Jurnal Akuntansi dan Bisnis (Akuntansi) Vol 5, No.1, Mei 2025, pp. 403 - 415
p-ISSN : 2808-9022 (print)
e-ISSN : 2798-1789 (online)
http://journal.politeknik-pratama.ac.id/index.php/JIAB ■ page 403

OPTIMALISASI PENAGIHAN PAJAK BARANG DAN JASA TERTENTU ATAS PERHOTELAN DAN MAKANAN DAN/ ATAU MINUMAN DI BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH KOTA YOGYAKARTA

Nurul Amalia Hartono[1], Lilik Ambarwati[2]
[1]STIE Widya Wiwaha Yogyakarta
Jl Lowanu Sorosutan UH VI/20 Yogyakarta, e-mail: nurulahartono@gmail.com
[2] STIE Widya Wiwaha Yogyakarta
Jl Lowanu Sorosutan UH VI/20 Yogyakarta, e-mail: ambar@stieww.ac.id

ARTICLE INFO

Article history:

Received 15 April 2025
Received in revised form 21 April 2025
Accepted 9 May 2025
Available online 31 April 2025

ABSTRACT

This study aims to identify the challenges encountered in the collection of PBJT (Tax on Services for Hotel, Food, and/or Beverages) and to examine the efforts made by the Regional Financial and Asset Management Agency (BPKAD) to optimize tax collection. The researcher employed data triangulation as an analytical method to process both primary and secondary data obtained through interviews and observations. The findings indicate that challenges arise from both taxpayers and internal factors within BPKAD Yogyakarta City. Challenges on the taxpayers' side involve issues such as incomplete taxpayer data, low compliance, and limited financial capacity. Internal obstacles within BPKAD include limited tax collection personnel, lack of integration in the taxation information system, the ineffectiveness of forced collection letters, weak administrative sanctions, and negative perceptions of tax relief or amnesty policies. The efforts made to address these issues include direct engagement through the Regional Tax Week initiative, enhanced inter-agency cooperation, ongoing public outreach, service innovation in tax payments, integration of internal data systems, enforcement actions against non-compliant taxpayers, implementation of administrative sanctions, and the development of digital-based tax collection technology.

Keywords: Challenges, Efforts, Tax, Tax Collection, Regional Tax.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kendala yang dihadapi dalam melakukan penagihan PBJT Jasa Perhotelan dan Makanan dan/ atau Minuman dan bagaimana upaya yang dilakukan BPKAD dalam mengoptimalkan penagihan tersebut. Peneliti menggunakan metode triangulasi data sebagai alat analisis data atas data primer dan sekunder yang didapatkan dari hasil wawancara dan observasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kendala yang dihadapi berupa kendala dari sisi wajib pajak dan kendala dari sisi internal BPKAD Kota Yogyakarta. Kendala dari sisi wajib pajak berhubungan dengan data wajib pajak, kepatuhan wajib pajak, dan kemampuan finansial, sedangkan kendala internal BPKAD Kota Yogyakarta adalah keterbatasan jumlah SDM

Received April 15, 2025; Revised April 21 2025; Accepted May 9, 2025

penagihan, integrasi sistem informasi perpajakan, pelaksanaan penagihan melalui surat paksa kurang efektif, lemahnya efek sanksi administratif, serta persepsi negatif Wajib Pajak terhadap kebijakan keringanan atau pemutihan pajak. Upaya yang dilakukan adalah dengan pendekatan langsung melalui kegiatan Pekan Pajak Daerah, peningkatan kerja sama lintas instansi, penyelenggaraan sosialisasi berkelanjutan, inovasi layanan pembayaran, integrasi sistem data internal, penegakan hukum terhadap Wajib Pajak yang tidak patuh, pemberlakuan sanksi administratif, dan pengembangan teknologi informasi penagihan berbasis digital.

Kata kunci: Kendala, Pajak, Pajak Daerah, Penagihan Pajak, Upaya

1. PENDAHULUAN

Pendapatan Asli Daerah yang selanjutnya disingkat PAD adalah pendapatan Daerah yang diperoleh dari pajak daerah, retribusi daerah, hasil pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan, dan lain-lain pendapatan asli daerah yang sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan(Undang Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2022). Pendapatan Asli Daerah adalah pendapatan yang diperoleh Daerah yang dipungut berdasarkan Peraturan Daerah masing masing.

Pendapatan Asli Daerah (PAD), yang merupakan pendapatan yang berasal dari wilayahnya sendiri, bertujuan untuk memberi kewenangan kepada pemerintah daerah untuk mendukung pelaksanaan otonomi daerah sesuai dengan kemampuan daerah untuk melakukan desentralisasi. (Montolalu & Ruru, 2017). Oleh karena itu, PAD merupakan indikator bahwa daerah memiliki pertumbuhan ekonomi yang baik, hal ini juga sebagai indikator kemandirian suatu daerah. Sumber-sumber PAD antara lain adalah Pajak Daerah, Retribusi Daerah, hasil pengelolaan Kekayaan Daerah yang dipisahkan, dan lain-lain PAD yang sah (Undang Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2022).

Setiap daerah memiliki komposisi PAD yang berbeda-beda tergantung dengan potensi yang ada pada daerah tersebut. Menurut BPKAD Kota Yogyakarta (2023), Kota Yogyakarta sebagai kota yang dikenal sebagai kota pariwisata, pada Tahun 2023 memiliki Pajak Daerah sebagai sumber tertinggi dari PAD yaitu sebesar 67,08% dari total PAD sebesar Rp 666.764.687.031.

Pajak Daerah merupakan kontribusi wajib kepada Daerah yang terutang oleh Orang Pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat (Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 10 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah). Jenis pajak yang dikelola oleh Pemerintah Kota Yogyakarta berdasarkan Perda Nomor 10 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah adalah Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB P2), Bea Peralihan Hak Tanah dan Bangunan (BPHTB), Pajak Barang dan Jasa Tertentu (PBJT), Pajak Reklame, Pajak Air Tanah, Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan (MBLB), Pajak Sarang Burung Walet, Opsen Pajak Kendaraan Bermotor, dan Opsen Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor.

PBJT adalah Pajak yang dibayarkan oleh konsumen akhir atas konsumsi barang dan/ atau jasa tertentu. PBJT terdiri atas PBJT atas makanan dan/ atau minuman, PBJT atas Jasa Perhotelan, PBJT atas Jasa Parkir, PBJT atas Jasa Kesenian dan Hiburan, dan PBJT atas Tenaga Listrik (Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 10 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah, 2023). Sebagai Kota Pariwisata, Kota Yogyakarta memiliki potensi yang tinggi terhadap pajak di sektor pariwisata yaitu PBJT atas Jasa Perhotelan dan PBJT atas Makanan dan/ atau minuman. Hal ini dapat dilihat dari capaian pajak daerah kota Yogyakarta pada tahun 2023.

Berdasarkan BPKAD Kota Yogyakarta (2023) PBJT atas Jasa Perhotelan memiliki presentasi 37,03% dan PBJT Makanan dan/ atau Minuman memiliki presentasi 15,49% dari total capaian pajak daerah atau sebesar Rp 552.084.822.067. hal ini dapat dibandingkan dengan PBJT atas hiburan atau parkir yang masing masing hanya memiliki presentase 2,11% dan 0,93% dari keseluruhan Pajak Daerah. Namun, selain capaian pajak daerah yang tinggi, PBJT Jasa Perhotelan dan PBJT atas Restoran juga memiliki persentase piutang yang tinggi.

Berbeda dengan PBB dan Pajak Reklame yang merupakan pajak langsung yang ditetapkan oleh fiskus. PBJT Jasa Perhotelan dan PBJT atas Restoran merupakan pajak tidak langsung. Berdasarkan Adrian Sutedi (2022), Pajak terbagi menjadi dua kategori yaitu pajak langsung dan pajak tidak langsung. Pajak langsung dikenakan kepada wajib pajak setelah muncul atau terbit SPT pajak atau kohir yang dikenakan berulang kali dalam jangka waktu tertentu, seperti Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), Pajak Penerangan Jalan, Pajak Kendaraan Bermotor, dan lainnya. Pajak tidak langsung dikenakan kepada wajib pajak setelah muncul atau terbit SPT pajak.

Pajak Langsung adalah Pajak yang beban pajaknya ditanggung sendiri oleh wajib pajak dan tidak dapat dilimpahkan kepada orang lain. Sedangkan, Pajak Tidak Langsung adalah pajak yang beban pajaknya dapat dialihkan kepada orang lain, sehingga terjadi Shifting (Pietersz et al., 2021).

Berdasarkan cara pemungutannya tersebut, idealnya PBJT atas Hotel dan PBJT atas Makanan/ dan atau Minuman tidak memiliki tunggakan karena pajaknya dibayarkan oleh konsumen akhir atas konsumsi barang dan/atau jasa hotel dan makanan dan/atau minuman. Artinya, PBJT atas Perhotelan dan PBJT atas Makanan dan/

p-ISSN: 2808-9022 e-ISSN: 2798-1789

atau Minuman dibebankan ke konsumen dan disetorkan oleh Hotel dan Restoran sebagai perantara kepada Pemerintah Daerah. Namun pada kenyataannya, piutang PBJT Jasa Perhotelan pada Tahun 2023 senilai Rp 16.715.214.087, Rp 19.727.926.326 di tahun 2022, dan Rp 19.948.350.368 pada tahun 2021. Walaupun piutang PBJT Hotel mengalami penurunan, piutang tersebut merupakan piutang tertinggi kedua setelah piutang PBB P2. Sedangkan untuk PBJT atas Restoran pada tahun 2023 memiliki piutang senilai Rp 5.606.250.386, Rp 4.970.415.110 pada tahun 2022, dan 5.229.730.973 pada tahun 2021 (BPKAD Kota Yogyakarta).

Jumlah piutang mencerminkan Wajib Pajak kurang patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Atas Piutang tersebut BPKAD Kota Yogyakarta melaksanakan Penagihan. Menurut Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 10 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, Penagihan adalah serangkaian tindakan agar Penanggung Pajak melunasi utang pajak dan biaya Penagihan Pajak dengan menegur atau memperingatkan, melaksanakan Penagihan seketika dan sekaligus, memberitahukan surat paksa, mengusulkan pencegahan, melaksanakan penyitaan, melaksanakan penyanderaan, dan menjual barang yang telah disita. Beberapa Upaya penagihan tersebut telah diatur oleh Pemerintah Kota Yogyakarta untuk merealisasikan piutang pajak, namun masih dijumpai Wajib Pajak yang belum sepenuhnya memenuhi kewajiban perpajakannya. Untuk menindaklanjuti hal tersebut dibutuhkan optimalisasi upaya yang dilakukan untuk merealisasikan piutang melalui penagihan pajak daerah.

Upaya upaya penagihan yang telah dilakukan tentunya belum optimal terlihat dari nilai piutang PBJT Perhotelan dan Restoran yang masih tinggi, oleh karena itu melalui penelitian ini penulis ingin mengetahui "Optimalisasi Penagihan Pajak Barang dan Jasa Tertentu atas Perhotelan dan Makanan dan/ atau Minuman di Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Yogyakarta.".

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pajak Daerah

Salah satu sumber pendapatan asli daerah adalah pajak daerah, menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah. Pendapatan asli daerah didefinisikan sebagai pendapatan daerah yang diperoleh dari pajak daerah, retribusi daerah, hasil pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan, dan lain-lain pendapatan asli daerah yang sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Pajak daerah, yang merupakan kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh individu atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah dan untuk kemakmuran umum. Pajak Daerah yang dipungut oleh pemerintah kabupaten atau kota, yang juga dikenal sebagai pajak daerah, dibedakan menjadi dua jenis: pajak yang dipungut berdasarkan keputusan kepala daerah dan pajak yang dipungut berdasarkan perhitungan sendiri. Jenis pajak ini disebut pajak daerah berdasarkan sistem pemungutannya.

2.2. Pajak Atas Barang dan Jasa Tertentu

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 10 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, Pajak Barang dan Jasa Tertentu yang selanjutnya disingkat PBJT merupakan Pajak yang dibayarkan oleh konsumen akhir atas konsumsi barang dan/ atau jasa tertentu. PBJT merupakan Pajak yang dipungut berdasarkan perhitungan sendiri oleh Wajib Pajak yang pemungutannya didasrkan pada Surat Ketetapan Pajak Daerah. Objek yang dikenakan PBJT adalah penjualan, penyerahan, dan/ atau konsumsi Barang dan Jasa Tertentu yang meliputi makanan dan/ atau minuman, tenaga listrik, jasa perhotelan, jasa parkir, dan jasa kesenian dan hiburan.

2.2.1. Pajak Atas Barang dan Jasa Tertentu atas Makanan dan/atau Minuman

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 10 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, Obyek PBJT atas Makanan dan/ atau Minuman merupakan penjualan, penyerahan, dan/ atau konsumsi Makanan dan/ atau Minuman.

Subjek Pajak PBJT atas Makanan dan/atau Minuman merupakan konsumen Makanan dan/ atau Minuman serta Wajib Pajak PBJT atas Makanan dan/ atau Minuman merupakan orang pribadi atau Badan yang melakukan penjualan dan/ atau penyerahan Makanan dan/atau Minuman.

PBJT atas Makanan dan/ atau Minuman dikenakan atas penjualan dan/ atau penyerahan makanan dan/ atau minuman yang disediakan oleh Restoran yang paling sedikit menyediakan layanan penyajian Makanan dan/ atau Minuman berupa meja, kursi, dan/ atau peralatan makan dan minum. Serta Makanan dan/atau Minuman yang disediakan oleh penyedia jasa boga atau katering yang melakukan proses penyediaan bahan baku dan bahan setengah jadi, pembuatan, penyimpanan, serta penyajian berdasarkan pesanan; penyajian di Lokasi yang diinginkan oleh pemesan dan berbeda dengan Lokasi di mana proses pembuatan dan penyimpanan dilakukan; dan penyajian dilakukan dengan atau tanpa peralatan dan petugasnya.

2.2.2. Pajak Atas Barang dan Jasa Tertentu atas Perhotelan

Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, objek PBJT Jasa Perhotelan meliputi jasa penyediaan akomodasi dan fasilitas penunjangnya, serta penyewaan ruang rapat/ pertemuan pada penyedia jasa perhotelan.

2.3. Teori Penagihan Pajak

Salah satu cara dalam merealisasikan tunggakan PBJT Perhotelan dan PBJT Makanan dan/atau Minuman adalah dengan mengoptimalkan proses penagihan pajak. Penagihan pajak berperan dalam mendorong kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Azzahra & Purbaningrum, 2022). Dengan menerapkan sistem penagihan yang efektif, petugas pajak dapat memastikan bahwa wajib pajak yang belum memenuhi kewajibannya dapat segera melunasi pajaknya (Adini & Machdar, 2024).

Berdasarkan Peraturan Wali Kota Yogyakarta Nomor 51 Tahun 2024 tentang Ketentuan Umum Pajak Daerah, Penagihan Pajak adalah serangkaian tindakan agar Wajib Pajak melunasi utang pajak dan biaya penagihan pajak dengan menegur atau memperingatkan, melaksanakan penagihan seketika dan sekaligus, memberitahukan Surat Paksa, mengusulkan pencegahan, melaksanakan penyitaan, melaksanakan penyanderaan, menjual barang yang telah disita.

(Permana, 2017) dalam "Hukum Pajak di Indonesia" menjelaskan bahwa Tindakan menagih pajak dapat dilakukan dengan 2 cara misalnya:

1. Penagihan Pasif Adalah tindakan menagih dengan cara:
   a. Mengirimkan sebuah peringatan berupa Surat Tagihan Pajak (STP), Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar (SKPKB), dan Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar Tambahan (SKPKBT);
   b. Jika belum berhasil, bisa dilanjutkan dengan surat teguran;
   c. Apabila ada cicilan pembayaran hutang pajak, jika tidak ada maka tindakan dengan cara penagihan aktif akan dilakukan.
2. Penagihan Aktif adalah penagihan yang dilakukan secara aktif dengan menggunakan surat paksa dan dilanjutkan dengan tindakan sita. Surat paksa dapat diartikan sebagai surat perintah yang dikeluarkan oleh instansi yang berwenang untuk membayar sejumlah uang yang tertera di dalam surat paksa tersebut dalam jangka waktu yang ditentukan.

Penagihan pajak yang efisien dapat meningkatkan pendapatan asli daerah secara signifikan. Pendapatan yang meningkat akan memberikan dampak positif terhadap pembangunan daerah dan pelayanan publik, yang sangat penting bagi kesejahteraan Masyarakat(Mardiasmo, 2018). Untuk mengurangi tunggakan pajak PBJT Perhotelan serta PBJT Makanan dan Minuman maka dibutuhkan penagihan yang optimal. Berdasarkan Zulkifli (2020) Optimasi didefinisikan sebagai hasil yang dicapai dengan keinginan sehingga sesuai dan efektif serta efisien. Sedangkan menurut Tarmizi (2018) Optimalisasi diartikan sebagai usaha untuk mendapat hasil maksimal sehingga mewujudkan keuntungan yang diharapkan. Berdasarkan penjabaran diatas maka penagihan yang optimal dapat diartikan sebagai serangkaian tindakan yang dilakukan sebagai usaha untuk mendapat hasil yang maksimal agar wajib pajak melunasi utang pajak dan biaya penagihan pajak.

2.4. Prosedur Penagihan PBJT

Berdasarkan Peraturan Wali Kota Yogyakarta Nomor 51 Tahun 2024 tentang Ketentuan Umum Pajak Daerah, penagihan pajak dapat dilakukan dalam hal utang pajak tidak dilunasi setelah jatuh tempo pembayaran atau pelunasan.

Kepala Perangkat Daerah berwenang melaksanakan penagihan pajak dengan mengangkat dan memberhentikan Jurusita Pajak. Jurusita Pajak Daerah menerbitkan Surat teguran, Surat Perintah Penagihan Seketika dan Sekaligus, Surat Paksa, Surat Perintah Melaksanakan Penyitaan, Surat Perintah Penyanderaan, Surat Pencabutan Sita, Pengumuman Lelang, surat penentuan harga limit, pembatalan lelang, dan surat dan media lain yang diperlukan. Surat dan media lain yang dimaksud antara lain berupa surat imbauan, penempelan stiker, dan/ atau penempelan plang (Peraturan Walikota Kota Yogyakarta Nomor 51 Tahun 2024 tentang Ketentuan Umum Pajak Daerah).

Berdasarkan Peraturan Wali Kota Yogyakarta Nomor 51 Tahun 2024 tentang Ketentuan Umum Pajak Daerah, dalam jangka waktu paling lama 5(lima) tahun sejak terutangnya pajak, wali kota atau pejabat yang ditunjuk dapat menerbitkan Surat Tagihan Pajak Daerah (STPD) atas jenis pajak yang dipungut berdasarkan penetapan Wali Kota atau yang dipungut berdasarkan penghitungan sendiri oleh Wajib Pajak.

Dasar penagihan pajak adalah utang pajak yang tercantum dalam Surat Pemberitahuan Pajak Terutang, Surat Keputusan Pajak Daerah, surat keputusan angsuran, Surat Keputusan Pajak Daerah Kurang Bayar, Surat Keputusan Pajak Daerah Kurang Bayar Tambahan, Surat Tagihan Pajak Daerah, Surat Keputusan Pembetulan, Surat Keputusan Keberatan, dan Putusan Banding (Peraturan Wali Kota Yogyakarta Nomor 51 Tahun 2024

p-ISSN: 2808-9022 e-ISSN: 2798-1789

tentang Ketentuan Umum Pajak Daerah, 2024). Kepala Perangkat Daerah dapat memberikan imbauan kepada Wajib Pajak atas Utang Pajak yang belum atau telah jatuh tempo pembayaran atau pelunasan. Dalam kasus di mana utang pajak belum dibayar setelah jatuh tempo pembayaran, penagihan pajak dapat dilanjutkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dalam hal wajib pajak tidak melakukan pembayaran setelah dihimbau, maka Pemerintah Daerah berhak melakukan penagihan dengan surat paksa sebagaimana yang diatur pada Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2000 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 19 Tahun 1997 tentang Penagihan Pajak dengan Surat Paksa.

.

3. METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang bertujuan untuk mendapatkan informasi dalam penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Wawancara

Wawancara adalah metode yang digunakan untuk mencari data primer dan merupakan metode yang banyak dipakai dalam penelitian interpretif maupun penelitian kritis. Wawancara dilakukan untuk menggali lebih dalam mengenai sikap, keyakinan, perilaku, atau pengalaman dari responden terhadap fenomena social tertentu (Hartono, 2018). Data dalam penelitian ini akan dikumpulkan melalui teknik wawancara. Wawancara dilakukan untuk menggali informasi dengan pihak terkait, yaitu petugas penagihan pajak. Wawancara bertujuan untuk mendapatkan perspektif dan pengalaman terkait proses penagihan pajak.

2. Observasi

Observasi partisipasi merupakan metoda yang dapat digunakan untuk menangkap data yang bersifat non verbal dalam interaksi, komunikasi dan suasana yang dialami langsung pada kondisi riil yang terjadi, sehingga peneliti dapat menangkap pemahaman secara holistik dan akurat berdasarkan konteks fenomenal yang diteliti (Hartono, 2018).

3.2. Alat Analisis Data

Setelah penulis melakukan pengumpulan data, data tersebut diolah lebih lanjut dan dilakukan analisis menggunakan Teknik triangulasi data. Hakikat triangulasi merupakan sebuah pendekatan multi-metode yang dilakukan oleh seorang periset pada saat periset tersebut mengumpulkan serta menganalisis data. Ide yang menjadi dasarnya yaitu fenomena yang akan dan telah diteliti dapat dimaknai dan dipahami dengan baik sehingga kemudian diperoleh sebuah kebenaran dengan tingkatan yang lebih tinggi jika dipandang melalui pendekatan dari berbagai sudut pandang (Vera Nurfajriani et al., 2024).

Triangulasi sumber memungkinkan peningkatan kepercayaan terhadap data dengan memverifikasi informasi yang dikumpulkan dari berbagai sumber atau informan selama penelitian. Dengan menggunakan teknik ini, peneliti membandingkan data dari wawancara dengan setiap informan untuk memastikan bahwa informasi yang mereka peroleh benar. Oleh karena itu, kesimpulan didasarkan pada analisis data dari berbagai sudut pandang, sehingga informasi dapat lebih divalidasi. (Alfansyur & Mariyani, 2020). Triangulasi diartikan juga sebagai kegiatan pengecekan data melalui berbagai sumber, Teknik, dan waktu (Augina, 2020).

Teknik triangulasi yang akan digunakan adalah triangulasi sumber. Triangulasi sumber berarti menguji data dari berbagai sumber informan yang akan diambil datanya (Vera Nurfajriani et al., 2024). Triangulasi sumber memungkinkan peningkatan kepercayaan terhadap data dengan memverifikasi informasi yang dikumpulkan dari berbagai sumber atau informan selama penelitian. Dengan menggunakan teknik ini, peneliti membandingkan data dari wawancara dengan setiap informan untuk memastikan bahwa informasi yang mereka peroleh benar. Oleh karena itu, kesimpulan didasarkan pada analisis data dari berbagai sudut pandang, sehingga informasi dapat lebih divalidasi.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Proses Bisnis Penagihan PBJT atas Jasa Perhotelan serta PBJT atas Makanan dan/ atau Minuman

Dalam penerapan PBJT atas Jasa Perhotelan serta PBJT atas Makanan dan/atau Minuman, serta dalam proses penagihannya, BPKAD Kota Yogyakarta berpedoman pada UU HKPD No. 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah. Ketentuan tersebut kemudian dijabarkan lebih lanjut dalam Peraturan Daerah Kota Yogyakarta No. 10 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, serta diperinci kembali melalui Peraturan Wali Kota Yogyakarta No. 51 Tahun 2024 tentang Ketentuan Umum Pajak Daerah. Dalam regulasi tersebut, BPKAD mengatur terkait subjek dan objek pajak, tarif pajak, mekanisme pemungutan dan penyetoran, sanksi, pengawasan, serta penagihan PBJT atas Jasa Perhotelan serta PBJT atas Makanan dan/atau Minuman.

Dalam pelaksanaan Pajak Barang dan Jasa Tertentu (PBJT) atas Jasa Perhotelan serta PBJT atas Makanan dan/atau Minuman, BPKAD Kota Yogyakarta menerapkan self-assessment system sebagai mekanisme utama dalam pemungutan pajak.

Dengan menggunakan self-assessment system, wajib pajak diberikan keleluasaan dan tanggung jawab penuh dalam menghitung, melaporkan, serta menyetor pajak yang terutang sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dalam hal ini, wajib pajak bertanggung jawab untuk:

1. Melaporkan Omset Bulanan

Wajib pajak harus secara mandiri mencatat dan melaporkan total pendapatan atau omzet yang diperoleh dari usaha perhotelan maupun makanan dan/atau minuman setiap bulannya. Laporan omzet ini menjadi dasar dalam perhitungan pajak yang harus dibayarkan.

2. Menghitung dan Memungut Pajak yang Terutang

Berdasarkan omset yang dilaporkan, wajib pajak berkewajiban menghitung jumlah pajak yang harus dipungut dari konsumen sesuai dengan tarif yang telah ditetapkan dalam peraturan daerah. Pajak ini tidak menjadi beban bagi pengusaha, melainkan dipungut dari pelanggan atau konsumen sebagai bagian dari harga transaksi.

3. Menyetorkan Pajak yang Dipungut

Pajak yang telah dipungut wajib disetorkan ke kas daerah dalam jangka waktu yang ditentukan yaitu 10 hari kerja setelah berakhirnya masa pajak. Penyetoran pajak dilakukan melalui mekanisme yang telah ditetapkan, seperti melalui sistem pembayaran elektronik atau kanal pembayaran lain yang disediakan oleh pemerintah daerah. Saat ini kanal pembayaran yang disediakan oleh BPKAD adalah melalui transfer ke rekening kas umum daerah, virtual account, dan pembayaran melalui QRIS.

4. Membuat dan Menyampaikan Laporan Pajak

Setelah melakukan penyetoran, wajib pajak harus membuat laporan pajak yang disampaikan kepada BPKAD melalui sistem e-SPTPD yaitu 15 hari kerja setelah berakhirnya masa pajak.

Meskipun sistem ini memberikan fleksibilitas bagi wajib pajak, pemerintah daerah tetap memiliki kewenangan untuk melakukan pemeriksaan dan pengawasan guna memastikan bahwa pelaporan pajak dilakukan dengan benar dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Jika ditemukan ketidaksesuaian, BPKAD dapat menerbitkan Surat Ketetapan Pajak Daerah Kurang Bayar (SKPDKB) apabila BPKAD menemukan jumlah pajak yang kurang disetorkan dan Surat Ketetapan Pajak Daerah Lebih Bayar (SKPDLB) apabila ditemukan kelebihan dalam penyetoran pajak. Apabila penyetoran dan pelaporan telah sesuai, BPKAD akan menerbitkan Surat Ketetapan Pajak Daerah Nihil (SKPDN).

Surat Ketetapan Pajak Daerah Kurang Bayar (SKPDKB) yang telah diterbitkan memiliki jatuh tempo pembayaran selama 30 hari kalender sejak tanggal penetapan. Jika SKPDKB telah melewati jatuh tempo namun belum dibayarkan, maka ketetapan tersebut akan menjadi dasar penagihan pajak. Penagihan dilakukan sesuai dengan regulasi yang berlaku, yaitu melalui penerbitan surat teguran dan dilanjutkan dengan penagihan menggunakan surat paksa.

Dalam pelaksanaannya, Pajak Barang dan Jasa Tertentu (PBJT) atas Jasa Perhotelan serta PBJT atas Makanan dan/atau Minuman, serta pajak daerah lainnya dikelola menggunakan sistem bernama Mapatda untuk pengelolaan database dan administrasi perpajakan. Sistem ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akurasi dalam pengelolaan pajak daerah.

4.2. Proses Bisnis Penagihan PBJT atas Jasa Perhotelan serta PBJT atas Makanan dan/ atau Minuman

4.2.1. Surat Imbauan

Langkah awal berupa penerbitan Surat Imbauan kepada Wajib Pajak melalui sistem *Mapatda*, dengan tujuan mengingatkan atas tunggakan pajak. Surat ini dilengkapi jadwal klarifikasi untuk menyusun Berita Acara Pembinaan.

4.2.2. Pennagihan Lapangan (*Door-to-door)*\

Dilakukan oleh tim penagihan yang mendatangi langsung objek pajak guna klarifikasi. Hasil kegiatan dicatat dalam Berita Acara Penagihan dan dievaluasi dalam rapat bulanan untuk menentukan tindak lanjut.

4.2.3. Pemanggilan Wajib Pajak

Dilakukan di kantor BPKAD bagi Wajib Pajak yang belum menindaklanjuti Surat Imbauan maupun hasil penagihan lapangan. Pemanggilan dilaksanakan tiga kali dalam sebulan.

4.2.4. Pembinaan di Satpol PP

Ditujukan untuk Wajib Pajak yang mangkir dari pemanggilan sebelumnya. Klarifikasi dan pembinaan dilakukan bersama Satpol PP, serta ditindaklanjuti dengan Surat Pernyataan Kesanggupan.

4.2.5. Surat Kuasa Khusus Kejaksaan Negeri

BPKAD bekerja sama dengan Kejaksaan Negeri Yogyakarta untuk membina dan menagih Wajib Pajak melalui SKK. Proses ini mencakup pemanggilan, negosiasi, dan penyusunan Berita Acara Negosiasi Tunggakan Pajak.

p-ISSN: 2808-9022 e-ISSN: 2798-1789

4.2.6. Surat Teguran

Diterbitkan bagi Wajib Pajak yang tidak kooperatif, berisi rincian tunggakan dan batas waktu pelunasan. Disampaikan langsung untuk memastikan efektivitas.

4.2.7. Penagihan dengan Surat Paksa

Merupakan tahap akhir penegakan hukum berdasarkan UU No. 19 Tahun 2000. Dilakukan oleh Juru Sita Pajak Daerah melalui penerbitan Surat Paksa, Perintah Penyitaan, hingga permohonan pemblokiran rekening.

4.3. Sosialisasi PBJT atas Jasa Perhotelan serta PBJT atas Makanan dan/ atau Minuman

Dalam rangka meningkatkan tingkat kepatuhan Wajib Pajak, Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) Kota Yogyakarta melaksanakan upaya berupa sosialisasi terkait kewajiban perpajakan, baik melalui pendekatan langsung maupun tidak langsung.

Kegiatan sosialisasi secara langsung dilaksanakan oleh BPKAD Kota Yogyakarta dengan mengundang perwakilan Wajib Pajak dari masing-masing jenis pajak ke Balai Kota Yogyakarta. Dalam kegiatan tersebut, disampaikan informasi mengenai peraturan perundang-undangan, kebijakan terbaru, serta prosedur yang berkaitan dengan pemenuhan kewajiban perpajakan. Selain pelaksanaan sosialisasi di Balai Kota, BPKAD juga mengadakan kegiatan serupa di tingkat wilayah, yaitu di lingkungan kelurahan dan/ atau kemantren. Pada kesempatan tersebut, petugas memberikan penjelasan mengenai kewajiban penyetoran dan pelaporan pajak.

Sebagai bentuk peningkatan layanan kepada masyarakat, pelaksanaan sosialisasi di Tingkat kelurahan dan kemantren juga menyediakan loket pembayaran pajak daerah. Loket tersebut dioperasikan bekerja sama dengan pihak perbankan yang telah ditunjuk, sehingga memudahkan Wajib Pajak dalam melakukan pembayaran secara langsung. Langkah ini dimaksudkan untuk mendekatkan layanan dan memfasilitasi pelaksanaan kewajiban perpajakan secara tepat waktu dan efisien.

Di samping itu, sosialisasi secara tidak langsung dilakukan melalui berbagai media informasi, antara lain media cetak, media elektronik, media sosial, serta situs web resmi BPKAD Kota Yogyakarta. Melalui media-media tersebut, masyarakat dapat mengakses informasi mengenai peraturan perpajakan yang berlaku, tata cara pembayaran dan pelaporan, serta jadwal jatuh tempo kewajiban perpajakan.

Seluruh upaya tersebut merupakan bagian dari strategi BPKAD Kota Yogyakarta dalam mewujudkan sistem perpajakan daerah yang transparan, akuntabel, dan berorientasi pada pelayanan publik. Diharapkan melalui kegiatan sosialisasi yang berkelanjutan, tingkat kesadaran dan kepatuhan masyarakat terhadap kewajiban perpajakan dapat terus meningkat, sehingga mendukung optimalisasi penerimaan pajak daerah.

4.4. Kendala dalam PBJT atas Jasa Perhotelan serta PBJT atas Makanan dan/ atau Minuman

Proses penagihan PBJT atas Jasa Perhotelan serta PBJT atas Makanan dan/ atau Minuman, menghadapi berbagai tantangan di Kota Yogyakarta. Kendala-kendala ini tidak hanya bersumber dari pihak Wajib Pajak, tetapi juga berasal dari kelemahan sistem administrasi perpajakan dan keterbatasan pada sisi petugas pelaksana di lapangan. Hal ini mengakibatkan belum optimalnya penerimaan pajak daerah dan upaya penagihannya, meskipun sektor ini merupakan salah satu kontributor penting dalam Pendapatan Asli Daerah (PAD).

Dari sisi Wajib Pajak, kendala yang paling dominan adalah ditemukannya usaha-usaha yang telah tutup, namun masih menyisakan kewajiban perpajakan yang belum diselesaikan. Situasi ini semakin kompleks ketika terjadi pergantian kepemilikan usaha, di mana pemilik baru sering kali tidak bersedia mengakui ataupun melunasi tunggakan pajak yang ditimbulkan oleh pemilik sebelumnya. Di samping itu, rendahnya tingkat kesadaran dan pemahaman Wajib Pajak terhadap kewajiban perpajakan menjadi persoalan tersendiri. Banyak Wajib Pajak yang belum memahami hak dan kewajiban mereka sebagai pelaku usaha, sehingga bersikap pasif atau bahkan resisten terhadap upaya penagihan yang dilakukan oleh pemerintah daerah. Kendala lainnya yang tidak kalah penting adalah terbatasnya kemampuan finansial Wajib Pajak, terutama pelaku usaha kecil dan menengah, yang mengalami tekanan keuangan akibat fluktuasi ekonomi, penurunan jumlah kunjungan wisatawan, atau dampak berkepanjangan dari pandemi. Dalam kondisi tersebut, Wajib Pajak cenderung menunda atau bahkan tidak dapat memenuhi kewajiban pajaknya karena fokus pada keberlangsungan operasional usaha.

Dari sisi internal pemerintah daerah, khususnya pada sistem dan pelaksana penagihan pajak, juga terdapat sejumlah tantangan yang signifikan. Keterbatasan jumlah sumber daya manusia (SDM) yang tersedia di bidang penagihan menjadi salah satu kendala utama. Kondisi ini berdampak pada keterbatasan dalam menjangkau seluruh Wajib Pajak secara efektif dan menyeluruh. Selain itu, belum tersedianya sistem informasi yang terintegrasi dan mendukung proses penagihan secara menyeluruh juga menjadi hambatan serius. Sistem administrasi yang masih bersifat manual atau terfragmentasi mengakibatkan tidak sinkronnya data antara bidang yang menangani pendataan, penetapan, dan penagihan.

Implementasi instrumen penagihan yang bersifat lebih tegas, seperti penagihan melalui surat paksa, juga belum berjalan secara optimal. Hal ini disebabkan oleh terbatasnya kapasitas kelembagaan maupun koordinasi

antarinstansi terkait, yang semestinya dapat memperkuat penegakan hukum perpajakan daerah. Di samping itu, sanksi administratif yang diterapkan terhadap Wajib Pajak yang menunggak sering kali belum memberikan efek jera yang memadai. Banyak Wajib Pajak yang justru menganggap bahwa denda atau bunga keterlambatan bersifat ringan, dan mengandalkan asumsi bahwa pemerintah daerah akan memberikan keringanan atau penghapusan sanksi administratif setiap tahunnya melalui kebijakan pemutihan atau insentif fiskal.

Secara keseluruhan, berbagai kendala tersebut menunjukkan perlunya upaya strategis dan sistematis dalam memperbaiki tata kelola penagihan pajak daerah, khususnya PBJT pada sektor jasa perhotelan dan makanan/minuman.

4.5. Upaya Optimalisasi Penagihan PBJT atas Jasa Perhotelan serta PBJT atas Makanan dan/ atau Minuman

Dalam menghadapi berbagai tantangan dalam penagihan Pajak Barang dan Jasa Tertentu (PBJT), khususnya pada sektor jasa perhotelan serta makanan dan/atau minuman, BPKAD Kota Yogyakarta telah menerapkan sejumlah upaya optimalisasi yang bersifat strategis dan berkelanjutan. Upaya-upaya ini dirancang untuk mengatasi kendala yang bersumber dari rendahnya kepatuhan Wajib Pajak, terbatasnya sumber daya manusia, belum optimalnya penegakan hukum, serta kelemahan dalam sistem administrasi perpajakan.

Salah satu strategi utama yang diterapkan adalah pendekatan langsung (jemput bola) melalui program Pekan Pajak Daerah. Program ini memfasilitasi Wajib Pajak untuk dapat melakukan pembayaran pajak di lokasi-lokasi yang lebih dekat dan mudah dijangkau. Pendekatan ini terbukti mampu meningkatkan partisipasi dan meminimalisasi hambatan logistik yang selama ini dialami oleh pelaku usaha, terutama yang berlokasi jauh dari pusat layanan pajak.

Selain itu, BPKAD Kota Yogyakarta juga memperkuat kerja sama lintas sektoral dengan berbagai instansi terkait. Kerja sama ini melibatkan Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) dalam penegakan Peraturan Daerah (Perda), Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dalam pertukaran informasi data perpajakan, serta Kejaksaan Negeri Yogyakarta dalam rangka pembinaan terhadap Wajib Pajak yang tidak kooperatif melalui penerbitan Surat Kuasa Khusus (SKK). Kolaborasi ini bertujuan untuk memperkuat koordinasi dan meningkatkan efektivitas pelaksanaan penagihan secara menyeluruh.

Di bidang edukasi, BPKAD Kota Yogyakarta juga melaksanakan sosialisasi secara masif dan berkelanjutan melalui berbagai media, baik tatap muka maupun digital. Sosialisasi ini dilakukan dalam bentuk pertemuan langsung, tayangan podcast, dan sosialisasi melalui media sosial. Tujuannya adalah untuk meningkatkan pemahaman dan kesadaran para Wajib Pajak mengenai kewajiban perpajakan serta manfaat dari kepatuhan dalam membayar pajak.

Sebagai bagian dari inovasi pelayanan, diluncurkan pula mobil Si-Jak (Siap Jemput Layanan Pajak) yang berperan sebagai kendaraan layanan keliling. Inovasi ini memberikan kemudahan bagi pelaku usaha untuk membayar pajak tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan. Keberadaan mobil Si-Jak mempercepat proses pembayaran dan menciptakan hubungan yang lebih proaktif antara pemerintah dan Wajib Pajak.

Dari sisi kelembagaan, Pemerintah Kota Yogyakarta juga melakukan integrasi sistem data internal di lingkungan BPKAD guna memastikan kesesuaian dan validitas data antara bidang pendataan, penetapan, dan penagihan.

Di sisi penegakan hukum, langkah-langkah tegas juga telah mulai diambil terhadap Wajib Pajak yang tidak menunjukkan itikad baik. Penanganan dilakukan dengan pemanggilan resmi melalui SKK Kejaksaan Negeri, dan dalam beberapa kasus dilakukan pula pemblokiran rekening bank terhadap Wajib Pajak yang tetap tidak memenuhi kewajibannya meskipun telah diberikan Surat Paksa. Akan tetapi, secara umum, penerapan sanksi hukum yang lebih kuat masih terbatas. Saat ini, sanksi yang diberikan masih berupa denda administratif dan bunga keterlambatan, tanpa disertai tindak lanjut hukum yang lebih keras terhadap pelanggaran yang berulang.

Dengan berbagai upaya di atas, diharapkan Pemerintah Kota Yogyakarta dapat mengoptimalkan proses penagihan PBJT di sektor jasa perhotelan serta makanan dan/atau minuman. Upaya tersebut tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan penerimaan daerah, tetapi juga membangun kesadaran kolektif di kalangan pelaku usaha akan pentingnya kontribusi terhadap pembangunan daerah melalui kepatuhan pajak.

4.6. Proses Bisnis Penagihan PBJT atas Jasa Perhotelan serta PBJT atas Makanan dan/ atau Minuman

Dalam penerapan PBJT atas Jasa Perhotelan serta PBJT atas Makanan dan/atau Minuman, serta dalam proses penagihannya, BPKAD Kota Yogyakarta berpedoman pada UU HKPD No. 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah. Ketentuan tersebut kemudian dijabarkan lebih lanjut dalam Peraturan Daerah Kota Yogyakarta No. 10 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, serta diperinci kembali melalui Peraturan Wali Kota Yogyakarta No. 51 Tahun 2024 tentang Ketentuan Umum Pajak Daerah. Dalam regulasi tersebut, BPKAD mengatur terkait subjek dan objek pajak, tarif pajak, mekanisme

p-ISSN: 2808-9022 e-ISSN: 2798-1789

pemungutan dan penyetoran, sanksi, pengawasan, serta penagihan PBJT atas Jasa Perhotelan serta PBJT atas Makanan dan/atau Minuman.

Dalam pelaksanaan Pajak Barang dan Jasa Tertentu (PBJT) atas Jasa Perhotelan serta PBJT atas Makanan dan/atau Minuman, BPKAD Kota Yogyakarta menerapkan self-assessment system sebagai mekanisme utama dalam pemungutan pajak.

Dengan menggunakan self-assessment system, wajib pajak diberikan keleluasaan dan tanggung jawab penuh dalam menghitung, melaporkan, serta menyetor pajak yang terutang sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dalam hal ini, wajib pajak bertanggung jawab untuk:

5. Melaporkan Omset Bulanan

Wajib pajak harus secara mandiri mencatat dan melaporkan total pendapatan atau omzet yang diperoleh dari usaha perhotelan maupun makanan dan/atau minuman setiap bulannya. Laporan omzet ini menjadi dasar dalam perhitungan pajak yang harus dibayarkan.

6. Menghitung dan Memungut Pajak yang Terutang

Berdasarkan omset yang dilaporkan, wajib pajak berkewajiban menghitung jumlah pajak yang harus dipungut dari konsumen sesuai dengan tarif yang telah ditetapkan dalam peraturan daerah. Pajak ini tidak menjadi beban bagi pengusaha, melainkan dipungut dari pelanggan atau konsumen sebagai bagian dari harga transaksi.

7. Menyetorkan Pajak yang Dipungut

Pajak yang telah dipungut wajib disetorkan ke kas daerah dalam jangka waktu yang ditentukan yaitu 10 hari kerja setelah berakhirnya masa pajak. Penyetoran pajak dilakukan melalui mekanisme yang telah ditetapkan, seperti melalui sistem pembayaran elektronik atau kanal pembayaran lain yang disediakan oleh pemerintah daerah. Saat ini kanal pembayaran yang disediakan oleh BPKAD adalah melalui transfer ke rekening kas umum daerah, virtual account, dan pembayaran melalui QRIS.

8. Membuat dan Menyampaikan Laporan Pajak

Setelah melakukan penyetoran, wajib pajak harus membuat laporan pajak yang disampaikan kepada BPKAD melalui sistem e-SPTPD yaitu 15 hari kerja setelah berakhirnya masa pajak.

Meskipun sistem ini memberikan fleksibilitas bagi wajib pajak, pemerintah daerah tetap memiliki kewenangan untuk melakukan pemeriksaan dan pengawasan guna memastikan bahwa pelaporan pajak dilakukan dengan benar dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Jika ditemukan ketidaksesuaian, BPKAD dapat menerbitkan Surat Ketetapan Pajak Daerah Kurang Bayar (SKPDKB) apabila BPKAD menemukan jumlah pajak yang kurang disetorkan dan Surat Ketetapan Pajak Daerah Lebih Bayar (SKPDLB) apabila ditemukan kelebihan dalam penyetoran pajak. Apabila penyetoran dan pelaporan telah sesuai, BPKAD akan menerbitkan Surat Ketetapan Pajak Daerah Nihil (SKPDN).

Surat Ketetapan Pajak Daerah Kurang Bayar (SKPDKB) yang telah diterbitkan memiliki jatuh tempo pembayaran selama 30 hari kalender sejak tanggal penetapan. Jika SKPDKB telah melewati jatuh tempo namun belum dibayarkan, maka ketetapan tersebut akan menjadi dasar penagihan pajak. Penagihan dilakukan sesuai dengan regulasi yang berlaku, yaitu melalui penerbitan surat teguran dan dilanjutkan dengan penagihan menggunakan surat paksa.

Dalam pelaksanaannya, Pajak Barang dan Jasa Tertentu (PBJT) atas Jasa Perhotelan serta PBJT atas Makanan dan/atau Minuman, serta pajak daerah lainnya dikelola menggunakan sistem bernama Mapatda untuk pengelolaan database dan administrasi perpajakan. Sistem ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akurasi dalam pengelolaan pajak daerah.

4.7. Proses Bisnis Penagihan PBJT atas Jasa Perhotelan serta PBJT atas Makanan dan/ atau Minuman

4.7.1. Surat Imbauan

Langkah awal berupa penerbitan Surat Imbauan kepada Wajib Pajak melalui sistem *Mapatda*, dengan tujuan mengingatkan atas tunggakan pajak. Surat ini dilengkapi jadwal klarifikasi untuk menyusun Berita Acara Pembinaan.

4.7.2. Pennagihan Lapangan (*Door-to-door)*\

Dilakukan oleh tim penagihan yang mendatangi langsung objek pajak guna klarifikasi. Hasil kegiatan dicatat dalam Berita Acara Penagihan dan dievaluasi dalam rapat bulanan untuk menentukan tindak lanjut.

4.7.3. Pemanggilan Wajib Pajak

Dilakukan di kantor BPKAD bagi Wajib Pajak yang belum menindaklanjuti Surat Imbauan maupun hasil penagihan lapangan. Pemanggilan dilaksanakan tiga kali dalam sebulan.

4.7.4. Pembinaan di Satpol PP

Ditujukan untuk Wajib Pajak yang mangkir dari pemanggilan sebelumnya. Klarifikasi dan pembinaan dilakukan bersama Satpol PP, serta ditindaklanjuti dengan Surat Pernyataan Kesanggupan.

4.7.5. Surat Kuasa Khusus Kejaksaan Negeri

BPKAD bekerja sama dengan Kejaksaan Negeri Yogyakarta untuk membina dan menagih Wajib Pajak melalui SKK. Proses ini mencakup pemanggilan, negosiasi, dan penyusunan Berita Acara Negosiasi Tunggakan Pajak.

4.7.6. Surat Teguran

Diterbitkan bagi Wajib Pajak yang tidak kooperatif, berisi rincian tunggakan dan batas waktu pelunasan. Disampaikan langsung untuk memastikan efektivitas.

4.7.7. Penagihan dengan Surat Paksa

Merupakan tahap akhir penegakan hukum berdasarkan UU No. 19 Tahun 2000. Dilakukan oleh Juru Sita Pajak Daerah melalui penerbitan Surat Paksa, Perintah Penyitaan, hingga permohonan pemblokiran rekening.

4.8. Sosialisasi PBJT atas Jasa Perhotelan serta PBJT atas Makanan dan/ atau Minuman

Dalam rangka meningkatkan tingkat kepatuhan Wajib Pajak, Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) Kota Yogyakarta melaksanakan upaya berupa sosialisasi terkait kewajiban perpajakan, baik melalui pendekatan langsung maupun tidak langsung.

Kegiatan sosialisasi secara langsung dilaksanakan oleh BPKAD Kota Yogyakarta dengan mengundang perwakilan Wajib Pajak dari masing-masing jenis pajak ke Balai Kota Yogyakarta. Dalam kegiatan tersebut, disampaikan informasi mengenai peraturan perundang-undangan, kebijakan terbaru, serta prosedur yang berkaitan dengan pemenuhan kewajiban perpajakan. Selain pelaksanaan sosialisasi di Balai Kota, BPKAD juga mengadakan kegiatan serupa di tingkat wilayah, yaitu di lingkungan kelurahan dan/ atau kemantren. Pada kesempatan tersebut, petugas memberikan penjelasan mengenai kewajiban penyetoran dan pelaporan pajak.

Sebagai bentuk peningkatan layanan kepada masyarakat, pelaksanaan sosialisasi di Tingkat kelurahan dan kemantren juga menyediakan loket pembayaran pajak daerah. Loket tersebut dioperasikan bekerja sama dengan pihak perbankan yang telah ditunjuk, sehingga memudahkan Wajib Pajak dalam melakukan pembayaran secara langsung. Langkah ini dimaksudkan untuk mendekatkan layanan dan memfasilitasi pelaksanaan kewajiban perpajakan secara tepat waktu dan efisien.

Di samping itu, sosialisasi secara tidak langsung dilakukan melalui berbagai media informasi, antara lain media cetak, media elektronik, media sosial, serta situs web resmi BPKAD Kota Yogyakarta. Melalui media-media tersebut, masyarakat dapat mengakses informasi mengenai peraturan perpajakan yang berlaku, tata cara pembayaran dan pelaporan, serta jadwal jatuh tempo kewajiban perpajakan.

Seluruh upaya tersebut merupakan bagian dari strategi BPKAD Kota Yogyakarta dalam mewujudkan sistem perpajakan daerah yang transparan, akuntabel, dan berorientasi pada pelayanan publik. Diharapkan melalui kegiatan sosialisasi yang berkelanjutan, tingkat kesadaran dan kepatuhan masyarakat terhadap kewajiban perpajakan dapat terus meningkat, sehingga mendukung optimalisasi penerimaan pajak daerah.

4.9. Kendala dalam PBJT atas Jasa Perhotelan serta PBJT atas Makanan dan/ atau Minuman

Proses penagihan PBJT atas Jasa Perhotelan serta PBJT atas Makanan dan/ atau Minuman, menghadapi berbagai tantangan di Kota Yogyakarta. Kendala-kendala ini tidak hanya bersumber dari pihak Wajib Pajak, tetapi juga berasal dari kelemahan sistem administrasi perpajakan dan keterbatasan pada sisi petugas pelaksana di lapangan. Hal ini mengakibatkan belum optimalnya penerimaan pajak daerah dan upaya penagihannya, meskipun sektor ini merupakan salah satu kontributor penting dalam Pendapatan Asli Daerah (PAD).

Dari sisi Wajib Pajak, kendala yang paling dominan adalah ditemukannya usaha-usaha yang telah tutup, namun masih menyisakan kewajiban perpajakan yang belum diselesaikan. Situasi ini semakin kompleks ketika terjadi pergantian kepemilikan usaha, di mana pemilik baru sering kali tidak bersedia mengakui ataupun melunasi tunggakan pajak yang ditimbulkan oleh pemilik sebelumnya. Di samping itu, rendahnya tingkat kesadaran dan pemahaman Wajib Pajak terhadap kewajiban perpajakan menjadi persoalan tersendiri. Banyak Wajib Pajak yang belum memahami hak dan kewajiban mereka sebagai pelaku usaha, sehingga bersikap pasif atau bahkan resisten terhadap upaya penagihan yang dilakukan oleh pemerintah daerah. Kendala lainnya yang tidak kalah penting adalah terbatasnya kemampuan finansial Wajib Pajak, terutama pelaku usaha kecil dan menengah, yang mengalami tekanan keuangan akibat fluktuasi ekonomi, penurunan jumlah kunjungan wisatawan, atau dampak berkepanjangan dari pandemi. Dalam kondisi tersebut, Wajib Pajak cenderung menunda atau bahkan tidak dapat memenuhi kewajiban pajaknya karena fokus pada keberlangsungan operasional usaha.

Dari sisi internal pemerintah daerah, khususnya pada sistem dan pelaksana penagihan pajak, juga terdapat sejumlah tantangan yang signifikan. Keterbatasan jumlah sumber daya manusia (SDM) yang tersedia di bidang penagihan menjadi salah satu kendala utama. Kondisi ini berdampak pada keterbatasan dalam menjangkau seluruh Wajib Pajak secara efektif dan menyeluruh. Selain itu, belum tersedianya sistem informasi yang terintegrasi dan mendukung proses penagihan secara menyeluruh juga menjadi hambatan serius. Sistem administrasi yang masih bersifat manual atau terfragmentasi mengakibatkan tidak sinkronnya data antara bidang yang menangani pendataan, penetapan, dan penagihan.

p-ISSN: 2808-9022 e-ISSN: 2798-1789

Implementasi instrumen penagihan yang bersifat lebih tegas, seperti penagihan melalui surat paksa, juga belum berjalan secara optimal. Hal ini disebabkan oleh terbatasnya kapasitas kelembagaan maupun koordinasi antarinstansi terkait, yang semestinya dapat memperkuat penegakan hukum perpajakan daerah. Di samping itu, sanksi administratif yang diterapkan terhadap Wajib Pajak yang menunggak sering kali belum memberikan efek jera yang memadai. Banyak Wajib Pajak yang justru menganggap bahwa denda atau bunga keterlambatan bersifat ringan, dan mengandalkan asumsi bahwa pemerintah daerah akan memberikan keringanan atau penghapusan sanksi administratif setiap tahunnya melalui kebijakan pemutihan atau insentif fiskal.

Secara keseluruhan, berbagai kendala tersebut menunjukkan perlunya upaya strategis dan sistematis dalam memperbaiki tata kelola penagihan pajak daerah, khususnya PBJT pada sektor jasa perhotelan dan makanan/minuman.

4.10. Upaya Optimalisasi Penagihan PBJT atas Jasa Perhotelan serta PBJT atas Makanan dan/ atau Minuman

Dalam menghadapi berbagai tantangan dalam penagihan Pajak Barang dan Jasa Tertentu (PBJT), khususnya pada sektor jasa perhotelan serta makanan dan/atau minuman, BPKAD Kota Yogyakarta telah menerapkan sejumlah upaya optimalisasi yang bersifat strategis dan berkelanjutan. Upaya-upaya ini dirancang untuk mengatasi kendala yang bersumber dari rendahnya kepatuhan Wajib Pajak, terbatasnya sumber daya manusia, belum optimalnya penegakan hukum, serta kelemahan dalam sistem administrasi perpajakan.

Salah satu strategi utama yang diterapkan adalah pendekatan langsung (jemput bola) melalui program Pekan Pajak Daerah. Program ini memfasilitasi Wajib Pajak untuk dapat melakukan pembayaran pajak di lokasi-lokasi yang lebih dekat dan mudah dijangkau. Pendekatan ini terbukti mampu meningkatkan partisipasi dan meminimalisasi hambatan logistik yang selama ini dialami oleh pelaku usaha, terutama yang berlokasi jauh dari pusat layanan pajak.

Selain itu, BPKAD Kota Yogyakarta juga memperkuat kerja sama lintas sektoral dengan berbagai instansi terkait. Kerja sama ini melibatkan Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) dalam penegakan Peraturan Daerah (Perda), Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dalam pertukaran informasi data perpajakan, serta Kejaksaan Negeri Yogyakarta dalam rangka pembinaan terhadap Wajib Pajak yang tidak kooperatif melalui penerbitan Surat Kuasa Khusus (SKK). Kolaborasi ini bertujuan untuk memperkuat koordinasi dan meningkatkan efektivitas pelaksanaan penagihan secara menyeluruh.

Di bidang edukasi, BPKAD Kota Yogyakarta juga melaksanakan sosialisasi secara masif dan berkelanjutan melalui berbagai media, baik tatap muka maupun digital. Sosialisasi ini dilakukan dalam bentuk pertemuan langsung, tayangan podcast, dan sosialisasi melalui media sosial. Tujuannya adalah untuk meningkatkan pemahaman dan kesadaran para Wajib Pajak mengenai kewajiban perpajakan serta manfaat dari kepatuhan dalam membayar pajak.

Sebagai bagian dari inovasi pelayanan, diluncurkan pula mobil Si-Jak (Siap Jemput Layanan Pajak) yang berperan sebagai kendaraan layanan keliling. Inovasi ini memberikan kemudahan bagi pelaku usaha untuk membayar pajak tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan. Keberadaan mobil Si-Jak mempercepat proses pembayaran dan menciptakan hubungan yang lebih proaktif antara pemerintah dan Wajib Pajak.

Dari sisi kelembagaan, Pemerintah Kota Yogyakarta juga melakukan integrasi sistem data internal di lingkungan BPKAD guna memastikan kesesuaian dan validitas data antara bidang pendataan, penetapan, dan penagihan.

Di sisi penegakan hukum, langkah-langkah tegas juga telah mulai diambil terhadap Wajib Pajak yang tidak menunjukkan itikad baik. Penanganan dilakukan dengan pemanggilan resmi melalui SKK Kejaksaan Negeri, dan dalam beberapa kasus dilakukan pula pemblokiran rekening bank terhadap Wajib Pajak yang tetap tidak memenuhi kewajibannya meskipun telah diberikan Surat Paksa. Akan tetapi, secara umum, penerapan sanksi hukum yang lebih kuat masih terbatas. Saat ini, sanksi yang diberikan masih berupa denda administratif dan bunga keterlambatan, tanpa disertai tindak lanjut hukum yang lebih keras terhadap pelanggaran yang berulang.

Dengan berbagai upaya di atas, diharapkan Pemerintah Kota Yogyakarta dapat mengoptimalkan proses penagihan PBJT di sektor jasa perhotelan serta makanan dan/atau minuman. Upaya tersebut tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan penerimaan daerah, tetapi juga membangun kesadaran kolektif di kalangan pelaku usaha akan pentingnya kontribusi terhadap pembangunan daerah melalui kepatuhan pajak.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

1. Kendala Yang Dihadapi oleh BPKAD dalam Melakukan Penagihan PBJT atas Jasa Perhotelan serta Makanan dan/ atau Minuman

Berdasarkan hasil pembahasan mengenai kendala dalam penagihan Pajak Barang dan Jasa Tertentu (PBJT) atas jasa perhotelan serta makanan dan/atau minuman di Kota Yogyakarta, dapat disimpulkan bahwa proses penagihan pajak daerah pada sektor ini masih belum optimal. Meskipun sektor ini menjadi salah satu penyumbang utama Pendapatan Asli Daerah (PAD), realisasi penerimaan pajaknya masih menghadapi berbagai tantangan, baik dari pihak Wajib Pajak maupun dari internal pemerintah daerah.

Kendala dari sisi Wajib Pajak meliputi: usaha yang telah berhenti namun masih memiliki tunggakan pajak, pergantian kepemilikan usaha yang menyebabkan pengalihan tanggung jawab perpajakan, rendahnya kesadaran dan pemahaman Wajib Pajak terhadap kewajiban perpajakan, serta keterbatasan kemampuan finansial, khususnya pada pelaku usaha kecil dan menengah (UKM).

Sementara itu, kendala dari sisi internal BPKAD Kota Yogyakarta meliputi: keterbatasan jumlah SDM penagihan, belum terintegrasinya sistem informasi perpajakan, belum optimalnya pelaksanaan penagihan melalui surat paksa, lemahnya efek sanksi administratif, serta persepsi negatif Wajib Pajak terhadap kebijakan keringanan atau pemutihan pajak.

2. Upaya yang Dilakukan BPKAD dalam mengoptimalkan penagihan PBJT atas Jasa Perhotelan serta Makanan dan/ atau Minuman

   Berdasarkan hasil analisis terhadap pelaksanaan penagihan Pajak Barang dan Jasa Tertentu (PBJT) pada sektor jasa perhotelan serta makanan dan/atau minuman oleh BPKAD Kota Yogyakarta, dapat disimpulkan bahwa Pemerintah Kota Yogyakarta telah melakukan berbagai upaya strategis dalam rangka mengoptimalkan penagihan dan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

   Upaya yang dilakukan meliputi pendekatan langsung melalui kegiatan Pekan Pajak Daerah, peningkatan kerjasama lintas instansi, penyelenggaraan sosialisasi berkelanjutan, serta inovasi layanan pembayaran melalui mobil Si-Jak. Selain itu, pemerintah juga melakukan integrasi sistem data internal, penegakan hukum terhadap Wajib Pajak yang tidak patuh, pemberlakuan sanksi administratif, dan pengembangan teknologi informasi penagihan berbasis digital.

   Pelaksanaan upaya-upaya tersebut secara konsisten dan terintegrasi diharapkan dapat meningkatkan efektivitas penagihan PBJT serta memperkuat kapasitas fiskal daerah dalam mendukung pembangunan Kota Yogyakarta secara berkelanjutan.

5.2. Saran

Berdasarkan temuan penelitian ini, maka penulis menyampaikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Peningkatan Kapasitas dan Kinerja Aparatur Penagihan

   Pemerintah Kota Yogyakarta perlu terus meningkatkan kapasitas aparatur di bidang penagihan pajak, baik dari segi jumlah maupun kompetensinya. Pelatihan teknis yang berkelanjutan, pembekalan regulasi, serta peningkatan kemampuan komunikasi kepada Wajib Pajak sangat penting agar aparatur mampu bertindak secara profesional, persuasif, namun tegas dalam melaksanakan tugas penagihan.

2. Penguatan Sistem Informasi yang Terintegrasi

   Diperlukan pengembangan sistem informasi yang mampu mengintegrasikan proses pendataan, penetapan, dan penagihan pajak. Sistem ini harus dapat menyediakan data real time yang akurat dan mudah diakses oleh seluruh unit terkait di BPKAD Kota Yogyakarta, sehingga tidak terjadi perbedaan data yang menghambat efektivitas penagihan.

3. Penguatan Penegakan Hukum dan Sanksi

   Penegakan hukum terhadap Wajib Pajak yang tidak kooperatif perlu diperkuat. Selain pemanggilan melalui Surat Kuasa Khusus (SKK) Kejaksaan dan pemblokiran rekening, Pemerintah Daerah perlu mempertimbangkan penerapan sanksi hukum lanjutan yang sesuai dengan ketentuan perundang-undangan seperti penyitaan aset Wajib Pajak, agar memberikan efek jera dan meningkatkan kepatuhan.

4. Perluasan Akses dan Kemudahan Pembayaran Pajak

   Pemerintah Daerah disarankan untuk terus memperluas kanal pembayaran pajak yang mudah diakses, seperti integrasi dengan *e-wallet, mobile banking*, dan loket layanan publik di pusat keramaian. Hal ini penting untuk mempermudah proses pembayaran dan meningkatkan partisipasi Wajib Pajak.

5. Penguatan Koordinasi Antarinstansi

   Kerja sama yang lebih erat dengan instansi lain seperti DJP, Satpol PP, dan Kejaksaan Negeri perlu diperluas, tidak hanya dalam penegakan hukum tetapi juga dalam pertukaran data dan pemantauan usaha-usaha yang berpotensi menjadi objek pajak. Hal ini akan mempercepat proses penagihan serta meningkatkan validitas data Wajib Pajak.

6. Pemberian Insentif bagi Wajib Pajak Patuh

   Pemerintah Daerah disarankan untuk memberikan insentif bagi Wajib Pajak yang taat, seperti potongan pajak (diskon), *cashback*, atau penghargaan sebagai bentuk apresiasi. Insentif ini dapat meningkatkan

p-ISSN: 2808-9022 e-ISSN: 2798-1789

motivasi, memperkuat hubungan positif antara pemerintah dan pelaku usaha, serta menjadi stimulus kepatuhan jangka panjang.

7. Penyusunan Kebijakan Perlakuan Khusus bagi Wajib Pajak dengan Keterbatasan Finansial

   Bagi Wajib Pajak yang mengalami kesulitan finansial, khususnya pelaku UMKM, perlu dipertimbangkan kebijakan relaksasi atau skema pembayaran bertahap. Hal ini dilakukan agar mereka tetap dapat memenuhi kewajiban perpajakannya tanpa harus menutup usaha atau mengabaikan kewajiban secara total.

DAFTAR PUSTAKA

Adil, M., Rustan, R., Naidah, N., & Cahyanti, A. A. (2021). Faktor–Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Membayar Pajak Hotel Dan Pajak Restoran Pada Kantor Bapenda Kabupaten Gowa. *Amnesty Jurnal Riset Perpajakan*, *4*. https://doi.org/10.26618/jrp.v4i1.5306

Adini, S. D., & Machdar, N. M. (2024). *Dampak Kepatuhan, Pemeriksaan, dan Penagihan Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan Badan*. *2*. https://doi.org/https://doi.org/10.5281/zenodo.14533180

Alfansyur, A., & Mariyani. (2020). *HISTORIS: Jurnal Kajian, Penelitian & Pengembangan Pendidikan Sejarah*. *5*.

Augina, A. (2020). Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data pada Penelitian Kualitatif di Bidang Kesehatan Masyarakat. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat*, *12*. https://doi.org/https://doi.org/10.52022/jikm.v12i3.102

Azzahra, N. F., & Purbaningrum, D. G. (2022). Pengaruh Efektivitas Penagihan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, *10*(2), 197. https://doi.org/10.29103/jak.v10i2.7930

Djulianto, S. (2015). *Tata Cara Pelaksanaan Pajak*. Universitas Terbuka.

Hartono, J. (2018). *Metoda Pengumpulan dan Teknik Analisis Data* (1st ed.). Penerbit Andi.

Haryanto, D. D. (2022). *Analisa Yuridis Terhadap Upaya Peningkatan Pendapatan Asli Daerah Melalui Penerimaan Pajak Bea Perolehan Hak Atas Tanah Dan Bangunan (Bphtb) Di Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah (Bppkad) Kabupaten Grobogan*.

Mardiasmo. (2018). *Akuntansi Sektor Publik*. ANDI.

Montolalu, J., & Ruru, J. M. (2017). *Analisis Penerimaan Pendapatan Asli Daerah Serta Kontribusinya Terhadap Anggaran Pendapatan Dan Belanja Daerah Kabupaten Minahasa Selatan*. *5*. https://doi.org/https://doi.org/10.35797/jab.v0.i0.%25p

Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 10 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah, Pub. L. No. 10 (2023).

Peraturan Walikota (Perwali) Kota Yogyakarta Nomor 51 Tahun 2024 tentang Ketentuan Umum Pajak Daerah, Pub. L. No. 51 (2024). https://peraturan.bpk.go.id/Details/301480/perwali-kota-yogyakarta-no-51-tahun-2024

Permana, P. O. A. (2017). *Efektivitas Penagihan Pajak dengan Surat Paksa, Penyitaan dan Gijzeling untuk Optimalisasi Penerimaan*. *6*. https://doi.org/repository.stiesia.ac.id/id/eprint/1688

Pietersz, J. J., Picauly, B. C., Widaryanti, Katili, A. Y., & Ririhena, M. Y. (2021). *Perpajakan Teori Dan Praktik*. Widina Bhakti Persada Bandung.

Sonali, P., Hutabarat, S. M., Hernawan, A., Fatimah, R. A., & Sucipto, T. N. (2024). Pengaruh Penagihan Pajak Terhadap Peningkatan Penerimaan Pajak. *Jurnal Keuangan Dan Manajemen Akuntansi*, *06*(3). https://journalpedia.com/1/index.php/jkma

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (2nd ed.). Alfabeta.

Undang Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2022, Pub. L. No. 1 (2022). https://peraturan.bpk.go.id/Details/195696/uu-no-1-tahun-2022

Vera Nurfajriani, W., Ilhami, M. W., Mahendra, A., Sirodj, R. A., Afgani, W., Negeri, U. I., Fatah, R., & Abstract, P. (2024). Triangulasi Data Dalam Analisis Data Kualitatif. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, *10*(17), 826–833. https://doi.org/10.5281/zenodo.13929272

Wardani, D. K., Adia Adi Prabowo, & Arwiyah Nurul Aini. (2022). Pengaruh Transparansi Pajak Oleh Fiskus Dan Trust Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *AKUA: Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, *1*(2), 141–148. https://doi.org/10.54259/akua.v1i2.207

Zulmarni, P., & Yuliarti, Y. (2021). Analisis Efektivitas Penerimaan Pajak Daerah di Kota Padang. In *Jurnal Administrasi Pemerintahan Desa (Village)* (Vol. 05). https://doi.org/https://doi.org/10.47134/villages.v5i1.58