



Sistem Administrasi Penerimaan Pajak Perhotelan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Gorontalo (*Administration System of Hotel Tax Revenue Collection at the Regional Revenue Office of Gorontalo Regency*)

Annisa Adriana Maksud¹, Rustam Tohopi², Udin Hamim³

^{1,2,3}Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Gorontalo

annisamaksud@gmail.com¹, rustam@ung.ac.id², udinhamim@ung.ac.id³

Article Info	Abstract
Article history: Received: 1 September 2025 Revised: 23 September 2025 Accepted: 24 September 2025 Keywords: Hotel Tax Tax Administration Self-Assessment Local Own-Source Revenue Kata Kunci: Pajak Hotel Pajak Administrasi Penilaian mandiri Pendapatan Asli Daerah	This study was motivated by the low realization of hotel tax revenue in Gorontalo Regency, which has failed to meet the target for the past five years despite various policies being implemented. The objective of this study is to describe the hotel tax administration system at the Regional Revenue Agency of Gorontalo Regency, focusing on three main aspects: the tax collection system, the quality of services provided to taxpayers, and the utilization of information technology in tax administration. This research employed a descriptive qualitative approach using data collection techniques such as observation, in-depth interviews, and documentation. The findings reveal that the tax collection system applies a self-assessment method, in which taxpayers calculate, deposit, and report their taxes independently. However, the implementation of this method has not been accompanied by a satisfactory level of taxpayer compliance. In terms of services, tax officers have provided relatively good administrative services but have not been optimal in conducting socialization and education activities for taxpayers. Meanwhile, the utilization of information technology through the SIPADA application has been introduced to facilitate tax reporting and payment but has not yet operated effectively due to limited taxpayer understanding and several technical constraints. In conclusion, the hotel tax administration system in Gorontalo Regency has not yet functioned effectively. Therefore, strengthening supervision, improving service quality, and optimizing the use of information technology are essential to significantly and sustainably increase the region's Own-Source Revenue (PAD). Abstrak Penelitian ini dilatarbelakangi oleh rendahnya realisasi penerimaan pajak hotel di Kabupaten Gorontalo yang tidak mencapai target selama lima tahun terakhir, meskipun berbagai kebijakan telah diimplementasikan. Tujuan penelitian ini adalah mendeskripsikan sistem administrasi penerimaan pajak perhotelan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Gorontalo, dengan fokus pada tiga aspek utama: sistem pemungutan pajak, kualitas pelayanan terhadap wajib pajak, dan pemanfaatan teknologi informasi dalam proses administrasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem pemungutan menggunakan metode self-assessment, di mana wajib pajak menghitung, menyetor, dan melaporkan pajaknya secara mandiri. Namun, implementasi metode ini belum diiringi tingkat kepatuhan wajib pajak yang memadai. Dari aspek pelayanan, petugas pajak telah memberikan pelayanan yang cukup baik, khususnya dalam hal administrasi, tetapi masih kurang optimal dalam sosialisasi dan edukasi kepada wajib pajak. Sementara itu, pemanfaatan

teknologi informasi melalui aplikasi SIPADA telah diimplementasikan untuk memudahkan pelaporan dan pembayaran pajak, tetapi pemanfaatannya belum sepenuhnya efektif akibat keterbatasan pemahaman wajib pajak dan beberapa kendala teknis. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa sistem administrasi pajak perhotelan di Kabupaten Gorontalo belum berjalan optimal. Oleh karena itu, diperlukan penguatan pengawasan, peningkatan kualitas pelayanan, serta optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi untuk mendukung peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) secara signifikan dan berkelanjutan.

Corresponding Author:

Annisa Adriana Maksud
Fakultas Ilmu Sosial
Universitas Negeri Gorontalo
annisamaksud@gmail.com

1. PENDAHULUAN

Pajak daerah adalah salah satu pilar utama dalam struktur Pendapatan Asli Daerah (PAD), di mana penerimaan dari sektor pajak hotel berfungsi sebagai indikator penting efektivitas pengelolaan fiskal di pemerintahan daerah (Kurniawan et al., 2024; Anjana et al., 2025). Sejalan dengan diberlakukannya Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Daerah (UU HKPD), struktur dan kewenangan pemungutan pajak daerah mengalami perubahan yang signifikan (Ramadhan, 2019; Agusta, 2020). Dalam kaitan ini, pajak hotel, yang dikategorikan sebagai Pajak Barang dan Jasa Tertentu (PBJT), kini dipungut dengan pendekatan berbasis potensi pajak, bukan semata-mata berdasarkan realisasi tahun sebelumnya, sebagaimana diuraikan oleh Arianty dan Aulia (2024). Meskipun demikian, Kabupaten Gorontalo masih menghadapi tantangan dalam mencapai target penerimaan pajak hotel secara konsisten dalam kurun waktu lima tahun terakhir, menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara potensi dan realisasi.

Tantangan administratif perpajakan di Kabupaten Gorontalo muncul pada berbagai aspek. Mekanisme pemungutan pajak hotel menunjukkan kelemahan, terutama dalam proses identifikasi basis pajak, pemungutan tepat waktu, dan penegakan ketentuan terhadap wajib pajak yang belum mematuhi regulasi (Abidah et al., 2023). Selain itu, pelayanan kepada wajib pajak di daerah ini sering kali belum memenuhi standar kenyamanan dan kecepatan layanan yang diharapkan (Juliastrika & Nuryani, 2024). Kualitas pelayanan publik yang kurang optimal dan adanya hambatan akses informasi menjadikan wajib pajak mengalami kesulitan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan. Di samping itu, pemanfaatan teknologi informasi yang seharusnya mendukung efisiensi pelaporan dan pengawasan pajak hotel tidak sepenuhnya terintegrasi dalam praktik administrasi daerah (Abidah et al., 2023; Juliastrika & Nuryani, 2024).

Sistem administrasi perpajakan yang efektif menjadi sangat penting dalam mendukung ketaatan wajib pajak dan peningkatan penerimaan daerah. Penelitian terdahulu menegaskan bahwa aspek efisiensi dan efektivitas administrasi pajak berkorelasi kuat dengan besarnya kontribusi PAD dari sektor pajak hotel (Kowel & Tangkuman, 2019; Septriliani & Ismatullah, 2021). Oleh karena itu, penelitian ini menyajikan analisis mendalam terhadap pelaksanaan administratif pajak hotel di Kabupaten Gorontalo, dengan fokus pada bagaimana sistem administrasi penerimaan pajak hotel dijalankan berdasarkan prinsip-prinsip administrasi publik yang baik dan regulasi terkini.

Penelitian ini memfokuskan pada tiga aspek utama sistem administrasi pajak sesuai kerangka Bird (1991): pelaksanaan pemungutan, kualitas pelayanan kepada wajib pajak, dan pemanfaatan teknologi informasi dalam proses perpajakan. Melalui pemahaman empiris terhadap praktik di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Gorontalo, penelitian ini bertujuan memperlihatkan implementasi nyata administrasi pajak hotel yang adaptif dan responsif terhadap regulasi seperti UU HKPD serta dinamika perilaku wajib pajak. Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi signifikan terhadap pengembangan tata kelola pajak daerah, khususnya dalam konteks digitalisasi layanan publik dan peningkatan pelayanan publik di sektor perhotelan.

Perubahan paradigma pengelolaan keuangan daerah yang semakin menuntut inovasi dan responsivitas mendapatkan dukungan dari dinamika global, di mana digitalisasi layanan publik dan partisipasi masyarakat menjadi tuntutan utama dalam birokrasi pemerintahan modern (Rahmadany, 2024; Sendika, 2025). Kabupaten Gorontalo, dalam upaya memenuhi tuntutan ini, perlu mengimplementasikan kebijakan administrasi yang tidak hanya memadai secara regulatif, tetapi juga praktis dalam jangka panjang.

Pemahaman terhadap faktor-faktor yang memengaruhi rendahnya realisasi penerimaan pajak hotel akan membantu pemerintah daerah merumuskan kebijakan yang lebih tepat sasaran.

Sebagian besar studi yang ada telah mengkaji regulasi, potensi pajak, atau aspek hukum perpajakan daerah (Omar et al., 2024; Purnamasari et al., 2025). Namun penelitian tentang implementasi administrasi pajak hotel belum secara mendalam menelusuri sinergi antara pelayanan publik, pengawasan, dan pemanfaatan teknologi informasi dalam konteks yang konkret di Kabupaten Gorontalo. Penelitian ini hadir untuk mengisi kesenjangan tersebut dengan menawarkan gambaran komprehensif mengenai kondisi aktual sistem administrasi pajak hotel, mencakup pelaksanaan pemungutan yang sesuai regulasi, kualitas pelayanan wajib pajak, dan tingkat penggunaan teknologi informasi dalam pelaporan dan pengawasan pajak hotel.

Relevansi penelitian ini sangat tinggi dalam konteks mendukung pembangunan daerah secara berkelanjutan. Dengan memperkuat penerimaan pajak hotel melalui administrasi yang efektif, pelayanan publik yang ramah dan responsif, serta teknologi informasi yang memadai, kontribusi sektor perhotelan terhadap PAD dapat ditingkatkan. Dengan demikian, Kabupaten Gorontalo dapat lebih optimal memanfaatkan potensi fiskal yang ada untuk membiayai pembangunan infrastruktur publik, layanan masyarakat, dan program-program prioritas daerah (Herman, 2020; Selviani & Dewi, 2025). Penelitian ini menjadikan administrasi pajak hotel tidak sekadar objek kajian akademik, tetapi juga sarana praktis bagi pembuat kebijakan untuk merumuskan dan mengevaluasi kebijakan perpajakan daerah yang lebih baik di masa mendatang.

2. METODE PENELITIAN

2.1 Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai sistem administrasi penerimaan pajak perhotelan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Gorontalo. Pendekatan kualitatif dipilih karena memberikan ruang bagi peneliti untuk mengeksplorasi fenomena secara kontekstual dalam situasi yang alami, tanpa intervensi dari luar. Metode studi kasus memungkinkan peneliti mengkaji fenomena secara menyeluruh, mencakup proses, aktor, dan faktor-faktor yang memengaruhi pelaksanaan pemungutan pajak hotel di tingkat daerah.

2.2 Lokasi dan Objek Penelitian

Lokasi penelitian ditetapkan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Gorontalo, yang menjadi instansi pelaksana pemungutan pajak hotel di daerah tersebut. Objek penelitian mencakup tiga aspek utama dalam sistem administrasi pajak hotel, yaitu: (1) mekanisme pemungutan pajak hotel, (2) kualitas pelayanan kepada wajib pajak, dan (3) pemanfaatan teknologi informasi dalam proses pelaporan dan pengawasan pajak hotel. Ketiga aspek ini dipilih karena saling berkaitan dalam menentukan efektivitas dan efisiensi administrasi pajak daerah.

2.3 Informan Penelitian

Pemilihan informan dilakukan secara purposive, yaitu dengan mempertimbangkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Informan terdiri atas pejabat struktural di Badan Pendapatan Daerah yang memiliki kewenangan dalam perumusan kebijakan pemungutan pajak, staf pelaksana teknis yang terlibat langsung dalam proses pemungutan dan pelayanan, serta wajib pajak hotel di wilayah Kabupaten Gorontalo yang memiliki pengalaman dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Pendekatan purposive ini memungkinkan peneliti memperoleh informasi yang mendalam dari pihak-pihak yang kompeten dan berpengalaman.

2.4 Teknik Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui tiga teknik utama. Pertama, observasi langsung dilakukan di lapangan untuk memperoleh gambaran empiris mengenai proses pemungutan pajak hotel serta interaksi antara petugas pajak dan wajib pajak. Kedua, wawancara mendalam dilaksanakan terhadap informan kunci guna memperoleh perspektif yang komprehensif tentang tantangan, strategi, dan praktik administrasi perpajakan. Ketiga, dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan berbagai dokumen seperti peraturan perundang-undangan, laporan realisasi pajak, dan data statistik yang relevan. Kombinasi ketiga teknik ini memungkinkan peneliti memperoleh data yang lengkap, baik dari sumber primer maupun sekunder.

2.5 Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan secara deskriptif kualitatif melalui tiga tahapan utama, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan cara memilah data yang relevan, menyederhanakan informasi yang kompleks, dan mengorganisasi data ke dalam tema-tema utama sesuai fokus penelitian. Penyajian data dilakukan dalam bentuk narasi deskriptif yang memudahkan peneliti menginterpretasikan temuan. Penarikan kesimpulan dilakukan secara bertahap sepanjang proses penelitian, dengan mempertimbangkan kesesuaian data dari berbagai sumber.

2.6 Uji Validitas Data

Untuk memastikan keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan data dari berbagai informan untuk menghindari bias subjektif, sedangkan triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan data yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Pendekatan ini bertujuan untuk meningkatkan validitas dan reliabilitas temuan penelitian sehingga hasil yang diperoleh dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Efektifitas Sistem Pemungutan Pajak Perhotelan

Penelitian ini mengungkap bahwa sistem pemungutan pajak hotel di Kabupaten Gorontalo telah menerapkan mekanisme self-assessment system, di mana wajib pajak memiliki kewenangan penuh untuk menghitung, melaporkan, dan membayar pajaknya secara mandiri. Penerapan mekanisme ini memberikan keleluasaan bagi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan tanpa intervensi berlebihan dari pihak pemerintah. Dengan sistem ini, beban administrasi di pihak otoritas pajak berkurang, sementara wajib pajak didorong untuk memiliki kesadaran dan tanggung jawab yang lebih besar terhadap kewajiban perpajakannya. Hasil temuan di lapangan menunjukkan bahwa sebagian besar wajib pajak hotel telah mampu mengikuti prosedur yang ada, termasuk proses pendaftaran, pelaporan, dan pembayaran pajak, meskipun masih ada beberapa kasus di mana dokumen yang dibawa tidak lengkap sehingga memerlukan klarifikasi tambahan dari petugas pajak.

Secara teoritis, mekanisme self-assessment dianggap lebih efisien dibandingkan sistem official assessment karena pemerintah hanya berperan dalam pengawasan dan penegakan hukum apabila terjadi pelanggaran atau ketidakpatuhan (Gunadi, 2005). Dalam konteks Kabupaten Gorontalo, efektivitas sistem ini tercermin dari kesederhanaan prosedur yang memudahkan wajib pajak memahami alur pemungutan, mulai dari pendaftaran hingga pembayaran. Sederhananya proses administrasi juga mengurangi potensi terjadinya kesalahan dalam pelaporan pajak sekaligus meminimalkan waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan kewajiban perpajakan. Dengan demikian, penerapan sistem ini selaras dengan prinsip efektivitas dan efisiensi sebagaimana disampaikan Gunadi (2005), bahwa sistem pemungutan yang sederhana akan meningkatkan partisipasi wajib pajak dan menekan biaya administrasi.

Lebih jauh, efektivitas sistem pemungutan pajak hotel juga terlihat dari minimnya keluhan wajib pajak terkait prosedur administrasi. Temuan penelitian menunjukkan bahwa proses pemungutan pajak relatif berjalan lancar tanpa adanya hambatan teknis yang signifikan. Hal ini penting karena dalam konteks pelayanan publik, tingkat kepuasan masyarakat—dalam hal ini wajib pajak—menjadi salah satu indikator utama keberhasilan administrasi pemerintah. Ketika masyarakat merasa prosedur yang diterapkan mudah diakses, transparan, dan tidak berbelit-belit, maka kepercayaan terhadap otoritas pajak akan meningkat. Kepercayaan ini pada gilirannya berkontribusi terhadap peningkatan kepatuhan pajak secara sukarela, yang menjadi tujuan utama dari mekanisme self-assessment.

Selain itu, kemampuan pemerintah daerah dalam menjaga stabilitas proses pemungutan pajak juga menunjukkan efektivitas sistem yang diterapkan. Meskipun masih terdapat tantangan seperti ketidaklengkapan dokumen dalam beberapa kasus, pemerintah daerah berhasil memastikan bahwa proses pemungutan pajak tetap berjalan sesuai jadwal dan target penerimaan pajak hotel dapat dipertahankan. Stabilitas ini menjadi penting karena penerimaan pajak daerah, khususnya dari sektor perhotelan, merupakan salah satu komponen utama Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang digunakan untuk membiayai berbagai program pembangunan di Kabupaten Gorontalo. Dengan demikian, keberhasilan menjaga kelancaran pemungutan pajak hotel tidak hanya berdampak pada sektor fiskal, tetapi juga pada kualitas pelayanan publik dan pembangunan daerah secara keseluruhan.

Terakhir, hasil penelitian ini sejalan dengan pandangan bahwa efektivitas pemungutan pajak tidak hanya bergantung pada regulasi yang jelas, tetapi juga pada sinergi antara kesadaran wajib pajak dan kapasitas administrasi pemerintah daerah. Di Kabupaten Gorontalo, kombinasi antara kesederhanaan prosedur, partisipasi aktif wajib pajak, dan kinerja pemerintah daerah dalam mengelola proses pemungutan menjadi faktor utama yang mendukung efektivitas sistem yang ada. Namun demikian, ke depan diperlukan peningkatan kualitas pelayanan melalui pemanfaatan teknologi informasi yang lebih terintegrasi, sehingga seluruh proses pemungutan pajak dapat dilakukan secara digital untuk meminimalkan kendala administratif dan meningkatkan transparansi.

3.2 Kualitas Pelayanan kepada Wajib Pajak

Pelayanan publik menjadi aspek penting dalam sistem administrasi pajak. Berdasarkan wawancara dan observasi, pelayanan petugas pajak di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Gorontalo dinilai cukup memuaskan. Wajib pajak merasa dilayani dengan ramah, cepat, dan komunikatif, serta dibantu saat menghadapi kendala teknis atau administratif. Proses pendaftaran dan pelaporan tidak berbelit-belit, yang secara langsung meningkatkan kenyamanan dan kepatuhan dalam menjalankan kewajiban perpajakan. Pelayanan publik merupakan salah satu komponen penting dalam sistem administrasi perpajakan karena

secara langsung memengaruhi kepatuhan dan partisipasi wajib pajak. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Gorontalo, kualitas pelayanan yang diberikan petugas pajak dinilai cukup memuaskan. Wajib pajak merasa dilayani dengan ramah, cepat, dan komunikatif, terutama ketika menghadapi kendala teknis atau administratif dalam proses pendaftaran dan pelaporan pajak. Proses administrasi yang tidak berbelit-belit menciptakan pengalaman positif bagi wajib pajak dan secara tidak langsung mendorong kesadaran serta kepatuhan dalam melaksanakan kewajiban perpajakan.

Jika dikaitkan dengan teori Tjiptono (2005) tentang pelayanan publik yang menekankan pentingnya dimensi kualitas dalam menciptakan kepuasan masyarakat, pelayanan yang baik akan meningkatkan kepercayaan terhadap lembaga pemerintah. Hal ini sejalan dengan model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Lupiyoadi (2014), di mana kualitas pelayanan diukur melalui lima dimensi utama: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Dalam konteks pelayanan pajak di Kabupaten Gorontalo, kelima dimensi ini terlihat cukup terpenuhi. Dimensi tangibles tercermin dari fasilitas pelayanan yang memadai dan kemudahan akses informasi, sementara reliability dan responsiveness ditunjukkan melalui ketepatan waktu dalam pelayanan serta kesiapan petugas membantu wajib pajak menyelesaikan masalah yang dihadapi.

Selain itu, dimensi assurance tampak dari kemampuan petugas dalam memberikan informasi yang akurat serta menjaga profesionalitas selama proses pelayanan berlangsung. Hal ini sangat penting karena kepercayaan masyarakat terhadap otoritas pajak dapat terbangun apabila petugas menunjukkan kompetensi dan integritas yang tinggi. Selanjutnya, dimensi empathy tercermin dari perhatian personal yang diberikan petugas kepada wajib pajak, misalnya dengan membantu wajib pajak yang kurang memahami prosedur administrasi atau menghadapi kesulitan teknis dalam pelaporan pajak. Bentuk perhatian ini menciptakan kesan bahwa pemerintah daerah tidak hanya berperan sebagai regulator, tetapi juga sebagai fasilitator yang memahami kebutuhan masyarakat.

Kualitas pelayanan yang baik pada akhirnya berdampak positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak (Suarjana et al., 2020; Zuraeva & Rulandar, 2020; Putra & Sujana, 2021). Ketika wajib pajak merasa dilayani dengan baik, mereka cenderung lebih patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakan tanpa merasa terbebani. Hal ini sesuai dengan temuan beberapa penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik yang tinggi dapat meningkatkan kepatuhan pajak secara sukarela karena masyarakat merasa proses administrasi pajak berlangsung transparan, mudah diakses, dan adil.

Namun demikian, meskipun kualitas pelayanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Gorontalo telah dinilai cukup baik, masih terdapat peluang untuk pengembangan lebih lanjut, terutama melalui digitalisasi pelayanan. Penerapan sistem berbasis teknologi informasi seperti pelayanan online dan integrasi data real-time dapat meningkatkan kecepatan, akurasi, dan transparansi proses administrasi pajak. Selain itu, inovasi layanan berbasis digital juga memungkinkan wajib pajak mengakses informasi atau melakukan pelaporan pajak tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan, sehingga efisiensi waktu dan biaya dapat lebih optimal.

3.3 Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam Administrasi Pajak

Salah satu temuan penting dalam penelitian ini adalah pemanfaatan teknologi informasi melalui penerapan Sistem Informasi Pajak Daerah (SIPADA) di Kabupaten Gorontalo. Aplikasi ini dirancang untuk mendukung proses administrasi perpajakan secara daring, meliputi pelaporan, pembayaran, pemantauan status pembayaran, hingga pengunduhan bukti setor secara mandiri oleh wajib pajak. Dengan sistem ini, rantai birokrasi yang sebelumnya memerlukan interaksi manual dengan petugas pajak, perantara kolektor, atau pihak bank dapat dipangkas secara signifikan. Hal ini menciptakan proses administrasi pajak yang lebih cepat, transparan, dan terintegrasi, sehingga mengurangi potensi hambatan administratif yang seringkali menjadi keluhan wajib pajak.

Menurut Halim (2013), digitalisasi dalam administrasi perpajakan berperan penting dalam meningkatkan transparansi, akurasi, serta efisiensi proses. Digitalisasi memungkinkan setiap transaksi tercatat secara otomatis dalam sistem, sehingga meminimalkan risiko kesalahan pencatatan atau manipulasi data yang mungkin terjadi pada proses manual. Dalam konteks Kabupaten Gorontalo, penerapan SIPADA terbukti mendukung akuntabilitas fiskal, karena data transaksi dapat dipantau secara real-time baik oleh wajib pajak maupun pemerintah daerah. Dengan demikian, digitalisasi bukan hanya mempermudah proses administrasi, tetapi juga memperkuat aspek integritas dan kepercayaan publik terhadap lembaga perpajakan daerah.

Manfaat konkret dari penerapan SIPADA terlihat pada percepatan proses administrasi dan efisiensi waktu. Wajib pajak tidak lagi perlu datang langsung ke kantor pelayanan pajak hanya untuk melaporkan atau membayar pajak. Melalui gawai atau komputer pribadi, proses pelaporan dan pembayaran dapat dilakukan dari mana saja, sehingga mengurangi beban waktu dan biaya transportasi. Di sisi lain, pemerintah daerah juga mendapatkan keuntungan berupa sistem pencatatan yang lebih terstruktur, memudahkan analisis data penerimaan pajak, dan mempercepat proses pelaporan internal.

Namun, penelitian ini juga menemukan bahwa pada tahap awal implementasi SIPADA, tantangan adaptasi teknologi masih dirasakan oleh sebagian wajib pajak, khususnya bagi mereka yang belum terbiasa dengan layanan digital. Beberapa wajib pajak mengalami kesulitan dalam melakukan pendaftaran akun, mengunggah dokumen, atau memahami alur transaksi dalam aplikasi. Meski demikian, pihak Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Gorontalo merespons tantangan ini dengan menyediakan pendampingan teknis melalui petugas pelayanan pajak. Langkah ini terbukti efektif dalam membantu proses transisi menuju sistem digital, sekaligus meningkatkan literasi teknologi masyarakat di sektor perpajakan.

Dari perspektif efektivitas administrasi pajak, integrasi SIPADA membawa dampak positif tidak hanya dalam hal pelayanan, tetapi juga dalam peningkatan kepatuhan wajib pajak. Dengan proses yang lebih mudah, cepat, dan transparan, wajib pajak merasa lebih nyaman dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka. Selain itu, sistem daring ini juga memfasilitasi pemerintah daerah untuk melakukan pemantauan kepatuhan secara berkelanjutan, sehingga potensi kebocoran penerimaan pajak dapat ditekan seminimal mungkin. Pada akhirnya, pemanfaatan teknologi informasi melalui SIPADA selaras dengan prinsip good governance yang menekankan transparansi, akuntabilitas, efisiensi, dan efektivitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

4. KESIMPULAN DAN SARAN/REKOMENDASI

4.1 Kesimpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa sistem administrasi penerimaan pajak perhotelan di Kabupaten Gorontalo telah dijalankan dengan pendekatan self-assessment, pelayanan yang cukup baik, serta dukungan teknologi informasi melalui aplikasi SIPADA. Sistem pemungutan memberikan kemudahan kepada wajib pajak, pelayanan petugas dinilai ramah dan komunikatif, sementara pemanfaatan teknologi informasi meningkatkan efisiensi pelaporan dan pembayaran pajak. Temuan ini menjawab tujuan dan rumusan masalah terkait efektivitas sistem pemungutan, kualitas pelayanan, dan dukungan teknologi dalam pengelolaan pajak hotel.

Secara teoritis, hasil ini mendukung pandangan Bird (2015) bahwa efektivitas sistem administrasi pajak bergantung pada mekanisme pemungutan, pelayanan, dan teknologi informasi. Secara praktis, penelitian ini menekankan pentingnya peningkatan kapasitas petugas pajak dalam sosialisasi dan pendampingan teknologi, serta perlunya pengawasan lebih ketat terhadap kepatuhan wajib pajak. Keterbatasan penelitian ini terletak pada ruang lingkup yang hanya mencakup satu daerah dan jenis pajak tertentu. Penelitian selanjutnya dapat memperluas analisis ke wilayah lain atau menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengukur pengaruh variabel-variabel tersebut terhadap penerimaan pajak secara lebih objektif.

4.2 Saran/Rekomendasi

Pemerintah daerah melalui Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) perlu memperkuat sistem pengawasan terhadap kepatuhan wajib pajak hotel dengan melaksanakan audit rutin, pelaporan berbasis data, serta penerapan sanksi yang tegas namun tetap proporsional. Di sisi lain, pemanfaatan teknologi informasi melalui aplikasi SIPADA perlu dioptimalkan dengan pengembangan fitur yang lebih interaktif, seperti notifikasi otomatis, integrasi dengan sistem pembayaran digital, dan laporan real-time sehingga dapat memudahkan wajib pajak sekaligus meningkatkan transparansi. Peningkatan kapasitas sumber daya manusia juga menjadi aspek penting, di mana petugas pajak disarankan untuk mengikuti pelatihan berkelanjutan terkait pelayanan publik, pemanfaatan teknologi, dan strategi komunikasi agar mampu memberikan pendampingan yang efektif. Selain itu, sosialisasi dan edukasi mengenai aturan, manfaat pajak, serta tata cara penggunaan aplikasi SIPADA perlu diperkuat melalui berbagai media, baik secara langsung maupun daring, guna meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak. Penelitian selanjutnya juga diharapkan dapat memperluas cakupan pada jenis pajak daerah lainnya, seperti pajak restoran, hiburan, dan parkir, atau menggunakan metode kuantitatif untuk mengukur pengaruh variabel administrasi pajak secara lebih objektif terhadap peningkatan PAD.

REFERENSI

- Anjana, I. D. G. I. D., & Wirantari, I. D. A. P. (2025). Kinerja Bidang Pengelolaan Pendapatan Daerah dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD)(Studi Pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali). *Ethics and Law Journal: Business and Notary*.
- Agusta, R. (2020). Peranan Penerimaan Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah Terhadap Pendapatan Asli Daerah Pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bulukumba. *Journal of Applied Managerial Accounting*, 4(1), 33-41.
- Arianty, F., Sos, S., Kasim, E. S., Sos, S., Kusumastuti, H., Sos, S., ... & Aulia, S. (2024). *Perpajakan Dan Corporate Citizenship*. Nas Media Pustaka.
- Bird, R. M. (2015). Improving tax administration in developing countries. *Journal of tax administration*, 1(1), 23-45.

- Bird, R. M. (1991). Tax administration and tax reform: reflections on experience. *Tax policy in developing countries*, 38-56.
- Herman, Z. (2020). *Peranan Pajak Hotel dan Restoran terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) di Kabupaten Karimun Provinsi Kepulauan Riau* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Riau).
- Juliastrika, G. S. A., & Nuryani, Y. (2024). Systematic Literatur Review: Evaluasi Keberhasilan Pemungutan Pajak Hotel di Indonesia. *JABIPREUNER*, 1(1), 86-102.
- Kowel, V. A., Kalangi, L., & Tangkuman, S. J. (2019). Pengaruh pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak dan modernisasi administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 7(3).
- Kurniawan, A., Akbar, B., Sinurat, M., & Meltarini, M. (2024). Strategi Optimalisasi Pendapatan Pajak Daerah Untuk Meningkatkan Kemandirian Keuangan (Analisis di Kota Pekanbaru). *Ekonomis: Journal of Economics and Business*, 8(1), 962-969.
- Meidawati, N. (2017). Analisis Efektivitas, Efisiensi, Kontribusi Pajak Hotel Dan Restoran Terhadap Pendapatan Asli Daerah Kota Yogyakarta.
- Omar, N. J. M., Qasim, N. H., Kawad, R. T., & Kalenychenko, R. (2024). The role of digitalization in improving accountability and efficiency in public services. *Revista Investigacion Operacional*, 45(2), 203-24.
- Purnamasari, E. D. A., Mboeik, P. M. R., Setiawan, A. L., Stefany, K., Manuputty, S. A. A., Indriani, N. A., ... & Kuncoro, B. S. (2025). Digital Tax System: Peluang, Tantangan, dan Implementasi di Indonesia. SIEGA Publisher.
- Putra, K. V. P., & Sujana, E. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Hotel di Kabupaten Buleleng. *Jurnal Akuntansi Profesi*, 12(1), 166-175.
- Rahmadany, A. F. (2024). Transformasi Digital Pengelolaan Keuangan Daerah dalam Mewujudkan Agile government pada Reformasi Birokrasi 4.0. *Jurnal Ilmiah Administrasi Pemerintahan Daerah*, 16(2), 195-209.
- Ramadhan, P. R. (2019). Pengaruh pajak daerah dan retribusi terhadap pendapatan asli daerah kabupaten/kota di Sumatera Utara. *Jurnal Akuntansi Dan Bisnis: Jurnal Program Studi Akuntansi*, 5(1), 81-87.
- Ramadhani, R., Abdillah, M., Santoso, I., Destrio, Y., Hadi, D., & Maulana, A. (2024). Inovasi E-Government Dalam Meningkatkan Kualitas Administrasi Pelayanan Publik: Studi Kasus Inovasi Pemerintah Daerah Kabupaten Jember. *Interelasi Humaniora*, 1(2), 62-79.
- Selviani, A., & Dewi, C. M. (2025). Analisis Efektivitas Pajak Hotel Dan Pajak Restoran Dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah Kota Palu. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 8(5), 2641-2649.
- Sendika, M., & Frinaldi, A. (2025). Transformasi Budaya Organisasi Di Sektor Publik: Inovasi Menuju Pelayanan Publik Yang Lebih Responsif. *SOCIAL: Jurnal Inovasi Pendidikan IPS*, 5(2), 371-380.
- Sepriliani, L., & Ismatullah, I. (2021). Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jae (Jurnal Akuntansi Dan Ekonomi)*, 6(1), 92-102.
- Suarjana, A. A. G. M., Partika, I. D. M., Jaya, I. M. S. A., & Murni, N. G. N. S. (2020). Pengaruh Kualitas dan Kepuasan Pelayanan Pajak terhadap Motivasi Membayar Pajak Serta Dampaknya terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Bisnis Dan Kewirausahaan*, 16(2), 147-159.
- Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Daerah. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 3.
- Zuraeva, M., & Rulandari, N. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Perpajakan dalam Rangka Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Kpp Pratama Jakarta Senen 2018). *Jurnal Pajak Vokasi (JUPASI)*, 2(1), 37-44.