

ANALISIS RENDAHNYA TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK PBJT PERHOTELAN (STUDI KASUS PADA BAPENDA KOTA MADIUN)

Widya Kusumaningsih¹, Mia Rosmiati²

^{1,2}Program Studi Administrasi Keuangan Publik, Universitas Padjadjaran

Email Korespodensi: widya22005@mail.unpad.ac.id

Email: m.rosmiati@unpad.ac.id

ABSTRACT

This study examines the issue of low taxpayer compliance in the hospitality sector under the Specific Goods and Services Tax (PBJT) in Madiun City. Taxes play an important role in supporting regional development, particularly in strengthening local revenue; however, taxpayer compliance remains a key challenge at the local level. In Madiun City, although hotel tax revenue consistently exceeded the target during the 2020–2024 period, the level of taxpayer compliance remains relatively low. This condition indicates a discrepancy between revenue performance and compliance behavior among taxpayers. This research applies a qualitative approach using a case study conducted at the Regional Revenue Agency (Bapenda) of Madiun City. Data were collected through interviews, documentation, and literature review, and analyzed using qualitative techniques involving data reduction, data display, and conclusion drawing. The findings show that taxpayer compliance is influenced by internal, external, and relational factors. Internal factors such as negligence, lack of discipline, and weak administrative management are identified as the main causes of low compliance. Meanwhile, external and relational factors tend to function as supporting conditions rather than primary determinants. Therefore, improving taxpayer compliance requires more focused efforts, particularly in encouraging behavioral changes and strengthening administrative practices to support sustainable regional fiscal capacity.

Keywords: Taxpayer compliance, PBJT, Hotel tax, Local tax, Madiun City.

ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji permasalahan rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak pada Pajak Barang dan Jasa Tertentu (PBJT) sektor perhotelan di Kota Madiun. Pajak memiliki peran penting dalam mendukung pembangunan daerah, khususnya dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD), namun tingkat kepatuhan wajib pajak masih menjadi tantangan yang cukup signifikan. Di Kota Madiun, meskipun realisasi penerimaan pajak hotel selama periode 2020–2024 secara konsisten melampaui target, tingkat kepatuhan wajib pajak masih tergolong rendah. Kondisi ini menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara capaian penerimaan dan perilaku kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus di Badan Pendapatan Daerah Kota Madiun. Data dikumpulkan melalui wawancara, dokumentasi, dan studi pustaka, kemudian dianalisis melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh faktor internal, eksternal, dan relasional. Faktor internal seperti kelalaian, rendahnya kedisiplinan, serta pengelolaan administrasi yang belum optimal menjadi penyebab utama rendahnya kepatuhan. Sementara itu, faktor eksternal dan relasional lebih berperan sebagai faktor pendukung dan tidak menjadi penentu utama. Oleh karena itu, diperlukan upaya yang lebih terarah untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui perubahan perilaku dan penguatan pengelolaan administrasi secara berkelanjutan.

Kata kunci: Kepatuhan wajib pajak, PBJT, Pajak hotel, Pajak daerah, Kota Madiun.

PENDAHULUAN

Pembiayaan pembangunan di tingkat nasional maupun daerah sangat bergantung pada penerimaan negara yang bersumber dari pajak, sehingga menjadikan pajak sebagai elemen penting dalam mendukung pelaksanaan pembangunan. Berbagai kebutuhan negara, termasuk pembangunan infrastruktur serta penyediaan layanan publik, dibiayai melalui penerimaan yang bersumber dari pajak (Simamora, 2024). Selain itu, pajak juga mencerminkan partisipasi masyarakat dalam mendukung pembangunan berkelanjutan (Sari et al., 2025). Pajak Barang dan Jasa Tertentu (PBJT) menjadi salah satu instrumen penting dalam meningkatkan penerimaan daerah, khususnya pada sektor perhotelan yang erat kaitannya dengan aktivitas ekonomi berbasis jasa.

Di Kota Madiun, sektor perhotelan memiliki kontribusi yang cukup signifikan terhadap perekonomian daerah. Hal ini terlihat dari perkembangan penerimaan pajak hotel yang menunjukkan tren positif dalam beberapa tahun terakhir. Berdasarkan data Badan Pendapatan Daerah Kota Madiun, realisasi penerimaan pajak hotel selama periode 2020–2024 selalu melampaui target yang telah ditetapkan.

Tabel 1: Target dan Realisasi Pajak Hotel Kota Madiun Tahun 2020-2024

No	Tahun	Target	Realisasi	Persentase (%)
1	2020	3.355.000.000	4.086.959.271	121,8%
2	2021	3.700.000.000	4.382.402.032	118,4%
3	2022	5.850.000.000	6.693.941.606	114,4%
4	2023	6.600.000.000	7.744.909.823	117,3%
5	2024	6.870.000.000	7.337.643.174	106,8%

Sumber: BAPENDA Kota Madiun, diolah oleh Penulis

Berdasarkan tabel 1 realisasi penerimaan pajak hotel Kota Madiun selama periode 2020–2024 selalu melampaui target yang telah ditetapkan. Hal ini menunjukkan bahwa sektor perhotelan memiliki kinerja penerimaan yang baik dan berpotensi menjadi salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang andal. Namun demikian, capaian tersebut belum sepenuhnya mencerminkan bahwa seluruh wajib pajak telah melaksanakan kewajibannya dengan baik. Dalam praktiknya, penerimaan pajak masih bertumpu pada sebagian wajib pajak yang patuh, sementara wajib pajak lainnya belum optimal dalam pelaporan maupun pembayaran pajak. Dengan demikian, tingginya capaian realisasi belum dapat dijadikan indikator tunggal keberhasilan pemungutan pajak daerah.

Capaian penerimaan yang tinggi tidak selalu mencerminkan tingkat kepatuhan wajib pajak yang baik. Tingkat keberhasilan perolehan pajak sangat ditentukan oleh sejauh mana wajib pajak patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya (Riyadi et al., 2021). Oleh karena itu, capaian penerimaan perlu ditinjau tidak hanya dari sisi realisasi, tetapi juga dari sisi kualitas kepatuhan wajib pajak. Dengan kata lain, realisasi penerimaan yang tinggi belum tentu menunjukkan bahwa seluruh wajib pajak telah melaksanakan kewajibannya secara optimal, melainkan dapat dipengaruhi oleh kontribusi dari sebagian wajib pajak tertentu yang memiliki tingkat kepatuhan lebih tinggi dibandingkan yang lainnya.

Berdasarkan data yang diperoleh dari Bapenda Kota Madiun, tingkat kepatuhan wajib pajak hotel dalam pelaporan dan pembayaran pajak masih tergolong rendah. Situasi ini mengindikasikan adanya perbedaan antara tingginya realisasi penerimaan pajak dan masih rendahnya kepatuhan wajib pajak, sehingga diperlukan kajian lebih lanjut untuk mengidentifikasi aspek yang menyebabkan ketidaksesuaian tersebut.

Tabel 2: Kepatuhan Pelaporan dan Pembayaran Wajib Pajak Pajak Hotel Kota Madiun Tahun 2020–2024

Tahun	Jumlah WP	Patuh	Tidak Patuh	Persentase Kepatuhan
2020	37	5	32	13,51%
2021	36	9	27	25%
2022	37	6	31	16,22%
2023	37	3	34	8,11%
2024	44	13	31	29,55%

Sumber: BAPENDA Kota Madiun, diolah oleh Penulis

Berdasarkan Tabel 2, jumlah wajib pajak yang patuh masih jauh lebih kecil dibandingkan dengan yang tidak patuh. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara capaian penerimaan pajak dan tingkat kepatuhan wajib pajak. Capaian penerimaan pajak yang tinggi tidak serta merta mencerminkan keberhasilan sistem perpajakan apabila tidak diikuti oleh tingkat kepatuhan yang memadai (Gani et al., 2016). Kondisi tersebut memperlihatkan bahwa keberhasilan penerimaan pajak tidak selalu mencerminkan kualitas kepatuhan wajib pajak secara keseluruhan. Dalam praktiknya, penerimaan pajak yang tinggi dapat saja dipengaruhi oleh kontribusi dari sebagian wajib pajak tertentu, sementara sebagian lainnya belum melaksanakan kewajiban secara optimal. Dengan demikian, indikator penerimaan saja belum cukup untuk menggambarkan efektivitas sistem perpajakan secara menyeluruh.

Keberhasilan penerimaan pajak sangat ditentukan oleh tingkat ketaatan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya (Riyadi et al., 2021). Hal ini sejalan dengan pendapat Mahendra dan Sukartha (2014) dalam Anam et al. (2018) yang menyatakan bahwa kepatuhan wajib pajak menjadi faktor yang berpengaruh signifikan terhadap penerimaan pajak. Selain itu, capaian penerimaan pajak tidak hanya ditentukan oleh banyaknya wajib pajak atau realisasi yang melebihi target, tetapi juga dipengaruhi oleh tingkat kepatuhan perpajakan (Gani et al., 2016).

Dalam konteks Kota Madiun, kondisi ini menjadi semakin penting mengingat pemerintah daerah sedang berupaya memperkuat kemandirian fiskal melalui pengoptimalan Pendapatan Asli Daerah (PAD) (BPS Kota Madiun, 2024). Rendahnya kepatuhan wajib pajak hotel berpotensi menghambat pencapaian target penerimaan serta mengurangi efektivitas pembiayaan pembangunan daerah.

Rendahnya tingkat kepatuhan tersebut menunjukkan bahwa permasalahan kepatuhan wajib pajak tidak dapat hanya dilihat dari aspek administratif semata, tetapi juga perlu dipahami dari sisi perilaku wajib pajak. Dalam praktiknya, keterlambatan pelaporan dan pembayaran pajak tidak selalu disebabkan oleh ketidakmampuan, melainkan dapat dipengaruhi oleh kebiasaan, prioritas dalam pengelolaan usaha, serta pola pengambilan keputusan wajib pajak. Kondisi ini menunjukkan bahwa tindakan wajib pajak dalam menjalankan kewajibannya dipengaruhi oleh bagaimana kewajiban tersebut diposisikan dalam aktivitas usaha sehari-hari. Ketika kewajiban perpajakan tidak menjadi bagian dari prioritas utama, maka pelaksanaannya cenderung tertunda dan tidak dilakukan secara konsisten.

Temuan ini mengindikasikan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh beragam faktor yang saling berhubungan, baik yang bersumber dari internal wajib pajak maupun dari faktor eksternal (Sugandar et al., 2022). Selain itu, hubungan antara wajib pajak dan otoritas pajak juga dapat memengaruhi persepsi dan serta respons wajib pajak dalam menjalankan kewajibannya. Oleh karena itu, rendahnya tingkat kepatuhan tidak dapat dijelaskan oleh satu faktor tunggal, melainkan merupakan hasil dari keterkaitan berbagai faktor yang saling berpengaruh. sikap wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan.

Dalam konteks ini, teori atribusi digunakan untuk menjelaskan bagaimana wajib pajak memandang penyebab dari tindakan yang mereka lakukan, baik yang berasal dari faktor internal, eksternal, maupun relasional. Dengan demikian, kepatuhan wajib pajak tidak semata-mata dipengaruhi oleh sistem yang berlaku, melainkan juga oleh bagaimana wajib pajak memahami dan merespons kewajiban perpajakan dalam praktiknya. Pendekatan ini menjadi penting untuk memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai perilaku wajib pajak, sehingga analisis yang dilakukan tidak hanya bersifat deskriptif, tetapi juga mampu menjelaskan penyebab dari rendahnya tingkat kepatuhan yang terjadi. Berdasarkan pemaparan tersebut, penelitian ini dilakukan untuk mengkaji berbagai faktor yang menjadi penyebab rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak PBJT pada sektor perhotelan di Kota Madiun.

METODE

Penelitian ini menerapkan pendekatan kualitatif untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai fenomena rendahnya kepatuhan wajib pajak pada Pajak Barang dan Jasa Tertentu (PBJT) di sektor perhotelan Kota Madiun. Pendekatan ini digunakan karena penelitian berfokus pada pengkajian perilaku wajib pajak serta berbagai faktor yang memengaruhi tingkat kepatuhan dalam kondisi nyata di lapangan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kasus yang dilaksanakan di Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Madiun. Penentuan lokasi penelitian didasarkan pada adanya ketidaksesuaian antara tingginya realisasi penerimaan pajak hotel dengan rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak, sehingga fenomena tersebut dinilai perlu dianalisis secara lebih mendalam. Data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui proses wawancara dengan informan yang berkaitan langsung dengan pengelolaan pajak daerah, khususnya pada sektor perhotelan. Informan terdiri dari pihak Bapenda serta wajib pajak hotel yang dipilih menggunakan teknik purposive, yaitu berdasarkan kriteria tertentu seperti peran, pengalaman, dan tingkat keterlibatan dalam pengelolaan perpajakan.

Sementara itu, data sekunder diperoleh dari berbagai sumber seperti dokumen resmi, laporan instansi, serta literatur yang relevan dengan topik penelitian. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, dokumentasi, dan studi pustaka. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur agar proses penggalian informasi dapat berlangsung lebih fleksibel dan mendalam, khususnya terkait faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak. Dokumentasi dimanfaatkan sebagai data pendukung yang mencakup laporan, data statistik, serta dokumen terkait lainnya. Proses analisis data menggunakan teknik analisis kualitatif yang meliputi tahap reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Analisis dilakukan secara berulang dan berkelanjutan sejak tahap awal pengumpulan data hingga penelitian selesai, sehingga diperoleh pemahaman yang lebih menyeluruh terhadap fenomena yang diteliti. Untuk menjamin keabsahan data, penelitian ini menerapkan teknik triangulasi sumber, yaitu dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai sumber guna memastikan konsistensi dan keakuratan data yang digunakan.

PEMBAHASAN

Faktor Internal

Berdasarkan hasil penelitian, faktor internal merupakan faktor yang paling dominan dalam memengaruhi keterlambatan pelaporan dan pembayaran pajak oleh wajib pajak hotel di Kota Madiun. Temuan penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar wajib pajak pada dasarnya telah memahami ketentuan perpajakan yang berlaku, baik terkait tarif pajak maupun mekanisme pelaporan yang telah disediakan oleh Bapenda. Namun demikian, pemahaman tersebut tidak selalu diikuti dengan perilaku kepatuhan yang konsisten dalam bentuk ketepatan waktu pelaporan dan pembayaran pajak. Temuan ini menunjukkan bahwa tingkat pemahaman yang dimiliki wajib pajak belum sepenuhnya terinternalisasi menjadi perilaku yang disiplin dalam menjalankan kewajiban perpajakan.

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)

redaksigovernance@gmail.com/admin@lkispol.or.id

77

Indexed



SINTA 4

PKP|INDEX



Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa kepatuhan wajib pajak tidak hanya ditentukan oleh aspek kognitif berupa pemahaman, tetapi juga oleh aspek perilaku dalam mengelola kewajiban perpajakan secara rutin. Meskipun wajib pajak telah mengetahui kewajiban yang harus dipenuhi, tanpa adanya kebiasaan dan kedisiplinan yang terbentuk, pemahaman tersebut tidak secara otomatis menghasilkan perilaku patuh. Temuan ini memperlihatkan adanya kesenjangan antara pengetahuan dan tindakan dalam pelaksanaan kewajiban perpajakan. Keterlambatan yang terjadi lebih banyak disebabkan oleh faktor kelalaian dan belum terbentuknya kedisiplinan dalam mengelola kewajiban perpajakan. Beberapa wajib pajak menyampaikan bahwa mereka seringkali lupa terhadap tenggat waktu pelaporan dan pembayaran pajak, sehingga kewajiban tersebut baru disadari ketika mendekati atau bahkan melewati batas waktu yang telah ditentukan. Selain itu, kewajiban perpajakan juga belum menjadi prioritas utama dalam pengelolaan usaha, karena pelaku usaha cenderung lebih memfokuskan pada kegiatan operasional hotel yang dianggap lebih mendesak. Hal tersebut menunjukkan bahwa dalam praktiknya, kewajiban perpajakan masih ditempatkan sebagai kegiatan sekunder yang pelaksanaannya seringkali tertunda.

Temuan ini menunjukkan bahwa perilaku kepatuhan wajib pajak lebih dipengaruhi oleh pola pengelolaan usaha sehari-hari dibandingkan dengan pemahaman formal terhadap aturan perpajakan. Ketika kewajiban perpajakan tidak terintegrasi dalam sistem kerja usaha, maka pelaksanaannya cenderung bergantung pada ingatan atau kondisi tertentu, sehingga meningkatkan potensi keterlambatan. Selain aspek kedisiplinan, faktor internal juga berkaitan dengan pengelolaan administrasi usaha. Proses pelaporan pajak masih bergantung pada pengumpulan dan rekapitulasi data pendapatan yang berasal dari berbagai sumber, seperti pencatatan internal maupun platform pemesanan online. Apabila proses pencatatan dan pengelolaan data tersebut tidak dilakukan secara rutin dan sistematis, maka penyusunan laporan pajak menjadi terhambat. Dalam beberapa kasus, keterlambatan juga dipengaruhi oleh kurangnya koordinasi antarbagian dalam usaha, sehingga data yang dibutuhkan untuk pelaporan tidak dapat segera diselesaikan. Kondisi ini menunjukkan bahwa kemampuan dalam mengelola administrasi usaha menjadi bagian penting dalam menentukan ketepatan waktu pelaporan pajak.

Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa aspek manajerial dalam pengelolaan usaha memiliki keterkaitan langsung dengan kepatuhan perpajakan. Wajib pajak yang memiliki sistem administrasi yang lebih tertata cenderung mampu memenuhi kewajiban perpajakan secara tepat waktu dibandingkan dengan wajib pajak yang pengelolaannya masih bersifat tidak terstruktur. Di sisi lain, meskipun terdapat wajib pajak yang menyampaikan bahwa kondisi usaha dapat memengaruhi pelaksanaan kewajiban perpajakan, faktor tersebut tidak muncul sebagai penyebab utama keterlambatan, karena tidak dialami secara merata oleh seluruh wajib pajak. Perbedaan perilaku antar wajib pajak yang berada dalam kondisi eksternal yang sama menunjukkan bahwa faktor internal menjadi pembeda utama dalam tingkat kepatuhan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa keterlambatan dalam pelaporan dan pembayaran pajak lebih banyak dipengaruhi oleh faktor internal, khususnya yang berkaitan dengan kedisiplinan, kelalaian, prioritas usaha, serta pengelolaan administrasi wajib pajak hotel di Kota Madiun.

Faktor Eksternal

Faktor eksternal berkaitan dengan kondisi di luar diri wajib pajak yang turut memengaruhi perilaku kepatuhan, khususnya yang berkaitan dengan kebijakan, sistem pengelolaan pajak, serta peran instansi pemerintah dalam melakukan pengawasan dan pembinaan. Berdasarkan hasil penelitian, faktor eksternal dalam pelaksanaan kewajiban perpajakan pada dasarnya telah tersedia dan dirancang untuk mendukung kemudahan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Dari sisi sistem, pelaporan pajak telah dilakukan secara online melalui aplikasi SIMPADAMA, sehingga wajib pajak dapat melakukan pelaporan secara mandiri tanpa harus datang langsung ke kantor Bapenda. Selain itu, mekanisme pembayaran pajak yang dapat dilakukan melalui transfer memberikan fleksibilitas bagi wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Dari sisi pelayanan, petugas pajak juga dinilai responsif dalam memberikan informasi maupun bantuan kepada wajib pajak ketika dibutuhkan.

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)

redaksigovernance@gmail.com/admin@lkispol.or.id

Meskipun berbagai kemudahan tersebut telah tersedia, dalam praktiknya masih ditemukan keterlambatan dalam pelaporan dan pembayaran pajak pada sebagian wajib pajak hotel. Temuan ini menunjukkan bahwa keberadaan sistem yang memudahkan serta pelayanan yang mendukung belum secara langsung mampu menjamin kepatuhan wajib pajak dalam bentuk ketepatan waktu pelaporan dan pembayaran pajak. Dengan kata lain, faktor eksternal yang ada lebih berfungsi sebagai sarana pendukung yang memfasilitasi pelaksanaan kewajiban perpajakan, namun tidak secara langsung menentukan perilaku kepatuhan wajib pajak. Selain itu, dari sisi kebijakan, penerapan sanksi berupa denda yang muncul secara otomatis dalam sistem serta pemberian reward kepada wajib pajak yang tertib juga telah diterapkan oleh Bapenda. Keberadaan sanksi dan reward tersebut menunjukkan bahwa secara kebijakan telah tersedia instrumen yang dapat digunakan untuk mengatur dan mendorong kepatuhan wajib pajak.

Di sisi lain, aspek eksternal yang masih memiliki ruang untuk ditingkatkan adalah terkait dengan penyampaian informasi dan sosialisasi kepada wajib pajak. Sosialisasi yang dilakukan melalui media sosial dinilai belum menjangkau seluruh wajib pajak secara optimal, serta belum terdapat kegiatan pembinaan secara langsung yang secara khusus ditujukan kepada wajib pajak hotel. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun sistem dan pelayanan telah tersedia dengan baik, pendekatan dalam meningkatkan kesadaran dan kedisiplinan wajib pajak melalui faktor eksternal masih belum sepenuhnya optimal. Kondisi ini mengindikasikan bahwa keberadaan sistem dan kebijakan yang telah disediakan oleh pemerintah daerah sebenarnya telah mendukung kemudahan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Namun demikian, kemudahan tersebut belum sepenuhnya diimbangi dengan perubahan perilaku wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakan sesuai waktu yang telah ditetapkan. Hal ini memperlihatkan bahwa faktor eksternal lebih berperan sebagai fasilitas pendukung, bukan sebagai faktor yang secara langsung mendorong kepatuhan.

Faktor Relasional

Faktor relasional berkaitan dengan kualitas hubungan antara pihak wajib pajak dan otoritas pajak dalam proses pelaksanaan kewajiban perpajakan. Berdasarkan hasil penelitian, faktor relasional dalam penelitian ini berkaitan dengan persepsi wajib pajak terhadap pelayanan yang diberikan serta tingkat kepercayaan terhadap pemerintah daerah. Hasil wawancara menunjukkan bahwa secara umum wajib pajak hotel di Kota Madiun enunjukkan penilaian yang baik terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak Bapenda. Wajib pajak merasa bahwa pelayanan dilakukan secara adil, tidak membedakan antara satu wajib pajak dengan wajib pajak lainnya, serta diberikan secara responsif sesuai dengan kebutuhan. Kondisi ini menunjukkan bahwa dari sisi hubungan antara wajib pajak dan petugas pajak, tidak terdapat permasalahan yang mengarah pada ketidakpuasan dalam pelayanan.

Selain itu, dari sisi kepercayaan, sebagian besar wajib pajak menyampaikan bahwa mereka memiliki kepercayaan terhadap pemerintah daerah dalam mengelola pajak yang telah dibayarkan, meskipun tidak seluruh wajib pajak mengetahui secara rinci mengenai pengelolaannya. Hal ini menunjukkan bahwa secara relasional telah terbentuk hubungan yang cukup baik antara wajib pajak dan pihak Bapenda. Namun demikian, meskipun kondisi relasional menunjukkan hasil yang positif, dalam praktiknya masih ditemukan keterlambatan dalam pelaporan dan pembayaran pajak pada sebagian wajib pajak hotel. Hal ini mengindikasikan bahwa hubungan yang baik serta tingkat kepercayaan yang tinggi tidak secara langsung mendorong kesediaan wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya secara tepat waktu. Selain itu, interaksi antara wajib pajak dan pihak Bapenda juga tidak dilakukan secara intensif dan umumnya hanya terjadi pada saat diperlukan, seperti pada saat pelaporan, pembayaran, atau ketika terdapat kendala.

Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa hubungan yang baik antara wajib pajak dan otoritas pajak belum tentu berbanding lurus dengan tingkat kepatuhan wajib pajak. Meskipun kepercayaan dan persepsi positif terhadap pelayanan telah terbentuk, hal tersebut belum cukup untuk mendorong perubahan perilaku wajib pajak agar menjalankan kewajibannya secara konsisten. Dengan demikian,

faktor relasional lebih mencerminkan kondisi hubungan yang mendukung, namun tidak menjadi faktor penentu dalam kepatuhan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa faktor relasional tidak menjadi faktor yang dominan dalam memengaruhi kepatuhan wajib pajak, melainkan lebih berperan sebagai kondisi pendukung yang mencerminkan hubungan yang baik antara wajib pajak dan pihak Bapenda, namun tidak secara langsung menentukan perilaku kepatuhan wajib pajak hotel di Kota Madiun.

KESIMPULAN

Temuan penelitian menunjukkan bahwa rendahnya kepatuhan wajib pajak Pajak Barang dan Jasa Tertentu (PBJT) sektor perhotelan di Kota Madiun dalam pelaporan maupun pembayaran pajak dipengaruhi oleh tiga kelompok faktor, yaitu faktor internal, eksternal, dan relasional. Di antara ketiga faktor tersebut, faktor internal menjadi yang paling dominan, yang tercermin dari adanya kelalaian, rendahnya tingkat kedisiplinan, serta belum optimalnya pengelolaan administrasi dan penentuan prioritas oleh wajib pajak hotel dalam menjalankan kewajiban perpajakan. Meskipun wajib pajak pada dasarnya telah memahami ketentuan perpajakan yang berlaku, pemahaman tersebut belum sepenuhnya diikuti dengan perilaku kepatuhan dalam bentuk ketepatan waktu pelaporan dan pembayaran pajak. Sementara itu, faktor eksternal yang meliputi sistem pelaporan melalui aplikasi SIMPADAMA, kemudahan mekanisme pembayaran, pelayanan petugas, serta penerapan sanksi dan reward pada dasarnya telah tersedia dan berfungsi dengan baik dalam mendukung pelaksanaan kewajiban perpajakan. Namun demikian, faktor eksternal tersebut tidak menjadi penyebab utama terjadinya keterlambatan, melainkan lebih berperan sebagai faktor pendukung dalam pelaksanaan kewajiban perpajakan.

Di sisi lain, faktor relasional yang berkaitan dengan persepsi keadilan dalam pelayanan serta tingkat kepercayaan terhadap pemerintah daerah menunjukkan kondisi yang positif. Wajib pajak pada umumnya merasa mendapatkan pelayanan yang adil serta memiliki kepercayaan terhadap pengelolaan pajak oleh pemerintah daerah. Namun demikian, kondisi tersebut tidak memberikan pengaruh yang kuat terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak, khususnya dalam hal ketepatan waktu pelaporan dan pembayaran pajak. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa permasalahan utama kepatuhan wajib pajak hotel di Kota Madiun tidak terletak pada sistem, pelayanan, maupun hubungan antara wajib pajak dan pemerintah, melainkan pada bagaimana wajib pajak mengelola kewajiban perpajakan dalam aktivitas usahanya.

REFERENSI

- Anam, H., Moehaditoyo, S. H., & Dirmayani, R. D. (2018). Pengaruh Kepatuhan, Pemeriksaan, dan Penagihan Pajak terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan Badan. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 5(2), 165–182. <https://doi.org/10.31843/jmbi.v5i2.161>
- Gani, A. I. A. A., Hidayat, K., & Pamungkas, M. G. W. E. N. (2016). Pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak Hotel Dan Restoran Terhadap Penerimaan Pajak Daerah (Studi Pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang). *Jurnal Perpajakan (JEJAK)* Vol, 8(1), 1–7. www.malangkota.go.id.
- Kota Madiun, B. P. S. (2025). Kota Madiun Dalam Angka 2025. <https://madiunkota.bps.go.id/id/publication/2025/02/28/be5b63a7ff2eb967c0e7d7ad/kota-madiun-dalam-angka-2025.html>
- Madiun, P. (2011). Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 23 Tahun 2011 Tentang Pajak Daerah. *Australian Journal of Basic and Applied Sciences*, 2(1), 20–29.
- Riyadi, S. P., Setiawan, B., & Alfarago, D. (2021). Pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak , Pemeriksaan Pajak , dan Pemungutan Pajak terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan Badan. 8(02).
- Romadhon, F., & Diamastuti, E. (2020). Kepatuhan Pajak: A Theoretical Analysis Based on the Perspective of Attribution Theory. *Jurnal Ilmiah ESAI*, 14(1), 17–35.
- Sari, S. M., Nadirah, I., Siregar, P., P, Z. I., & Simanjuntak, N. (2025). ANALISIS TERHADAP FUNGSI PAJAK SEBAGAI ALAT PENGATUR DALAM PEMBANGUNAN NASIONAL.

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)

redaksigovernance@gmail.com/admin@lkispol.or.id

80

Indexed



SINTA 4



GOVERNANCE: Jurnal Ilmiah Kajian Politik Lokal dan Pembangunan

ISSN: 2406-8721 (Media Cetak) dan ISSN: 2406-8985 (Media Online)

Volume 13 Nomor 6 Juni 2026

Journal of Islamic Management Studies, 9(2), 842–852.
<https://publications.waim.org.my/index.php/jims/article/view/132/100>

Simamora, S. I. (2024). Peran Pajak dalam Pembangunan Infrastruktur di Indonesia. *Jurnal Ekonomi Pembangunan*, 7(4), 1–4.

Sugandar, F. A., Pradana, R. D., Jamal, F., Niagara, S. G., & Hidayat, C. N. (2022). Kesadaran Hukum Wajib Pajak Dan Manfaatnya Dalam Upaya Peningkatan Pembangunan. *BHAKTI HUKUM Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(1), 109–113.