

## ANALISIS EFEKTIVITAS PAJAK HOTEL DALAM UPAYA PENERIMAAN PAJAK DAERAH KOTA BEKASI PADA MASA PANDEMI COVID-19

Fransiska Jenery Toyo<sup>1</sup>, Dwikora Harjo \*

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi

Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Indonesia

Email : [fansiskajenery@gmail.com](mailto:fansiskajenery@gmail.com)<sup>1</sup>, [joni.dwikora@gmail.com](mailto:joni.dwikora@gmail.com)<sup>2\*</sup>

\*Corresponding Author

### ARTICLE INFO

### ABSTRACT

#### Keywords

Effectiveness, Hotel Tax, Local Tax

*in this study was the Bekasi BAPENDA office. The results showed that in 2018 and 2019 the hotel tax had decreased so that it could be said to be less effective and in 2020 it had increased so that it could be said to be effective in hotel tax revenue due to the lack of honesty and truthfulness of taxpayers in paying and reporting hotel tax and the lack of registered Taxpayers' awareness and compliance to pay their tax obligations in accordance with applicable regulations. That way the hotel tax never Hotel tax is a tax on services provided by the hotel. The phenomenon in this study was that hotel tax revenue had not reached the target. It was because of the high competition of star hotels with other cities, the lack of hotel visitors, and taxpayers who did not abide to their tax obligations properly and correctly. This study was conducted with the aim of analyzing the effectiveness of hotel taxes in the effort to increase regional tax in Bekasi during the COVID-19 pandemic along with the obstacles and efforts made by the Regional Revenue Agency (BAPENDA). This study used a descriptive qualitative research method. The data collection methods in this study were observation, interviews, and documentation. The study location reached the target, it could be seen from the data that in 2018, only 72.06% of the target was realized, 66.11% in 2019, and 96.77% in 2020. Efforts are being made to the Regional Revenue Agency to be more responsive in resolving problems from taxpayers so that no more obstacles occur related to hotel tax collection.*

### PENDAHULUAN

Indonesia adalah salah satu negara yang memungut pajak untuk kepentingan pembelanjaan negara dan untuk mensejahterakan masyarakat. Ada dua jenis pajak yang dipungut di Indonesia yaitu pajak pusat dan pajak daerah. Pajak pusat adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai seluruh kebutuhan pembelanjaan negara, sedangkan pajak asli daerah adalah pendapatan yang bersumber dan dipungut oleh pemerintah daerah. Sumber-sumber PAD sangatlah penting untuk salah satu solusi bagi pendanaan daerah dan banyak kebutuhan daerah yang dapat dibiayai dengan pendapatan asli daerah. Salah satu pendapatan asli daerah yaitu pajak daerah, yaitu pajak yang ditetapkan oleh daerah untuk kepentingan pembiayaan rumah tangga pemerintahan daerah tersebut.

Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah di Indonesia dibagi menjadi dua, yaitu Pajak Provinsi yang terbagi atas lima jenis pajak yang terdiri atas Pajak

Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor, Pajak Air Permukaan, serta Pajak Rokok dan Pajak Kabupaten/Kota yang dibagi dalam sebelas jenis pajak, terdiri atas Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Hiburan, Pajak Reklame, Pajak Penerangan Jalan, Pajak Mineral bukan Logam dan Batuan, Pajak Parkir, Pajak Air Tanah, Pajak Sarang Burung Walet, Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan serta Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB).

Pembagian Pajak daerah ini dilakukan berdasarkan kewenangan pengenaan dan pemungutan masing-masing jenis pajak daerah yaitu Provinsi atau Kabupaten/Kota yang bersangkutan. Namun Pajak Daerah tersebut tidak semua terlaksana secara baik dan efisien. Hal ini dikarenakan di beberapa pemerintah daerah tersebut penerimaan yang potensial hanya bersumber dari beberapa jenis pajak saja, misalnya Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Hiburan, Pajak Reklame dan pajak penerangan jalan saja. Pendapatan Asli Daerah merupakan penerimaan dari pungutan pajak daerah dan retribusi daerah. Semakin tinggi peranan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dalam pendapatan daerah merupakan cermin keberhasilan usaha-usaha atau tingkat kemampuan dalam pembiayaan penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan.

Kota Bekasi adalah salah satu daerah yang memiliki banyak masyarakat dan banyak diminati oleh kalangan anak-anak, remaja dan orang tua yang membuat kota ini ramai, salah satu tempat penginapan yang paling nyaman dan mudah di dapati adalah hotel. Sehingga beberapa pengusaha berinisiatif membangun hotel. Hotel adalah fasilitas penyedia jasa penginapan/peristirahatan termasuk jasa terkait lainnya yang dipungut bayaran. Banyaknya hotel membuat pajak hotel memiliki potensi yang sangat berpengaruh dalam menyumbang peningkatan PAD di Kota Bekasi. Pada tahun 2020, dengan adanya COVID-19 membuat pajak hotel menurun, karena kurangnya pengunjung sehingga membuat hotel sepi. Dengan meningkatnya COVID-19 ini krisis ekonomi di Indonesia semakin menurun salah satunya adalah pajak hotel yang berdampak penerimaan Pendapatan Asli Daerah (PAD) berkurang.

**Tabel I.1**  
**Target dan Ralisasi Pajak Hotel**

<b>Tahun</b>	<b>Target</b>	<b>Realisasi</b>	<b>%</b>
2018	Rp 40.197.715.200	Rp 28.965.853.978	72,06
2019	Rp 50.237.258.240	Rp 33.213.910.502	66,11
2020	Rp 25.219.110.065	Rp 24.405.729.519	96,77

Sumber : BAPENDA Kota Bekasi

Dari data tabel di atas dapat dilihat bahwa realisasi penerimaan pajak hotel belum mencapai target yang diinginkan. Hal ini terbukti dari data tahun 2018 target yang sudah ditetapkan adalah Rp.40.197.715.200 tidak sesuai dengan realisasi sebesar Rp.28.965.853.978, tahun 2019 target yang telah ditetapkan sebesar Rp.50.237.258.240 dengan realisasinya Rp.33.213.910.502, dan 2020 target yang telah ditetapkan Rp.25.219.110.065 dengan realisasinya Rp.24.405.729.519. Akan tetapi dari segi rasio pemerintah Kota Bekasi dalam kategori Pajak Hotel tahun 2018 rasionya 72,06%, tahun 2019 rasionya 66,11% dan 2020 rasionya 96,77%.

Dari tiga tahun terakhir penerimaan pajak hotel belum mencapai target, hal ini dikarenakan adanya persaingan hotel berbintang dengan kota lain, maka para pengunjung lebih memilih

penginapan-penginapan yang baru dan yang lebih murah. Dan adanya pandemi COVID-19 yang menjadi salah satu faktor penurunan pajak hotel di tahun 2020. Wajib pajak hotel juga belum melaksanakan kewajiban perpajakan dengan baik dan benar.

Efektivitas tidak hanya dilihat dari presentase antara realisasi dan target, tetapi bisa dilihat dari sudut pandang pemenuhan beberapa entitas dalam teori Duncar (Adam Ibrahim, 2009). Dalam teori Duncar tentang efektivitas yaitu pencapaian tujuan, integrasi dan adaptasi. Dalam penelitian Dinda Ayu Dilanita (2019) menggunakan teori Duncar bahwa efektivitas pajak hotel tahun 2014-2018 terus meningkat tiap tahunnya, bahkan selalu melebihi 100%. Sedangkan penggalan potensinya kurang efektif dengan pengalihan potensi selama tahun 2014-2018 rata-rata sebesar 67,76%. Sosialisasi terhadap wajib pajak sudah efektif, hal ini dapat dilihat dari realisasi yang terus meningkat dan tunggakan pajak yang menurun. Sosialisasi terhadap pemilik usaha masih belum efektif, karena masih terdapat banyak pemilik usaha yang terdaftar sebagai wajib pajak. Adaptasi pegawai sudah sangat efektif, penggunaan teknologi canggih sudah dimanfaatkan dengan baik sebagai sarana penunjang.

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis tertarik untuk melakukan peneliti tentang **“Analisis Efektivitas Pajak Hotel Dalam Upaya Penerimaan Pajak Daerah Kota Bekasi Pada Masa Pandemi COVID-19”**.

## KAJIAN PUSTAKA

1. **Administrasi Publik** : Menurut Willoughby (Maksudi, 2017:225) mengemukakan: Administrasi Publik adalah fungsi untuk menjalankan hukum dengan sebenarnya seperti yang dinyatakan oleh badan-badan legislative dan ditafsirkan oleh badan-badan yudikatif pemerintah
2. **Administrasi Pajak** : Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:28) mengatakan: Administrasi pajak merupakan prioritas tertinggi karena kemampuan pemerintah untuk menjalankan fungsinya secara efektif bergantung kepada jumlah uang yang dapat diperoleh melalui pemungutan pajak. Menurut Lawrence Summer dalam Siti Kurnia (2010:93) “Administrasi pajak dalam arti sebagai prosedur meliputi tahap-tahap pendaftaran Wajib Pajak, penetapan pajak, pembayaran pajak, pelaporan pajak dan penagihan pajak. Tahap-tahap yang tidak solid dapat merupakan sumber kecurangan (*tax evasion*)”.
3. **Efektivitas** : Menurut Ravianto (2014:11): Efektivitas adalah seberapa baik pekerjaan yang dilakukan, sejauh mana orang yang menghasilkan keluaran sesuai dengan yang diharapkan, artinya apabila suatu pekerjaan dapat diselesaikan sesuai dengan perencanaan, baik dalam waktu, biaya maupun mutunya, maka dapat dikatakan efektif.
4. **Pajak** : Menurut Dwikora Harjo (2019:16) menyatakan: Pajak daerah adalah pajak yang ditetapkan oleh pemerintah daerah berdasarkan peraturan daerah (Perda) dan dipungut oleh aparatur pemerintah daerah untuk dialokasikan dalam Anggaran Pendapatan Daerah untuk digunakan membiayai rumah tangga daerah.
5. **Pajak Daerah** : Menurut Dwikora Harjo (2019:16) menyatakan “Pajak daerah adalah pajak yang ditetapkan oleh pemerintah daerah berdasarkan peraturan daerah (Perda) dan dipungut oleh aparatur pemerintah daerah untuk dialokasikan dalam Anggaran Pendapatan Daerah untuk digunakan membiayai rumah tangga daerah”.
6. **Pajak Hotel** : Menurut Marihot Pahala (2010:299) mengemukakan: Pajak Hotel adalah pajak atas pelayanan yang disediakan oleh hotel. Menurut Phaurela Artha (2018:65) mengatakan: Pajak Hotel adalah pajak atas pelayanan yang disediakan oleh hotel dengan pembayaran.

## Kerangka Teori

Sumber pemasukan pendapatan daerah adalah pajak daerah salah satunya yaitu pajak hotel yang tercantum dalam Perda Nomor 14 Tahun 2011 dan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang pajak daerah. Pajak hotel adalah pajak atas pelayanan yang disediakan oleh hotel. Hotel adalah fasilitas penyedia jasa penginapan/peristirahatan termasuk jasa terkait lainnya dengan dipungut bayaran, yang mencakup juga motel, losmen, gubuk pariwisata, wisma pariwisata, pesanggrahan, rumah penginapan dan sejenisnya, serta rumah kos dengan jumlah kamar lebih dari 10 (sepuluh). Pemasukan pajak bagi pemerintah diharapkan penerimaannya dapat efektif sesuai dengan target dan realisasi yang telah ditentukan karena pajak sangat berpengaruh bagi pembangunan nasional.

Berdasarkan pengertian efektivitas di atas penulis menggunakan teori Duncan (Adam Ibrahim, 2009) dengan Variabel Efektifitas mempunyai indikator sebagai berikut:

1. Pencapaian tujuan adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses.
2. Integrasi adalah pengukuhan terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya.
3. Adaptasi adalah kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya.

Penulis menggunakan teori Duncan dengan menggunakan variabel efektivitas pencapaian tujuan, integrasi dan adaptasi, karena tiga indikator ini yang dapat menjawab permasalahan penelitian saya untuk meningkatkan efektivitas pajak hotel di Kota Bekasi.

## METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam peneliti ini adalah pendekatan kualitatif. Jenis penelitian menurut Neuma (2011:26-53) yang penulis gunakan dalam meneliti yaitu "Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan dengan memberikan deskripsi, gambaran mengenai fakta-fakta, hubungannya dengan antar fenomena yang diteliti dengan menjelaskan secara jelas dan rinci". Tujuan penelitian deskriptif adalah untuk membuat gambaran atau lukisan secara sistematis, dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki. Dalam pengumpulan data ini, data yang dipakai oleh penulis sebagai data primer adalah data yang berasal dari wawancara dengan informan dan didukung dengan data sekunder yaitu pengumpulan data dari dokumentasi maupun pengamatan dengan melakukan observasi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

Dalam teknik observasi ini, penulis melakukan pengumpulan data yang dibutuhkan dalam penelitian dengan datang langsung ke lokasi BAPENDA Kota Bekasi yang terletak di Jl. Ir. H. Juanda No.100, RT 001/RW 005, Margahayu, Kecamatan Bekasi Timur. Kantor BAPENDA beroperasi dari senin-jum'at pada pukul 09.00 sampai pukul 16.00 tentunya tidak berlaku jika tanggal merah nasional. Kantor BAPENDA terdapat 3 lantai didalamnya terdapat 14 loket pelayanan dan setiap loket pelayanan terdapat 1 petugas.

Tabel IV.1  
**Data Wajib Pajak Hotel di Kota Bekasi Tahun 2018-2020**

No	Tahun	Jumlah Wajib Pajak Hotel
1	2018	95
2	2019	87
3	2020	107

Sumber: BAPENDA Kota Bekasi

Berdasarkan tabel IV.1 diketahui Wajib Pajak pada tahun 2018 tercatat sebanyak 95 Wajib Pajak yang ada di Kota Bekasi, selanjutnya pada tahun 2019 tercatat 87 Wajib Pajak dan pada tahun 2020 tercatat sebanyak 107 Wajib Pajak. Selain data Wajib Pajak Hotel, penulis juga mendapatkan data target dan realisasi dari tahun 2018-2020. Berikut datanya:

Tabel IV.2  
**Target dan Ralisasi Pajak Hotel**

Tahun	Target	Realisasi	%
2018	Rp 40.197.715.200	Rp 28.965.853.978	72,06
2019	Rp 50.237.258.240	Rp 33.213.910.502	66,11
2020	Rp 25.219.110.065	Rp 24.405.729.519	96,77

Sumber : BAPENDA Kota Bekasi

## Pembahasan

### 1. Efektivitas Pajak Hotel Dalam Upaya Penerimaan Pajak Daerah Kota Bekasi Pada Masa Pandemi COVID-19

Pajak hotel merupakan salah satu sumber penerimaan pajak daerah di Kota Bekasi. Pajak hotel diatur dalam PERDA NO.14 TAHUN 2011 Tentang Pajak Hotel. Pada lampiran tabel IV.1 merupakan tabel wajib pajak hotel yang ada di Kota Bekasi, dimana tahun 2018 ini terdapat 95 Wajib Pajak hotel, tahun 2019 terdapat 87 Wajib Pajak hotel Jumlah tahun 2020 meningkat dari tahun sebelumnya yaitu 107 Wajib Pajak hotel di Kota Bekasi. Hal ini karena makin banyak nya perusahaan industri yang mendirikan usahanya di Kota Bekasi.

Berdasarkan penelitian, penulis menggunakan teori Duncan (Adam Ibrahim, 2009) bahwa dalam mengemukakan pendekatan pengukuran efektivitas ada tiga macam dimensi yaitu:

#### 1) Pencapaian Tujuan

Pencapaian tujuan adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Oleh karena itu agar tercapainya tujuan harus mempunyai strategi, sasaran, penerimaan, kebijakan pemerintah dan prosedur pemungutan yang merupakan target.

a. Strategi yang diperlukan untuk mencapai target realisasi penerimaan pajak hotel.

Berdasarkan analisis verbatim tentang pencapaian tujuan informan 1-7 mendapatkan kesimpulan ada strategi dengan cara menghapus denda jika telat membayar pajak hotel, memperbaharui peraturan dan intensifikasi pajak. Namun adanya strategi percuma karena banyaknya persaingan dengan hotel-hotel yang berbintang dan murah dengan kota lain dan adanya pandemi COVID-19. Dari hasil tersebut disimpulkan lebih banyak informan yang mengatakan adanya strategi yang dilakukan agar bisa mencapai target yang sudah ditetapkan.

- b. Sasaran yang menjadi potensi penerimaan pajak hotel Kemudian berdasarkan analisis verbatim tentang pencapaian tujuan informan 1, 2, 3, 5, 6 dan 7 mendapatkan kesimpulan ada sasaran yang menjadi potensi, salah satunya kos-kosan. Karena di Perda Bekasi kos-kosan sudah termasuk kategori pajak hotel juga dan Wajib Pajak yang terdaftar atau tercatat dalam administrasi Kota Bekasi. Akan tetapi menurut informan ke 4 yang menjadi potensi penerimaan pajak hotel adalah Wajib Pajak yang belum terdaftar atau tercatat dalam administrasi Kota Bekasi.
- c. Penerimaan pajak hotel di Kota Bekasi sangat efektif atau tidak  
Terkait penerimaan pajak hotel di Kota Bekasi. Berdasarkan analisis verbatim tentang pencapaian tujuan informan 1-7 mendapatkan kesimpulan bahwa penerimaan pajak hotel di Kota Bekasi tidak efektif karena kurangnya pengunjung.
- d. Kebijakan pemerintah tentang pengurangan pajak hotel Berdasarkan analisis verbatim tentang pencapaian tujuan informan 1-7 mendapatkan kesimpulan setuju dengan kebijakan pemerintah tentang pengurangan pajak hotel.
- e. Prosedur pemungutan pajak hotel  
Disisi lain prosedur pemungutan pajak hotel sampai saat ini dilakukan melalui online agar lebih mudah Wajib Pajak dalam memungut iuran pajak hotel. Itulah yang menyebabkan tidak tercapainya tujuan, sehingga realisasi penerimaan pajak hotel tidak mencapai target. Dari hasil tersebut disimpulkan karena adanya kebijakan dari BAPENDA dalam menghapus denda bagi Wajib Pajak yang terlambat membayar pajak hotel, adanya Wajib Pajak hotel yang belum terdaftar atau tercatat di administrasi Kota Bekasi, adanya kebijakan pemerintah tentang pengurangan pajak hotel dan berkurangnya pengunjung hotel, karena ada persaingan dengan hotel-hotel yang berbintang dan murah di kota lain.  
Hasil pembahasan pada variabel ini sesuai dengan hasil pembahasan pada penelitian terdahulu atas nama Nanang Suparman, Engkus, Syamsir, Fadjar, Mubarak (2019) dengan judul penelitian “Implementasi Kebijakan Pemungutan Pajak Hotel Atas Rumah Kos Di Kota Bandung”

## 2) Integrasi

Dalam pengukuran tingkat kemampuan suatu organisasi bisa dilakukan dengan cara mengadakan sosialisasi, karena dengan adanya sosialisasi dapat meningkatkan pengetahuan bagi Wajib pajak hotel tentang penerimaan pajak hotel. Dalam integrasi selain dengan sosialisasi juga tentang prosedur terkait masalah sanksinya, kendala dalam melakukan sosialisasi, solusi dalam mengatasi kendala sosialisasi dan hal-hal yang diperlukan sehingga efektivitas meningkat.

### a. Sosialisasi dalam penerimaan pajak hotel

Berdasarkan analisis verbatim tentang integrasi terhadap sosialisasi informan 1-7 mendapat kesimpulan bahwa sosialisasi dilakukan jika ada kebijakan baru dan peraturan baru. Biasanya pihak BAPENDA melakukan sosialisasi dulu ke UPTD,

setelah itu pihak BAPENDA mengundang wajib pajak, tetapi pihak BAPENDA tidak mengundang semua wajib pajak cuman perwakilan saja, nanti sisanya yang akan mensosialisasikan itu UPTD.

- b. Sanksi untuk Wajib Pajak yang tidak atau terlambat membayar pajak hotel.  
Terkait dalam sanksi, berdasarkan Analisis Verbatim tentang integrasi menurut informan 1-7 ada sanksi bagi wajib pajak yang tidak atau telat membayar pajak hotel.
- c. Kendala dalam melakukan sosialisasi tentang pajak hotel. Dalam melakukan sosialisasi pajak hotel, berdasarkan analisis verbatim tentang integrasi terhadap kendala informan 1-7 sejauh ini belum ada kendala.
- d. Solusi yang dilakukan dalam mengatasi kendala sosialisasi pajak hotel.  
Menurut informan 1-7 berdasarkan analisis verbatim tentang integrasi terhadap solusi yang dilakukan dalam mengatasi kendala sosialisasi belum ada, karena belum ada kendala dalam sosialisasi.
- e. Hal-hal yang perlu di perhatikan agar efektivitas pajak hotel meningkat.  
Berdasarkan analisis verbatim 1-7 tentang integrasi terhadap hal-hal yang perlu diperhatikan agar efektivitas pajak hotel meningkat dengan cara penambahan hotel baru dengan menyediakan fasilitas yang bagus dan memberi diskon kepada pengunjung, Melakukan pendataan ulang terhadap potensi atau omset Wajib Pajak, menyampaikan surat teguran kepada Wajib Pajak yang tidak/terlambat menyampaikan Surat Pemberitahuan Pajak Daerah (SPTPD), melaksanakan penagihan langsung kepada Wajib Pajak.

### 3) Adaptasi

Adaptasi sangatlah penting bagi pengukuran efektivitas, karena bisa melihat kemampuan suatu organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Maka dari itu adaptasi dampak bagi efektivitasnya pajak hotel dalam upaya penerimaan pajak daerah Kota Bekasi. Adaptasi yang dimaksud adalah terkait tentang kesadaran Wajib Pajak hotel, memanfaatkan sumber daya manusia dan evaluasi dalam pemungutan.

- a. Kesadaran Wajib Pajak dalam membayar pajak hotel.  
Berdasarkan analisis verbatim tentang adaptasi terkait kesadaran Wajib Pajak hotel informan 1,3,5,6 dan 7 mendapatkan kesimpulan bahwa kesadaran Wajib Pajak hotel sudah lebih tinggi dan menurut informan 2 dan 4 masih kurangnya kesadaran dari Wajib Pajak hotel. Hal ini disebabkan karena kurangnya pengetahuan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak yang terdaftar dalam melakukan pembayaran kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan yang berlaku.
- b. Pemanfaatan sumber daya manusia dalam melaksanakan penerimaan pajak hotel.  
Berdasarkan analisis verbatim informan 1-7 tentang adaptasi terhadap pemanfaatan sumber daya manusia dengan cara petugas melakukan sosialisasi terkait peraturan baru harus tersampaikan dengan baik kepada Wajib Pajak, memberikan berbagai pendidikan atau pelatihan dan bimbingan teknis secara berkelanjutan dengan mendatangkan tenaga ahli yang berkompeten di bidang teknologi informasi dan perpajakan agar meningkatnya kualitas sumber daya aparatur dalam teknis pemungutan pajak daerah dan meningkatnya kualitas sumber daya aparatur dalam penerapan perundang-undangan pengelolaan keuangan daerah dan pajak daerah.
- c. Sumber daya manusia sudah efektif dalam penerimaan pajak hotel.  
Terkait sumber daya manusia, berdasarkan analisis verbatim informan 1-7 tentang adaptasi terhadap sumber daya manusia dalam penerimaan pajak hotel mendapatkan

kesimpulan bahwa sumber daya manusia di Kota Bekasi sudah efektif, karena Kota Bekasi terus berupaya meningkatkan kompetensi SDM di bidangnya.

d. Evaluasi dalam pemungutan pajak hotel.

Kemudian berdasarkan analisis verbatim tentang adaptasi informan 1-7 mendapatkan kesimpulan bahwa di setiap tahun ada evaluasi dalam pemungutan pajak hotel dan pada tahun 2020 evaluasinya lewat online karena pandemi baik itu berupa surat, radio, medsos.

e. Pajak hotel sangat penting dalam penerimaan pajak daerah.

Berdasarkan analisis verbatim tentang adaptasi informan 1-7 terhadap pajak hotel dalam penerimaan pajak daerah mendapatkan kesimpulan bahwa pajak hotel sangat penting dalam penerimaan pajak daerah, karena pajak hotel merupakan sumber pendapatan asli daerah yang didapatkan dari sektor kepariwisataan di Kota Bekasi.

## **2. Hambatan yang terjadi pada pajak hotel dalam upaya penerimaan Pajak Daerah di Kota Bekasi**

Dalam penerimaan Pajak Daerah tidak selamanya berjalan dengan lancar. Khususnya pada penerimaan pajak hotel di Kota Bekasi. Sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan penulis kepada pihak BAPENDA Kota Bekasi bahwa tidak tercapainya target setiap tahun pada pajak hotel dikarenakan karena adanya hambatan. Berdasarkan analisis verbatim diatas tentang hasil wawancara dengan para informan, menyimpulkan bahwa hambatan yang dihadapi oleh BAPENDA Kota Bekasi maupun Wajib Pajak itu sendiri diantaranya adalah:

- 1) Kejujuran dan kebenaran;
- 2) Minimnya pengetahuan wajib pajak dan belum ada kesadaran dari wajib pajak dalam mematuhi peraturan daerah, pengusaha hotel yang tidak melaporkan usahanya, minimnya kesadaran wajib pajak untuk menyetor pajaknya ke BAPENDA kota Bekasi dan tidak jujurnya wajib pajak dalam membayar pajaknya, sehingga banyak tunggakan pajak yang dilakukan oleh wajib pajak;
- 3) Sistem pembayaran dan pelaporan.

## **3. Upaya yang dilakukan dalam mengatasi kendala-kendala yang terjadi dalam penerimaan pajak hotel pada masa pandemi COVID-19**

Berdasarkan analisis verbatim diatas tentang hasil wawancara dengan para informan. Penulis dapat menyimpulkan bahwa ada beberapa upaya yang dilakukan oleh BAPENDA Kota Bekasi maupun Wajib Pajak itu sendiri dalam menghadapi hambatan penerimaan pajak hotel di Kota Bekasi diantaranya adalah:

- 1) Perlu adanya pemeriksaan secara intens dan berkala atas penerimaan pajak hotel;
- 2) Melakukan sosialisasi, memaksimalkan pendataan wajib pajak hotel, mendaftarkan wajib pajak hotel secara jabatan atau langsung oleh wajib pajak, melakukan pemantauan usaha wajib pajak, meningkatkan sanksi administratif terhadap wajib pajak yang tidak patuh;
- 3) Menyediakan internet yang bagus, agar pada saat pelaporan di akses dengan baik.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil dan pembahasan tentang Analisis Efektivitas Pajak Hotel Dalam Upaya Penerimaan Pajak Daerah Kota Bekasi Pada Masa Pandemi COVID-19, maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Efektivitas pajak hotel dalam upaya penerimaan Pajak Daerah Kota Bekasi pada masa pandemi COVID-19 tidak berjalan dengan baik, hal ini terlihat dari tidak tercapainya target penerimaan Pajak Hotel akibat kurangnya pemahaman dan kesadaran bagi Wajib Pajak dalam membayar Pajak Hotel meskipun BAPENDA telah melakukan sosialisasi kepada Wajib Pajak Hotel.
2. Hambatan yang terjadi dalam pelaksanaan pemungutan Pajak Hotel dalam upaya meningkatkan penerimaan Pajak Daerah Kota Bekasi pada masa pandemi COVID-19 adalah kurangnya kejujuran dan kebenaran Wajib Pajak dalam membayar dan melaporkan pajak hotel, minimnya pengetahuan Wajib Pajak dan kesadaran Wajib Pajak dalam mematuhi peraturan daerah.
3. Upaya yang dilakukan dalam mengatasi kendala-kendala yang terjadi dalam dalam upaya penerimaan pajak daerah Kota Bekasi pada masa pandemi COVID-19 adalah secara rutin melakukan pemeriksaan dengan intens atas pemungutan pajak hotel, menambah waktu pelaksanaan sosialisasi dan memaksimalkan pendataan wajib pajak hotel serta meningkatkan sanksi administratif terhadap Wajib Pajak yang tidak patuh;

**DAFTAR PUSTAKA****BUKU :**

- Anggara, Sahya. 2012. Ilmu Administrasi Negara. Bandung: Pustaka Setia.
- Gibson, Ivancevich, Donnely. 1997. Organisasi dan Manajemen, Perilaku struktur Proses. Jakarta: Erlangga.
- Harbani, Pasolong. 2014. Teori Administrasi Publik. Bandung: CV. Alfabeta.
- Harjo, Dwikora. 2019. Perpajakan Indonesia. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Ibrahim, Adam. 2009. Perilaku Organisasi. Bandung: Sinar Baru.
- Maksudi, Beddy Iriawan. 2017. Dasar-Dasar Administrasi Publik. Depok: Rajawali Pers.
- Moleong, Lexy. J. 2016. Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mulyadi, Deddy et al. 2016. Administrasi Publik untuk Pelayanan Publik. Bandung: Alfabeta.
- Nazir, Mohammad. 2011. Metode Penelitian. Jakarta: Ghalia Indonesia Pekei, Beni. 2016. Konsep dan Analisis Efektivitas Pengelolaan Keuangan Daerah di Era Otonomi. Jakarta: Taushia.
- Rahayu, Siti Kurnia. 2010. Perpajakan Indonesia: Konsep dan Aspek Formal. Yogyakarta: Graha Ilmu.123
- Ravianto, J. 2014. Produktivitas dan Pengukuran. Jakarta: Binaman Aksara.
- Rosenbloom, David H et al. 2015. Public Administration: Understanding Management, Politics, and Law in the Public Sector, 8th Edition. New York: McGraw-Hill.
- Siahaan, Pahala Marihot. 2010. Hukum Pajak Elementer. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Administrasi Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta. Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Kombinasi (Mix Method). Bandung:Alfabeta.
- Waluyo. 2011. Perpajakan Indonesia. Jakarta: Salemba Empat. Wulandari, Phaureulia Artha. 2018. Pajak Daerah dalam Pendapatan Asli Daerah. Yogyakarta: CV. Budi Utama.

**PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN**

- Undang-Undang No 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
- Peraturan Daerah Nomor 14 Tahun 2011 tentang Pajak Hotel.

**JURNAL**

- Agriani Lombogia. 2016. Analisis Kontribusi Pajak Hotel Terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kabupaten Minahasa Selatan ASLI DAERAH (PAD). Minahasa Selatan: Unsrat.
- Dinda Ayu DilaNita. 2019. Efektivitas Pajak Hotel dan Kontribusinya Terhadap Pendapatan Asli Daerah (Studi Pada Badan Keuangan Daerah Kota Batu). Malang: Universitas Brawijaya.

- Efi Sanius Fani, Ignatius Adiwidjaja, Firman Firdausi. 2017. Analisis Pajak Hotel Dalam Paradigma Pelayanan Publik Untuk Meningkatkan Pendapatan Daerah Asli Kota Batu. Malang: Universitas Tribhuwana Tungadewi.
- Maryana Graceila Luan. 2019. Analisis Efektivitas dan Kontribusi Pajak Hotel Terhadap Pendapatan Asli Daerah Kota Malang. Malang: Universitas Tribhuwana Tungadewi.
- Nanang Suparman, Engkus, Syamsir, Fadjar, Mubarak. 2019. Implementasi Kebijakan Pemungutan Pajak Hotel Atas Rumah Kos di Kota Bandung. Bandung: UIN Sunan Gunung Djati.
- Ni Luh Putu Angraini, Jantje J. Tinangon, Stanley Kho Walandouw. 2018. Analysis of the Effectiveness of Hotel Tax Collection and Restaurant Tax and The Contribution to the Original Income of the City ff Tomohon. Manado: Universitas Sam Ratulangi.
- Nita Benita, David Adechandra, Ashedica Pesudo. 2019. Analysis of the Potential and Realization of Hotel Tax Revenues in Pemalang Regency. Pemalang: Universitas Kristen Satya Wacana.
- Sarah Silvina Suchahyo. 2020. Analisis Optimalisasi Penerimaan Pajak Hotel di Kabupaten Kerawang Pada Tahun 2017 – 2019 (Studi Kasus Pada Dinas Pengelolaan Keuangan Dan Asset Daerah Kabupaten Karawang). Bekasi: Universitas STIAMI.
- Selly Novicadisa, Sjamsiar Sjamsuddin, Suryadi Suryadi. 2016. Implementasi Kebijakan Pemungutan Pajak Hotel Kategori Rumah Kos di Kota Malang. Malang: Universitas Brawijaya.
- Tri Soewandi Eka Putra. 2016. Analysis Producer Behavior (Boarding House Owners) Towards the Implementation of Hotel Tax Categorized for Boarding Houses (Case Study Watugong, Malang). Malang: Universitas Brawijaya.