

PROSEDUR PEMUNGUTAN PBJT JASA PERHOTELAN TERHADAP PAJAK DAERAH DI BADAN PENGELOLAAN PAJAK DAN RETRIBUSI DAERAH KOTA BANJARBARU

Anne Agneta Tampi

(Program Studi Perpajakan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat)

Email : 2200312320043mhs@ulm.ac.id

Ali Sadikin

(Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat)

Email : alisadikin@ulm.ac.id

Noor Rahmini

(Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat)

Email : nrahmini@ulm.ac.id

ABSTRACT

This study examines the procedures for collecting Certain Goods and Services Tax (PBJT) on Hotel Services in Banjarbaru City and identifies the obstacles faced by the Regional Tax and Retribution Management Agency (BPPRD). A descriptive qualitative method was used, collecting data through field observations, structured interviews with BPPRD officials and taxpayers, and documentation. The results indicate that although the procedures for data collection, registration, updating, payment, reporting, auditing, and collection are in accordance with regulations, their effectiveness is hampered by outdated data, fluctuations in taxpayer compliance, and limited human resources and technology. Recommendations include strengthening the integrated information system, human resource training, and a taxpayer compliance incentive program.

Keywords: PBJT, Regional Tax, Tax Collection, BPPRD Banjarbaru

ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji secara mendalam prosedur pemungutan Pajak Barang dan Jasa Tertentu (PBJT) Jasa Perhotelan di Kota Banjarbaru, serta mengidentifikasi kendala-kendala yang dihadapi oleh Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah (BPPRD). Metode kualitatif deskriptif digunakan dengan pengumpulan data melalui observasi lapangan, wawancara terstruktur dengan pejabat BPPRD dan wajib pajak, serta dokumentasi. Hasil menunjukkan bahwa meski prosedur pendataan, pendaftaran, pemutakhiran, pembayaran, pelaporan, pemeriksaan, dan penagihan telah sesuai regulasi, efektivitasnya terhambat oleh data yang tidak mutakhir, fluktuasi kepatuhan wajib pajak, serta keterbatasan sumber daya manusia dan teknologi. Rekomendasi meliputi penguatan sistem informasi terpadu, pelatihan SDM, dan program insentif kepatuhan wajib pajak.

Kata kunci: PBJT, Pajak Daerah, Pemungutan Pajak, BPPRD Banjarbaru

PENDAHULUAN

Indonesia merupakan salah satu dari beberapa Negara yang menjadikan penerimaan pajak sebagai sumber pendapatan Negara. Dana yang didapatkan dari pungutan pajak digunakan untuk keperluan pemerintah dalam mensejahterakan rakyat melalui pembangunan. Tanpa adanya pajak, pembangunan nasional maupun pembangunan daerah sulit untuk direalisasikan. Hal ini dikarenakan banyak dari pembangunan yang dilakukan di dalam negeri dananya bergantung pada penerimaan pajak. Oleh karena itu, pajak merupakan hal penting yang harus ditingkatkan penerimaannya.

Definisi pajak menurut Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Perubahan Keempat atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan pada Pasal 1 ayat 1 berbunyi pajak adalah kontribusi wajib kepada Negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. (dalam Halim et al., 2020).

Pajak adalah kontribusi wajib yang dibayarkan untuk Negara dan akan digunakan untuk kepentingan pemerintah dan masyarakat umum. Peranan pajak sangatlah digunakan untuk kepentingan pemerintah dan masyarakat umum. Peranan pajak sangatlah penting bagi penerimaan kas Negara. Peran serta dari masyarakat sangatlah diharapkan guna meningkatkannya semua sektor pembangunan karena pada dasarnya pajak yang dibayarkan masyarakat ke kas Negara akan digunakan dalam bentuk sarana dan prasarana yang menunjang kesejahteraan rakyat Indonesia. (dalam Naila Safitri, 2020).

Pajak menurut lembaga pemungutnya terbagi menjadi dua yaitu pajak pusat dan pajak daerah. Pajak pusat yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga Negara. Contoh pajak pusat : Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM). Pajak Daerah yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah. Pajak daerah terdiri atas pajak provinsi dan pajak kabupaten/kota. (dalam Halim et al., 2020).

Pajak Daerah merupakan komponen vital dalam Pendapatan Asli Daerah (PAD), dengan Pajak Barang dan Jasa Tertentu (PBJT) Jasa Perhotelan sebagai salah satu penyumbang utama. Data BPPRD Kota Banjarbaru (2021–2024) menunjukkan peningkatan

realisasi pendapatan tiap tahun, namun jumlah Surat Setoran Pajak Daerah (SSPD) sering kali tidak sebanding dengan jumlah wajib pajak terdaftar. Ketidaksesuaian ini menandakan rendahnya kepatuhan dan hambatan prosedural yang perlu dikaji lebih lanjut.

Pendapatan Asli Daerah sangat bergantung pada penerimaan pajak lokal, termasuk PBJT Jasa Perhotelan. Pajak ini, sebelumnya dikenal sebagai “pajak hotel”, kini tercakup dalam kategori PBJT setelah penyelarasan kebijakan pajak daerah terkini. Sebagai kota yang berkembang, Banjarbaru memiliki banyak usaha penginapan yang menjadi sumber potensial PAD. Namun, data BPPRD menunjukkan realisasi pemungutan pajak hotel fluktuatif: misalnya pada tahun 2016 tercapai 116,15% target, turun menjadi 82,17% pada 2017, dan bahkan pada 2018 tidak tercapai target yang ditetapkan. Hal ini mengindikasikan adanya ketidakstabilan penerimaan akibat rendahnya kepatuhan wajib pajak. Pengusaha penginapan cenderung menunda pembayaran, sehingga timbul tunggakan pajak. Kondisi ini selaras dengan temuan penelitian lain bahwa meskipun prosedur pemungutan telah ditetapkan, implementasinya belum optimal. Oleh karena itu, studi ini bertujuan menganalisis secara mendalam prosedur administrasi pemungutan PBJT Jasa Perhotelan pada Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Banjarbaru, mengidentifikasi kendala utama yang muncul, serta merumuskan rekomendasi kebijakan untuk mengatasinya.

Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2023, Jasa Perhotelan didefinisikan sebagai penyediaan akomodasi yang dapat dilengkapi layanan makan, minum, hiburan, atau fasilitas lain. PBJT atas Jasa Perhotelan merupakan pajak tidak langsung yang terutang ketika terjadi pembayaran atas jasa perhotelan tersebut. Tarif pajak ini di Banjarbaru ditetapkan sebesar 10%. Regulasi utama adalah Undang-Undang No.1/2022 dan Perda Kota Banjarbaru No.11/2023 tentang Pajak Daerah. Pemungutan pajak wajib sesuai peraturan ini diharapkan meningkatkan peran pembangunan daerah melalui kontribusi wajib pajak. Namun, sinyalemen penurunan realisasi menjadi preseden kebutuhan evaluasi sistem pemungutan agar efisien, adil, dan akuntabel.

Prosedur pemungutan pajak daerah menekankan asas-asas perpajakan seperti keadilan, efisiensi, serta *self-assessment* (penetapan sendiri oleh WP) dalam pelaporan pajak. Prosedur pemungutan pajak hotel atau PBJT perhotelan secara umum meliputi beberapa tahapan utama: pendataan wajib pajak, pemberian Nomor Pokok Wajib Pajak Daerah (NPWPD), penyampaian Surat Pemberitahuan Pajak Daerah (SPTPD/SPTPD-PD), penerbitan Surat Ketetapan (SKPD/ STPD), hingga penagihan jika terjadi tunggakan. Studi

Riksandi (2022) di Kabupaten Kuantan Singingi misalnya, melaporkan sistem prosedur pajak hotel telah berjalan cukup baik meski belum optimal. Ia menekankan pentingnya analisa prosedur demi meningkatkan kepatuhan WP. Dalam konteks Yogyakarta, Astuti (2020) menemukan bahwa peraturan daerah menjadi dasar hukum utama dalam pemungutan pajak hotel, dan pada tahun-tahun tertentu capaian penerimaan pernah melebihi target namun terkadang tidak tercapai karena berbagai kendala. Kendala yang umum dijumpai adalah ketidakpatuhan WP: pembayaran pajak yang terlambat, tunggakan, atau pelaporan yang tidak tepat waktu.

Kepatuhan wajib pajak sangat dipengaruhi oleh kesadaran dan penegakan aturan. Safitri (2020) menyimpulkan bahwa rendahnya tingkat kesadaran wajib pajak dan keberanian menunda pembayaran berkontribusi pada ketidakstabilan penerimaan pajak hotel. Dalam penelitian Astuti (2020), beberapa pengusaha hotel bahkan tidak membayar pajak untuk satu atau beberapa periode masa pajak, sehingga menimbulkan tunggakan. Studi lain menganjurkan perlunya penyuluhan perpajakan yang rutin agar WP memahami kewajiban mereka, serta insentif atau penghargaan bagi WP patuh untuk mendorong kenaikan kepatuhan. Prinsip akuntabilitas dan transparansi dalam sistem administrasi pajak daerah juga banyak dibahas literatur, menekankan bahwa prosedur yang sederhana dan penggunaan teknologi informasi dapat meminimalkan kesalahan administrasi dan kecurangan.

Berdasarkan literatur tersebut, penelitian ini mengadopsi kerangka analisis prosedur pemungutan pajak daerah dan perilaku wajib pajak sebagai basis kajian. Tujuannya agar dapat dibedah secara komprehensif bagaimana prosedur PBJT Jasa Perhotelan diimplementasikan di Banjarbaru dan faktor apa saja yang menghambat pencapaian target pajak tersebut.

METODOLOGI

Penelitian ini menerapkan pendekatan kualitatif deskriptif dengan studi kasus di BPPRD Kota Banjarbaru. Data didapat melalui wawancara mendalam dengan pegawai BPPRD yang terlibat langsung dalam pengelolaan pajak daerah, observasi lapangan proses administrasi pajak, dan dokumentasi (data SSPD, peraturan terkait, catatan BPPRD).

Sampel wawancara dipilih secara purposive yaitu pegawai yang ahli dan berwenang di bidang pemungutan PBJT Jasa Perhotelan. Analisis data dilakukan secara kualitatif dengan cara menyusun uraian prosedur pajak yang diperoleh, membandingkan dengan standar aturan,

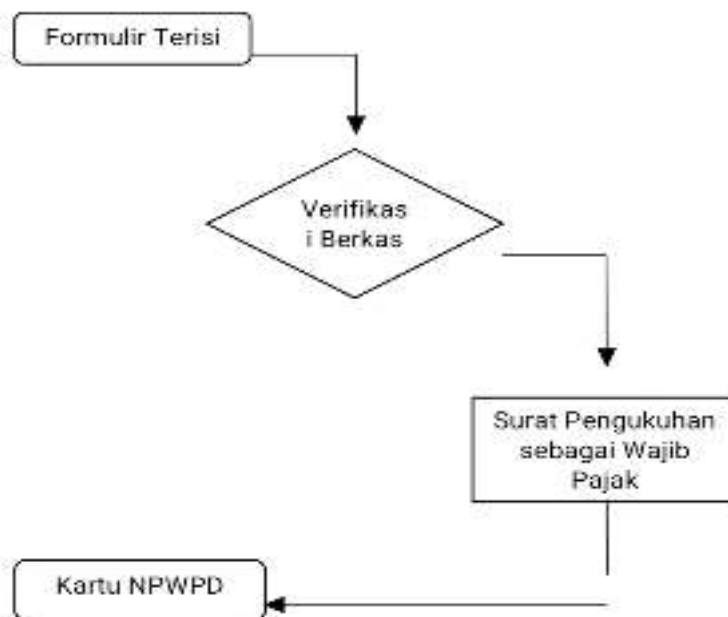
serta mengidentifikasi gap antara prosedur ideal dan praktik di lapangan. Pendekatan ini sejalan dengan metode penelitian pemungutan pajak hotel yang diterapkan sebelumnya. Dengan demikian, penelitian mampu menggambarkan kronologi lengkap pelaksanaan pemungutan PBJT serta hambatan yang muncul berdasarkan perspektif manajemen pajak daerah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian di BPPRD Kota Banjarbaru mengungkap prosedur pemungutan PBJT Jasa Perhotelan yang telah diatur secara sistematis. Tahapan utamanya adalah:

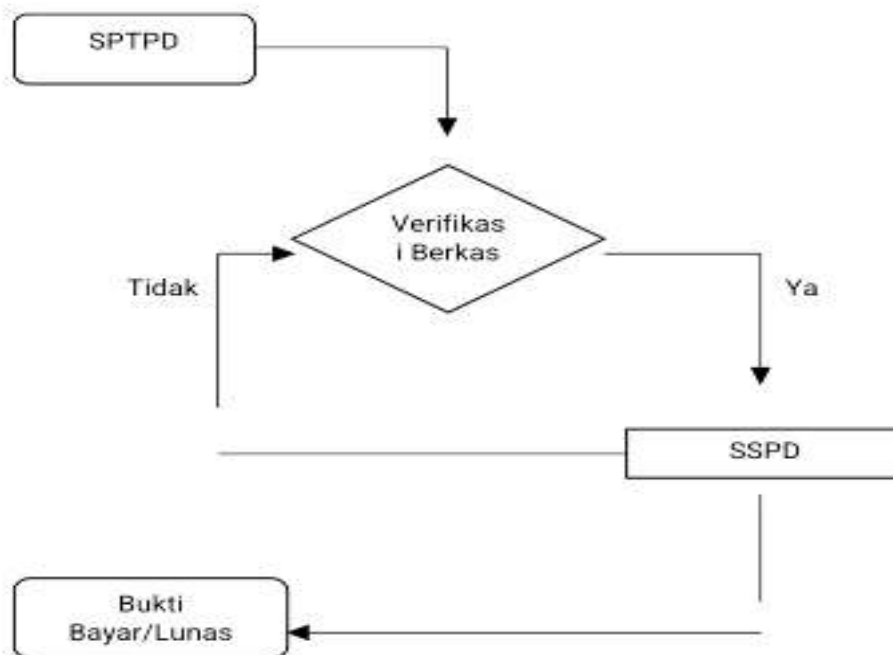
- (1) Pendataan Wajib Pajak dan Objek Pajak melalui observasi dan advokasi lapangan;
- (2) Pendaftaran Wajib Pajak dengan NPWPD menggunakan formulir khusus;

Tata cara pendaftaran wajib pajak PBJT Jasa Perhotelan:



Sumber : SOP BPPRD Kota Banjarbaru 2024

Tata cara pembayaran PBJT Jasa Perhotelan:



Sumber : SOP BPPRD Kota Banjarbaru 2024

- (3) Pembukuan dan Pencatatan oleh WP wajib pajak bulanan;
- (4) Pelaporan SPTPD setiap bulan;
- (5) Penerbitan Dokumen Ketetapan (SKPDK atau Surat Ketetapan Pajak Daerah) jika laporan kurang bayar;
- (6) Pemeriksaan Pajak berkala untuk menilai kepatuhan; dan
- (7) Penagihan Pajak (misalnya via SKPDN atau Surat Tagihan Pajak Daerah bila terjadi tunggakan).

Setiap tahap di atas dilandasi aturan teknis dan mekanisme TI yang telah berlaku, misalnya penggunaan kode bayar elektronik dan SSPD sebagai bukti pembayaran. Prosedur ini didukung dasar hukum yang jelas yaitu UU No.1/2022 dan Perda No.11/2023, sehingga struktur pemungutan pajak di BPPRD Banjarbaru formal dan komprehensif. Meskipun demikian, ada beberapa kendala utama dalam pelaksanaannya:

Pertama, kepatuhan wajib pajak yang rendah. Data internal BPPRD (Tabel Wajib Pajak vs SSPD) mengindikasikan banyak WP terdaftar tidak melaporkan/membayar tepat waktu. Safitri (2020) menyebut “minimnya tingkat kesadaran Wajib Pajak” yang menyebabkan keterlambatan pembayaran dan tunggakan. Kondisi serupa ditemukan di Yogyakarta, di mana pengusaha hotel sering menunda pembayaran atau hanya membayar tunggakan tanpa merinci masa pajak. Alhasil, realisasi pajak tahun berjalan seringkali tidak mencapai target. Kedua, koordinasi dan sumber daya internal terbatas. Dalam beberapa kasus, prosedur administrasi yang kompleks dan terbatasnya petugas pajak membuat pengawasan tidak berjalan optimal. Peninjauan lapangan dan klarifikasi data pajak masih belum sistematis sehingga beberapa WP leluasa menunda kewajiban. Fenomena ini berkaitan dengan prinsip efisiensi pemungutan pajak; jika prosedur terlalu rumit atau berbelit, beban administrasi bisa menjadi hambatan bagi baik pemungut maupun WP. Ketiga, kurangnya edukasi dan penegakan aturan. Wajib pajak tertentu tampak belum sepenuhnya menyadari kewajiban pajak barunya (PBJT menggantikan “pajak hotel”), sehingga masih terjadi salah kaprah. Studi literatur menggarisbawahi perlunya sosialisasi pajak secara rutin serta penerapan sanksi/insentif untuk meningkatkan kepatuhan. Tanpa adanya langkah-langkah tersebut, kecenderungan WP mengulur waktu pembayaran akan terus berulang.

Pembahasan hasil ini konsisten dengan penelitian sebelumnya. Riksandi (2022) di Kuantan Singingi menemukan prosedur sudah ditetapkan namun efektivitasnya belum maksimal. Astuti (2020) juga menekankan perlunya perbaikan sistem untuk menutup celah kecurangan dan meningkatkan kepatuhan. Dari konteks Banjarbaru, berikut beberapa temuan spesifik:

Tahapan Prosedur: Secara keseluruhan, urutan kegiatan administrasi BPPRD mengikuti pedoman standar pemungutan pajak daerah. Misalnya, pendataan WP bersifat proaktif (kunjungan lapangan), sementara pembayaran pajak diselenggarakan menggunakan sistem kode bayar elektronik yang terintegrasi. Hal ini mendukung asas transparansi dan akuntabilitas pajak. Namun, belum semua WP memanfaatkan kanal pembayaran elektronik; beberapa masih melakukan pembayaran tunai langsung ke kas daerah, yang berisiko terjadi kesalahan pencatatan jika tidak dipantau ketat.

Kendala Teknis: Temuan lain menunjukkan adanya kendala koordinasi antar seksi di BPPRD. Misalnya, tim pendataan yang menemukan WP baru kadang terlambat melaporkan data ke tim penagihan. Selain itu, perangkat lunak perpajakan belum sepenuhnya otomatis

memantau status pelaporan WP. Kekurangan ini menyebabkan adanya wajib pajak yang terlewat dalam penagihan rutin.

Pengaruh Kesadaran dan Keterbatasan Sumber Daya: Sebagaimana dicatat Safitri (2020), tingkat kesadaran WP menjadi hambatan terbesar. Banyak WP perhotelan di Banjarbaru cenderung mengutamakan pembayaran terhadap pajak yang diwajibkan (misalnya PBB) dan menunda PBJT, karena tarif 10% atas transaksi perhotelan sering dianggap “beban tambahan”. Keterbatasan jumlah petugas pajak juga berarti ada beban kerja tinggi, yang pada akhirnya mengurangi intensitas penagihan proaktif. Hal ini memperkuat kesan bahwa meskipun prosedur formal sudah ada, implementasi di lapangan belum maksimal karena faktor eksternal dan internal.

Dari pembahasan di atas, dapat disimpulkan bahwa kelemahan utama pemungutan PBJT Jasa Perhotelan di Banjarbaru terletak pada aspek kepatuhan WP dan sumber daya administrasi, bukan pada aturan prosedur itu sendiri. Temuan ini mendorong perlunya strategi perbaikan di sisi edukasi dan penegakan.

PENUTUP

Berdasarkan analisis, prosedur pemungutan PBJT Jasa Perhotelan di BPPRD Kota Banjarbaru telah diatur dengan landasan hukum yang kuat (UU dan Perda terkait) dan diimplementasikan secara bertahap mulai pendataan hingga penagihan.

Meskipun demikian, penelitian ini menemukan bahwa kepatuhan wajib pajak masih belum optimal. Banyak WP penginapan yang sengaja mengulur waktu pembayaran sehingga menimbulkan tunggakan. Proses administrasi meski sistematis, dalam prakteknya masih perlu ditingkatkan agar sesuai dengan konteks lapangan. Selain itu, keterbatasan sumber daya manusia pengelola pajak memperlemah pengawasan dan penagihan. Untuk mengatasi hal ini, beberapa rekomendasi utama adalah:

Penguatan Penegakan dan Pengawasan: BPPRD perlu memperbaiki tata kelola internal, misalnya dengan membentuk tim khusus pengawasan PBJT dan memperjelas alur komunikasi antar seksi. Penerapan sanksi administrasi (denda) yang konsisten bagi WP yang telat melaporkan atau membayar hendaknya ditegakkan dengan tegas.

Penyuluhan dan Edukasi Pajak: Melakukan kampanye dan pelatihan rutin kepada wajib pajak jasa perhotelan mengenai kewajiban PBJT dan prosedur penyetorannya. Hal ini dapat

meningkatkan pemahaman WP bahwa pajak yang dibayarkan kembali untuk pembangunan lokal, serta mereduksi miskonsepsi tentang beban pajak.

Insentif Kepatuhan: Selain sanksi, memberikan insentif bagi WP patuh dapat memotivasi perilaku positif. Sebagai contoh, penghargaan atau pengurangan tarif (tax holiday ringan) untuk periode tertentu bisa diberikan kepada pengusaha hotel yang selalu melapor dan membayar tepat waktu. Kebijakan reward-punishment ini juga ditekankan dalam studi literatur sebagai strategi untuk memacu kepatuhan.

Pemanfaatan Teknologi Informasi: Mengintegrasikan sistem pelaporan daring (online) agar proses pelaporan SPTPD lebih mudah dan transparan. Sistem otomatis dapat mengirimkan pengingat jatuh tempo pembayaran, sehingga wajib pajak tidak terlambat membayar. Peningkatan fitur aplikasi pajak daerah juga perlu difokuskan agar semua tahap pemungutan dapat terpantau secara real-time oleh pengelola.

Implementasi rekomendasi ini diharapkan mampu meningkatkan kinerja pemungutan PBJT Jasa Perhotelan di Banjarbaru dan mendorong pertumbuhan PAD melalui pajak yang lebih optimal. Terlebih lagi, strategi ini selaras dengan praktik baik yang ditemukan dalam penelitian sebelumnya: Astuti (2020) menekankan pentingnya perbaikan sistem untuk meminimalisasi kecurangan, dan Riksandi (2022) menyoroti kebutuhan regulasi dan pengawasan yang solid untuk mendukung target pajak daerah.

DAFTAR PUSTAKA

- Buku Profil Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Banjarbaru (2023)
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2022 *“tentang Hubungan Keuangan Pemerintah Pusat dan pemerintahan Daerah”*
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Tahun 2023 *“tentang Ketentuan Umum Pajak Daerah dan Retribusi Daerah”*
- Peraturan Daerah Kota Banjarbaru Nomor 11 Tahun 2023 *“tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah”*
- Peraturan Wali Kota Banjarbaru Nomor 11 Tahun 2023 *“tentang Tata Cara Pelaksanaan Pemungutan Pajak Barang dan Jasa Tertentu, Pajak Reklame, Pajak AIR Tanah dan Pajak Sarang Burung Walet”*

Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 “*tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah*”

Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 “*tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*”

Halim, A., Bawono, I. R., & Dara, A. (2020). *Perpajakan (Konsep, Aplikasi, Contoh dan Studi Kasus)* (B. Hernalyk (ed.); 3rd ed.). Salemba Empat.

Halim, Ick Rangga Bawono, dan Amin Dara. 2020. *Perpajakan: Konsep, Aplikasi,. Contoh, dan Studi Kasus, Edisi 3. Jakarta: Salemba Empat*

Oktaviani, A., & Wardhana, A. (2023). *Modul Mata Kuliah Teknik Penulisan Laporan. Diploma III Fakultas Ekonomi Bisnis*

Naila Safitri. 2020. *Prosedur Pemungutan Pajak Hotel Terhadap Pajak Daerah di Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Banjarbaru Tahun 2016 – 2019. Tugas Akhir. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat*

Nor Halimah. 2024. *Sistem dan Prosedur Pemungutan Pajak Daerah di Kabupaten Tanah Bumbu Tahun 2021 – 2023. Tugas Akhir. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat*

M.Hafiz Sugiarto. 2023. *Analisis Kontribusi Pajak Hotel Terhadap Pendapatan Asli Daerah Kantor Badan Pengelolaan Keuangan Pendapatan Aset Daerah (BPKPAD) Kota Banjarmasin Tahun 2018 – 2022. Tugas Akhir. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat*