



Universitas Katolik Parahyangan  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi Ilmu Administrasi Publik

*Terakreditasi A*

*SK BAN-PT No : 468/SK/BAN-PT/Akred/S/XII/2014*

**Kepatuhan Pengelola Hotel dan Restoran di Wilayah Utara Kota  
Bandung terhadap Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 20  
Tahun 2011 Tentang Pajak Daerah**

Skripsi

Oleh

Syahrhan Hafiyyan Azriansyah

2012310037

BANDUNG  
2017



Universitas Katolik Parahyangan  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi Ilmu Administrasi Publik

*Terakreditasi A*

*SK BAN-PT No : 468/SK/BAN-PT/Akred/S/XII/2014*

**Kepatuhan Pengelola Hotel Dan Restoran di Wilayah Utara Kota  
Bandung terhadap Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 20  
Tahun 2011 Tentang Pajak Daerah**

Skripsi

Oleh

Syahrhan Hafiyyan Azriansyah

2012310037

Pembimbing

Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si.

BANDUNG

2017

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi Ilmu Administrasi Publik



**Tanda Pengesahan Skripsi**

Nama : Syahran Hafiyyan Azriansyah  
NPM : 2012310037  
Judul : Kepatuhan Pengelola Hotel dan Restoran di Wilayah Utara Kota Bandung  
Terhadap Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 20 Tahun 2011 Tentang  
Pajak Daerah

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana  
Pada Senin, 24 Juli 2017  
Dan dinyatakan **LULUS**

**Tim Penguji**

**Ketua Sidang merangkap anggota**  
Tutik Rachmawati, S.IP., MA., Ph.D

: 

**Sekretaris**

Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si

: 

**Anggota**

Maria Rosarie Harni Triastuti, S.IP., M.Si

: 

Mengesahkan,  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si



## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Syahrhan Hafiyyan Azriansyah  
NPM : 2012310037  
Jurusan/Prodi : Ilmu Administrasi Publik  
Judul : Kepatuhan Pengelola Hotel dan Restoran di Wilayah Utara Kota Bandung Terhadap Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 20 Tahun 2011 Tentang Pajak Daerah

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya tulis ilmiah sendiri dan bukanlah merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik oleh pihak lain. Adapun karya atau pendapat pihak lain yang dikutip, ditulis sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggungjawab dan bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai aturan yang berlaku apabila dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Bandung, 9 Agustus 2017

  
  
Syahrhan Hafiyyan A.

## ABSTRAK

Nama : Syahran Hafiyyan Azriasyah  
NPM : 2012310037  
Judul : Kepatuhan Pengelola Hotel dan Restoran di Wilayah Utara Kota Bandung terhadap Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 20 Tahun 2011 Tentang Pajak Daerah.

---

Di Kota Bandung, peraturan mengenai hotel dan restoran dituangkan dalam Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 20 Tahun 2011. Hotel dan Restoran merupakan bagian dari Pajak Daerah yang memiliki potensi yang cukup tinggi dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) di Kota Bandung. Penyelenggaraan pajak restoran merupakan serangkaian kegiatan mulai dari perizinan, pengawasan sampai penertiban hotel dan restoran.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan kepatuhan Pengelola Hotel dan Restoran terhadap Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 20 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah ditinjau dari 3 aspek dalam OECD yaitu *Knowledge of regulation* (Pengetahuan terhadap peraturan), *Willing to comply* (Kemauan kelompok sasaran untuk mentaati regulasi), *Able to comply* (Kemampuan kelompok sasaran untuk mematuhi aturan). Penelitian ini perlu dilakukan melihat fakta di lapangan bahwa masih terjadi pelanggaran yang dilakukan oleh beberapa pengusaha hotel dan restoran di Kota Bandung Wilayah Utara.

Berdasarkan jenisnya, penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif dengan teknik pengumpulan data yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan studi dokumen. Data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan metode penelitian kualitatif studi kasus.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengelola hotel dan restoran di Kota Bandung Wilayah Utara tidak patuh dalam mengikuti mekanisme pembayaran pajak hotel dan restoran sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 20 Tahun 2011 Tentang Pajak Daerah.

Kata kunci :Kebijakan Publik, Implementasi, Kepatuhan, Hotel dan Restoran.

## **ABSTRACT**

*In Bandung, the regulations regarding hotels and restaurants poured in Bandung Regional Regulation No. 20 of 2011. The hotel and restaurant is part of the Local Tax which has a high enough potential to increase revenue (PAD) in Bandung. Operation of the restaurant tax is a series of activities ranging from licensing, supervision until curbing hotels and restaurants.*

*The purpose of this study was to describe the compliance Entrepreneur Hotel and Restaurant of the Rules of Bandung No. 20 of 2011 on Local Taxes in terms of three aspects of the OECD, namely Knowledge of regulation (Knowledge of the rules), Willing to comply (The willingness of the target group to comply with regulations), Able to comply (target group's ability to comply with the rules). This research is necessary to look at the facts on the ground that there had been violations committed by some employers hotels and restaurants in Northern Territory Bandung.*

*Based on the type, this research is descriptive research with data collection techniques obtained through interviews, observation and documents. Data were analyzed using qualitative research methods case study.*

*The results of this study indicate that employers hotel and restaurant in North Bandung area is not obedient in following the dictates of the hotel and restaurant tax payment in accordance with Bandung Regional Regulation No. 20 of 2011 on Local Taxes.*

*Keywords: Public Policy Implementation, Compliance, Hotels and Restaurants.*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena hanya dengan izin-Nya penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan judul “Kepatuhan Pengusaha Restoran di Kota Bandung Wilayah Bandung Utara terhadap Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 20 Tahun 2011 Tentang Pajak Daerah.”.

Dalam penulisan skripsi ini tidak lepas dari hambatan dan kesulitan yang dialami, namun berkat bimbingan, nasihat, dan saran serta kerjasama berbagai pihak, khususnya pembimbing, segala hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi.

Saya ucapkan terimakasih pula kepada Bapak Dr. Pius Sugeng selaku Dosen Pembimbing dan yang selalu sabar dalam membimbing dan selalu memberikan waktu kepada saya dalam proses pembuatan karya ilmiah ini, berkat beliau saya dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah ini dengan baik dan benar. Tidak lupa juga dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Dr. Pius Sugeng, M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan sekaligus Dosen Pembimbing
2. Dr. Tutik Rachmawati, S.IP., MA, dan Kristian Widya Wicaksono, S.Sos., M.Si. Selaku Ketua Jurusan dan Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Katolik Parahyangan.
3. Ibu Gina Ningsih Yuwono, Ibu Indraswari, Ibu Susana Ani, Bapak Pius Suratman Kartasmita, Bapak Deni M Tri Aryadi selaku Dosen wali saya, Bapak Ulber Silalahi, Bapak Dudung Sumahdumin, Bapak Meindy Mursal, Mas Sakti, Bapak Andoko dan segenap jajaran dosen pengajar dan Tata Usaha di Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Katolik Parahyangan.

4. Segenap keluarga Dinas Pelayanan Pajak Kota Bandung khususnya Pak Pran yang selalu membantu dan menjawab pertanyaan-pertanyaan saya dalam penulisan skripsi ini, terima kasih!
5. Keluarga Tatib Fisip Unpar 2011-2012 walaupun hanya screening tetapi memberi pengalaman berharga, terima kasih.
6. Seluruh Panitia OSFAK “SAMUDERA” 2014 terima kasih sudah bekerja sama dalam kenpanitiaan tersebut, kalian semua luar biasa
7. Seluruh Panitia RUN 2012, TOSAYA 2013, STEAK 2013 & 2014, PMKT “Castaway” 2014 INAP 2014, FON 2015 dan lainnya yang sudah memberikan pengalaman dan kerja sama yang berharga, terima kasih semua.
8. KKL kelompok 6 Sudalarang, Dio, Ray, Aul, Fero, Vira, terima kasih untuk kalian yang sudah bekerja sama, susah senang kita jalani Bersama selama sebulan di Desa Sudalarang, Kab. Garut, terima kasih!
9. Team Mandiri Syariah Cabang Dago Squad, Mushaf “Mucep Muzz”, Wisnu “Ubed”, Edo “EDIDO POYO”, Ojay “Kozay Atoen”, Agung “Lah Ibip”, Kiki, “Capriks”, Isal “Isul Rangga”
10. Disya “Mancung”, Deppi, Beb teph, Eceu, Mills, Cecile, Mamih Lolita, sebagai teman seperjuangan, teman main, sukses kalian!
11. SC Squad, kristo, opun, dennis, noman, dwiki, ali, egi, hafil, putra, sam, kinoy, salam ngebul #harapmaklum. Sukses dah buat kalian.
12. Jojoba Pringsewu, Koalisi, teman futsal, teman kuliner dan teman dunia luar, Steven, Gilang, Aria “Lube”, Bugi, Vito, Puguh, Novi, Fita, Dinda, Ndit, Nataya, Rika, Lidia, Caca dan Mita sukses buat kalian, terima kasih!
13. Scorpio Squad partner terbaik Vira “Ila” Novanda yang memotivasi, menyemangati pada saat kuliah, yang menyadarkan dan mengajarkan betapa berharganya waktu, dan menginspirasi tentunya, terima kasih, sukses Mbak Ila!
14. Teman seperjuangan Skripsi Alfredo S. Meliala, Ezra Abiyasa, dan Herna Lolita, Sukses!.

15. Teman-teman seperjuangan UNPAR 2012, FISIP 2012 khususnya teman-teman Administrasi Publik 2012 terima kasih semua, senang susah kita jalani Bersama, sukses terus!
16. Teman-teman SD, SMP, SMA yang tidak bisa disebutkan satu-satu terima kasih kalian sukses terus khususnya untuk Raka, Wiby dan Bima.
17. Buat Alm. Babeh yang selalu menyediakan parkirannya walaupun tidak bisa melihat saya lulus, terima kasih babeh!. Buat ibu babeh, adik, oma, bapak obos parkirannya gembul dan basement, terima kasih juga.
18. Buat Bapak A'ing, Bapak Tomi, Bapak Peter, Mas Gilang, Mbak Susi, dan Mbak Dizi yang juga membantu dalam penulisan ini, terima kasih
19. Dan yang selalu ada, keluarga, Ayah, Ibu, Kakak, Papuh, Mamuh, Adik, Om, Tante dan keluarga Besar Nayadilaga beserta Adinda S. Rakhmania, terima kasih semua atas doa, dukungan, motivasi, dan arahan sehingga saya selesai menulis Skripsi ini, saying kalian terima kasih semua!
20. IKC khususnya chapter cimahi, terima kasih sudah menerima saya di komunitas ini dengan pengalamannya. Dan buat yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terima kasih semua!

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu kepada semua pihak diharapkan saran dan kritik tentang skripsi ini.

Bandung, 11 Juli 2017

Syahran Hafiyyan A.

## DAFTAR ISI

Abstrak .....	i
Abstract .....	ii
Kata Pengantar .....	iii
Daftar Isi.....	vi
Daftar Tabel .....	ix
Daftar Gambar.....	x
Daftar Lampiran .....	xi
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	11
1.3 Tujuan Penelitian .....	11
1.4 Kegunaan Penelitian .....	11
1.5 Sistematika Penelitian.....	12
<b>BAB 2 KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>13</b>
2.1 Implementasi Kebijakan .....	13
2.2 Perspektif Implementasi Kebijakan.....	14
2.3 Implementasi Kebijakan .....	15
2.4 Fokus Implementasi.....	16
2.5 Teori Kepatuhan OECD .....	19
2.6 Sumber Ketidapatuhan .....	20
2.7 Model Penelitian.....	30
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN.....</b>	<b>32</b>
3.1 Rancangan Penelitian .....	32
3.2 Lokasi Penelitian .....	33
3.3 Metode Pengumpulan Data .....	34
3.3.1 Wawancara .....	34
3.3.2 Observasi .....	35

3.3.3 Studi Dokumen .....	36
3.4 Informan .....	36
3.5 Analisis Data.....	38
3.6 Pengecekan Keabsahan Temuan .....	39
3.6 Operasionalisasi Variabel .....	40
<b>BAB 4 PROFIL PENELITIAN .....</b>	<b>46</b>
4.1 Gambaran Umum Kota Bandung .....	46
4.1.1 Kondisi Geografis.....	46
4.1.2 Visi dan Misi Kota Bandung .....	46
4.2 Profil Dinas Pelayanan Kota Bandung .....	47
4.2.1 Profil Dinas Pelayanan Pajak .....	47
4.2.2 Visi dan Misi Dinas Pelayanan Pajak.....	49
4.2.1 Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Pelayanan Pajak.....	51
4.2.1 Struktur Organisasi Dinas Pelayanan Pajak .....	52
<b>BAB 5 ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>55</b>
5.1 <i>Knowledge of Regulation</i> (Pengetahuan Terhadap Peraturan) .....	56
5.1.1 Syarat Kepatuhan yang Dibutuhkan terlalu Kompleks untuk Diketahui dan Dimengerti .....	57
5.2 <i>Willing to Comply</i> (Kemauan untuk Mentaati Peraturan) .....	61
5.2.1 Kepatuhan yang Terlalu Memakan Biaya .....	61
5.2.2 Peraturan yang Terlalu Rumit.....	65
5.2.3 Regulasi Memiliki Konflik dengan Insentif Pasar atau Praktek Budaya.....	69
5.2.4 Gagal atau Tidak Adanya Pemberitahuan Sebelumnya .....	72
5.2.5 Kegagalan dalam Pengawasan.....	74
5.2.6 Ketidakadilan Prosedur.....	78
5.2.7 Kegagalan Pencegahan .....	81
5.2 <i>Able to Comply</i> (Kemampuan untuk Mentaati Peraturan).....	84

5.3.1 Kegagalan Kapasitas Administratif .....	67
5.3.2 Jika Suatu Masalah Dapat Dimengerti Dengan Jelas, Maka Tujuan Dapat Dicapai dengan Efektif Melalui Cara Lain .....	87
5.3.3 Hasil yang Diinginkan Tidak Dapat Dicapai dengan Cara Yang dibutuhkan.....	89
<b>BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>92</b>
6.1 Kesimpulan.....	92
6.2 Saran .....	96
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>99</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>126</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Wajib Pajak yang bermasalah .....	4
Tabel 1.2	Rekapitulasi Wajib Pajak Restoran yang menunggak .....	8
Tabel 1.3	Rekapitulasi Wajib Pajak Hotel di Kota Bandung .....	9
Tabel 3.1	Kategori Informan Hotel .....	37
Tabel 3.2	Kategori Informan Restoran .....	37

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Proses penerbitan surat peringatan .....	6
Gambar 2.1	Model Teori .....	29
Gambar 4.1	Bagan Struktur Organisasi Dinas Pelayanan Pajak Kota Bandung .....	54
Gambar 5.1	Contoh Foto Hotel yang Menunggak Pajak .....	61
Gambar 5.2	Contoh Restoran yang Melanggar Aturan .....	76
Gambar 5.3	Penertiban Restoran .....	83

## DAFTAR LAMPIRAN

Interview Guide .....	99
-----------------------	----

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Kebijakan desentralisasi ditujukan untuk mewujudkan kemandirian daerah. Pemerintah daerah otonom mempunyai kewenangan untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat dan diharapkan dapat memicu kesejahteraan masyarakat di daerah melalui peningkatan pertumbuhan ekonomi.

Pendapatan Asli Daerah (PAD) merupakan sumber pendapatan daerah yang dapat digunakan oleh masing-masing daerah untuk menyelenggarakan pemerintah dan pembangunan pemerintahan dan pembangunan daerah sesuai dengan kepentingannya. Untuk mengurangi ketergantungan kepada pemerintah pusat, pemerintah daerah perlu berupaya meningkatkan PAD salah satunya dengan penggalan potensi daerah yang memungkinkan untuk meningkatkan PAD tersebut. Berdasarkan sumber-sumber PAD tersebut, sector yang paling dominan dalam memberikan kontribusi dalam struktur PAD Kota Bandung adalah pendapatan yang berasal dari pajak daerah. Pajak daerah merupakan sumber pendapatan daerah yang penting guna membiayai penyelenggaraan pemerintah daerah dan pembangunan daerah. Menurut pasal 2 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak dan Retribusi Daerah, disebutkan bahwa jenis pajak Kabupaten/Kota Bandung dari pajak hotel, pajak

restoran, pajak hiburan, pajak reklame, pajak penerangan jalan, pajak mineral bukan logam dan batuan, pajak parker, pajak air tanah, pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan, dan bea perolahan ha katas tanah dan bangunan.<sup>1</sup>

Kota Bandung sebagai salah satu kota berbasis sector pariwisata dalam perkembangannya dituntut untuk meningkatkan sarana dan prasarana serta pelayanan yang baik dalam bidang pariwisata. Sebagai kota yang sering dikunjungi wisatawan baik dari wisatawan local maupun wisatawan asing, dan Bandung sebagai Kota dimana dilaksanakannya berbagai kegiatan *Meetings, Incentives, Conventions, and Exhibitions* (MICE), sekaligus pusat layanan kepariwisataan wilayah sekitarnya, Kota Bandung memerlukan peningkatan dan pengembangan hotel, restoran, dan sarana hiburan lainnya sebagai penunjang. Pengembangan-pengembangan daya Tarik tersebut diharapkan akan mendukung perekonomian daerah, khususnya Kota Bandung. Salah satunya dengan pengembangan hotel dan restoran. Hal ini diimbangi dengan sumbangan penerimaan PAD Kota Bandung yang sangat berpengaruh yaitu berasal dari pajak hotel dan restoran. Keberadaan hotel restoran telah menjadi andalan dari sekian banyak sumber pendapatan PAD Kota Bandung dalam setiap tahun APBD. Selain menjadi sumber pendapatan PAD Kota Bandung, pajak dari restoran tersebut harus dipertanggungjawabkan pendapatannya sesuai prosedur yang berlaku mengenai pungutan pajak dan retribusi, khususnya pajak hotel dan restoran tersebut. Terlepas dari pemungutan pajak hotel yang juga mempunyai peran besar

---

<sup>1</sup> Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak dan Retribusi Daerah, Pasal 2

terhadap pendapatan PAD Kota Bandung, penulis akan mengangkat masalah mengenai system kepatuhan dalam pemungutan pajak hotel dan restoran yang berada di daerah utara Kota Bandung, tepatnya hotel dan restoran. Pemerintah daerah perlu menggali/mengelola potensi pendapatan daerah seoptimal mungkin karena tidak semua sumber-sumber dapat diberikan pada daerah. Lebih lanjut, daerah harus dapat menggali sumber-sumber keuangannya sendiri dan ditetapkan bahwa sumber-sumber pendapatan daerah dalam rangka pelaksanaan desentralisasi adalah:

1. Pendapatan Asli Daerah (PAD) yaitu:
  - a. Hasil pajak daerah
  - b. Hasil retribusi daerah
  - c. Hasil pengelolaan kekayaan Daerah yang dipisahkan
  - d. Lain-lain Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang sah.
2. Pendapatan transfer
3. Lain-lain sumber pendapatan yang sah<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup>Undang-Undang No.23 Tahun 2014 Pasal 285 ayat (1) tentang Pemerintah Daerah

**Jumlah Wajib Pajak yang bermasalah<sup>3</sup>**

NO.	TAHUN	WAJIB PAJAK	JUMLAH	%
				PRESENTASE
1	2016	Pajak Hotel	830	25,7%
2	2016	Pajak Hiburan	337	10,48%
3	2016	Pajak Parkir	355	11,03%
4	2016	Pajak Penerangan Jalan	2	0,06%
5	2016	Pajak Restoran	1.425	44,3%
6	2016	Pajak Reklame	269	8,35%
	Total		3.218	100%

Sumber : Dinas Pelayanan Pajak 2016

Tabel diatas menjelaskan wajib pajak yang bermasalah di Kota Bandung. Dapat dilihat bahwa pajak Hotel dan Restoran berada dalam 2 terbesar Wajib Pajak yang bermasalah dengan presntase 25,7% untuk pajak Hotel, dan 44,3% untuk pajak Restoran. Dengan mempertimbangkan hal tersebut, maka pemerintah harus lebih lebih mengawasi jumlah wajib pajak tersebut agar tidak lagi bermasalah mengenai hal wajib pajak.

Berdasarkan ketentuan di atas, maka Pemerintah Daerah harus berusaha untuk meningkatkan sumber pemasukan bagi daerahnya dan menggali berbagai dana alternatif yang diharapkan mampu mendukung dalam peningkatan Pendapatan Asli Daerahnya (PAD). Dalam hal ini, Pemerintah Kota Bandung merupakan pihak yang bertanggung jawab untuk menggali seluruh potensi yang

<sup>3</sup> Sumber : Dinas Pelayanan Pajak Kota Bandung Tahun 2016

berada di Kota Bandung terutama pajak hotel dan restoran yang menjadi fokus dari penelitian.

Di Kota Bandung, peraturan mengenai pajak hotel dan restoran dituangkan dalam Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 20 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah. Tujuan diterbitkannya Peraturan Daerah ini ialah untuk meningkatkan pelayanan terhadap pengelola hotel dan restoran dalam membayar pajak hotel dan restoran, melindungi kepentingan pengusaha restoran dan ketertiban umum, serta meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kota Bandung melalui penerimaan pajak restoran.<sup>4</sup>

Bahwa yang dimaksud dengan 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).<sup>5</sup> Objek pajak hotel tersebut tidak hanya dikenakan terhadap hotel besar saja, namun juga dikenakan terhadap jasa penginapan keil pun dikenakan tarif pajak hotel sesuai prosedur. Sedangkan Pajak Hotel adalah pajak atas pelayanan yang disediakan oleh hotel.<sup>6</sup>

Sedangkan Restoran itu adalah Fasilitas penyedia makanan dan atau minuman dengan dipungut bayaran, yang mencakup juga rumah makan, kafetaria, kantin, warung, bar, dan sejenisnya termasuk jasa boga/katering<sup>7</sup>. Maka dari itu,

---

<sup>4</sup>Hasil wawancara dengan S selaku Kepala Seksi Pengawasan BidangPengendalian Dinas Pelayanan Pajak Kota Bandung pada tanggal 16 November 2016 pukul 11:00.

<sup>5</sup> Peraturan Daerah Nomor 20 Tahun 2011 Pasal 1 ayat (13) tentang Pajak Daerah

<sup>6</sup> Peraturan Daerah Nomor 20 Tahun 2011 Pasal 1 ayat (14) tentang Pajak Daerah

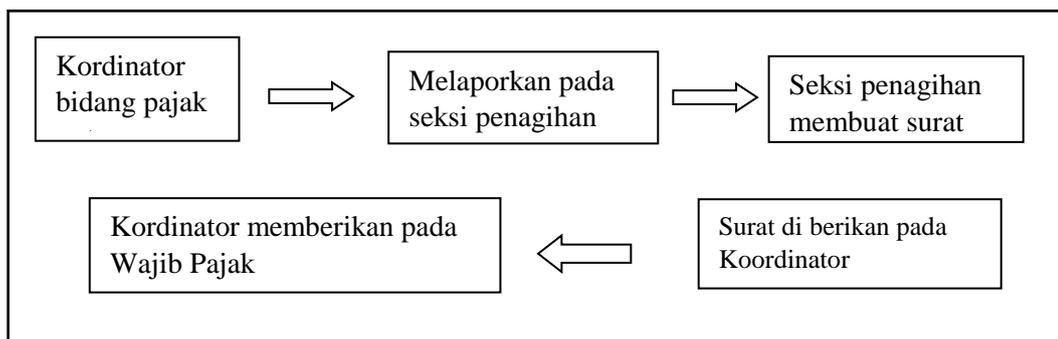
<sup>7</sup> Peraturan Daerah Nomor 20 Tahun 2011 Pasal 1 ayat (14) tentang Pajak Daerah

objek pajak restoran di Kota Bandung tidak hanya dikenakan terhadap restoran besar saja dan hal inilah yang terkadang tidak diketahui oleh pengusaha restoran di Kota Bandung. Sedangkan yang dimaksud dengan Pajak Restoran adalah Pajak atas pelayanan yang disediakan oleh restoran<sup>8</sup>.

Artinya setiap pengusaha Hotel dan Restoran khususnya di Kota Bandung tersebut harus mengikuti dan mamatuhi prosedur tersebut, dengan membayar pajak kepada Pemerintah sesuai dengan waktu yang telah disepakati antara sektor Pemerintah dengan pengusaha Hotel dan Restoran tersebut dan dengan jumlah yang sesuai dengan pendapatan dari restoran itu sendiri.

### GAMBAR 1.1

#### Proses penerbitan surat peringatan<sup>9</sup>



<sup>8</sup> Peraturan Daerah Nomor 20 Tahun 2011 Pasal 8 ayat (1) tentang Pajak Daerah

<sup>9</sup> Dinas Pelayanan Pajak Kota Bandung Tahun 2016

Dari tabel di atas diketahui bahwa penerimaan pajak hotel dan restoran selalu melebihi target realisasi yang telah ditetapkan, Walaupun di tahun 2014 sampai 2015 capaian presentasi realisasi tidak sebesar tahun – tahun sebelumnya namun hal tersebut menunjukkan bahwa jumlah hotel dan restoran di Kota Bandung sangatlah banyak. Data dari Dinas Pelayanan Pajak Kota Bandung menunjukkan bahwa pada tahun 2016 jumlah wajib pajak hotel adalah sebesar 450 dan jumlah dari hotel restoran adalah 3861, lalu dari jumlah tersebut dibagi kedalam beberapa kelompok berdasarkan ketepatan pembayaran maka terdapat 3 kategori, yaitu :

1. Wajib Pajak yang selalu taat dan tepat pembayarannya
2. Wajib Pajak yang taat bayar pajak tetapi dirasakan belum optimal pembayarannya
3. Wajib Pajak yang tidak taat dan selalu mengindahkan peraturan yang telah ditetapkan oleh pemerintah<sup>10</sup>.

Dalam dua jenis wajib pajak yang terakhir inilah yang menjadi sasaran atau target operasi para petugas dalam peningkatan capaian realisasi pajak, karena dengan *system self assesment*, wajib pajak melaporkan sendiri segala bentuk penerimaannya ke pemerintah kota untuk melakukan pembayaran sebesar 10 (sepuluh) persen dari total penerimaan bruto objek pajak tersebut<sup>11</sup>. Sehingga, dalam hal ini kita dapat melihat peningkatan wajib pajak dari setiap objek pajak

---

<sup>10</sup>Hasil wawancara dengan Z selaku Kepala Seksi Pengawasan BidangPengendalian Dinas Pelayanan Pajak Kota Bandungpada tanggal 20 Januari 2017 pukul 11:00.

<sup>11</sup> Peraturan Pemerintah Nomor 91 Tahun 2010 tentang Jenis Pajak Daerah

yang dimiliki oleh kota Bandung. Berikut ini ditampilkan Jumlah Wajib Pajak yang bermasalah di Kota Bandung Tahun 2016.

**TABEL 1.2**  
**Rekapitulasi Wajib Pajak Restoran yang menunggak<sup>12</sup>**

NO.	TAHUN	UNIT PELAYANAN PAJAK (UPP)	JUMLAH	%
				PRESENTASE
1	2016	Wilayah Tengah	185	21,7%
2	2016	Wilayah Timur	48	5,6%
3	2016	Wilayah Barat	173	20,3%
4	2016	Wilayah Utara	349	41,05%
5	2016	Wilayah Selatan	95	11,18%
	Total		850	100%

Berdasarkan data di atas diketahui bahwa jumlah wajib pajak restoran yang paling banyak ditertibkan adalah di Wilayah Bandung Utara yakni sebanyak 349 unit. Oleh karenanya peneliti tertarik untuk menggunakan lokasi Wilayah Bandung Utara dan menggunakan Dinas Pelayanan Pajak sebagai studi kasus di dalam penelitian ini. Sehingga fokus penelitian dilakukan di Kota Bandung bagian Utara berdasarkan Dinas Pelayanan Pajak yang meliputi: Kecamatan Cidadap,

<sup>12</sup>Dinas Pelayanan Pajak Kota Bandung Tahun 2016

Kecamatan Coblong, Kecamatan Bandung Wetan, Kecamatan Sumur Bandung, Kecamatan Cibeunying Kidul, dan Kecamatan Cibeunying Kaler.<sup>13</sup>

**TABEL 1.3**

**Rekapitulasi Wajib Pajak Hotel di Kota Bandung<sup>14</sup>**

No.	Klasifikasi Hotel	Barat	Utara	Tengah	Selatan	Timur	Jumlah WP (WP Aktif)
1.	Bintang 5	2	4	1	-	-	7
2.	Bintang 4	6	22	3	2	-	33
3.	Bintang 3	17	21	4	-	3	45
4.	Bintang 2	10	13	3	-	-	29
5.	Bintang 1	2	3	2	-	-	7
6.	Melati 3	37	51	19	5	3	115
7.	Melati 2	23	26	22	-	1	72
8.	Melati 1	37	40	50	8	7	142
Jumlah		134	183	104	15	14	450

Sumber : Dinas Pelayanan Pajak 2017

Jika Wajib Pajak Restoran di Bandung bagian utara yang paling banyak menunggak pajak, Wajib Pajak Hotel di Bandung bagian Utara juga paling banyak jumlahnya, hal tersebut akan mengindikasikan bagaimana kepatuhan para pengelola Hotel di Kota Bandung bagian Utara karena Wajib Pajak tersebut merupakan yang terbanyak jika dibandingkan dengan wilayah di Kota Bandung

<sup>13</sup>Peraturan Walikota Bandung nomor 288 tahun 2013 pasal 16 ayat (2) tentang Pembentukan dan susunan organisasi unit pelaksana teknis

<sup>14</sup>Dinas Pelayanan Pajak Kota Bandung Tahun 2016

lainnya. Namun hal tersebut bisa terjadi karena Hotel di Kota Bandung Utara adalah jumlah terbanyak dalam hal unit hotel tersebut, maka dari itu tidak heran jika Wajib Pajak Hotel di Bandung bagian Utara menjadi yang target pendapatan Pajak Daerah terbanyak dari penerimaan Pajak Daerah itu sendiri, begitupun dengan penghasilan dari pendapatan Pajak Restoran yang merupakan target Pendapatan Pajak Daerah yang juga besar setelah Pajak Hotel.

KBRN, Bandung Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah (BPPD) Kota Bandung menunggu pembayaran tunggakan pajak salah satu hotel ternama kota Bandung, senilai Rp 21.3 milyar.

Kepala BPPD Kota Bandung Ema Sumarna mengatakan jumlah pajak terhutang tersebut merupakan pajak bumi dan bangunan (PBB) sebesar Rp 2.3 milyar dan tunggakan pajak hotel Rp 13 milyar ditambah denda Rp 6 milyar. "Salah satu hotel besar kota Bandung yang sudah ada proses hukumnya pailit. Mudah-mudahan dalam waktu dekat akan membayar apa yang menjadi tunggakannya sekitar Rp 21.3 milyar. Saya pikir itu tinggal menunggu waktu saja, karena proses administarsi hukum sudah selesai."<sup>15</sup>

Dinas Pelayanan Pajak Kota Bandung menyebutkan ada 43 tempat makan berskala kecil maupun besar yang menunggak pajak. Beberapa di antaranya hari ini dipasang media peringatan, beberapa lainnya telah menutup usahanya.

---

<sup>15</sup>[http://rri.co.id/post/berita/382797/daerah/hotel\\_ternama\\_di\\_kota\\_bandung\\_menunggak\\_pajak](http://rri.co.id/post/berita/382797/daerah/hotel_ternama_di_kota_bandung_menunggak_pajak), diakses pada hari minggu tanggal 30 Juli 2017

"Hari ini yang dipasang media peringatan adalah kafe berinisial BC di Mal Parisj van Java, tunggakannya Rp 6 juta. Lalu, tempat makan di sekitar Gasibu," ujar Kepala Disyajak Kota Bandung,

Sementara itu, tempat makan yang sedianya akan dipasang media peringatan tetapi telah tutup antara lain Bebek S di Jalan WR Supratman dan Restoran BD di Jalan Cianjur. Petugas dinas menegaskan usaha yang telah tutup, tunggakan pajaknya akan tetap ditagih.

Hal tersebut nantinya akan ditagih ke penanggung jawabnya untuk menghitung total tunggakan sebanyak 43 wajib pajak yang secara keseluruhan tidak mencapai Rp 1 miliar.

Realisasi pajak restoran dipastikan melampaui target pencapaian pada tahun ini Rp 198 miliar. Awal Oktober ini pencapaiannya sudah 100 persen.<sup>16</sup>

Dari kedua artikel diatas yang memperlihatkan bahwa Wajib Pajak Hotel dan Restoran tersebut masih menunggak, hal tersebut mengindikasikan bahwa kesadaran bahwa kepatuhan pengelola Hotel dan Restoran masih rendah untuk memperoleh keberhasilan dari Implementasi Perda Kota Bandung Nomor 20 tahun 2011 Tentang Pajak Daerah. Dengan adanya penelitian yang dilakukan terhadap masalah ini diharapkan dapat memberi solusi bagi pemerintah Kota Bandung beserta dinas-dinas yang terkait di dalam penertiban wajib pajak hotel dan restoran, agar mampu meningkatkan PAD kota bandung dan meningkatkan

---

<sup>16</sup> <http://www.pikiran-rakyat.com/bandung-raya/2016/10/17/43-tempat-makan-di-kota-bandung-menunggak-pajak>, diakses pada hari minggu tanggal 30 Juli 2017

kesadaran para pengusaha hotel dan restoran akan pentingnya membayar pajak dan mendaftarkan diri sebagai wajib pajak.

Untuk meneliti implementasi Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 20 tahun 2011 tentang Pajak Daerah, peneliti menggunakan tiga dimensi sumber ketidak patuhan yang dikemukakan oleh OECD (Organization for Economic Co-operation and Development) yaitu: Ketidapatuhan yang berhubungan dengan kurangnya pengetahuan atau pemahaman regulasi oleh kelompok sasaran, Ketidapatuhan yang berhubungan dengan keinginan dari kelompok sasaran untuk mentaati aturan, dan Ketidapatuhan yang berhubungan dengan kemampuan dari kelompok sasaran untuk patuh pada aturan.<sup>17</sup>

Berdasarkan penjelasan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai keterkaitan dimensi yang telah dijelaskan diatas terhadap implementasi kebijakan dengan judul *Kepatuhan Pengusaha Hotel dan Restoran di Kota Bandung Bagian Utara terhadap Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 20 tahun 2011 tentang Pajak Daerah (Studi Kasus : Dinas Pelayanan Pajak)*

## **1.2 Rumusan masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut:

“Bagaimana keberhasilan Implementasi Peraturan Daerah Nomor 20 Tahun 2011 Tentang Pajak Daerah dengan menggunakan pendekatan Kepatuhan Target Group”:

---

<sup>17</sup>OECD (Organization for Economic Co-operation and Development), *Reducing the Risk of Policy failure: Challenges for Regulatory Compliance*.2000.

### 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk menjelaskan Bagaimana Kepatuhan Pengelola Hotel dan Restoran terhadap Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 20 tahun 2011 tentang Pajak Daerah.

### 1.4 Kegunaan penelitian

Sebagai input atau masukan kepada lembaga pemerintahan khususnya Dinas Pelayanan Pajak Kota Bandung dalam pemecahan masalah dan perumusan kebijakan yang berkenaan dengan pelayanan masyarakat.

### 1.5 Sistematika Penelitian

Dalam penelitian ini, pokok bahasan yang dibahas adalah:

- **BAB I PENDAHULUAN**, menjelaskan mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika penelitian.
- **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**, menjelaskan mengenai pengertian kebijakan publik, implementasi, implementasi kebijakan, fokus implementasi, dan sumber kepatuhan dan ketidakpatuhan.
- **BAB III METODE PENELITIAN**, menjelaskan mengenai rancangan penelitian, lokasi penelitian, metode pengumpulan data, teknik pengumpulan data, analisis data, pengecekan keabsahan data, dan operasional variabel.

- **BAB IV GAMBARAN UMUM**, menjelaskan mengenai Profil Dinas Pelayanan Pajak Kota Bandung,
- **BAB V ANALISIS DATA**, menjelaskan mengenai analisis berdasarkan tiga dimensi ketidakpatuhan *Knowledge of Regulation* (Pengetahuan terhadap peraturan), *Willing to Comply* (Kemauan kelompok sasaran untuk mentaati regulasi), dan *Able to Comply* (Kemampuan kelompok sasaran untuk mematuhi aturan).
- **BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN**, menjelaskan mengenai kesimpulan dan saran.