

Analisis Pelayanan Pajak Dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Di Wilayah Kota Jakarta Utara

Featy Octaviany^{a,1}, Agung Edi Rustanto^{b,2,*}, Iis Kartini^{c,3}

^{a,b,c}Politeknik LP3I Jakarta

e-mail: ¹featyoct@gmail.com, ²agungedirustanto75@gmail.com*, ³iis_kartini@yahoo.com

* corresponding author

ARTICLE INFO

ABSTRACT

Each region has revenue that is used to carry out all activities in the region. The biggest source of income for a region comes from local taxes, one of which is hotel taxes. Local governments get local revenue from various types of local taxes. One of the local taxes that has considerable potential is hotel taxes. Local revenue through hotel taxes can continue to increase due to good tax services by the government to the hotel. Good service will make hotel tax payments run smoothly so that it can increase local revenue. This study aims to analyze the effect of tax services on increasing local revenue in North Jakarta. The research method used in this research is descriptive research with a qualitative approach. The data source used is primary data collected through direct distribution of questionnaires to hotels in the North Jakarta area, while secondary data used are the results of interviews, observations and documents related to hotel tax reports for the last 5 years. Based on the results of this study, it shows that the tax services provided by the Regional Income Agency (Bapenda) have a positive effect of 27.5%, but the effect is not significant. In this study, the form of tax services provided to the hotel includes reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibles.

Keywords

Tax Services, Local Revenue, Hotels, North Jakarta

PENDAHULUAN

Penerimaan pajak sebagai instrumen utama kebijakan fiskal mempunyai peranan yang sangat strategis dalam menunjang operasi fiskal pemerintah, baik dalam pembiayaan pengeluaran rutin pemerintah dan pengeluaran investasi atau pembangunan maupun dalam pengelolaan dan pengendalian kebijakan ekonomi makro di berbagai negara, baik negara maju maupun negara berkembang. Peningkatan penerimaan pajak merupakan salah satu tantangan besar yang dihadapi dalam upaya memelihara kebijakan fiskal yang berkelanjutan, dan sekaligus menciptakan stimulus bagi bergeraknya roda kegiatan perekonomian masyarakat, khususnya terhadap kelompok masyarakat ekonomi lemah. Tantangan dirasakan cukup berat, karena dalam upaya memelihara *fiscal sustainability*. Sebagaimana kebijakan fiskal tetap ditempuh melalui tiga fungsi utama, yaitu fungsi alokasi, fungsi distribusi dan fungsi stabilisasi. Fungsi alokasi diarahkan untuk menciptakan efisiensi dalam perekonomian. Sementara itu, fungsi distribusi ditujukan untuk pemerataan pendapatan serta pemerataan distribusi barang dan jasa pada masyarakat guna mengurangi ketidak seimbangan ekonomi dan pembangunan serta menciptakan keadilan ekonomi dan pembangunan. Sedangkan fungsi stabilisasi diarahkan untuk menjaga stabilitas fundamental perekonomian nasional.

Peranan sumber dana APBD pada Otonomi Daerah sangat strategis untuk mendukung tercapainya tujuan pembangunan yang diinginkan oleh pemerintah. Sumber dana yang dapat digali di daerah antara lain berupa Pajak dan Retribusi lainnya. Pajak merupakan salah satu penerimaan yang diperoleh dari masyarakat dan akan dipergunakan untuk kepentingan dan kesejahteraan masyarakat.



Berbagai jenis pajak yang dipungut dari masyarakat yang salah satunya adalah Pajak Daerah. Pajak Daerah yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah. Pajak daerah terdiri atas : Pajak Provinsi, contoh : Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor dan Kendaraan Di Atas Air, Pajak Bahan Bakar Bermotor; Pajak Kabupaten / Kota, contoh : Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Hiburan, Pajak Reklame dan Pajak Penerangan Jalan. Pendapatan Asli Daerah yang dipungut dari masyarakat tanpa mendapat imbalan secara langsung. Dengan menggali potensi pajak yang ada maka Pendapatan Asli Daerah dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Dari sekian banyak sumber pendapatan asli daerah, terdapat satu sumber yaitu dari pajak hotel. Pendapatan asli pajak daerah dari pajak hotel menarik untuk diteliti lebih mendalam karena hotel merupakan bisnis yang banyak dilakukan di Jakarta. Pendapatan asli daerah cukup bergantung pada pajak hotel. Semakin optimal pembayaran pajak hotel maka semakin baik pendapatan asli daerah. Hasil penelitian Ikhsan dan Yudha (2018) diketahui bahwa pajak hotel memiliki kontribusi yang cukup besar terhadap pendapatan daerah. Kemudian dalam pelaksanaannya terdapat faktor yang menghambat yaitu dari faktor kenaikan target pajak hotel yang tidak sebanding dengan kondisi penerimaan yang sebenarnya. Kondisi ini menjadi suatu hal yang perlu diperhatikan sehingga Kota Jakarta Utara memiliki suatu pencapaian yang baik lagi dalam penerimaan pajak hotel. Dari penelitian yang dilakukan Adhityo (2013) Penerimaan Pajak Hotel masih belum maksimal potensinya. Maka mengadakan pendataan ulang atau tertib administrasi di setiap kecamatan untuk melihat perkembangan wajib pajak yang ada. Dari penelitian Setyawan (2015) dalam pemungutan pajak hotel Dinas Pendapatan daerah Kota Batu mengalami beberapa kendala antara lain pengawasan, kepatuhan, dan kurangnya sumber daya manusia di Dinas Pendapatan Daerah Kota Batu. Dengan demikian, Dinas Pendapatan Daerah Kota Batu harus menambahkan lebih banyak sumber daya manusia, yang terlatih dengan baik dan cocok dengan latar belakang pendidikan yang dibutuhkan, juga lebih memberikan sosialisasi.

Dari penelitian Lombogia (2016) sesuai dengan analisis kontribusi dapat diketahui kontribusi pajak hotel dalam kurun waktu 2012-2015 mengalami fluktuatif. Dimana presentase kontribusi pajak hotel terbesar terjadi pada tahun 2015 sebesar 0,061% dan presentase terendah di tahun 2012 sebesar 0.023% dengan rata-rata kontribusi 0,036%. Rezeki (2018) Penerimaan pajak hotel dan restoran di Kabupaten Pati selama tahun 2014 hingga 2017 selalu mengalami peningkatan setiap tahunnya. Hal ini menandakan adanya pertumbuhan pajak hotel dan restoran tiap tahun. Pertumbuhan Pajak Hotel dan Restoran dari tahun 2014 sampai 2017 mengalami fluktuasi. Dimana pertumbuhan pajak hotel tertinggi terjadi ditahun 2017 dengan presentasi 16,554% dan terendah terjadi ditahun 2015 dimana memiliki presentase 13,287%. Dan tingkat pertumbuhan pajak restoran tertinggi terjadi ditahun 2016 dengan presentase 49,839% dan yang terendah juga terjadi ditahun 2015 dengan nilai sebesar 31,505%. Secara keseluruhan, penelitian yang telah dilakukan belum membahas secara keseluruhan mengenai besarnya kontribusi, hambatan dan faktor pendukung serta upaya dalam meningkatkan pendapat pajak hotel. Dalam penelitian ini secara umum akan dibahas secara keseluruhan sehingga didapat hasil paparan yang jelas.

Kontribusi merupakan suatu ukuran untuk mengetahui seberapa besar sumbangan pajak daerah dalam meningkatkan PAD (Halim, 2004). Kontribusi digunakan untuk mengetahui sejauh mana pajak daerah memberikan sumbangan dan penerimaan PAD. Salah satu cara yang dilakukan agar mengetahui kontribusinya adalah dengan membandingkan penerimaan PAD periode tertentu. Semakin besar hasilnya berarti semakin besar pula peranan pajak daerah terhadap PAD, begitu pula sebaliknya jika hasil perbandingannya terlalu kecil berarti peranan pajak daerah terhadap PAD juga kecil. Kontribusi daerah terhadap PAD yang dimaksud adalah prosentase (%) penerimaan pajak daerah terhadap penerimaan PAD dalam periode tertentu. Menurut Siahaan (2005:56), pajak hotel adalah pajak atas pelayanan hotel, termasuk juga rumah penginapan yang memungut bayaran. Selanjutnya menurut Sugianto (2008:43), Pajak hotel adalah pajak atas pelayanan hotel, sedangkan hotel adalah bangunan yang khusus di sediakan bagi orang untuk menginap atau istirahat dan memperoleh pelayanan, fasilitas lainnya selama menginap dengan di pungut bayaran, termasuk

bangunan lainnya yang menyatu, dikelola dan dimiliki oleh pihak yang sama, kecuali untuk pertokoan dan perkantoran.

Objek pajaknya adalah pelayanan yang di sediakan dengan pembayaran termasuk fasilitas penginapan atau fasilitas tempat tinggal jangka pendek, pelayanan penunjang sebagai kelengkapan yang sifatnya memberi kemudahan dan kenyamanan, fasilitas olahraga dan hiburan yang disediakan khusus untuk tamu hotel, jasa persewaan ruang untuk kegiatan acara/pertemuan. Subjek pajak hotel adalah pribadi/badan yang melakukan pembayaran kepada hotel sedangkan pajak wajib hotel adalah pengusaha hotel. Dasar pengenaanya adalah jumlah pembayaran yang dilakukan kepada hotel, sedangkan tarif yang paling tinggi sebesar 10% dan di tetapkan dengan peraturan daerah setempat. Menurut Mardiasmo (2003:140) Sumber-sumber PAD terdiri dari beberapa unsur yaitu Hasil Pajak Daerah, Hasil Retribusi Daerah, Hasil Perusahaan Daerah dan Hasil Pengelolaan Kekayaan Daerah, serta hasil lain-lain Pendapatan Asli Daerah yang sah. Sedangkan Menurut Nurcholis (2007:182), pendapatan asli daerah adalah pendapatan yang diperoleh daerah dari penerimaan pajak daerah, retribusi daerah, laba perusahaan daerah, dan lain-lain yang sah, sebagaimana menurut Undang-Undang RI No.32 Tahun 2004.

Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Jakarta Utara merupakan salah satu unit kerja yang merupakan bagian integral dari Pemerintah Kota Jakarta Utara adalah sebagai unsur staf yang mempunyai tugas menyelenggarakan sebagian urusan rumah tangga daerah di bidang Pendapatan Daerah serta tugas pembantuan oleh Pemerintah di Bidang Pendapatan. Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Jakarta Utara dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sebagai salah satu perangkat daerah yang menjadi ujung tombak dalam meningkatkan pajak daerah, yang dapat memberi kontribusi dan mendukung APBD. Uraian sebelumnya menjelaskan bahwa pajak daerah merupakan salah satu Pendapatan Asli Daerah yang diharapkan oleh Pemerintah Daerah dalam mempercepat dan mewujudkan proses pembangunan di daerah. Melalui upaya intensifikasi dan ekstensifikasi Pemungutan Pajak Daerah diharapkan mampu memberikan kontribusi bagi Pendapatan Asli Daerah. Devas (1989), menguraikan hal-hal yang harus diperhatikan dalam prosedur administrasi pengumpulan pajak mulai dari menentukan Wajib Pajak (Pendataan), menetapkan nilai pajak yang terhutang (perhitungan dan penetapan), memungut pajak (penagihan pajak), pemeriksaan kelalaian pajak dan prosedur pembukuan yang baik, maka akan meningkatkan kontribusi pajak daerah sebagai salah satu sumber pendapatan daerah.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini akan menggunakan pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiono (2014:42) dalam penelitian kuantitatif / positivistic, yang dilandasi pada suatu asumsi bahwa suatu gejala itu dapat diklasifikasikan, dan hubungan gejala bersifat kasual (sebab akibat), maka peneliti dapat melakukan penelitian dengan memfokuskan kepada beberapa variabel saja. Menurut Juliandi dan Irfan (2013:50) populasi merupakan totalitas dari seluruh unsur yang ada dalam sebuah wilayah penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh hotel yang ada di wilayah Jakarta Utara sebanyak 75 hotel yang terdiri dari hotel berbintang dan hotel tidak berbintang, namun karena pada masa pandemi covid-19 sebanyak 25 tidak beroperasi sehingga total populasi pada penelitian ini yaitu 50 hotel. Dalam penelitian ini teknik pengambilan sampel yaitu teknik sampling jenuh. Menurut Sugiyono (2014:118) teknik sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Dengan demikian, jumlah sampel dalam penelitian ini yaitu 50 hotel.

Data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah data-data yang berkaitan dengan pelayanan pajak dan pendapatan asli daerah. Adapun teknik yang digunakan peneliti dalam mengumpulkan data yaitu:

1. Kuesioner

Kuisisioner dengan menggunakan daftar pertanyaan yang disebarkan kepada pihak hotel. Daftar pertanyaan tersebut memuat indikator yang berkaitan dengan variabel penelitian. kuisisioner

merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi beberapa pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2014).

2. Observasi

Observasi adalah memperhatikan sesuatu dengan menggunakan mata atau sering disebut pengamatan. Dalam penelitian observasi dapat dilakukan dengan tes, kuesioner, rekaman gambar, rekaman suara (Arikunto, 2010).

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang bersumber pada barang-barang tertulis. Teknik dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data pelayanan pajak, selain itu teknik dokumentasi juga digunakan untuk mengetahui pendapatan asli daerah.

Analisis data merupakan upaya untuk mengolah data yang telah didapatkan dari penelitian di lapangan sehingga menjadi informasi yang dapat dengan mudah dipahami dan bermanfaat untuk menjawab masalah-masalah yang berkaitan dengan kepuasan siswa pada fasilitas belajar dan pengaruhnya terhadap motivasi belajar siswa. Data yang telah dikumpulkan di lapangan dianalisis.

Adapun langkah-langkah analisis data yang dilakukan oleh peneliti adalah (1) persiapan meliputi mengecek nama dan kelengkapan identitas pengisi, mengecek kelengkapan data yang diterima, memberikan nomor urut responden pada angket, hal ini dilakukan untuk memudahkan peneliti dalam menginput data, Mengecek jawaban responde terhadap variabel-variabel utama; (2) tabulasi data meliputi kegiatan memasukkan data dalam tabel yang telah dibuat dan mengatur angka-angka agar dapat dianalisis; (3) uji validitas dan reliabilitas; (4) memilih item pada kuisisioner yang valid; (5) analisis data.

Persamaan yang digunakan dalam penelitian ini untuk regresi menghitung seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap pendapatan asli daerah yaitu:

$$Y = a + b X$$

Keterangan:

Y = variabel terikat

X = variabel bebas

a = intersep

b = koefisien regresi

Regresi linear sederhana bertujuan untuk mempelajari hubungan antara dua variabel. Penarikan kesimpulan adalah langkah terakhir dalam menganalisis data pada saat pengumpulan data atau setelah pengumpulan data. Pada penelitian ini digunakan Uji t digunakan untuk menguji salah satu hipotesis di dalam penelitian yang menggunakan analisis regresi linier. Uji t digunakan untuk menguji secara parsial masing-masing variabel. Hasil Uji t dapat dilihat pada tabel coefficients pada kolom sig. dengan kriteria :

1) Jika probabilitas < 0,05, maka dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat

2) Jika probabilitas > 0,05, maka dapat dikatakan bahwa tidak terdapat pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat

Pada penelitian ini digunakan Uji F untuk menguji salah satu hipotesis di dalam penelitian yang menggunakan analisis regresi linier. Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel terikat..

HASIL DAN PEMBAHASAN

Data Jumlah hotel di Jakarta Utara

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh data jumlah sampel hotel yang masih aktif beroperasi di Jakarta utara sebanyak 50 hotel. Seluruh hotel yang aktif dijadikan sebagai responden dalam penelitian ini. Berikut data jumlah hotel yang berada di wilayah Jakarta Utara yang masih aktif beroperasi pada masa pandemi covid-19:.

Tabel 1
Jumlah Hotel di Jakarta Utara

| Kecamatan | Jumlah Hotel | % |
|---------------|--------------|-------------|
| Kelapa Gading | 10 | 20% |
| Cilincing | 10 | 20% |
| Koja | 5 | 10% |
| Pademangan | 7 | 14% |
| Penjaringan | 9 | 18% |
| Tanjung Priok | 9 | 18% |
| Jumlah | 50 | 100% |

Sumber : Olah data 2020

Hasil Uji validitas dan Reliabilitas

1. Hasil Uji Validitas

Pada penelitian ini dilakukan uji validitas untuk menunjukkan sejauh mana alat pengukur yang dipergunakan untuk mengukur apa yang diukur. Cara yang dilakukan untuk menguji validitas instrumen pada penelitian ini yaitu dengan mengkorelasikan antara skor yang diperoleh pada masing-masing item pertanyaan dengan skor total individu. Dalam melakukan uji validitas, dilakukan dengan bantuan komputer menggunakan program SPSS for Windows Versi 23. Dalam penelitian ini pengujian validitas hanya dilakukan terhadap 15 responden. Pengambilan keputusan berdasarkan pada nilai r hitung $>$ dari r tabel. r tabel dalam uji validitas ini sebesar 0.426, untuk $df = 15 - 1 = 14$; $\alpha = 0.05$ maka item tersebut valid dan jika r hitung $<$ r tabel maka item tersebut tidak valid.

Berdasarkan hasil perhitungan uji validitas variabel pelayanan secara jelas dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 2.
Hasil uji validitas variabel pelayanan

| No | Nilai r hitung | Sig. | R tabel | Kriteria | No | Nilai r hitung | Sig. | R tabel | Kriteria |
|----|----------------|-------|---------|----------|----|----------------|-------|---------|----------|
| 1 | 0.736 | 0.000 | 0.426 | Valid | 11 | 0.718 | 0.000 | 0.426 | Valid |
| 2 | 0.727 | 0.000 | 0.426 | Valid | 12 | 0.700 | 0.000 | 0.426 | Valid |
| 3 | 0.614 | 0.000 | 0.426 | Valid | 13 | 0.636 | 0.000 | 0.426 | Valid |
| 4 | 0.466 | 0.000 | 0.426 | Valid | 14 | 0.539 | 0.000 | 0.426 | Valid |
| 5 | 0.509 | 0.000 | 0.426 | Valid | 15 | 0.711 | 0.000 | 0.426 | Valid |
| 6 | 0.849 | 0.000 | 0.426 | Valid | 16 | 0.606 | 0.000 | 0.426 | Valid |
| 7 | 0.509 | 0.000 | 0.426 | Valid | 17 | 0.573 | 0.000 | 0.426 | Valid |
| 8 | 0.746 | 0.000 | 0.426 | Valid | 18 | 0.599 | 0.000 | 0.426 | Valid |
| 9 | 0.730 | 0.000 | 0.426 | Valid | 19 | 0.446 | 0.000 | 0.426 | Valid |

| No | Nilai r hitung | Sig. | R tabel | Kriteria | No | Nilai r hitung | Sig. | R tabel | Kriteria |
|----|----------------|------|---------|----------|----|----------------|------|---------|----------|
| 10 | 0.772 | 0.00 | 0.426 | Valid | 20 | 0.568 | 0 | 0.42 | Valid |
| | | 0 | | | | | | 6 | |

Sumber: Hasil olah data 2020

Berdasarkan Tabel 2, maka dapat dilihat bahwa seluruh item untuk variabel pelayanan dinyatakan valid, karena nilai r hitung (Corrected Item-Total Correlation) > r tabel sebesar 0,426.

2. Hasil Uji Reliabilitas

Dalam penelitian ini, instrumen dilakukan uji reliabilitas sebelum digunakan untuk pengumpulan data. Uji reliabilitas dilakukan terhadap item pernyataan pada instrumen penelitian yang dinyatakan valid. Suatu variabel dikatakan reliabel atau handal jika jawaban terhadap pertanyaan selalu konsisten. Koefisien reliabilitas instrumen dimaksudkan untuk melihat konsistensi jawaban butir-butir pernyataan yang diberikan oleh responden, selanjutnya dihitung reliabilitasnya menggunakan rumus “Alpha Cronbach”. Penghitungan dilakukan dengan dibantu komputer program SPSS. Adapun reliabilitas untuk masing-masing variabel hasilnya disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 3.
Hasil Uji Reliabilitas

| No | Variabel | R alpha | R kritis | Kriteria |
|----|-----------|---------|----------|----------|
| 1 | Pelayanan | 0.921 | 0.600 | Reliabel |

Sumber: Hasil olah data 2020

Berdasarkan Tabel 3. uji reliabilitas dilakukan terhadap item pernyataan yang dinyatakan valid. Suatu variabel dikatakan reliabel atau handal jika jawaban terhadap pertanyaan selalu konsisten. Jadi hasil koefisien reliabilitas instrument pelayanan adalah sebesar $r_{11} = 0,921$, memiliki nilai “Alpha Cronbach” lebih besar dari 0,600, yang berarti kedua instrumen dinyatakan reliabel atau memenuhi persyaratan.

Penyajian Data

1. Identitis Responden

Responden dalam penelitian ini adalah divisi atau bagain pembayaran pajak di hotel kota Jakarta Utara, sampel data penelitian ini sebanyak 50 hotel. Adapun jenis hotel dapat dilihat pada tabel berikut ini.

a. Pengelompokan Responden Berdasarkan Jenis hotel :

Tabel 4.
Pengelompokan Responden Berdasarkan Jenis hotel

| Keterangan | Responden | % |
|------------------------|-----------|------|
| Hotel tidak berbintang | 27 | 54% |
| Hotel berbintang | 23 | 46% |
| Jumlah | 50 | 100% |

Sumber: Hasil olah data 2020

Berdasarkan Tabel 4 di atas, hasil kuesioner yang disebarkan pada 50 responden yaitu hotel tidak berbintang sebanyak 27 atau sebesar 54%, hotel berbintang sebanyak 23 atau sebesar 46%.

b. Pengelompokan Responden Berdasarkan Lokasi kecamatan:

Tabel 5.
Pengelompokan Responden Berdasarkan Lokasi kecamatan

| Kecamatan | Jumlah Hotel | % |
|---------------|--------------|-------------|
| Kelapa Gading | 10 | 20% |
| Cilincing | 10 | 20% |
| Koja | 5 | 10% |
| Pademangan | 7 | 14% |
| Penjaringan | 9 | 18% |
| Tanjung Priok | 9 | 18% |
| Jumlah | 50 | 100% |

Sumber: Hasil olah data 2020

Berdasarkan Tabel 5. di atas, hasil kuesioner yang disebarakan pada 50 responden yaitu dilakukan sesuai dengan jumlah hotel yang ada di kecamatan pada kota Jakarta Utara.

2. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Pelayanan

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jawaban responden terhadap variabel dapat dilihat secara detail frekuensi pilihan Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (TS), Cukup Setuju (CS), Setuju (S) dan Sangat Setuju (SS) pada tabel di bawah ini:

Tabel 6.
Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Pelayanan

| Item Pernyataan | Frekuensi Variabel Pelayanan | | | | | Rata-rata |
|--------------------|------------------------------|----|-----|-----|-----|-----------|
| | Bobot/Skor | | | | | |
| | STS | TS | CS | S | SS | |
| X-1 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 4.0 |
| X-2 | 0 | 3 | 7 | 31 | 9 | 3.9 |
| X-3 | 0 | 0 | 11 | 23 | 16 | 4.1 |
| X-4 | 0 | 1 | 10 | 22 | 17 | 4.1 |
| X-5 | 0 | 1 | 12 | 25 | 12 | 4.0 |
| X-6 | 1 | 5 | 13 | 24 | 7 | 3.6 |
| X-7 | 0 | 6 | 10 | 27 | 7 | 3.7 |
| X-8 | 1 | 0 | 10 | 31 | 8 | 3.9 |
| X-9 | 0 | 0 | 9 | 30 | 11 | 4.0 |
| X-10 | 1 | 3 | 9 | 28 | 9 | 3.8 |
| X-11 | 0 | 0 | 3 | 33 | 14 | 4.2 |
| X-12 | 1 | 1 | 6 | 30 | 12 | 4.0 |
| X-13 | 1 | 0 | 0 | 32 | 14 | 4.2 |
| X-14 | 0 | 0 | 10 | 27 | 13 | 4.1 |
| X-15 | 0 | 0 | 12 | 30 | 8 | 3.9 |
| X-16 | 1 | 3 | 9 | 29 | 10 | 3.9 |
| X-17 | 0 | 0 | 5 | 29 | 16 | 4.2 |
| X-18 | 0 | 5 | 7 | 34 | 4 | 3.7 |
| X-19 | 0 | 4 | 17 | 25 | 4 | 3.6 |
| X-20 | 0 | 4 | 17 | 24 | 5 | 3.6 |
| Jumlah | 6 | 39 | 183 | 561 | 210 | 3.9 |

Sumber: Hasil olah data 2020

Berdasarkan Tabel 6 di atas, skor rata-rata keseluruhan menunjukkan angka 3,9. Dari 20 item pernyataan variabel pelayanan, skor pilihan sangat tidak setuju (STS) yaitu 6, skor pilihan

tidak setuju (TS) yaitu 39, skor pilihan cukup setuju (CS) yaitu 183, skor pilihan setuju (S) yaitu 561 dan skor pilihan sangat setuju (SS) yaitu 210.

3. Uji Prasyarat Analisis Data

Dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi sederhana sehingga dalam uji prasyarat menggunakan uji normalitas. Uji normalitas data adalah uji prasyarat tentang kelayakan data untuk di analisis dengan menggunakan statistik parametrik atau nonparametrik. Melalui uji ini sebuah data hasil penelitian dapat diketahui bentuk distribusi data tersebut, yaitu berdistribusi normal atau tidak normal.

Statistik parametrik dapat digunakan sebuah data lolos uji normalitas dan ini berdistribusi normal, dalam hal ini peneliti menggunakan aplikasi IBM SPSS 22.0 Statistics For Windows dengan Uji Shapiro-Wilk, apabila nilai signifikansi lebih dari 0,05 maka data berdistribusi normal, tetapi apabila nilai signifikansi kurang dari 0,05 maka data tidak berdistribusi normal.

Tabel 7.
Test of Normality

| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | | Shapiro-Wilk | | |
|-----------|---------------------------------|----|-------------------|--------------|----|------|
| | Statistic | df | Sig. | Statistic | df | Sig. |
| Pelayanan | ,167 | 5 | ,200 [*] | ,967 | 5 | ,855 |
| PAD | ,213 | 5 | ,200 [*] | ,918 | 5 | ,517 |

Sumber: Hasil olah data 2020

Berdasarkan tabel 7. dapat diketahui bahwa hasil uji Shapiro-Wilk, nilai signifikansi menunjukkan lebih dari 0,05 maka data dinyatakan terdistribusi normal.

4. Analisis Data

1. Deskriptif Statistik

Dalam mengetahui mean, median, standar deviasi, skor maksimum, skor minimum dan jumlah skor dilakukan perhitungan deskriptif statistik sebagai berikut:

Tabel 8.
Deskriptif Statistik
Statistics

| Pelayanan | | |
|----------------|---------|-------|
| N | Valid | 50 |
| | Missing | 0 |
| Mean | | 78.66 |
| Median | | 77.00 |
| Mode | | 77 |
| Std. Deviation | | 9.695 |
| Minimum | | 59 |
| Maximum | | 98 |
| Sum | | 3933 |

Sumber: Hasil olah data 2020

Berdasarkan data deskriptif statisik diketahui yaitu mean 78.66. median 77.00, mode 77, standar deviasi 9.695, skor minimum 59, skor maksimum 98 dan jumlah secara keseluruhan yaitu 39.33.

2. Regresi Linear Sederhana

Analisis Regresi Linier Sederhana adalah hubungan secara linier antara satu variabel independen (X) dan variabel dependen (Y). Analisi ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel. Berikut hasil analisis regresi berganda:

Tabel 9
Koefisien

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | ,524 ^a | ,275 | ,033 | 195694714710,48230 |

Sumber: Hasil olah data 2020

Nilai R yang merupakan simbol dari koefisien. Pada tabel diatas nilai kolerasi adalah 0,524. Nilai ini dapat diinterpretasikan bahwa hubungan kedua variabel penelitian berada pada kategori cukup. Melalui tabel diatas juga diperoleh nilai R Square atau koefisien Determinasi (KD) yang menunjukkan seberapa bagus model regresi yang dibentuk oleh interaksi variabel bebas dan variabel terikat. Nilai KD yang diperoleh adalah 27,5%. Sehingga dapat ditafsirkan bahwa variabel bebas X memiliki pengaruh kontribusi sebesar 27.5% terhadap variabel Y.

Tabel 10
Uji nilai sigfikansi

| Model | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|------------|----------------|----|-------------|-------|-------------------|
| Regression | 4359.893 | 1 | 435.989 | 1,138 | ,364 ^b |
| 1 Residual | 1148.895 | 3 | 38.296 | | |
| Total | 1584882 | 4 | | | |

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X

Tabel uji signifikansi diatas, digunakan untuk menentukan taraf signifikansi atau linieritas dari regresi. Kriteria dapat ditentukan berdasarkan uji nilai signifikansi (Sig), dengan ketentuan jika nilai $Sig < 0,05$. Berdasarkan tabel diatas, diperoleh nilai $Sig. = 0,364$, berarti $Sig. >$ dari kriteria signifikan ($0,05$). Dengan demikian model persamaan regresi berdasarkan data penelitian adalah tidak signifikan.

Tabel 11.
Koefisien Regresi Sederhana

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|--------------|-----------------------------|---------------|---------------------------|-------|------|
| | B | Std. Error | | | |
| 1 (Constant) | -1367008087018 | 2752825706995 | | -,497 | ,654 |
| X | 3543015240 | 3320581930 | ,524 | 1,067 | ,364 |

a. Dependent Variable: Y

Hasil penghitungan koefisien regresi sederhana diatas memperlihatkan nilai koefisien konstanta adalah sebesar 3543.015.240 koefisien variabel bebas (X) adalah sebesar 0,524. Sehingga diperoleh persamaan regresi $Y=3543.015.240 +0,524X$. Berdasarkan nilai positif (0,524) yang terdapat pada koefisien regresi variabel bebas (Pelayanan) menggambarkan bahwa arah hubungan antara variabel bebas (Pelayanan) dengan variabel terikat (PAD) adalah searah, dimana setiap kenaikan satu satuan variabel akan menyebabkan kenaikan Kepuasan 0,524.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh yang positif pelayanan pajak terhadap pendapatan asli daerah. Hasil penelitian ini sejalan dengan beberapa hasil penelitian sebelumnya. Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya yang relevan dengan hasil penelitian ini dijelaskan bahwa pelayanan oleh para petugas pajak sangat penting karena dapat mempengaruhi pendapat asli daerah baik secara langsung maupun tidak langsung. Berdasarkan hasil penelitian ini bahwa pelayanan pajak dalam meningkatkan pendapatan asli daerah (PAD) di wilayah kota Jakarta utara bersifat positif dan nilai pengaruhnya sebesar 27.5% namun belum signifikan. Pada dasarnya, pelayanan pajak yang telah dilakukan di Jakarta utara dapat meningkatkan kepuasan pihak hotel sebagai wajib pajak sehingga pihak hotel membayar pajak secara tepat waktu. Sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Andaria, et.al (2015) mengenai analisis efektivitas dan kontribusi pajak hotel bagi penerimaan pendapatan asli daerah, hasil penelitiannya yaitu rata-rata kontribusi pajak hotel bagi PAD dengan kriteria sangat kurang.

Pada hasil penelitian ini menunjukkan bahwa petugas pelayanan pajak di Jakarta Utara memberikan pelayanan secara baik dan mendapatkan respon positif dari pihak hotel sebagai wajib pajak. Hasil penelitian tersebut sesuai dengan hasil penelitian begitupun dengan penelitian yang dilakukan oleh Sixvana, et.al (2015) mengenai pengaruh kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepuasan wajib pajak, kepatuhan wajib pajak dan penerimaan pajak, hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa pelayanan perpajakan memiliki beberapa indikator yang dapat membuat wajib pajak merasa senang. Indikator pelayanan yang mendapatkan respon positif dari wajib pajak yaitu keandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti fisik. Masing-masing indikator memiliki pengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Dalam penelitian ini, responden merupakan orang yang bertugas melakukan pembayaran pajak atau orang yang memahami tentang pembayaran pajak pada hotel kota Jakarta Utara. Hotel yang dijadikan sebagai sampel data penelitian ini yaitu seluruh hotel yang masih aktif berjumlah sebanyak 50 hotel. Rincian skor dari 20 item pernyataan variabel pelayanan, skor pilihan sangat tidak setuju (STS) yaitu 6, skor pilihan tidak setuju (TS) yaitu 39, skor pilihan cukup setuju (CS) yaitu 183, skor pilihan setuju (S) yaitu 561 dan skor pilihan sangat setuju (SS) yaitu 210. Skor pada setiap item pertanyaan mendapatkan respon yang positif yang artinya pihak hotel sebagai wajib pajak senang dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak hotel. Berdasarkan perhitungan analisis data, variable pelayanan memiliki pengaruh terhadap pendapatan asli daerah. Data pendapatan asli daerah ini diperoleh dari data resmi yang dipublikasikan selama 5 tahun terakhir. Hasil penelitian ini relevan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Riadita dan Saryadi (2019) mengenai kualitas pelayanan yang hasil penelitiannya menyebutkan bahwa pelayanan oleh petugas pajak memiliki respon yang baik yaitu sebanyak 76% responden. Hal ini dikarenakan pelayanan yang diberikan petugas membuat wajib pajak merasa puas.

Kualitas pelayanan pajak di Jakarta Utara berpengaruh secara positif terhadap peningkatan PAD di Jakarta utara. Bentuk pelayanan yang berkualitas, mampu membuat pihak hotel selaku wajib pajak merasa semangat untuk membayar pajak. Wajib pajak yang teratur dalam membayar pajak, mampu meningkatkan pendapatan asli daerah dari pembayaran pajak khususnya dari hotel. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sapriadi (2013) mengenai pengaruh kualitas pelayanan pajak, sanksi pajak dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB. Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya diketahui bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Kualitas pelayanan pajak mampu membuat wajib pajak menjadi lebih patuh dalam membayar pajak. Pembayaran pajak yang dilakukan oleh wajib pajak menjadi lebih tepat waktu dan tepat jumlah. Konsistensi pembayaran pajak oleh wajib pajak, dapat meningkatkan pendapatan asli daerah.

Hasil penelitian ini sejalan juga dengan hasil penelitian dari Purnamasari et.al. (2015) yang menjelaskan bahwa kualitas layanan petugas pada tempat pelayanan terpadu memiliki pengaruh yang bersifat positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak, sehingga hasil penelitian tersebut bersinergi dengan

hasil penelitian yang dilakukan saat ini. Hasil penelitian ini juga sesuai dengan hasil yang dilakukan oleh Fuadi dan Mangoting (2013) yang menjelaskan bahwa berdasarkan hasil uji analisis data diperoleh hasil yaitu kualitas pelayanan petugas pajak yang diukur dengan lima dimensi yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Hendrawan et.al (2018) mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan publik pada badan pengelolaan pajak dan retribusi daerah dapat dilihat secara korelasi bahwa tingkat korelasi antara variabel variabel kualitas pelayanan seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti langsung, dalam posisi korelasi sangat lemah dan bahkan dianggap tidak ada sama sekali, kecuali korelasi antara daya tanggap dan empati yang berada pada posisi sangat kuat.

SIMPULAN

Pelayanan pajak berpengaruh secara positif terhadap pendapatan asli daerah (PAD) sebesar 27,5%, namun pelayanan pajak belum berpengaruh secara signifikan terhadap pendapatan asli daerah. Sebagian hotel tidak mampu bertahan pada masa pandemi covid-19 sehingga hotel tersebut tidak aktif lagi membayarkan pajak. Pelayanan pajak yang dilakukan oleh Bapenda secara umum sudah baik dan berpengaruh positif namun belum dapat berpengaruh secara signifikan. Beberapa indikator pelayanan yang dilakukan oleh Bapenda yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, *tangibles*. Dari kelima indikator tersebut *reliability* dan *responsiveness* menjadi indikator yang paling berpengaruh. Berdasarkan hasil penelitian ini, pelayanan pajak hotel perlu ditingkatkan khususnya dari aspek *emphaty* khususnya pada masa pandemi covid-19 dengan mengeluarkan kebijakan tertentu yang dapat membantu hotel untuk tetap bertahan meskipun dalam masa pandemi covid-19.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Ikhsan dan Yudha. (2018). Kontribusi Pajak Hotel, Pajak Restoran Dan Pajak Reklame Terhadap (Pad) Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal Emba* 4(2).
- [2] Adhityo, binar (2013). Analisis Potensi Penerimaan Pajak Hotel Dan Kontribusinya Terhadap Pendapatan Asli Daerah (Studi Kasus Pada Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kabupaten Jepara). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Feb*, 1(2).
- [3] Setyawan, rahmad noviyanto. 2015. Analisis potensi atas penerimaan pajak hotel dan kontribusinya terhadap pendapatan asli daerah (studi pada dinas pendapatan daerah kota batu). *Jurnal mahasiswa perpajakan* 5(2).
- [4] Lombogia, agriani. 2016. Analisis Kontribusi Pajak Hotel Terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kabupaten Minahasa Selatan. *Analisis kontribusi pajak* 4(2).
- [5] Rezeki, Pamungkas Tri. 2018. Efektivitas Dan Kontribusi Pajak Hotel Dan Restoran Terhadap Pendapatan Asli Daerah. Surakarta: UMS.
- [6] Halim, Abdul. 2004. Akuntansi Keuangan Daerah, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- [7] Siahaan, mariohot p. 2005. Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Jakarta: PT Raja. Grafindo Persada.
- [8] Sugianto. 2008. Pengantar Kepabeanan Dan Cukai, Jakarta: Grasindo.
- [9] Mardiasmo. 2003. Perpajakan. Edisi revisi. Yogyakarta: andi offset.
- [10] Nurcholis (2007). Teori dan Praktik: Pemerintahan Dan Otonomi Daerah. Jakarta: grasindo.
- [11] Devas, Nick. 1989. Keuangan Pemerintah Daerah di Indonesia. Jakarta : Penerbit Universitas Indonesia.
- [12] Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta
- [13] Juliandi, Azwar dan Irfan. 2013. Metodologi Penelitian Kuantitatif. Untuk Ilmu-Ilmu Bisnis. Bandung: Citapustaka Media Perintis.

-
- [14] Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- [15] Andaria, shofiatul, hamida nayati utami, and idris effendy. 2015. Analisis Efektivitas Dan Kontribusi Pajak Hotel Bagi Penerimaan Pendapatan Asli Daerah di Kabupaten Malang. *Jurnal Perpajakan* 7(1): 2-7.
- [16] Silalahi, sixvana, mohammad al musadieg dan gunawan eko nurtjahjono. 2015. Pengaruh kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepuasan wajib pajak, kepatuhan wajib pajak dan penerimaan pajak. *Jurnal perpajakan (jejak)* vol. 1 no. 1 januari 2015.
- [17] Riadita, Farah Alifa Dan Saryadi. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal ilmu administrasi bisnis*, 8(2).
- [18] Sapriadi, doni. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Pajak Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pbb (Pada Kecamatan Selupu Rejang). Padang: UNP.
- [19] Purnamasari, Yuanita Ayu, Hamid Djamhur, dan Susilo Heru. 2015. Pengaruh Kualitas Layanan Petugas Tempat Pelayanan Terpadu Dan Tingkat Pemahaman Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Perpajakan* 1(1).
- [20] Fuadi, Oentara Arabella dan Yenni Mangoting. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan Dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Tax And Accounting Review*, 1(1).