

**INTENSIFIKASI SEKTOR PARIWISATA DALAM
MENINGKATKAN PENDAPATAN ASLI DAERAH PADA
MASA PANDEMI COVID-19 DI DINAS PARIWISATA
KABUPATEN MUNA PROVINSI SULAWESI TENGGARA**

**Rheghy Pramudya Damu
NPP 28.1254**

Email : rheghypramudyadamu@gmail.com

*Program Studi Keuangan Daerah, Fakultas Manajemen Pemerintahan, Institut
Pemerintahan Dalam Negeri, 2021*

ABSTRAK

Laporan Akhir ini berjudul “**INTENSIFIKASI RETRIBUSI SEKTOR PARIWISATA DALAM MENINGKATKAN PENDAPATAN ASLI DAERAH PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI DINAS PARIWISATA KABUPATEN MUNA PROVINSI SULAWESI TENGGARA**”. Adapun tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan memahami permasalahan yang dihadapi Dinas Pariwisata Kabupaten Muna khususnya dalam pengintensifikasian retribusi Sektor Pariwisata Khususnya pada masa Pandemi Covid-19. Dalam hal fokus penelitian, penulis membatasi pada permasalahan intensifikasi retribusi sektor pariwisata yang dilakukan oleh Dinas Pariwisata Kabupaten Muna. Metode yang digunakan dalam pengamatan ini adalah metode dekskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif, sedangkan metode yang digunakan dalam pengumpulan data dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi. Pemilihan informan dilakukan secara *purposive sampling*. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data dengan cara pengumpulan data, pemilihan/reduksi data, penyajian data hingga pengambilan kesimpulan untuk mendapatkan data dan informasi terkait penelitian ini. Berdasarkan hasil dan pembahasan Intensifikasi retribusi sektor pariwisata dalam meningkatkan pendapatan asli daerah belum optimal, dikarenakan masih rendahnya kualitas sumber daya manusia, sarana dan prasarana yang belum memadai, rendahnya kesadaran masyarakat, sistem pengawasan yang masih lemah atau belum berjalan sesuai dengan peraturan yang ada dan kurangnya promosi yang dilakukan untuk memperkenalkan objek wisata di Kabupaten Muna. Adapun upaya yang dilakukan oleh Dinas Pariwisata Kabupaten Muna adalah dengan meningkatkan kualitas sumber daya manusia, menambah sarana dan prasarana yang belum ada, meningkatkan sistem pengawasan dan meningkatkan koordinasi antara Dinas Pariwisata dengan pihak lain dalam mengembangkan sektor pariwisata di Kabupaten Muna.

Kata Kunci : Intensifikasi, Sektor Pariwisata, Retribusi

ABSTRACT

This final report entitled "INTENSIFICATION OF TOURISM SECTOR RETRIBUTION IN INCREASING REGIONAL ORIGINAL INCOME DURING COVID-19 PANDEMIC PERIOD IN GOVERNMENT TOURISM OFFICE MUNA DISTRICT, SULAWESI TENGGARA PROVINCE". The purpose of this study is to find out and understand the problems faced by the Muna Regency Tourism Office, especially in intensifying the tourism sector levies, especially during the Covid-19 Pandemic. In terms of research focus, the authors limit the problem of intensification of the tourism sector levies carried out by the Muna Regency Tourism Office. The method used in this observation is a qualitative descriptive method with an inductive approach, while the methods used in data collection are observation, interviews and documentation. The selection of informants was carried out by purposive sampling. This study uses data analysis techniques by collecting data, selecting / reducing data, presenting data to drawing conclusions to obtain data and information related to this research. Based on the results and discussion, the intensification of the tourism sector levies in increasing local revenue has not been optimal, due to the low quality of human resources, inadequate facilities and infrastructure, low public awareness, weak or inadequate monitoring systems promotions carried out to introduce tourist objects in Muna Regency. The efforts made by the Muna Regency Tourism Office are to improve the quality of human resources, add facilities and infrastructure that do not yet exist, improve the supervision system and improve coordination between the Tourism Office and other parties in developing the tourism sector in Muna Regency.

Keywords: Intensification, Tourism Sector, Retribution

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kabupaten Muna merupakan salah satu dari 18 kabupaten/kota di provinsi Sulawesi Tenggara yang memiliki potensi kepariwisataan yang besar dilihat dari kondisi alamnya maupun dari kehidupan sosial budaya penduduknya dimana hingga tahun 2020 ada 26 destinasi wisata yang telah dikeola oleh Pemerintah Daerah. Kondisi kepariwisataan di Muna yang sangat beragam mulai dari wisata pemandian alam, wisata pantai, wisata puncak, wisata sejarah, wisata budaya hingga wisata ilmiah menjadi aset wisata yang terdapat di Kabupaten Muna dan

dapat dijadikan salah satu faktor yang dapat dimanfaatkan oleh pemerintah dalam pengelolaan pendapatan asli daerah khususnya dari sektor pariwisata. Melihat kondisi daya tarik objek wisata yang sangat tinggi, hasil dari pemungutan retribusi yang didapatkan pada seluruh destinasi wisata yang dikelola oleh pemerintah sangat berpotensi untuk meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kabupaten Muna.

Masih belum optimalnya kontribusi dari hasil retribusi sektor pariwisata terhadap pendapatan asli daerah Kabupaten Muna dapat dilihat dari kemampuan dan jumlah petugas pemungutan retribusi masih sangat terbatas, sarana prasarana masih kurang baik, kondisi infrastruktur penunjang kegiatan wisata belum memadai dan yang tersedia masih minim sehingga pemungutan retribusi pada sektor pariwisata belum dapat dioptimalkan, serta kurangnya promosi yang dilakukan pemerintah daerah sehingga para investor dari luar daerah belum tertarik untuk mengembangkan objek pariwisata.

1.2 Permasalahan

Masih belum optimalnya realisasi pemungutan retribusi khususnya pada masa pandemi covid-19 menjadi gambaran bahwa belum maksimalnya pemerintah daerah dalam mengelola dan mengembangkan sektor pariwisata sebagai salah satu sektor produktif di Kabupaten Muna dalam menunjang pendapatan asli daerah yang dapat dilihat dari beberapa aspek seperti, kelembagaan pariwisata yang belum proporsional sehingga arah pembangunan sektor wisata belum terarah, sarana prasarana yang masih kurang baik, kondisi infrastruktur penunjang sektor wisata belum memadai dan yang tersedia masih minim, pengelolaan sektor wisata yang buruk, kemampuan dan jumlah petugas pemungutan retribusi masih sangat terbatas sehingga pemungutan retribusi pada sektor pariwisata belum dapat dioptimalkan dan masih sering terjadi penyelewengan dan praktik nepotisme dalam pemungutan retribusi, kurangnya kesadaran masyarakat tentang pentingnya membayar retribusi, serta kurangnya promosi yang dilakukan pemerintah daerah sehingga para investor dari luar daerah belum tertarik untuk mengembangkan sektor pariwisata di Kabupaten Muna.

Tabel 1.1
Target dan Realisasi Retribusi Sektor Pariwisata di Kabupaten Muna Provinsi Sulawesi Tenggara

No	Tahun Anggaran	Target (Rp)	Realisasi (Rp)
1	2	3	4
1.	2016	50.000.000	12.100.000
2.	2017	75.000.000	15.022.000
3.	2018	75.000.000	6.400.000
4.	2019	100.000.000	7.815.000
5.	2020	10.000.000 (Target Perubahan)	-

Sumber : Dinas Pariwisata Kabupaten Muna(2020).

Berdasarkan data diatas dapat dilihat bahwasanya realisasi retribusi masih sangat jauh dari target sehingga sangat diperlukan pembenahan terhadap segala aspek yang mencakup sektor pariwisata sehingga sektor pariwisata dapat kembali menjadi sektor produktif mulai dari perbaikan organisasi kepariwisataan, peningkatan kualitas pelayanan dan pengelolaan, peningkatan kualitas sumber daya manusia hingga kemampuan pemerintah daerah dalam mempromosikan potensi wisata yang dimiliki Kabupaten Muna.

1.3 Penelitian Sebelumnya

1. Penelitian Wisudawan Krida Laksana Putra (2013) yang berjudul Intensifikasi Pemungutan Pajak Hotel ditinjau dari Potensi Kota Batu untuk Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah dengan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menemukan Dispenda Kota Batu melakukan pendekatan secara lebih intensif kepada pihak hotel sehingga penarikan pajak berjalan dengan baik. (sumber : google scholar)
2. Penelitian Hardinal Cunda Dinata (2018) yang berjudul Intensifikasi Pajak Daerah untuk Peningkatan Pendapatan Asli Daerah di Kabupaten Pringsewu dengan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan Kabupaten Pringsewu melalui Instruksi Bupati Nomor B.02/INST/D.04/2013 Tentang Intensifikasi Penerimaan Pajak dan Retribusi Daerah melakukan upaya intensifikasi pajak daerah dengan cara sosialisasi,

melakukan kerjasama dengan pihak ketiga dalam operasional tempat pembayaran pajak, pembuatan sistem informasi pendapatan daerah, serta melakukan pembenahan sarana dan prasarana pendukung. (Sumber : google scholar)

3. Penelitian Indria Sardianti Putri, Budi Setiawati, dan Safrul Rijali yang berjudul OPTIMALISASI INTENSIFIKASI PAJAK BUMI DAN BANGUNAN PERDESAAN DAN PERKOTAAN (PBB-P2) OLEH BADAN PENGELOLA PAJAK DAN RETRIBUSI DAERAH Di KABUPATEN TABALONG dengan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah di Kabupaten Tabalong telah melakukan intensifikasi untuk meoptimalisasikan pendapat pajak dengan melakukan pembinaan dan sosialisasi terhadap peraturan pajak daerah kepada masyarakat selaku wajib pajak. (Sumber : google scholar)

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum pernah dilakukan oleh peneliti terdahulu dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni pada masa pandemic covid-19 di Kabupaten Muna dengan indikator dari teori intensifikasi Kustiawan dengan focus penelitian untuk mengetahui sejauh mana intensifikasi retribusi sektor pariwisata dalam meningkatkan pendapatan asli daerah pada masa pandemi covid-19 di Kabupaten Muna provinsi Sulawesi Tenggara.

1.5 Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan memahami permasalahan yang dihadapi Dinas Pariwisata Kabupaten Muna khususnya dalam pengintensifikasian retribusi Sektor Pariwisata Khususnya pada masa Pandemi Covid-19.

II. METODE PENELITIAN

Penulis menggunakan penelitian kualitatif menjelaskan tentang fenomena berupa peristiwa nyata yang perlu dikaji sehingga peneliti menjadi hal yang terpenting dalam penelitian ini untuk mengkaji suatu permasalahan dalam peristiwa-peristiwa yang terjadi serta mendeskripsikan fenomena yang terjadi untuk menemukan fakta-fakta dengan penafsiran yang tepat sehingga berbentuk deskriptif. Penulis mengumpulkan data dengan cara observasi, wawancara dan observasi kemudian penulis analisis dengan cara pengumpulan data, reduksi/pemisahan data, menampilkan kembali data dan membuat sebuah kesimpulan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Intensifikasi Sektor Pariwisata

1. Aspek Kelembagaan

Kelembagaan adalah suatu sistem badan sosial atau organisasi yang melakukan suatu usaha untuk mencapai tujuan tertentu. Aspek kelembagaan memiliki inti kajian kepada perilaku dengan nilai, norma dan aturan yang mengikuti dibelakangnya.

Dalam intensifikasi retribusi pada aspek kelembagaan akan memperhatikan dua indikator yaitu penyesuaian atau perbaikan aspek kelembagaan atau organisasi dan peningkatan jumlah wajib retribusi.

a. Penyesuaian atau Perbaikan Aspek Kelembagaan atau Organisasi

Pengintensifikasian retribusi objek wisata pantai nambo tentunya tidak terlepas dari suatu organisasi yang baik didalamnya, dimana pembagian tugas serta kerja sama dilakukan agar dapat bekerja secara efisien dan memperoleh kepuasan pribadi dalam hal melaksanakan tugas-tugas tertentu guna mencapai tujuan dan sasaran yang telah direncanakan.

Pengintensifikasian retribusi sektor pariwisata tentunya tidak terlepas dari suatu organisasi yang baik didalamnya, dimana pembagian tugas serta kerja sama dilakukan agar dapat bekerja secara efisien dan memperoleh kepuasan pribadi dalam hal melaksanakan tugas-tugas tertentu guna mencapai tujuan dan sasaran yang telah direncanakan.

Dalam meningkatkan retribusi sektor pariwisata khususnya pada masa pandemi covid-19 ini tentunya Dinas Pariwisata harus melakukan beberapa perbaikan/penyesuaian pada sistem organisasinya, dimana para pegawai yang terlibat dalam pengembangan objek wisata harus ditempatkan dengan memerhatikan kompetensi masing-masing agar dapat memperoleh hasil yang lebih maksimal dan lebih baik.

Selain itu, Dinas Pariwisata harus memperbaiki sistem pemungutan retribusi khususnya Dinas Pariwisata harus lebih cerdas dalam memilih petugas yang turun langsung memungut retribusi dari para pengunjung/masyarakat serta melakukan penyuluhan/pelatihan kepada petugas yang telah dipilih agar tidak terjadinya kesalahan serta kecurigaan dalam proses pemungutan dan pendataan retribusi sektor pariwisata dalam rangka peningkatan pendapatan asli daerah.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan Bapak Amiruddin, selaku Kepala Dinas Pariwisata Kabupaten Muna pada hari Kamis, 11 Januari 2021 penulis mendapatkan informasi bahwa:

Dalam pengorganisasian Pariwisata sudah cukup baik karena telah dilakukan perombakan/penataan ulang penempatan pegawai yang ada di kantor sesuai dengan keahlian masing-masing. Tetapi masih kurangnya petugas retribusi dalam hal pemungutan retribusi pada objek wisata, khususnya retribusi gazebo, retribusi masuk, wc umum serta retribusi parkir. Dimana, keadaan ini harus dibenahi agar tidak terjadi lagi penyelewengan dalam pemungutan retribusi tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara dan data di atas maka ditarik kesimpulan bahwa saat ini proses penyesuaian atau perbaikan aspek kelembagaan pada Dinas Pariwisata sudah cukup baik, namun masyarakat setempat yang ikut berperan dalam proses pemungutan retribusi masih belum jelas kedudukannya dalam organisasi

tersebut sehingga masih sering terjadinya penyelewengan dalam pemungutan retribusi yang menyebabkan pendapatan retribusi pada sektor pariwisata belum maksimal.

b. Peningkatan Jumlah Wajib Retribusi Daerah

Salah satu indikator proses intensifikasi retribusi sektor pariwisata yaitu dengan melakukan peningkatan jumlah wajib retribusi daerah. Dengan meningkatkan jumlah wajib retribusi otomatis akan menambah pendapatan retribusi sektor pariwisata yang akan berdampak pada peningkatan pendapatan asli daerah.

Peningkatan jumlah wajib retribusi dapat dilihat dari kualitas pelayanan yang terdapat pada objek wisata. Pelayanan yang berkualitas juga harus diupayakan agar dapat memberi kenyamanan, keamanan, kelancaran dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan, serta hal ini tidak terlepas dari sarana dan prasarana yang disediakan oleh Dinas Pariwisata sebagai penunjang dalam meningkatkan jumlah wajib retribusi.

Penulis melakukan wawancara dengan Ibu Darwi selaku Kepala Bidang Destinasi Wisata Kabupaten Muna, pada hari Senin, 15 Januari 2021 dimana, penulis mendapatkan informasi bahwa :

Berbicara soal pengunjung pariwisata dalam rangka pengembangan sebuah destinasi itu ada tiga aspek yang harus diperhatikan yaitu Triple A (aspek Aksesibilitas, aspek Amenitas, dan aspek Atraksi). Dimana aksesibilitas yaitu berhubungan dengan transportasi atau akses menuju objek wisata tersebut yang didukung dengan jaringan jalan yang baik. Selanjutnya amenitas adalah sarana penunjang dari suatu destinasi seperti gazebo, musholah, tempat bermain dan sebagainya. Yang terakhir adalah atraksi yaitu suatu yang berhubungan dengan apa yang dinikmati oleh wisatawan atau yang mempunyai daya tarik yang dapat dinikmati oleh pengunjung, contohnya dalam bentuk kesenian, festival dan lain-lain. Namun dari ke tiga aspek tersebut tanpa didukung oleh kekuatan promosi dari pihak pariwisata dalam mengakses informasi terhadap keberadaan sebuah destinasi akan sia-sia. Karena di era teknologi sekarang ini sangat mudah untuk mengakses informasi bahwa terdapat sebuah destinasi wisata yang memiliki daya tarik dan ciri khasnya sendiri sehingga ketika

wisatawan melihat informasi melalui media sosial dan sebagainya, wisatawan tersebut merasa ingin tau akan objek wisata tersebut.

Dari hasil wawancara yang dilakukan diatas, dapat disimpulkan bahwa dalam proses peningkatan jumlah wajib retribusi Dinas Pariwisata telah melakukan beberapa strategi yang cukup baik. Akan tetapi, dalam penerapannya belum terlaksana dengan baik seperti masih kurangnya informasi mengenai keindahan serta ciri khas dari objek wisata sehingga belum banyak wisatawan yang tertarik untuk berkunjung, terlebih fasilitas pununjangnya juga masih kurang dalam memanjakan para pengunjung. Dalam upaya intensifikasi retribusi ini Dinas Pariwisata harus segera menerapkan beberapa strategi yang telah direncanakan agar pendapatan retribusi dapat lebih dimaksimalkan.

2. Aspek Ketatalaksanaan

Pada aspek Ketatalaksanaan ini terdapat juga beberapa indikator yang perlu diperhatikan dalam proses pengintensifikasian retribusi sektor pariwisata yaitu: penyesuaian administrasi pungutan, penyesuaian tarif, penyesuaian sistem pelaksanaan pemungutan, serta pengawasan dan pengendalian.

a. Penyesuaian Administrasi Pemungutan

Salah satu indikator penting dalam upaya peningkatan retribusi sektor pariwisata adalah melakukan penyesuaian administrasi dalam proses pemungutan retribusi sektor pariwisata tersebut. Artinya dalam proses pemungutan retribusi harus sesuai dengan peraturan atau prosedur yang berlaku agar tidak terjadinya penyelewengan pada saat proses pemungutan retribusi pada tiap objek wisata.

Dalam proses pemungutan retribusi sektor pariwisata diatur dalam Peraturan Daerah Kabupaten Muna Nomor 7 Tahun 2013 Tentang Retribusi Jasa Usaha. Pada peraturan daerah tersebut telah tertera hal-hal yang bersifat administrasi yang tercantum di dalamnya.

Dari hasil wawancara dengan Bapak Amiruddin, S.Pd selaku Kepala Dinas Pariwisata Kabupaten Muna pada hari Kamis, 11 Januari 2021, didapatkan informasi bahwa :

Masih terdapat beberapa kejanggalan dalam pelaksanaan administrasi pungutan, karena seringkali terdapat pengeluaran yang tidak jelas arah kegiatan dan tidak adanya laporan secara tertulis, petugas hanya mengatakan bahwa pengeluaran tersebut untuk biaya operasional. Hal ini yang perlu dibenahi yaitu setiap pegawai harus bekerja secara profesional, terbuka dan dapat bertanggungjawab sesuai prosedur yang telah diatur serta harus ada supervisi secara rutin terhadap pelaksanaan administrasi pemungutan retribusi. Berdasarkan hasil evaluasi Dinas Pariwisata, banyak ditemukan administrasi pungutan yang tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku, mulai dari permainan penjaga atau petugas retribusi dalam hal ini penjualan tiket masuk tempat wisata. Petugas pemungut retribusi karcis terkadang memberikan karcis masuk kepada pengunjung tidak sesuai dengan jumlah pengunjungnya yang telah membayar karcis masuk dan juga membiarkan kerabat atau keluarga masuk dengan gratis. Selain itu, administrasi pemungutan retribusi gazebo yang belum sesuai ketentuan dimana untuk penyewaan gazebo belum adanya bukti penyewaan secara tertulis dari para pemungut retribusi gazebo tersebut serta pemungut retribusi gazebo tidak hanya satu melainkan mereka mempunyai blok masing-masing untuk memungut retribusi gazebo tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa dalam hal administrasi pungutan retribusi pada sektor pariwisata masih banyak ditemukan proses pemungutan yang tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku, mulai dari permainan pemungutan karcis masuk objek wisata. Hal ini juga yang menjadi salah satu penyebab sektor pariwisata belum dapat mencapai target retribusi setiap tahunnya. Oleh sebab itu, Dinas Pariwisata perlu melakukan banyak pembenahan terkait administrasi pemungutan retribusi.

b. Penyesuaian Tarif

Tarif juga termasuk salah satu indikator dalam peningkatan retribusi dalam suatu destinasi atau objek wisata. Dimana tarif harus diimbangi dengan peningkatan fasilitas-fasilitas yang ada di objek wisata serta kenyamanan yang pengunjung dapatkan, agar tidak terjadinya kekecewaan dari para wisatawan/pengunjung.

Tarif retribusi sektor pariwisata diatur dalam Peraturan Daerah Kabupaten Muna Nomor 7 Tahun 2013 Tentang Retribusi Jasa Usaha. Di dalam peraturan tersebut sudah terdapat tarif-tarif dari semua retribusi yang ada pada sektor pariwisata.

Dalam hal penyesuaian tarif peneliti melakukan wawancara dengan Ibu Darwi selaku Kepala Bidang Destinasi Wisata Kabupaten Muna, pada hari Senin, 15 Januari 2021 dan penulis mendapatkan informasi bahwa:

Pada dasarnya tarif retribusi pada setiap objek wisata itu sudah sesuai dengan ketentuan, dengan dasar Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2013 Tentang Retribusi Jasa Usaha pada pasal 22. Dalam pasal 47 di Perda Nomor 7 Tahun 2013 itu juga dijelaskan bahwa evaluasi retribusi itu dievaluasi setiap tiga tahun sekali berdasarkan indeks perekonomian dan tingkat penggunaan jasa.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan saudari Rahmi Eka dan Vira selaku pengunjung pada salah satu objek wisata pada hari Minggu, 14 Januari 2021, didapatkan informasi bahwa:

Pemerintah daerah harus memerhatikan lagi biaya/tarif pemungutan retribusi khususnya pada masa pandemic covid-19 ini dikarenakan penyesuaian tarif pada masa pandemi ini akan mendorong minat masyarakat untuk melakukan perjalanan wisata seperti tarif parkir mobil yang awalnya 20.000-, diharapkan dapat diturunkan menjadi 15.000-, atau 10.000-, serta seluruh tarif sehingga dapat memudahkan pengunjung pada tiap objek wisata.

Pada saat Peneliti melakukan observasi pada beberapa objek wisata di Kabupaten Muna, peneliti juga menemukan beberapa fenomena dimana banyaknya tempat-tempat yang belum diberikan tarif retribusi oleh pemerintah dalam hal ini Dinas Pariwisata seperti belum diberikannya tarif retribusi terhadap masyarakat setempat yang menempati warung-warung untuk mendirikan usaha kecil, padahal terdapat banyak warung-warung yang terdapat di berbagai objek wisata yang didirikan oleh pemerintah daerah.

Berdasarkan hasil wawancara dan hasil observasi yang peneliti lakukan, dapat disimpulkan bahwa tarif dari setiap retribusi di objek wisata sudah sesuai

dengan ketentuan atau peraturan daerah yang berlaku, namun pada kondisi pandemi covid-19 ini perlu adanya pengurangan tariff sehingga dapat menjadi daya tarik tersendiri bagi masyarakat serta masih terdapat tempat-tempat yang belum dikenakan tarif retribusi seperti warung usaha yang dapat meningkatkan pendapatan retribusi sektor pariwisata. Selain itu, masih terdapatnya beberapa keluhan dari para masyarakat sekitar/pengunjung perihal tingginya tarif masuk di objek wisata, dikarenakan fasilitasnya yang masih belum memadai, belum terdapat tempat-tempat yang dapat memanjakan para wisatawan serta kondisi pandemi covid-19 yang terjadi hari ini.

c. Penyesuaian Sistem Pelaksanaan Pemungutan

Penyesuaian sistem pelaksanaan pemungutan retribusi adalah salah satu indikator dari tercapainya peningkatan retribusi di suatu objek wisata, karena pada dasarnya pelaksanaan suatu program yang telah ditetapkan oleh pemerintah harus sejalan dengan kondisi yang ada, baik itu di lapangan maupun di luar lapangan. Yang mana dalam kegiatannya melibatkan beberapa unsur disertai dengan usaha-usaha dan didukung oleh alat-alat penunjang.

Melihat kondisi saat ini, sistem pelaksanaan pemungutan retribusi sektor pariwisata terbilang kurang baik, karena sistem pelaksanaan pemungutan retribusinya terhenti akibat dibatasinya aktivitas wisata akibat pandemi covid-19 yang pada esensinya sistem pemungutan retribusi pada sektor pariwisata dapat dikatakan masih kurang efektif, Hal ini disebabkan oleh kurangnya sumber daya manusia yang melaksanakan pemungutan retribusi disetiap harinya, pelaksanaan pemungutan yang hanya bertumpu pada hari-hari tertentu serta kurangnya pengawasan dari pihak Dinas Pariwisata perihal pembuatan jadwal pemungutan karcis di hari kerja.

Dari fenomena di atas, peneliti melakukan wawancara dengan Ibu Darwi selaku Kepala Bidang Destinasi Wisata Kabupaten Muna, pada hari Senin, 15 Januari 2021 penulis mendapatkan informasi bahwa:

pengelolaan objek wisata sebenarnya banyak mendapat kendala, karena belum adanya pengelola objek wisata yang definitif dan bisa dibilang pekerjaan ini cukup berat karena petugas pemungut retribusi kurang kompeten sehingga terjadinya inefektifitas terhadap sistem pelaksanaan pemungutan terlebih lagi masyarakat yang menjadi petugas retribusi hanya menjalankan tugas pada hari tertentu, seperti sabtu, minggu dan hari libur serta kerap kali lalai pada hari-hari lain. Hal ini disebabkan karena rendahnya gaji yang diberikan, kurangnya profesionalitas dan kompetensi petugas, serta belum adanya jadwal operasional tetap pada tiap objek wisata.

Dari hasil observasi dan wawancara di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa sistem pelaksanaan pemungutan retribusi belum tertata dengan baik karena belum terdapatnya jadwal dan jam operasional tetap pada setiap objek wisata tersebut dan juga sumber daya manusia yang bertugas memungut retribusi setiap harinya masih sangat minim serta belum terdapatnya jadwal jaga dari para pemungut retribusi, sehingga hasil dari retribusi sektor pariwisata belum dapat dimaksimalkan.

d. Pengawasan dan Pengendalian

Pada pelaksanaan pemungutan retribusi pada sektor pariwisata, Dinas Pariwisata melakukan pengawasan secara langsung terhadap kegiatan pemungutan retribusi serta melakukan pengawasan tidak langsung dengan memeriksa administrasi atau laporan-laporan pelaksanaan kegiatan pemungutan retribusi yang diterima secara tulisan maupun lisan.

Terkait pengawasan dan pengendalian, penulis melakukan wawancara dengan Bapak La Ode Abdul Wahab Ali Fatu, selaku Sekretaris Dinas Pariwisata Kabupaten Muna pada hari Senin, 8 Januari 2021 dan penulis mendapatkan informasi bahwa:

Selama ini sistem pengawasan dan pengendalian pemungutan retribusi pada sektor pariwisata itu semua terpusat di bidang destinasi, tetapi jika melihat lebih jauh ternyata sistem pengawasan dan pengendalian harusnya melekat pada sekretariat, karena di sekretariat itu terdapat tugas menyelenggarakan fungsi pengelolaan barang milik dan kekayaan daerah. Sehingga bendahara penerima PAD itu bertanggung jawab langsung kepada sekretaris

Kemudian berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan Bapak Amiruddin selaku Kepala Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Muna pada hari Kamis, 11 Januari 2021, didapati informasi bahwasanya:

Selamat ini pendapatan retribusi sektor pariwisata belum pernah mencapai target dimana targetnya kurang lebih 50-100 juta pertahunnya, tetapi realisasinya hanya mencapai 7-12 juta saja pertahunnya dan ini menjadi salah satu tantangan Kepala Dinas. Intinya hingga saat ini dapat dilihat bahwa kurang baiknya fungsi manajemen yaitu pengawasan dan pengendalian sumber daya manusia memberikan keterlibatan dan tanggung jawabnya sejauh mana. Melihat kondisi ini tidak menuntut kemungkinan kedepannya Dinas Pariwisata akan melaksanakan sidak keberapa objek wisata apabila aktivitas wisata telah dibuka kembali pada awal tahun 2021 ini.

Berdasarkan hasil wawancara diatas, dapat diambil kesimpulan bahwa sistem pengawasan dan pengendalian yang dilakukan oleh Dinas Pariwisata masih cukup lemah dan belum berjalan dengan baik serta bidang yang bertugas sebagai pengawas pemungutan retribusi belum sesuai dengan peraturan yang ada atau sesuai dengan tugas dan tupoksinya. Hal ini tentunya menjadi tugas penting dari Dinas Pariwisata dalam meningkatkan sistem pengawasan agar dapat meminimalisir adanya penyimpangan.

3. Aspek Personalia

Aspek Personalia adalah suatu kegiatan untuk meningkatkan kontribusi sumber daya manusia atau anggota terhadap organisasi dalam rangka mencapai produktivitas organisasi yang bersangkutan. Aspek personalia biasanya berhubungan dengan perencanaan, pengerahan dan seleksi pegawai, pendidikan, uraian tugas, pelatihan dan pengembangan, serta pemeliharaan sumber daya manusia yang bertujuan untuk membantu tercapainya tujuan, baik itu tujuan individu, perusahaan, maupun masyarakat.

Dalam rangka peningkatan retribusi objek wisata pantai nambo, ada dua indikator penting yang perlu diperhatikan Dinas Pariwisata dalam aspek personalia ini yaitu peningkatan sumber daya manusia, kinerja petugas pemungutan dan peningkatan sosialisasi kepada masyarakat.

a. Peningkatan Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia memegang peranan penting dalam proses keberhasilan suatu organisasi dalam meningkatkan hasil retribusi yang terdapat di suatu destinasi wisata. Peningkatan sumber daya manusia merupakan usaha yang dilakukan untuk membentuk manusia yang berkualitas dengan memiliki keterampilan, kemampuan kerja dan loyalitas kerja kepada suatu perusahaan ataupun organisasi.

Untuk meningkatkan dan mendapatkan tenaga kerja yang berkualitas dalam suatu organisasi harus mulai membina dan membimbing para pengelola maupun petugas pemungut retribusi serta memberikan bekal untuk meningkatkan sumber daya manusia yang berkualitas dalam suatu organisasi melalui fungsi-fungsi manajemen, antara lain dapat dilakukan dengan cara:

- a. Pengadaan tenaga kerja atau SDM;
- b. Pengembangan;
- c. Kompensasi;
- d. Pengintegrasian;
- e. Pemeliharaan; dan
- f. Pemungutan hubungan tenaga kerja.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak La Ode Abdul Wahab Ali Fatu, selaku Sekretaris Dinas Pariwisata Kabupaten Muna pada hari Senin, 8 Januari 2021, terkait peningkatan sumber daya manusia, penulis mendapatkan informasi bahwa:

Upaya dalam meningkatkan Sumber Daya Manusia yaitu menanamkan dan menegakkan sikap loyalitas dan disiplin kepada semua pegawai, kemudian menanamkan kembali nilai-nilai integritas kepada seluruh OPD disini, serta tidak menilai ataupun melihat pegawai dari siapa dia dan dari mana dia atau tidak melakukan tebang pilih yang terpenting semua wajib mengikuti aturan yang berlaku seperti wajib mengikuti apel pagi, wajib absen sesuai jam yang sudah diatur serta perlu dilakukan perubahan seperti perilaku kerja, budaya kerja, dan sistem kerja sehingga bisa menghasilkan output serta menciptakan progress kerja pada setiap harinya.

Selain meningkatkan kualitas OPD yang terkait dalam pengembangan dan peningkatan retribusi sektor pariwisata, Pemerintah Daerah juga harus memberikan sosialisasi kepada masyarakat sekitar terkait pentingnya menjaga dan melestarikan destinasi yang ada. Hal ini karena sering kali ditemukan oknum masyarakat yang merusak serta mencuri barang/inventaris yang ada pada beberapa objek wisata, padahal inventaris-inventaris tersebut adalah salah satu penunjang dalam peningkatan retribusi dalam suatu destinasi.

Berdasarkan hasil wawancara diatas, dapat diambil kesimpulan bahwa saat ini, Dinas Pariwisata telah berupaya untuk melakukan peningkatan kualitas dari sumber daya manusianya dengan menerapkan berbagai macam aturan maupun melakukan penanaman nilai integritas kepada setiap pegawai/OPD yang terdapat di Dinas Pariwisata maupun orang-orang yang turun langsung di lapangan untuk memungut retribusi. Hal ini dilakukan agar peningkatan sumber daya manusia di Dinas Pariwisata Kabupaten Muna dapat terlaksana dengan baik serta tidak lagi terjadinya pelanggaran ataupun penurunan kualitas dari sumber daya manusia tersebut.

b. Kinerja Petugas Pemungutan

Dalam suatu organisasi, baik itu pemerintah maupun swasta, selalu digerakkan oleh sekelompok orang yang berperan aktif untuk mencapai tujuan yang diinginkan dari organisasi tersebut. Tujuan organisasi tentunya tidak akan tercapai jika kinerja anggota atau pegawainya tidak maksimal. Pengertian dari kinerja itu sendiri adalah penilaian kerja seseorang dalam suatu organisasi sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya dalam rangka mencapai tujuan organisasi.

Terkait dengan peningkatan jumlah retribusi sektor pariwisata, kinerja petugas pemungutan retribusi sangat berperan penting di dalamnya. Hal ini dapat dipengaruhi dengan kualitas pekerjaan, kuantitas pekerjaan, pengetahuan pekerjaan, kerjasama tim, kreatifitas, inovasi, dan inisiatif dari para petugas pemungutan retribusi pada tiap objek wisata.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Amiruddin selaku Kepala Dinas Pariwisata abupaten Muna pada hari Kamis, 11 Januari 2021, penulis mendapatkan informasi bahwa:

Salah satu masalah yang dihadapi dalam upaya peningkatan retribusi sektor pariwisata yaitu kinerja pegawai. Dimana perlu adanya evaluasi hasil kinerja dari para petugas pemungutan retribusi, olehnya itu track record pelaksanaan pemungutan retribusi harus dicek apakah ada kemajuan atau tidak. Artinya untuk mengukur perkembangan sektor pariwisata itu, dapat dilihat dari kinerja petugas dan inputnya itu dari pendapatan yang tidak pernah mencapai target. Disini diharapkan para petugas pemungut retribusi dapat bekerja dengan mental yang bagus, bekerja profesional, bertanggung jawab, semua yang dikerjakan dapat terinci, terukur, terurai, serta terbuka.

Dari hasil wawancara di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa kinerja para petugas pemungut retribusi sudah cukup baik dalam proses pemungutan retribusi, tetapi masih sering juga ditemukan beberapa pelanggaran atau permainan yang dilakukan para petugas pemungut retribusi ini. Hal ini dikarenakan belum adanya petugas tetap yang masuk dalam struktur kelembagaan pariwisata serta kurangnya sosialisasi dari pemerintah dalam rangka membina dan membimbing para pengelola maupun petugas pemungut retribusi serta memberikan bekal untuk memiliki keterampilan, kemampuan kerja dan loyalitas para petugas, sehingga para petugas belum dapat mengerti betapa pentingnya pemungutan retribusi dalam hal meningkatkan pendapatan retribusi daerah.

c. Peningkatan Sosialisasi Tentang Pentingnya Retribusi

Dalam rangka pengembangan sektor pariwisata perlu adanya respon positif dari masyarakat khususnya perihal kesadaran untuk taat membayar retribusi sehingga dapat memberikan dampak serta nilai yang baik bagi pengembangan potensi pariwisata daerah tersebut sehingga terwujudnya sektor pariwisata yang punya nilai jual dan berkelanjutan.

Berdasarkan wawancara dengan Bapak La Ode Abdul Wahab Ali Fatu, selaku Sekretaris Dinas Pariwisata Kabupaten Muna pada hari Senin, 8 Januari 2021, penulis mendapatkan informasi sebagai berikut:

Pelaksanaan pemungutan retribusi pada dasarnya bukan merupakan tanggungjawab petugas semata wayang namun diperlukan kesadaran masyarakat dimana dalam konteks kali ini, masih banyaknya didapati masyarakat yang masuk ke lokasi wisata dengan bermodalkan status sebagai warga sekitar kawasan wisata ataupun mengatasnamakan jatah preman sehingga terjadinya ketidakadilan bagi pengunjung objek wisata yang lain. Kondisi tersebut kerap kali didapati dan coba untuk diselesaikan oleh pihak Dinas Pariwisata namun belum menemui titik terak hingga hari ini akibat kurangnya kesadaran bagi masyarakat khususnya masyarakat desa akan pentingnya membayar retribusi.

Dari hasil wawancara di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa masih rendahnya kesadaran masyarakat dalam membayar retribusi menjadi salah satu masalah dan faktor yang menghambat pendapatan khususnya pada sektor pariwisata.

3.2. Diskusi Temuan Dalam Penelitian

Intensifikasi retribusi sector pariwisata dapat memberikan dampak positif terhadap pengelolaan sector pariwisata di Kabupaten Muna sehingga sector pariwisata dapat menjadi salah satu sector yang dapat mendongkrak pendapatan asli daerah. Penulis menemui beberapa temuan penting yang mencakup masih lemahnya sumber daya manusia, lemahnya system, administrasi dan pengawasan, kurangnya fasilitas penunjang serta promosi yang dilakukan oleh Dinas Pariwisata.

Karakteristik program ini adalah program yang diselenggarakan pemerintah untuk meningkatkan pendapatan khususnya dari sector pariwisata yang harus didukung oleh partisipasi masyarakat serta sector swasta sehingga

penyelenggaraan kegiatan wisata dapat lebih baik dan meningkatkan pendapatan pada sektor pariwisata.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan data yang diperoleh maupun informasi dari informan di lapangan mengenai kegiatan intensifikasi retribusi objek wisata pantai nambo dalam meningkatkan pendapatan retribusi daerah, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Intensifikasi retribusi sektor pariwisata pada masa pandemi covid-19 dalam meningkatkan pendapatan daerah kurang optimal dan setiap tahunnya belum dapat mencapai target. Hal ini disebabkan masih kurang optimalnya pelaksanaan fungsi kelembagaan pariwisata dalam melaksanakan kebijakan pada bidang pariwisata khususnya dalam hal organisasi kelembagaan, pelaksanaan dan personalia.
2. Kendala yang dapat menghambat proses intensifikasi retribusi sektor pariwisata pada masa pandemi covid-19 antara lain kurangnya sumber daya manusia baik kompetensi maupun jumlah, kurang optimalnya sistem pengawasan dan administrasi Dinas Pariwisata serta kurangnya fasilitas penunjang kegiatan wisata
3. Upaya yang dilakukan Pemerintah Daerah dalam mengatasi kendala pada pengelolaan sektor pariwisata yaitu merestorasi pelaksanaan kebijakan berdasarkan regulasi, meningkatkan kualitas sumber daya manusia, meningkatkan fasilitas wisata berdasarkan karakteristik objek wisata, meningkatkan kualitas pengelolaan dan promosi serta meningkatkan sistem administrasi dan pengawasan

V. SARAN

1. Meningkatkan kualitas pelayanan, fasilitas yang mengutamakan aspek atraksi, amenities dan aksesibilitas serta berbasis protokol kesehatan serta memasifkan pelaksanaan promosi dan pengelolaan objek berbasis teknologi untuk meningkatkan jangkauan informasi tentang daya tarik wisata di Kabupaten Muna.
2. Perlu adanya peningkatan sistem rekrutmen petugas pemungutan retribusi sehingga terciptanya peningkatan kualitas sumber daya, peningkatan sistem pengawasan secara administrasi maupun pengawasan secara langsung kepada para petugas pemungut retribusi. Diharapkan agar adanya pengawasan yang intensif dan massif dengan melakukan peninjauan langsung serta menyusun perencanaan yang lebih baik dengan koordinasi yang lebih baik antar instansi pemerintah maupun swasta, agar berjalan sesuai dengan yang diharapkan.
3. Kegiatan sosialisasi dapat diprogram secara kontinu, kepada seluruh masyarakat khususnya daerah objek wisata agar dapat menumbuhkan rasa peduli akan lingkungan sekitar serta dapat bersama-sama menjaga dan melestarikan objek wisata yang ada ataupun bekerjasama dengan pemerintah daerah dalam membangun objek pariwisata tersebut serta perlunya dilakukan perbaikan ataupun penyesuaian pada Peraturan Daerah Kabupaten Muna Nomor 7 Tahun 2013 yang berlaku saat ini terkait tarif yang terbilang cukup tinggi guna menyesuaikan dengan kondisi yang ada dilapangan saat ini karena tidak sesuai dengan kondisi sarana dan prasarana yang tersedia serta kondisi pandemic covid-19.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-Buku Literatur

- Arikunto, Suharmisi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Adisasmita, Rahardjo. 2011. *Pengelolaan Pendapatan dan Anggaran Daerah*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Arikunto, Suharmisi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Ismayanti. 2010. *Pengantar Pariwisata*. Jakarta: PT. Gramedia Widisarana Indonesia
- Kaho, Josef Riwu. 2007. *Prospek Otonomi Daerah Di Negara Republik Indonesia*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Mardiasmo. 2004. *Otonomi dan Manajemen Keuangan Daerah*. Yogyakarta: Andi Offset.
- _____. 2006. *Perpajakan*. Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi Offset
- _____. 2009. *Otonomi dan Manajemen Keuangan Daerah*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Moleong, J Lexy. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Roskadarya
- Nizar, Muhamad A. 2011. Pengaruh Pariwisata terhadap Pertumbuhan Ekonomi di Indonesia. *Jurnal Kepariwisata Indonesia*, Vol. 6 No. 2.
- Noor, Juliansyah. 2011. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Kencana
- Nazir, Mohammad. 2011. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Suandy, Erly. 2008. *Hukum Pajak*. Jakarta: Salemba Empat
- Sutedi, Adrian. 2008. *Hukum Pajak dan Retribusi Daerah*. Bogor: Ghalia Indonesia

- Siahaan, Marihot P. 2005. *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Soemitro, Rochmat. 1998. *Asas dan Dasar Perpajakan 2*. Bandung: Refika Aditama
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Warpani, Suwardjoko P. Dan Warpani, Indira P. 2007. *Pariwisata dalam Tata Ruang Wilayah*. Bandung: Institut Teknologi Bandung
- Yoeti, Oka A. 2008. *Perencanaan dan Pengembangan Pariwisata*. Jakarta: PT Pradaya Paramita

B. Peraturan Perundang-Undangan

- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah
- Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 Tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah
- Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
- Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata
- Peraturan Daerah Kabupaten Muna Nomor 7 Tahun 2013 Tentang Retribusi Jasa Usaha
- Peraturan Rektor Institut Pemerintahan Dalam Negeri Nomor 06 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penulisan Laporan Akhir dan Skripsi Institut Pemerintahan Dalam Negeri

C. Jurnal

Putri, Indria Sardianti, Setiawati, Budi, dan Rijali, Safrul (2020). Optimalisasi Intensifikasi Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan (Pbb-P2) Oleh Badan Pengelola Pajak Dan Retribusi Daerah Di Kabupaten Tabalong. Vol. 3 No. 1

Putra, Wisudawan Krida Laksana (2013) Optimalisasi Intensifikasi Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan (Pbb-P2) Oleh Badan Pengelola Pajak Dan Retribusi Daerah Di Kabupaten Tabalong. Vol 1 No 1

Dinata, Hardinal Cunda (2018) Intensifikasi Pajak Daerah Untuk Peningkatan Pendapatan Asli Daerah Di Kabupaten Pringsewu.

D. Sumber Lain

Dinas Pariwisata Kabupaten Muna