

## **IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI MANAJEMEN PAJAK HOTEL DAN RESTORAN BERBASIS ONLINE DALAM MENINGKATKAN PARTISIPASI WAJIB PAJAK DI KABUPATEN BERAU**

**Zimri Jimmy Patiung<sup>1</sup>**

### ***Abstrak***

*Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Peran Kepala Kampung Dalam Pelestarian Tradisi Buang Nahas (Tolak Bala) di Kampung Talisayan Kecamatan Talisayan Kabupaten Berau dan Peran Kepala Kampung dalam pelestarian tradisi Buang Nahas (Tolak Bala) di Kampung Talisayan Kecamatan Talisayan Kabupaten Berau, meliputi nilai – nilai yang terkandung dalam Tradisi Buang Nahas (Tolak Bala) serta faktor pendukung dan faktor penghambat Kepala Kampung dalam pelestarian tradisi Buang Nahas (Tolak Bala) tersebut. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepala kampung dalam pelestarian tradisi Buang Nahas (Tolak Bala) di Kampung Talisayan Kecamatan Talisayan Kabupaten Talisayan, diantaranya Kepala Kampung sudah menjalankan perannya dalam melakukan pelestarian tradisi Buang Nahas (Tolak Bala). Hal tersebut dapat dilihat dari Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur telah menetapkan peraturan daerah melalui Undang-Undang yang menyangkut pelaksanaan Tradisi Buang Nahas (Tolak Bala), serta Nilai-nilai yang terkandung dalam Tradisi tersebut yang meliputi empat aspek, yaitu; nilai religius, nilai budaya, nilai sosial dan nilai moral. Keempat nilai tersebut merupakan keragaman nilai hukum adat yang dimiliki oleh masyarakat Kecamatan Talisayan yang sangat memperkaya nilai budaya masyarakat di Talisayan. Dengan adanya keberagaman nilai ini, masyarakat umum lainnya dapat mengetahui makna tradisi Buang Nahas dan dapat mengikuti pelaksanaan Tradisi Buang Nahas (Tolak Bala). Disamping keberhasilan di atas, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Peran Kepala Kampung Dalam Pelestarian Tradisi Buang Nahas (Tolak Bala) Di Kampung Talisayan Kecamatan Talisayan Kabupaten Berau belum berjalan dengan maksimal. Hal tersebut dikarenakan masih terdapat kendala yang mempengaruhi kondisi internal maupun eksternal akibat dari beberapa oknum yang tidak sepakat akan pelaksanaan tradisi Buang Nahas (Tolak Bala). Dimana kendala-kendala tersebut menjadi bantu sandungan Kepala Kampung untuk tetap menjaga dan melestarikan tradisi tersebut yang telah dipegang teguh secara turun temurun.*

**Kata Kunci:** *Peran, Kepala Kampung, pelestarian, tradisi.*

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program S1 Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: zimrijimmy05@gmail.com

## **Pendahuluan**

Sejak disahkannya Undang-undang No. 9 tahun 2015 tentang pemerintah daerah dan Undang-undang No. 33 tahun 2004 tentang perimbangan keuangan pusat dan daerah, serta diberlakukannya era otonomi daerah secara resmi pada tanggal 1 januari 2001, maka langkah besar yang sudah lama ditunggu-tunggu oleh daerah akhirnya menjadi suatu kenyataan. Pendapatan asli daerah yang antara lain berupa pajak daerah diharapkan menjadi salah satu sumber pembiayaan penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan daerah, untuk meningkatkan dan memerahtakan kesejahteraan masyarakat, dengan demikian daerah mampu melaksanakan otonomi, yaitu mampu mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri. Oleh karena itu, setiap pemerintah kabupaten/kota sebagai daerah otonom dituntut untuk dapat mengembangkan dan mengoptimalkan semua potensi daerah yang digali dari wilayah daerah yang bersangkutan. Dalam rangka untuk membiayai sendiri urusan rumah tangga daerahnya, maka daerah harus dapat menemukan dan menyediakan sumber-sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD). Namun dalam proses pemungutan pajak tidak semulus yang kita bayangkan, karena banyak sekali kendala-kendala yang pastinya akan menghambat, antara lain:

1. Berbagai peraturan pelaksanaan undang-undang yang sering kali tidak konsisten dengan undang-undangnya.
2. Database yang masih jauh dari standar internasional.
3. Lemahnya penegakan hukum (*law enforcement*) terhadap kepatuhan membayar pajak bagi penyelenggara Negara.
4. Kurangnya atau tidak adanya kesadaran masyarakat.

Seperti yang saat ini di hadapi Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kabupaten Berau dalam mengurus pajak hotel dan restoran, yang dimana dalam prosesnya banyak menghadapi kendala-kendala mulai dari sumberdaya manusia yang kurang dalam proses pemungutan pajak, kesadaran untuk membayar pajak oleh pemilik hotel dan restoran dan juga kendala dari wajib pajak karena sebelumnya harus menyampaikan SPTPD-nya dan akan diverifikasi pihak BAPENDA kemudian harus mendatangi Bankaltimtara untuk melakukan pembayaran lalu terakhir akan menyampaikan bukti pembayaran pajak atau Surat Tanda Terima Setoran (STTS). Kepala BAPENDA Berau mengatakan, saat ini ada 112 wajib pajak hotel dan restoran di Kabupaten Berau, dan yang aktif membayar pajak dengan mendatangi BAPENDA hanya ada 20 tempat usaha, sisanya karena terkendala hambatan geografis sehingga mau tidak mau petugas yang harus aktif mendatangi wajib pajak tersebut.

Untuk mengatasi kendala-kendala yang dihadapi sebelumnya, maka BAPENDA membuat sebuah sistem yang berdasarkan pada Peraturan Bupati Nomor 23 tahun 2016 tentang pelaporan dan pembayaran transaksi hotel dan restoran melalui sistem online, dengan meluncurkan aplikasi Sistem informasi manajemen pajak hotel dan restoran (SIMHORE) berbasis online. Penerapan

aplikasi SIMHORE dinilai mampu meningkatkan pendapatan asli daerah (PAD) dan juga meningkatkan partisipasi para wajib pajak, dan juga pengimplementasian SIMHORE merupakan bentuk dari peningkatan kinerja pelayanan dari jajaran Bapenda, dikarenakan dapat mendongkrak pendapatan pajak Kabupaten Berau.

Aplikasi SIMHORE yang diluncurkan oleh Bupati Berau di Balai Mufakat Pada tanggal 3 Agustus 2016 lalu, langsung menorehkan prestasi yang membanggakan untuk Kabupaten Berau yang dimana dalam Pendidikan dan Pelatihan Kepemimpinan (Diklatpim) eselon II aplikasi SIMHORE mendapatkan respon terbaik dengan meraih predikat sangat memuaskan dan keluar sebagai terbaik ke-3 dari 60 inovasi yang ada karena dianggap baru dan pertama di Indonesia. Inovasi SIMHORE adalah satu-satunya inovasi dari kabupaten/kota yang masuk dalam nominasi 10 besar melawan inovasi yang berasal dari Kementrian dan Pemprov, Kemudian terpilih kembali masuk dalam nominasi 5 besar, yang akhirnya masih diungguli oleh inovasi dari Kementrian Lingkungan Hidup (KLH) dan Pemprov Kaltim yang terkait zonasi.

Kemudian, Pada Tahun 2018 inovasi yang dilakukan oleh Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Berau melalui aplikasi SIMHORE kembali menorehkan prestasi dengan masuk dalam urutan ke-5 dari 10 besar Inovasi Administrasi Negara (Inagara) Award kabupaten/kota.

Prestasi dari Sistem Informasi Manajemen Pajak Hotel dan Restoran (SIMHORE) ini juga membuat nama Kabupaten Berau menjadi terangkat di kanca nasional, dan yang utama yaitu aplikasi SIMHORE ini dapat meningkatkan partisipasi dari para wajib pajak yang juga berdampak pada Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kabupaten Berau.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan memilih judul “Implementasi Sistem Informasi Manajemen Pajak Hotel dan Restoran Berbasis Online Dalam Meningkatkan Partisipasi Wajib Pajak Di Kabupaten Berau”.

## **Kerangka Dasar Teori**

### ***Kebijakan Publik.***

Untuk mempertajam pengertian tentang kebijakan, berikut ini dikemukakan pendapat dari beberapa ilmuwan sebagaimana yang dikutip dari Thoha (2002: 60-61), salah satu diantaranya adalah menurut Lasswell dan Kaplan yang menyatakan bahwa kebijakan merupakan suatu program yang diproyeksikan dari tujuan-tujuan, nilai-nilai, dan pratika-pratika. Selanjutnya, Eulau dan Prewitt merumuskan kebijakan sebagai suatu keputusan yang teguh dan disifati oleh adanya perilaku yang konsisten, serta pengulangan pada bagian keduanya, yakni bagi orang-orang yang membuatnya dan bagi orang-orang yang melaksanakannya, dalam hal ini, kebijakan dilakukan baik oleh pemerintah

maupun oleh pihak-pihak lain yang melaksanakannya dengan menekankan perilaku yang konsisten dan berulang.

Sedangkan Anderson (dalam Widodo, 2001:190) mengartikan kebijakan publik sebagai serangkaian tindakan yang mempunyai tujuan tertentu yang diikuti dan dilaksanakan oleh pelaku atau sekelompok pelaku guna memecahkan masalah tertentu.

### ***Implementasi Kebijakan***

Implementasi yang merupakan terjemahan dari kata “implementation”, berasal dari kata kerja “to implement”. Menurut Webster’s Dictionary (dalam Tachan, 2008: 29), kata *to implement* berasal dari bahasa Latin “*implementum*” dari asal kata “*impere*” dan “*plere*”. Kata “*implore*” dimaksudkan “*to fill up*”, “*to fill in*”, yang artinya mengisi penuh; melengkapi, sedangkan “*plere*” maksudnya “*to fill*”, yaitu mengisi. Apabila pengertian implementasi di atas dirangkaikan dengan kebijakan publik, maka kata implementasi kebijakan publik dapat diartikan sebagai aktivitas penyelesaian atau pelaksanaan suatu kebijakan publik yang telah ditetapkan/disetujui dengan penggunaan sarana (alat) untuk mencapai tujuan kebijakan.

Dengan demikian, dalam proses kebijakan publik implementasi kebijakan merupakan tahapan yang bersifat praktis dan dibedakan dari formulasi kebijakan yang dapat dipandang sebagai tahapan yang bersifat reoritis. Anderson (dalam Tachan, 2008: 30) mengemukakan bahwa: “*policy implementation is the application of the policy by the government’s administrative machinery to the problem*”. Kemudian Edward III (dalam Tachan, 2008: 30) mengemukakan bahwa: “*Policy implementation, ...is the stage of policy making between the establishment of a policy...and the consequences of the policy for the people whom it affects*”. Sedangkan Grindle (dalam Tachan, 2008: 30) mengemukakan bahwa: “*implementation – a general process of administrative action that can be investigated at specific program level*”.

Dari uraian di atas diperoleh suatu gambaran bahwa, implementasi kebijakan publik merupakan proses kegiatan administratif yang dilakukan setelah kebijakan ditetapkan/disetujui. Kegiatan ini terletak di antara perumusan kebijakan dan evaluasi kebijakan. Implementasi kebijakan mengandung logika yang top-down, maksudnya menurunkan/menafsirkan alternatif-alternatif yang masih abstrak atau makro menjadi alternatif yang bersifat konkrit atau mikro.

### ***Pengertian Pajak Hotel***

Pajak Hotel adalah pajak atas pelayanan hotel. Pengertian hotel disini termasuk juga rumah penginapan yang memungut bayaran. Pengenaan pajak hotel tidak mutlak ada pada seluruh daerah Kabupaten/Kota yang ada di Indonesia. Hal ini berkaitan dengan kewenangan yang diberikan kepada pemerintah Kabupaten/Kota untuk mengenakan atau tidak mengenakan suatu jenis pajak

Kabupaten/Kota.

Oleh karena itu, untuk dapat dipungut pada suatu daerah Kabupaten/Kota, pemerintah daerah harus terlebih dahulu menerbitkan peraturan daerah tentang pajak hotel. Peraturan itu akan menjadi landasan hukum operasional dalam teknis pelaksanaan dan pengenaan dan pemungutan pajak hotel di daerah Kabupaten/Kota yang bersangkutan.

Pajak restoran adalah pajak atas pelayanan restoran. Dalam pemungutan pajak restoran terdapat beberapa terminologi yang perlu diketahui, yaitu:

1. Restoran adalah fasilitas penyedia makanan dan/atau minuman dengan dipungut bayaran, yang mencakup juga rumah makan, kafetaria, kantin, warung, kolam pancing, pedagang kaki lima, bar, dan sejenisnya termasuk jasa boga dan catering.
2. Pengusaha restoran adalah orang pribadi atau badan dalam bentuk apapun, yang dalam lingkungan perusahaan atau pekerjaannya melakukan usaha dibidang rumah makan.
3. Pembayaran adalah jumlah yang diterima atau seharusnya diterima sebagai imbalan atas penyerahan barang atau pelayanan, sebagai pembayaran kepada pemilik rumah makan.
4. Bon penjualan (Bill) adalah bukti pembayaran, yang sekaligus sebagai bukti pungutan pajak, yang dibuat oleh wajib pajak pada saat mengajukan pembayaran atas pembelian makanan dan atau minuman kepada subjek pajak.

### **Metode Penelitian**

Sesuai dengan judul penelitian yang diambil oleh penulis termasuk jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan metode analisis kualitatif yaitu untuk menjelaskan dan menganalisis secara mendalam tentang Implementasi Sistem Informasi Manajemen Pajak Hotel Dan Restoran Berbasis Online di Kabupaten Berau. Penelitian kualitatif harus memiliki kadar keterlibatan secara benar dalam beritanya, mendengarkan, mencatat, mengobservasi, terlibat, menghayati, berfikir dan mengambil informasi dari objek di lapangan. Melalui metode penelitian kualitatif inilah penelitian maka dapat diketahui Implementasi Sistem Informasi Manajemen Pajak Hotel Dan Restoran Berbasis Online di Kabupaten Berau.

### **Hasil Penelitian**

***Implementasi Sistem Informasi Manajemen Pajak Hotel dan Restoran (SIMHORE) Berbasis Online dalam Meningkatkan Partisipasi Wajib Pajak di Kabupaten Berau***

#### ***Standar dan Sasaran Kebijakan***

Dari hasil wawancara penelitian dapat diketahui bahwa dalam pelaksanaannya, SIMHORE memang sudah mempunyai sasaran yang jelas yaitu untuk meningkatkan partisipasi wajib pajak hotel dan restoran di Kabupaten Berau.

Implementasi kebijakan yang berhasil, bisa jadi gagal ketika para pelaksana tidak sepenuhnya menyadari terhadap standar dan tujuan kebijakan. Salah satu indikator utama keberhasilan SIMHORE bisa dilihat dari standar dan sasaran kebijakan, dimana standar dan sasaran kebijakan SIMHORE yang dibuat harus sesuai dengan aturan yang telah dituangkan dalam Peraturan Bupati Berau agar tidak terjadi multi-interpretasi yang dapat menimbulkan kesalahpahaman antar agen pelaksana. Dari hasil wawancara yang dilakukan dilapangan, maka dapat dilihat bahwa standar dan sasaran kebijakan yang dibuat dan diterapkan sudah sesuai dengan Peraturan Bupati Berau Nomor 23 Tahun 2016 tentang Pelaporan dan Pembayaran Transaksi Pajak Hotel dan Restoran Melalui Sistem Online. Hal ini dibuktikan dengan pelaksanaan SIMHORE yang berjalan lancar tanpa adanya kendala baik dari pihak Badan Pendapatan Daerah sebagai agen pelaksana maupun dari wajib pajak sendiri. Adapun indikator yang digunakan dalam menjelaskan standar dan sasaran dalam implementasi kebijakan SIMHORE di Kabupaten Berau adalah, pelaksanaan sosialisasi, kejelasan tujuan dan sasaran serta pemahaman tujuan dan sasaran dapat di uraikan sebagai berikut:

**Pelaksanaan Sosialisasi.** Dari analisis data menunjukkan bahwa pelaksanaan sosialisasi tentang Aplikasi SIMHORE sudah dijalankan dan sukses. berdasarkan pengumpulan data melalui wawancara di hasilkan data bahwa dari pihak Bapenda sebagai pelaksana telah melakukan sosialisasi dan kemudian dikonfirmasi oleh wajib pajak hotel dan restoran bahwa memang benar telah dilaksanakan sosialisasi, serta data dari Poroposal Inovasi Simhore Tahun 2017 yang didalamnya menjelaskan mengenai sosialisasi yang dilakukan Bapenda melalui Talkshow pada pro2 RRI Samarinda, Promosi pada media massa, serta pertemuan dengan masyarakat dan wajib pajak se-Kabupaten Berau.

**Kejelasan Tujuan dan Sasaran Kebijakan.** Analisis data menunjukkan bahwa dari kejelasan tujuan dan sasaran kebijakan SIMHORE sudah dikategorikan baik. Berdasarkan Proposal Inovasi SIMHORE Tahun 2017 yang menjelaskan mengenai tujuan dan sasaran dari SIMHORE adalah membangun sistem aplikasi untuk meningkatkan pemahaman dan kepatuhan wajib pajak dalam rangka peningkatan penerimaan pajak hotel dan restoran dan pendapatan asli daerah.

**Tujuan dan Sasaran kebijakan.** Dari analisis data menunjukkan bahwa pemahaman tujuan dan sasaran kebijakan SIMHORE terealisasi dengan baik. Yang artinya bahwa staff/pegawai yang berperan sebagai agen pelaksana sudah benar-benar memahami tujuan dan sasaran kebijakan SIMHORE ,dapat dibuktikan dengan kualitas pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak serta komitmen dalam pelaksanaan Inovasi SIMHORE.

### ***Sumber Daya***

**Jumlah SDM.** Dari hasil analisis data menunjukkan jumlah SDM sudah mencukupi. Dapat dibuktikan dengan data dari bidang penetapan dan pendaftaran Bapenda yang menjelaskan bahwa khusus dalam proses pelaksanaan SIMHORE

SDM Bapenda sudah mencukupi antara lain tenaga IT 1 orang, Admin 1 orang dan operator 3 orang yang dimana berada pada lingkup kerja bidang pendataan dan pendaftaran Bapenda.

Kemampuan dan Kompetensi Pelaksana. Dari analisis data menunjukkan bahwa kemampuan dan kompetensi yang dimiliki agen pelaksana sudah cukup mumpuni, yaitu para agen pelaksana dalam hal ini staff Bapenda sudah bisa menghendel dengan baik terkait aplikasi SIMHORE.

Tingkat Pendidikan. Dari analisis data menunjukkan bahwa tingkat pendidikan pelaksana sudah sesuai, artinya bahwa tingkat pendidikan dapat menunjang dengan tupoksi kerjanya.

Sarana dan Prasarana. Dari hasil analisis data menunjukkan bahwa sarana dan prasarana yang ada sudah memadai, artinya bahwa sarana dan prasarana yang ada di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Berau sudah bisa menunjang dan mendukung pelaksanaan sistem. Dibuktikan dengan adanya server data 1 unit, jaringan indihome dan jaringan pemda, serta gedung yang besar yang dimana didalamnya terdapat banyak ruangan yang luas dan nyaman.

### ***Hubungan Antar Organisasi***

Dari Hasil wawancara penelitian dapat diketahui bahwa dalam pembentukan sebuah sitem baru tidaklah mudah, karena diperlukan dorongan serta bantuan dari eksternal agar dalam upaya pelaksanaan nanti terlaksana sesuai yang diharapkan. Dalam inovasi pelayanan publik SIMHORE ini cukup banyak lembaga/instansi yang turut membantu dan masing-masing stakeholder tersebut mempunyai kontribusi yang berbeda. Sesuai dengan yang tertulis dalam Proposal Inovasi SIMHORE yang dimana didalamnya dijelaskan terkait kontribusi yang diberikan, seperti:

1. Promotors yaitu pihak-pihak yang menjadi pendorong dan memiliki kekuatan besar atas keberhasilan dalam penyusunan aplikasi SIMHORE ini terdiri dari:
  - a. Bupati dan Wakil Bupati, Sekretaris Daerah, DPRD, adapun kontribusi yang diberikan adalah mendukung melalui kebijakan, yaitu kebijakan aturan dan anggaran.
  - b. Dispenda, adapun kontribusi yang diberikan adalah sebagai pelaksana teknis.
  - c. BPPT, kontribusinya memberikan ijin hotel dan restoran.
  - d. Dinas Kebudayaan dan Pariwisata kontribusi yang diberikan advis ijin, pendataan dan pembinaan kepada hotel dan restoran.
2. Latens yaitu pihak-pihak yang memiliki kekuatan besar namun tidak memiliki kepentingan pribadi untuk keberhasilan SIMHORE ini terdiri dari:
  - a. Bappeda kontribusi yang diberikan merencanakan anggaran.
  - b. BPKAD kontribusi pencairan anggaran.
  - c. Bagian IT kontribusi pembangunan sistem online SIMHORE dimana server berada di bagian IT.

- d. Bagian Hukum kontribusi dalam proses pembuatan peraturan dan surat keputusan Bupati.
  - e. Satpol PP kontribusi sebagai tim penegakan Perda.
  - f. Inspektorat sebagai tim penegakan Perda.
  - g. PT. Telkom sebagai institusi telekomunikasi.
  - h. Media massa sebagai media sosialisasi.
  - i. Wajib pajak sebagai objek.
3. Defenders yaitu pihak yang memiliki kepentingan pribadi yang dapat mempengaruhi komunitas untuk memanfaatkan SIMHORE terdiri dari:
- a. Perbankan terdiri dari BPD Kaltim, BNI, dan BRI sebagai mitra yang sudah dan akan bekerjasama dalam pembayaran pajak secara online.
  - b. Masyarakat sebagai wajib pajak yang membayar pajak.  
(Proposal Inovasi SIMHORE Tahun 2017, halaman 10-11)

Kemudian Penulis juga turut mewawancarai Pak Zuman selaku Kepala Sub Bidang Pendataan dan Pendaftaran terkait capaian yang hendak didapat dari kerjasama dengan lembaga/instansi terkait. Adapun penjelasan yang penulis dapat adalah sebagai berikut:

“Kalau untuk output yang ingin dicapai sendiri itu ada 5, yaitu Peraturan Bupati Nomor 23 tahun 2016 tentang Pelaporan dan Pembayaran Transaksi Pajak Hotel dan Pajak Restoran melalui sistem online tanggal 1 Agustus 2016, MoU antara Pemerintah Daerah Kabupaten Berau dan Bankaltim, Perjanjian Kerja sama antara Kepala Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Berau dan Bankaltim Cabang Tanjung Redeb, Data wajib pajak Hotel dan Restoran yang ter update, serta Aplikasi SIMHORE berbasis Android pertama di Indonesia.” (wawancara 15 Juli 2019)

Berdasarkan penjelasan Beliau diatas, penulis juga telah melihat hasil/prestasi dari capaian kerjasama tersebut pada website resmi Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Berau, adapun prestasi-prestasi tersebut yaitu:

1. Diklatpim II angkatan XLII kelas G Lembaga Administrasi Negara (LAN) di Samarinda Kalimantan Timur dari 60 peserta dari Kementrian, Provinsi dan Kabupaten seIndonesia.
2. Inovasi SIMHORE berbasis Android pertama di Indonesia.  
(“berau.prokal.co/read/news/46227-simhore-tampil-di-jambore-inovasi-kalimantan”, diakses tanggal: 20 Juli 2019)

Dalam banyak program implementasi kebijakan, sebagai realitas dari program kebijakan perlu hubungan yang baik antar instansi yang terkait, yaitu dukungan komunikasi dan koordinasi. Untuk itu, diperlukan koordinasi dan kerjasama antar instansi bagi keberhasilan suatu program tersebut. Komunikasi dan koordinasi merupakan salah satu urat nadi dari sebuah organisasi agar program-programnya tersebut dapat direalisasikan dengan tujuan serta sasarannya. Jika teori ini dikaitkan dengan hubungan antar organisasi maka sangat tepat dan relevan dengan koordinasi dan kerjasama yang dibangun oleh

Bapenda dengan organisasi lainnya yang dilakukan dalam pelaksanaan SIMHORE di Kabupaten Berau.

Hasil analisis data menunjukkan bahwa hubungan antar organisasi dalam proses implementasi SIMHORE sudah terealisasi, yang artinya bahwa dalam prosesnya, Bapenda yang dalam hal ini adalah agen pelaksana sudah berhasil menjalin kerjasama dengan berbagai instansi dan lembaga lain yang dimana memberikan keuntungan bagi masing-masing lembaga/instansi yang terkait.

### ***Karakteristik Agen Pelaksana***

Saat ini alur untuk pelaporan dan pembayaran pajak hotel dan restoran sangat berbeda saat munculnya SIMHORE, dibuktikan dengan perubahan sikap wajib pajak hotel dan restoran yang awalnya susah dan berbelit-belit menjadi mudah dan cepat dalam melaporkan SPTPD, meningkatnya kepercayaan kepada Pemerintah dalam pengelolaan pelayanan publik, meningkatnya jumlah wajib pajak yang melaporkan kewajibannya jika dibanding dengan periode yang sama ditahun 2015, 2016 dan 2017, meningkatnya pendapatan pajak hotel dan restoran jika dibanding dengan periode yang sama ditahun 2015, 2016 dan 2017.

Untuk pengelolaan pengaduan terkait SIMHORE sudah disiapkan dalam bentuk kotak saran dan juga para wajib pajak yang dalam hal ini pemilik hotel dan restoran bisa juga datang ke kantor dan langsung menyampaikan kendalanya kepada pihak Bapenda, dan jikalau masalahnya hanya pada satu pengguna saja maka akan langsung diproses, namun jika seluruh pengguna yang bermasalah maka akan di cari solusi di internal Bapenda dan jika diperlukan maka pihak Bapenda akan mengumpulkan para wajib pajak untuk berkoordinasi. Tapi jika dilihat dari respon wajib pajak maka bisa disimpulkan bahwa aplikasi Sistem Informasi Manajemen Pajak Hotel dan Restoran Berbasis Online sampai saat ini juga masih berjalan dengan baik dan lancar sehingga belum ada pengaduan terkait sistem ini.

Hasil analisis data menunjukkan bahwa karakteristik dari agen pelaksana dalam implementasi SIMHORE sudah cukup baik, dibuktikan dengan alur pelayanan yang sangat mudah dan efisien, karena sistem yang digunakan online yang tersambung langsung dengan server Bapenda. Kemudian, dibuktikan juga dengan pengelolaan pengaduan yang di siapkan oleh agen pelaksana yang dalam hal ini Bapenda Berau yang sudah bisa mengkoordinir pengaduan wajib pajak.

### ***Disposisi Implementor***

Dari hasil wawancara penelitian dapat diketahui bahwa keseluruhan staff bapenda memberikan respon positif yang dimana keseluruhan staff mendukung dan sangat antusias dalam proses mulai dari persiapan, pengembangan dan pelaksanaan Sistem Informasi Manajemen Pajak Hotel dan Restoran Berbasis Online yang dimana sistem ini bertujuan untuk meningkatkan partisipasi wajib pajak.

Berdasarkan keterangan dari Kepala Sub Bidang Pendataan dan Pendaftaran, sampai dengan saat ini pihak Bapenda dan secara khusus staff sangat konsisten dalam pelaksanaannya, semangat yang luar biasa juga dapat dilihat dari hasil kinerja yang memuaskan baik bagi Bapenda sendiri dan yang utama bagi wajib pajak. Komitmen dari staff sendiri dapat juga dibuktikan dengan meningkatnya pendapatan, bukan karena jumlah hotel atau restoran yang bertambah tapi karena partisipasi yang meningkat, adapun pendapatan hotel yang meningkat dari sebelum menggunakan sistem ini (2015) berjumlah Rp. 2.666.493.093 dan sesudah menggunakan SIMHORE (2019) berjumlah Rp. 5.477.285.336 dan pendapatan Restoran yang meningkat dari Rp. 14.294.471.872 menjadi 33.660.540.777.

Suksesnya suatu kebijakan dapat dilihat dari komitmen implementor dalam melaksanakannya. Dalam hal ini secara khusus staff Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Berau melaksanakan kebijakan yaitu penerapan SIMHORE, dan dalam prosesnya semua staff selalu konsisten sebagai agen pelaksana sehingga bukti konkretnya terjadi peningkatan pendapatan dari pajak hotel dan restoran yang cukup signifikan, bukan karena jumlah hotel atau restoran yang bertambah melainkan karena partisipasi wajib pajak. Peningkatannya dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel Peningkatan Penerimaan Pajak Hotel dan Restoran  
serta Partisipasi Wajib Pajak**

No.	Jenis Pajak	WP	Tahun	Target (Rp)	Realisasi (Rp)
1.	Hotel	112	2015	2.500.000.000	2.666.493.093
		118	2016	4.200.000.000	4.455.636.690
		151	2017	4.000.000.000	4.740.104.016
			2018	5.000.000.000	5.622.002.486
			2019	7.000.000.000	5.477.285.336
2.	Restoran	1054	2015	12.000.000.000	14.294.471.872
		1094	2016	12.500.183.000	14.421.671.902
		1379	2017	13.500.183.000	16.556.320.421
			2018	19.031.129.000	24.279.165.728
			2019	25.000.000.000	33.660.540.777

Sumber: BAPENDA Berau, Bidang Pendaftaran dan Penetapan, Tahun 2020

Hasil analisis data menunjukkan bahwa disposisi implementor dalam pelaksanaan kebijakan SIMHORE ini berhasil, yang artinya bahwa staff Bapenda yang berperan sebagai implementor sudah mengetahui dan memahami apa dan bagaimana SIMHORE itu, dan implementor juga memberikan respon yang sangat baik akan adanya SIMHORE ini yang dibuktikan dengan semangat kerja dalam pelaksanaan sistem, serta implementor sangat konsisten dalam prosesnya dapat dibuktikan dengan peningkatan kualitas pelayanan pasca adanya SIMHORE.

### ***Kondisi Lingkungan Sosial, Politik dan Ekonomi***

Terkait kondisi lingkungan Ekonomi memiliki dampak yang kuat terhadap kinerja dari setiap organisasi karena dapat mempengaruhi pelaksanaan suatu kebijakan, ketika kondisi ekonomi baik dan mensupport maka pelaksanaan kebijakan sendiri pun akan berjalan dengan baik dan lancar, dan begitupun sebaliknya jika kondisi ekonomi tidak memungkinkan maka akan berakibat fatal dalam pelaksanaan kebijakan. Seperti dalam organisasi pemerintahan Bapenda yang dalam pelaksanaan kebijakannya didukung oleh anggaran.

Untuk dukungan ekonomi atau anggaran dari eksternal Bapenda sendiri di bantu oleh Pemerintah Kabupaten Berau dari P-APBD 2016. Disini juga terbukti bahwa dukungan ekonomi juga turut diberikan karena SIMHORE ini dinilai bagus dan dapat meningkatkan Pendapatan Asli Daerah Kabupaten berau. Hal tersebut sesuai dengan dokumntasi yang didapatkan oleh peneliti dilapangan.

Kondisi sosial, politik dan ekonomi turut mempengaruhi penerapan suatu kebijakan. Dampak kondisi sosial, politik dan ekonomi sangat mempengaruhi hasil-hasil kebijakan dan mempunyai efek yang mendalam terhadap pencapaian badan-badan pelaksana.

Variabel ini mencakup sumberdaya ekonomi lingkungan yang dapat mendukung keberhasilan implementasi kebijakan, sejauh mana kelompok-kelompok kepentingan memberikan dukungan bagi implementasi kebijakan; karakteristik para partisipan, yakni mendukung atau menolak; bagaimana sifat opini publik yang ada di lingkungan dan apakah elite politik mendukung implementasi kebijakan.

Hasil analisis data menunjukkan bahwa kondisi sosial, politik dan ekonomi sudah sesuai yang diharapkan. Semua itu dapat dibuktikan dengan elit politik dan kelompok kepentingan mendukung dan memberikan kontribusi dalam pelaksanaan kebijakan .kemudian support dari masyarakat juga sangat positif dana juga turut memberikan saran untuk kemajuan SIMHORE. Lalu dukungan ekonomi juga ada dari luar Bapenda yaitu dari Pemerintah Daerah Kabupaten Berau dalam bentuk dana.

### ***Dampak SIMHORE Pada Peningkatan Jumlah penerimaan Pajak Hotel dan Restoran***

Sebelum adanya aplikasi SIMHORE, sistem pelaporan dan pembayaran pajak dilakukan secara manual, yaitu wajib pajak datang ke kantor dengan melaporkan SPTPD dengan alur yang cukup panjang dan setelah itu harus ke bank untuk membayar tagihan pajak, dan jika para wajib pajak ada yang tidak patuh maka pihak dari Bapenda juga harus mendatangi lagi yang bisa memakan waktu lama, dan juga dengan sistem manual ini penerimaan pajak restoran dan hotel tidak maksimal dan terkadang tidak sesuai dengan target yang ingin dicapai, maka dari situlah juga inovasi dimunculkan oleh Bapenda yang diharapkan dapat mendorong penerimaan pajak, adapun inovasi yang di buat adalah SIMHORE yang dimana Aplikasi SIMHORE merupakan program untuk memberikan kemudahan kepada pemilik hotel dan restoran dalam melaporkan pembayaran pajak melalui aplikasi. Sebelumnya Bapenda juga telah bekerjasama dengan hotel dan restoran dengan pemasangan tapping box sebagai perekam transaksi pembayaran pada hotel dan restoran, ini adalah salah satu bentuk dari peningkatan kinerja pelayanan dari jajaran Bapenda Kabupaten Berau. Tentu saja, penggunaan aplikasi ini akan mengurangi frekuensi tatap muka antara petugas pajak dengan wajib pajak, sehingga petugas pajak dapat lebih fokus pada tugas-tugas lainnya. Menggunakan aplikasi SIMHORE, wajib pajak cukup melakukan pelaporan pada portal , setelah itu wajib pajak dapat melakukan Pembayaran melalui M-Banking, kemudian ini nantinya akan langsung terhubung dengan server milik Bapenda sehingga pembayaran wajib pajak akan terverifikasi. Dari cara kerja sistem ini sudah dapat dilihat bahwa dapat memperkecil potensi untuk korupsi.

Saat diluncurkannya aplikasi SIMHORE ini langsung mendapat respon positif dari berbagai elemen karena dinilai dapat meningkatkan pendapatan asli daerah (PAD) Kabupaten Berau, yang kita ketahui bahwa pajak sebagai penyumbang terbesar PAD, serta dari semua jenis pajak daerah yang ada, pajak hotel dan restoran adalah salah satu penyumbang terbesar dalam hal penerimaan pajak.

Seiring berjalannya waktu, sistem ini terbukti dapat meningkatkan Penerimaan pajak hotel dan restoran, bukan karena jumlah hotel dan restorannya yang bertambah tapi partisipasinya yang meningkat. Hal ini tidak bisa dicapai jika tanpa koordinasi dan pengawasan yang ketat dari pihak Bapenda. Dari wajib pajak sudah paham akan pentingnya membayar pajak rutin dan tepat waktu demi kemajuan bersama.

Penggunaan aplikasi Sistem Informasi Manajemen Pajak Hotel dan restoran Berbasis Online ini terbukti dapat meningkatkan pendapatan dari pajak hotel dan restoran di Kabupaten Berau. Pajak hotel dan restoran adalah pajak yang termasuk penyumbang terbesar untuk pendapatan asli daerah (PAD) Kabupaten Berau di sektor pajak. Oleh karena itu untuk memberikan apresiasi juga kepada wajib pajak yang patuh maka akan diberikan reward dalam bentuk undian hadiah.

Hasil analisis data menunjukkan bahwa Pelaksanaan sistem informasi manajemen pajak hotel dan restoran berbasis online sangat berdampak baik terhadap penerimaan pajak hotel dan restoran, bisa dibuktikan pada penerimaan pajak hotel dan restoran pasca menggunakan aplikasi SIMHORE meningkat cukup banyak. Wajib pajak juga lebih patuh terhadap sistem online ini karena efektif dan efisien.

## **Kesimpulan dan Saran**

### ***Kesimpulan***

1. Dalam proses implementasi aplikasi SIMHORE, Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Berau sudah mempunyai standar dalam pelaksanaan SIMHORE. Sedangkan sasaran dari kebijakan ini adalah wajib pajak hotel dan restoran yang ada di Kabupaten Berau, dan dengan adanya sistem ini wajib pajak lebih dimudahkan. Bapenda Berau sudah menjalankan tugasnya sesuai dengan standar dan sasaran yang jelas dan terukur, sehingga sampai saat ini aplikasi SIMHORE semakin banyak mendapat respon positif, karena mulai dari sosialisasi hingga pelaksanaan kebijakan ini sudah dilaksanakan dengan baik, sehingga wajib pajak yang dalam hal ini pemilik hotel dan restoran sudah merasakan kemudahan dari sistem baru ini.
2. Sumber daya dalam proses implementasi SIMHORE dapat dilihat dari Sumber daya manusia yang sudah memadai dan sesuai dengan tingkat pendidikan serta kompetensi yang diperlukan untuk mengisi bidang yang mengurus SIMHORE. Kemudian sumber anggaran yang juga sudah bisa membuat dan mengembangkan SIMHORE, serta sarana dan prasarana yang sudah bisa menunjang dalam pelaksanaan kebijakan baik dari perlengkapan kerja maupun gedung.
3. Hubungan antar organisasi dalam pelaksanaan SIMHORE telah berjalan sesuai yang diinginkan dan sukses dalam menjalin kerjasama. Dapat dilihat mulai dari persiapan SIMHORE ini dimana koordinasi selalu dilakukan mulai dari penetapan aturan, penetapan anggaran hingga proses implementasi SIMHORE yang selalu bekerjasama terutama lembaga yang terkait dengan pembayaran pajak.
4. Karakteristik agen pelaksana dalam pelaksanaan SIMHORE telah berjalan dan sesuai dengan keinginan, dapat dilihat dari alur pelayanan dalam birokrasi Bapenda yang sudah efisien dan mudah dengan sistem online. Kemudian dalam hal pengaduan juga sudah di siapkan agar setiap kendala dapat diatasi.
5. Disposisi implementor dalam proses pelaksanaan SIMHORE yaitu dapat dilihat dari implementor yang sudah mengetahui dan memahami sistem yang akan dijalankan. Kemudian implementor juga sangat menyambut baik dan dibuktikan dengan meningkatnya kualitas kerja dan pelayanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Berau.
6. Terkait dengan kondisi lingkungan sosial, politik dan ekonomi dalam

implementasi SIMHORE yaitu dapat dilihat dari dukungan yang datang dari masyarakat karena SIMHORE juga meningkatkan PAD yang dimana untuk kepentingan masyarakat umum juga. Kemudian dari pemda dan elit politik serta lembaga lain turut andil dalam persiapan hingga eksekusi dari SIMHORE, serta support pendanaan dari Pemda Berau karena SIMHORE dinilai dapat memajukan dalam hal Pendapatan Asli Daerah (PAD).

7. Penggunaan aplikasi Sistem Informasi Manajemen Pajak Hotel dan restoran Berbasis Online ini terbukti dapat meningkatkan pendapatan dari pajak hotel dan restoran di Kabupaten Berau. Pajak Hotel dan Restoran adalah pajak yang termasuk penyumbang terbesar untuk Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kabupaten Berau di sektor pajak.

### **Saran**

1. Mengingat pembayaran pajak Hotel dan Restoran belum bisa ke semua bank maka peneliti memberikan saran Dalam hal pembayaran jika memungkinkan kedepannya bisa dilakukan kepada semua Bank yang ada, agar wajib pajak bisa menyesuaikan dimana dia menjadi nasabah.
2. Dalam pelaksanaannya wajib pajak setelah membayar dan mencetak bukti, harus mengantarkannya lagi ke kantor Bapenda. Sebaiknya sistem mengenai pelaporan pajak dikembangkan lagi agar segala proses pembayaran pajak dapat dilakukan tanpa harus mengantarkan lagi bukti pembayarannya.

### **Daftar Pustaka**

- Adelina, Rima. 2011. Analisis Efektivitas dan KontribusiPenerimaan PBB di Kabupaten Gresik. *Jurnal Online Universitas Negeri Surabaya*, Vol 1
- Agus Purwanto, Erwan. 2012. Implementasi Kebijakan Publik (Konsep dan Aplikasinya di Indonesia). Gava Media. Yogyakarta
- Edward, Memah. 2013. Efektivitas dan Kontribusi Penerimaan Pajak Hotel dan Restoran Terhadap PAD Kota Manado. *Jurnal Penelitian Universitas Sam Ratulangi Manado. EMBA Vol, 1 no 3. Juni 2013.*
- Fachrul Rahman,. 2013. “*Pengaruh Pengawasan Dinas Pendapatan Daerah Terhadap Efektivitas Penerimaan Pajak Di Kota Samarinda*”.
- Fadmie,. 2015. “*Implementasi Peraturan Pemerintah No.53 Tahun 2010 Tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil Di Kantor Sekretariat Daerah Kota Samarinda*”.
- Garry A.G. Dotulong,David P.E. Saerang dan Agus T. Poputra. 2014. Analisis Potensi Penerimaan dan Efektivitas Pajak Restoran Di Kabupaten MinahasaUtara. *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi. Volume 14 no.2*
- Irwansyah. 2014. Efektivitas dan Kontribusi Pajak Hotel Terhadap Pendapatan Asli Daerah. (Studi di Pemerintahan Daerah Kota Semarang). *Diponegoro Journal Of Accounting. Vol 3. Nomor 3. Hal 1*