dengan cara membayar pajak sesuai peraturan yang telah ditetapkan. Proses
2. Terhadap adanya berbagai kendala yang dihadapi, Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Buleleng hendaknya bisa menemukan solusi yang tepat dan bermanfaat untuk mengatasi kendala-kendala tersebut, baik kendala internal maupun kendala eksternalnya.

Daftar Pustaka

- Bungin, Burhan, 2012, *Analisis Data Kualitatif : Pemahaman Filosofis ke Arah Penguasaan Model Aplikasi*, Raja Grafindo Perkasa : Jakarta.
- Harahap, Abdul Asri, 2008, *Paradigma Baru Perpajakan Indonesia*, BPFE : Yogyakarta
- Hendarso, Emy Susanti, 2007, *Metode Kualitatif*, Kencana Prenada Media Group: Jakarta.
- Hodzic, Sabina & Hulya Celebi, 2016. "Value-Added Tax and Its Efficiency: EU-28 and Turkey". In *UTMS Journal of economic* 8 (2) 79-90.
- Irawan, Prasetya, dkk, 2007, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, STIA-LAN : Jakarta
- Mardiasmo, 2011, *Perpajakan*, BPFE-Universitas Gajah Mada : Yogyakarta
- Munawir, S. 2012. *Perpajakan*, Liberty : Bandung
- Peraturan Daerah Kabupaten Buleleng Nomor 8 Tahun 2011 tentang Pajak Hotel
- Peraturan Daerah Kabupaten Buleleng Nomor 9 Tahun 2011 tentang Pajak Restoran
- Peraturan Bupati Buleleng Nomor 15 Tahun 2012 Tentang Tata Cara Pemungutan Pajak Hotel
- Sugiyono, 2013, *Metode Penelitian Kualitatif dan R &D*, Alfabeta : Bandung.
- Soemahamidjaja, Soeparman. 2004. *Pajak Berdasarkan Asas Gotong-Royong*, Universitas Pajajaran : Bandung
- Soemitro, Rochmat. 2005. *Dasar-Dasar Hukum Pajak dan Pajak Pendapatan*, PT. Eresco : Jakarta
- Trianto, 2009, *Pengantar Penelitian Pendidikan bagi Pengembangan Profesi Pendidik dan Tenaga Kependidikan*, Kencana : Jakarta
- Widjaja, Amin Tunggal, 2005, *Pelaksanaan Pajak Penghasilan Perseorangan*, PT Rineka Cipta : Jakarta