

## Literasi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Homestay

### *Tax Literacy and Homestay Service Quality*

Majidah

Cahyaningsih \*

Department of Accounting, Faculty of Economics and Business, Telkom University, Bandung, West Java/Indonesia

email:

[cahyaningsih@telkomuniversity.ac.id](mailto:cahyaningsih@telkomuniversity.ac.id)

#### Kata Kunci

Literasi kualitas pelayanan homestay  
Literasi perpajakan homestay  
Paguyuban homestay kamojang

#### Keywords:

*Homestay service quality literacy  
Homestay tax literacy  
Kamojang homestay association*

Received: June 2023

Accepted: January 2024

Published: May 2024

#### Abstrak

Homestay Kamojang telah memiliki beberapa segmen pelanggan, namun pelanggan instansi pemerintah mensyaratkan pengusaha memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak. Demikian pula dalam pengelolaan homestay belum memiliki standar kualitas pelayanan. Oleh karena itu kegiatan pengabdian kepada masyarakat melalui program Community Service Engagement untuk komunitas pemilik homestay yang bergabung dalam Paguyuban Homestay Kamojang difokuskan pada literasi perpajakan homestay dan kualitas pelayanan homestay. Hasil assessment dari kegiatan literasi perpajakan homestay menunjukkan bahwa mayoritas peserta mengerti tentang pajak daerah, pajak usaha mikro, kecil, dan menengah, tarif pajak, serta sanksi pajak terkait peraturan perpajakan homestay. Hasil assessment dari kegiatan literasi kualitas pelayanan homestay menunjukkan bahwa mayoritas peserta mengerti unsur kualitas layanan, kriteria, dan fungsi homestay. Mayoritas pemilik homestay telah memiliki unsur kualitas layanan yang relatif baik

#### Abstract

*Homestay Kamojang already has several customer segments, but government agency customers require entrepreneurs to have a Taxpayer Identification Number. Likewise, homestay management still needs to have service quality standards. Therefore, community service activities through the Community Service Engagement program for homestay owner communities who join the Kamojang Homestay Association focus on homestay tax literacy and quality of homestay service. The assessment results of homestay tax literacy activities showed that most participants understood local taxes, micro, small, and medium business taxes, tax rates, and tax sanctions related to homestay tax regulations. The homestay service quality literacy assessment results showed that most participants understood the elements of service quality, criteria, and homestay functions. The majority of homestay owners have relatively good service quality elements.*



© 2024 Majidah, Cahyaningsih. Published by [Institute for Research and Community Services Universitas Muhammadiyah Palangkaraya](http://www.instituteforresearchandcommunityservices.com). This is Open Access article under the [CC-BY-SA License \(http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/\)](http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/). DOI: <https://doi.org/10.33084/pengabdianmu.v9i5.5340>

## PENDAHULUAN

Kamojang Desa Laksana, Kecamatan Ibum, Kabupaten Bandung, merupakan destinasi wisata. Oleh karena itu terdapat homestay-homestay yang tergabung dalam Paguyuban Homestay Kamojang. Homestay tersebut sebagai sarana wisatawan yang ingin bermalam di Desa Laksana, karena destinasi wisata yang ada di daerah tersebut cukup banyak. Destinasi wisata tersebut antara lain Kawah Kamojang, wisata Geothermal, Pusat Konservasi Elang, Danau Ciharus, Kawah Manuk. Desa Laksana merupakan salah satu desa wisata di Kabupaten Bandung. Disamping kondisi geografisnya yang indah, 60% penduduk Desa Laksana berusia 15-64 tahun atau usia produktif (Koordinator Statistik Kecamatan Ibum, 2018). Dengan demikian potensial untuk pengembangan perekonomian masyarakat desa, melalui pengembangan pariwisata. Salah satunya keberadaan homestay-homestay di Kamojang Desa Laksana.

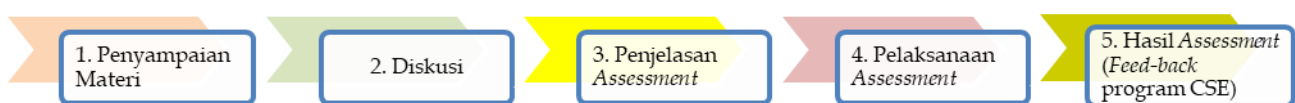
Homestay yang ada sudah memiliki pelanggan, yaitu para wisatawan antara lain para tamu Badan Usaha Milik Negara yang ada di dusun maupun desa tersebut, Mahasiswa dan Siswa yang praktik kerja, wisatawan publik, termasuk

komunitas olah raga. Homestay Kamojang juga memiliki mitra antara lain pemilik kantin, usaha laundry, dan usaha oleh-oleh. Sinergi dalam usaha tersebut dapat memajukan usaha bersama dan berdampak pada pertumbuhan perekonomian desa. Demikian pula dengan perluasan segmen pelanggan termasuk pelanggan instansi pemerintah. Namun demikian, pelanggan instansi pemerintah mensyaratkan pengusaha memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) sebagaimana Peraturan Menteri Keuangan No. 231/PMK.03/2019 tentang Tata Cara Pendaftaran dan Penghapusan Nomor Pokok Wajib Pajak, Pengukuhan dan Pencabutan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak, serta Pemotongan dan/atau Pemungutan dan Penyetoran dan Pelaporan Pajak bagi Instansi Pemerintah (Menteri Keuangan Republik Indonesia, 2019). Sementara itu, usaha homestay dapat dikategorikan sebagai usaha mikro jika memiliki omset penjualan tahunan sampai dengan Rp50.000.000 (Rafli, 2022). Merujuk pada kedua sumber referensi tersebut, para pengusaha homestay Kamojang belum memiliki NPWP dan omset rata-rata penjualan setahun kurang dari Rp50.000.000. Demikian pula dalam pengelolaan homestay belum memiliki standar pengelolaan. Atas permasalahan tersebut, maka implementasi program Community Service Engagement (CSE) untuk komunitas pemilik homestay yang bergabung dalam Paguyuban Homestay Kamojang difokuskan pada Literasi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Homestay.

## METODE

Pengabdian masyarakat (Abdimas) yang dilakukan terhadap pemilik homestay yang merupakan anggota Paguyuban Homestay Kamojang disebut Community Service Engagement (CSE). Kegiatan ini merupakan hibah internal multi years, di tahun ke-3 difokuskan pada literasi perpajakan dan kualitas layanan. *Community engagement* ini menjadi pendekatan dalam pelaksanaan Abdimas ini. *Community engagement* adalah proses belajar melalui sharing pengetahuan kepada pihak yang terlibat untuk mengidentifikasi, prioritas, dan berbagai kemungkinan membuat keputusan dan membuat sesuatu yang diharapkan menjadi kenyataan bersama (Ansori *et al.*, 2021).

Community engagement ini dibangun di atas pondasi social and ecological entrepreneurship, yaitu mengembangkan kapasitas masyarakat dengan mendukung bentuk-bentuk kewirausahaan sosial yang terkait dengan lingkungan yang sudah diidentifikasi dengan masyarakat (Tiwari *et al.*, 2014). Pengembangan para pemilik homestay sebagai anggota Paguyuban *Homestay* Kamojang melalui program CSE ini dengan mendukung kewirausahaan sosial terkait dengan lingkungan geografis sebagai daerah wisata. Pemilik yang juga merupakan pengelola homestay adalah sumber daya kunci untuk mendukung proposisi nilai. Untuk menghasilkan proposisi nilai, pengelola homestay perlu memiliki keterampilan manajerial melalui pembinaan yang berkesinambungan (Majidah *et al.*, 2021). Oleh karena itu kegiatan CSE ini dikemas dengan pola literasi yang bersifat interaktif, sehingga mitra kegiatan ini dapat berpartisipasi aktif. Kegiatan ini dilakukan dengan tahapan sebagai berikut:



Gambar 1. Tahapan Pelaksanaan Literasi Perpajakan dan Kualitas pelayanan.

Tahapan pelaksanaan kegiatan sebagai mana Gambar 1 ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Penyampaian materi; terdapat dua materi yang disampaikan dalam kegiatan CSE ini, yaitu (a) literasi perpajakan dan (b) literasi kualitas pelayanan *homestay*. Kegiatan ini dilakukan dalam waktu yang berbeda, agar mitra mudah menyerap pengetahuan dan mampu mengimplementasikan dalam pengelolaan usaha *homestay* mereka.
- 2) Diskusi; setelah narasumber menyampaikan materinya, mitra sebagai peserta CSE ini diberi kesempatan untuk bertanya dan mendiskusikan materi tersebut sesuai dengan kapasitas mereka, agar proses literasi ini benar-benar bermanfaat bagi mitra.

- 3) Penjelasan *assessment*; untuk menilai keberhasilan literasi dalam CSE ini, maka perlu dilakukan *assessment*. Oleh karena *assessment* dilakukan melalui *google form* dengan menggunakan *mobile phone* peserta, maka perlu dijelaskan cara *assessment* ini kepada peserta.
- 4) Pelaksanaan *assessment*; pelaksanaan *assessment* dipantau oleh para fasilitator yang merupakan anggota tim CSE yang terdiri dari para Mahasiswa. Tugas fasilitator memantau dan membantu peserta atau mitra, selama proses literasi dan *assessment* berlangsung, sehingga kegiatan ini dapat berjalan lancar.  
Hasil *assessment*; hasil *assessment* menunjukkan tingkat penyerapan pemahaman peserta terhadap materi perpajakan dan kualitas layanan yang diberikan oleh pemateri. Hasil *assessment* ini juga merupakan *feedback* pelaksanaan CSE ini, yaitu untuk perbaikan berkelanjutan dalam pelaksanaan program sejenis dan sekaligus sebagai strategi untuk memunculkan gagasan-gagasan abdimas yang bermanfaat bagi masyarakat

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dan pembahasan pada kegiatan ini di bagi menjadi 2, yaitu (1) hasil dan pembahasan literasi perpajakan homestay serta (2) hasil dan pembahasan literasi kualitas pelayanan homestay. Masing-masing hasil dan pembahasan dijelaskan sebagai berikut.

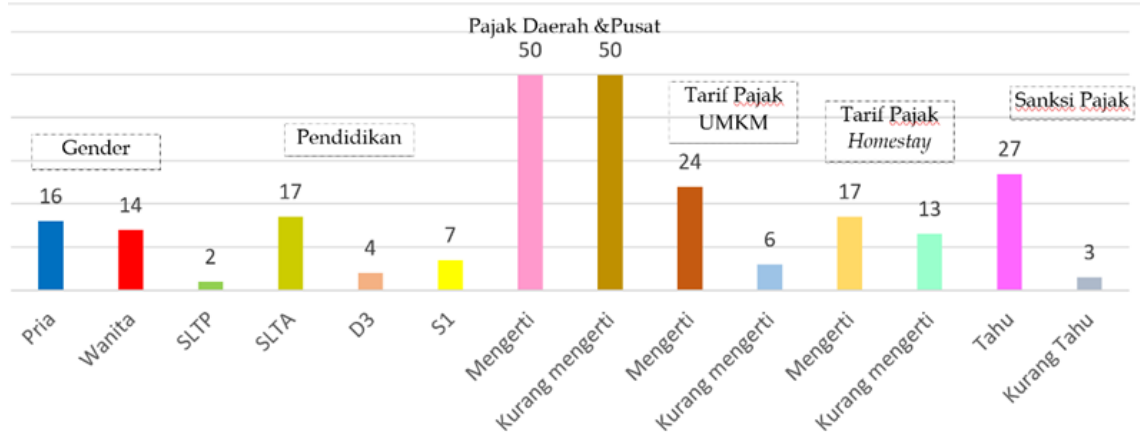
### *Hasil dan Pembahasan Literasi Perpajakan Homestay*

Hasil dan pembahasan literasi Perpajakan dimulai dengan kegiatan literasi tentang pajak homestay yang terdiri atas pajak pusat dan pajak daerah. Pajak daerah terdiri atas (1) pajak hotel, (2) pajak bumi dan bangunan sektor perkotaan dan pedesaan (PBB-P2), (3) pajak penerangan jalan, serta (4) pajak air tanah. Pengusaha homestay juga dibebani pajak pusat, yaitu pajak usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM), yaitu PPh final 0,5% (Irawan, 2019). Sementara itu syarat desa wisata antara lain ketersediaan homestay sebagai faktor pendukung (Noor *et al.*, 2020). Oleh karena pajak bersifat wajib dipatuhi oleh wajib pajak, maka jika tidak mematuhi dapat terkena sanksi. Fakta yang terjadi di Dusun Kamojang, Desa Laksana, ukuran usaha homestay setara dengan usaha mikro. Dengan kewajiban perpajakan yang beragam ini tentu dapat menghambat usaha. Hal ini bisa disolusikan dengan menyampaikannya kepada Pemerintah Daerah, agar pengembangan desa wisata tidak terhambat oleh beban pajak yang ada. Namun demikian, pemilik homestay perlu memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak yang bermanfaat pula untuk menjalin usaha dengan instansi pemerintah dan manfaat lainnya, misal untuk pendanaan eksternal. Kegiatan literasi perpajakan homestay yang disampaikan dalam kegiatan CSE disajikan pada Gambar 2 berikut ini.



Gambar 2. Kegiatan Literasi Perpajakan Homestay.

Setelah dilaksanakan kegiatan CSE literasi perpajakan homestay, maka dilakukan *assessment* kepada peserta guna mengetahui tingkat pemahaman materi yang disampaikan, sekaligus menjadi *feedback* bagi kegiatan ini. Hasil dari *assessment* tersebut sebagaimana disajikan pada Gambar 3 berikut ini.



Gambar 3. Hasil Assessment Literasi Perpajakan Homestay.

Gambar 3 menjelaskan bahwa jumlah peserta kegiatan CSE literasi perpajakan ini 30 orang, 16 orang (53%) adalah pria, mayoritas berpendidikan SLTA, yaitu 17 orang (57%). Peserta yang mengerti atau kurang mengerti pajak daerah masing-masing 50%. Mayoritas peserta mengerti tentang pajak UMKM. Mayoritas peserta juga mengerti tentang tarif pajak homestay dan 27 peserta (90%) mengerti sanksi pajak. Pemahaman peraturan perpajakan homestay bagi pemiliknya, dapat membuka wawasan untuk secara bersama-sama mengajukan keberatan atas besaran tarif pajak kepada pemerintah daerah, namun tetap mematuhi peraturan perpajakan sesuai dengan kemampuannya usaha mereka.

#### *Hasil dan Pembahasan Literasi Kualitas Pelayanan Homestay*

Literasi kualitas pelayanan homestay merupakan rangkaian kegiatan setelah literasi perpajakan. Kegiatan ini tidak dilakukan dalam waktu bersamaan, agar peserta mudah menyerap materi yang disampaikan dalam kegiatan ini. Kualitas pelayanan homestay adalah tingkat keunggulan layanan sesuai dengan harapan tamu sebagai pelanggannya (Sudiarta & Suwintari, 2020). Meskipun homestay kamojang pengelolaannya belum profesional, diharapkan dengan kegiatan CSE ini, dapat meningkatkan kualitas pelayanan, tanpa meninggalkan kearifan lokal. Sebagaimana persyaratan desa wisata antara lain perlu keberadaan homestay. Ini ditunjukkan dalam pedoman desa wisata yang memperhatikan nilai lokal sebagai identitas diri dan identitas lokal, dan dalam aspek amenities bahwa desa wisata yang berkembang terdapat homestay (Wirdayanti & Ariani, 2021). Amenitas merupakan penunjang pemenuhan kebutuhan wisatawan (Wirdayanti & Ariani, 2021).

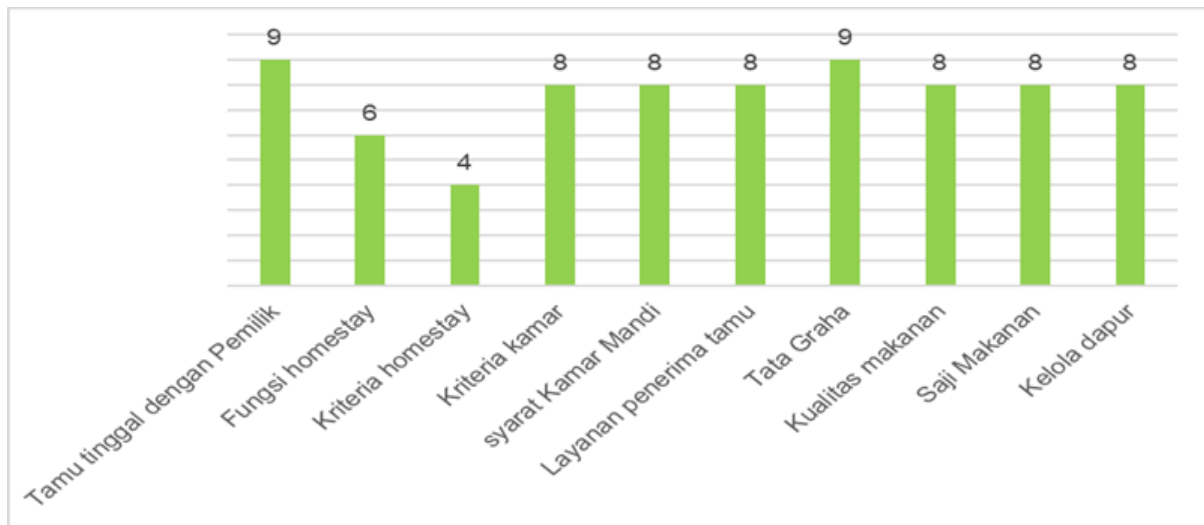
Kualitas layanan yang disampaikan dalam program CSE ini meliputi (1) kriteria kamar, (2) kriteria kamar mandi, (3) layanan terima tamu, (4) tata graha, (5) kualitas makanan, (6) penyajian makanan, dan (7) pengelolaan dapur. Kegiatan literasi tersebut disertai dengan diskusi pasca paparan materi dan menunjukkan model-model pengelolaan homestay. Kegiatan literasi kualitas pelayanan homestay pada program CSE sebagaimana Gambar 4 berikut ini.



Gambar 4. Kegiatan Literasi Kualitas Pelayanan Homestay



Setelah kegiatan literasi, untuk mengukur penyerapan pengetahuan yang disampaikan narasumber, kemudian dilakukan assessment, dengan instrumen kuesioner melalui google form yang dikemas melalui mobile phone. Hasil dari assessment tersebut sebagaimana disajikan pada Gambar 5 berikut ini.



Gambar 5. Hasil Assessment Literasi Kualitas Pelayanan Homestay.

Gambar 5 menunjukkan hasil assessment literasi kualitas pelayanan homestay. Hasil assessment tersebut menunjukkan bahwa mayoritas peserta mengerti unsur kualitas layanan, kriteria, dan fungsi homestay. Peserta membandingkan assessment dengan kondisi riil homestay yang dimilikinya. Hasil assessment menunjukkan bahwa mayoritas unsur kualitas layanan sudah relatif baik, namun hasil kriteria homestay relatif masih rendah dan fungsi homestay relatif cukup. Hasil tersebut dapat memotivasi pemilik homestay untuk melakukan perbaikan homestay sesuai kriteria pedoman desa wisata Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif.

## KESIMPULAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat melalui program Community Service Engagement (CSE) untuk komunitas pemilik homestay yang bergabung dalam Paguyuban Homestay Kamojang difokuskan pada literasi perpajakan homestay dan kualitas pelayanan homestay. Hasil assessment untuk mengetahui tingkat pemahaman materi literasi perpajakan homestay menunjukkan bahwa mayoritas peserta mengerti tentang pajak daerah, pajak UMKM, tarif pajak, serta sanksi pajak terkait dengan peraturan perpajakan homestay. Hasil assessment untuk mengetahui tingkat pemahaman materi kualitas pelayanan homestay menunjukkan bahwa mayoritas peserta mengerti unsur kualitas layanan, kriteria, dan fungsi homestay. Mayoritas pemilik homestay telah memiliki unsur kualitas layanan yang relatif baik. Kegiatan pengabdian masyarakat ini dapat dilanjutkan di masa yang akan datang. Saran untuk kegiatan pengabdian masyarakat selanjutnya adalah dengan memberikan pelatihan-pelatihan lainnya, seperti manajemen risiko dan service excellence untuk pengelola homestay.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Tim pengabdian kepada masyarakat menyampaikan terima kasih kepada Direktorat Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (PPM) Universitas Telkom untuk pendanaan hibah internal multi years program Community Service Engagement (CSE) Desa Wisata di Dusun Kamojang, Desa Laksana, Kecamatan Ibum, Kabupaten Bandung. Tim juga menyampaikan terima kasih kepada Pemilik atau Pengelola Homestay Kamojang dan Paguyuban Homestay Kamojang yang telah menjadi mitra abdimas.

## REFERENSI

- Ansori, M., Afandi, A., Fitriyah, R. D., Safriyani, R., & Farisia, H. (2021). Pendekatan Pendekatan dalam University-Community Engagement. *Surabaya: UIN SUNAN AMPEL PRESS*.
- Irawan, K. I. (2019, Februari 20). Aturan Pajak Homestay dan Hotel Berbintang Disamakan. Diambil kembali dari Kompas: <https://www.kompas.id/baca/utama/2019/02/20/aturan-pajak-homestay-dan-hotel-berbintang-disamakan/>
- Koordinator Statistik Kecamatan Ibum. (2018). Kecamatan Ibum Dalam Angka. Kabupaten Bandung: BPS Kabupaten Bandung.
- Majidah, M., Cahyaningsih, C., Saraswati, R. S., & Inawati, W. A. (2021). Self-Identification of Homestay Management Problems and Canvas Business Model. *Journal of Innovation and Community Engagement*, **2**(1), 1-10. <https://doi.org/10.28932/jice.v2i1.3549>.
- Menteri Keuangan Republik Indonesia. (2019, Desember 31). Tata Cara Pendaftaran dan Penghapusan Wajib Pajak, Pengukuhan dan Pencabutan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak, serta Pemotongan dan / Atau Pemungutan, Penyetoran dan Pelaporan Pajak bagi Instansi Pemerintah. BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2019 NOMOR 1746. Jakarta: DIREKTUR JENDERAL.
- Noor, M. F., Indriani, N., & Sukmana, E. (2020). Pembangunan Homestay sebagai Fasilitas Pariwisata Penunjang Kesejahteraan Masyarakat Desa Budaya Pampang Samarinda. *Epigram*, **17**(2), 133-142. <https://doi.org/10.32722/epi.v17i2.3460>
- Rafli, A. M. (2022, Juni 08). Pengertian, Ciri-Ciri, Peran, dan Kriteria Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Diambil kembali dari Mekari Jurnal: <https://www.jurnal.id/id/blog/kriteria-usaha-mikro-sbc/>
- Tiwari, R., Lommerse, M., & Smith, D. (2014). *M2 Models and Methodologies for Community Engagement*. New York: Springer. [http://dx.doi.org/10.1007/978-981-4585-11-8\\_1](http://dx.doi.org/10.1007/978-981-4585-11-8_1)
- Sudiarta, I., & Suwintari, I. A. (2020). Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas Homestay Canggih terhadap Kepuasan Backpacker. *Jurnal Ilmiah Hospitality Management*, **11**(01), 24-35. <https://doi.org/10.22334/jihm.v11i1.174>
- Wirdayanti, A., & Ariani, V. (2021). *Pedoman Desa Wisata*. Jakarta: Kementerian Koordinasi Bidang Kemaritiman dan Investasi.