BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kondisi perekonomian negara berkembang seperti Indonesia tidak lepas dari adanya peran pembangunan. Pembagunan nasional harus dirasakan oleh seluruh rakyat Indonesia dan merata di seluruh pelosok tanah air. Berbagai macam potensi dari segala sumber daya yang ada memberikan peran yang besar dalam terwujudnya pembangunan nasional. Pemerintah daerah mempunyai kewenangan besar untuk merencanakan, merumuskan, melaksanakan, serta mengevaluasi kebijakan dan program pembangunan yang sesuai dengan kebutuhan. Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan Negara yang digunakan untuk melaksanakan pembangunan bagi seluruh rakyat Indonesia. Pajak dipungut dari warga Negara Indonesia dan menjadi salah satu kewajiban yang dapat dipaksakan penagihannya. Pembangunan nasional Indonesia pada dasarnya dilakukan oleh masyarakat bersama-sama pemerintah. Oleh karena itu peran masyarakat dalam pembiayaan pembangunan harus terus ditumbuhkan dengan meningkatkan kesadaran masyarakat tentang kewajibannya membayar pajak.

Pajak menurut Mardiasmo (2008:1) adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkandan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Sedangkan menurut Pasal 1 UU No. 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan umum dan tata cara perpajakan, pajak adalah “kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang Undang, dengan tidak mendapat timbal balik secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”.

Peranan pajak dalam pembangunan terasa sangat penting, karena peranannya dapat menunjang pertumbuhan ekonomi. Untuk itu pemerintah berupaya meningkatkan penerimaan pajak, salah satunya melalui reformasi kebijakan perpajakan. Perubahan kebijakan tersebut (peraturan perundang-undangan perpajakan) mengatur sistem perpajakan secara menyeluruh yang sejalan dengan perkembangan perekonomian saat ini dan di masa yang akan datang. Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan)

dengan tiada mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum (Mardiasmo, 2003:1).

Dalam pembiayaan pembangunan suatu daerah, pemerintah daerah membutuhkan pajak sebagai salah satu sumber penerimaan daerah. Dengan adanya pemberian otonomi daerah kepada pemerintah daerah dan di keluarkannya Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah dan Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang perimbangan keuangan antara Pemerintah Pusat dan Daerah memberikan lebih banyak kewenangan kepada daerah dalam menjalankan fungsi pemerintahan dan untuk mengatur sumber-sumber penerimaan daerah sebagai wujud pelaksanaan otonomi daerah.

Salah satu jenis pendapatan pajak daerah yang penting peranannya dalam pembiayaan pembangunan daerah Kabupaten Jember adalah melalui penerimaan Pajak Reklame. Reklame adalah benda, alat, perbuatan atau media yang menurut bentuk susunan dan corak ragamnya dirancang untuk tujuan komersial, memperkenalkan, menganjurkan, mempromosikan, atau untuk menarik perhatian umum terhadap barang, jasa, orang atau badan yang dapat dilihat,dibaca, didengar, dirasakan, dan atau dinikmati oleh umum. Pajak reklame merupakan salah satu sumber dari pajak daerah dan retribusi daerah yang merupakan bagian dari sumber pendapatan asli daerah (PAD), seperti diatur di dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah dan Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah yang dikecualikan dari obyek pajak reklame adalah penyelenggaraan reklame melalui internet, televisi, radio, warta harian, warta bulanan, dan sejenisnya. Mekanisme pemungutan pajak reklame adalah suatu mekanisme yang dilakukan oleh petugas penagihan pajak yang ada pada Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Jember. Dalam perhitungan pajak reklame jika ketinggian lebih dari 15 m, maka besranya nilai sewa reklame ditambah 20% sesuai dengan Peraturan Bupati Jember Nomor 28 Tahun 2011 tentang Tata Cara Penghitungan Nilai Sewa, Nilai Jual Objek Pajak dan Nilai Strategis Reklame Di Kabupaten Jember.

Semua organisasi baik organisasi swasta yang bertujuan untuk memperoleh keuntungan, maupun organisasi publik (negara/pemerintah) pada dasarnya mengutamakan pelayanan dalam rangka mencapai tujuannya. Dalam hal ini, pemberian pelayanan (*service delivery*) adalah suatu hal yang menentukan dalam rangka pencapaian tujuan organisasi tersebut baik untuk organisasi swasta yang berorientasi memaksimalkan keuntungan maupun organisasi pemerintah yang berorientasi terhadap pelayanan kepada masyarakat.

Buruknya layanan publik itu tidak saja mengurangi kredibilitas pemerintah dalam penyelenggaraan pemerintahan, tapi juga mengganggu aktivitas masyarakat baik sosial maupun ekonomi. Secara umum kondisi pelayanan publik di Indonesia masih jauh dari harapan masyarakat dengan ditandai oleh pelayanan publik yang tidak transparan, diskriminatif, berbelit-belit, korup dan sebagainya. Kondisi ini semua tidak terlepas dari rendahnya kualitas penyelenggara pelayanan publik yang belum mampu mengubah pandangannya tentang pelayanan publik, belum dipenuhinya standarisasi pelayanan dan rendahnya partisipasi masyarakat.

Pemberian pelayanan sesuai dengan standar yang ditetapkan adalah impian masyarakat terhadap wujud pemberian pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah. Hal ini sangat berbeda dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak swasta, dimana apabila terjadi ketidakpuasan pelanggan terhadap sebuah pelayanan, masyarakat/pelanggan dapat beralih kepada perusahaan lain yang sejenis. Pemberian pelayanan oleh pemerintah bersifat unik, karena tidak ada peluang bagi masyarakat untuk berpindah pada instansi lain dalam hal memperoleh suatu hal pelayanan yang serupa. Situasi inilah yang harus disadari oleh instansi pemerintah dengan cara meningkatkan pelayanannya sesuai dengan standar yang telah ditetapkan (Boediono, 2003).

Pada umumnya masyarakat akan puas apabila memperoleh pelayanan sesuai dengan standar (biaya, waktu, prosedur) yang telah ditentukan apalagi bila pada prakteknya pemberian pelayanan tersebut akan lebih cepat serta efisien dibandingkan dengan standar yang ditetapkan *(beyond expectation).* Hal inilah yang pada akhirnya akan menimbulkan persepsi positif masyarakat bahwa pelayanan yang diberikan tersebut adalah pelayanan prima (Tangkilisan, 2005).

Salah satu tuntutan masyarakat kepada pemerintah adalah peningkatan pelayanan publik. Penyelenggaran publik menjadi tuntutan masyarakat setiap harinya. Kebutuhan dan kompleksnya permasalahan yang berkembang menjadikan pemerintah sebagai pihak yang sangat dibutuhkan untuk dapat mengakomodir kepentingan-kepentingan tersebut agar dapat tepenuhi dengan baik. Kualitas pelayanan publik menjadi pandangan baru agar tujuan pelayanan terbaik kepada masyarakat dapat tercapai. Untuk mencapai pelayanan publik yang berkualitas tersebut maka disusun suatu aturan, ketentuan dalam pelayanan kepada masyarakat. Hal tersebut dimaksudkan agar pelayanan yang diberikan agar lebih terarah dan maksimal.

Untuk mencapai pelayanan publik yang baik Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara menyusun standar pelayanan publik bagi instansi pemerintah dengan mengeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, dimana ketentuan umum pelayanan publik digariskan agar dapat dijadikan pedoman pelayanan baik oleh instansi pemerintah di pusat maupun di daerah. Dalam Peraturan tersebut dijelaskan tentang standar pelayanan publik meliputi:

1. Prosedur pelayanan
2. Waktu penyelesaian
3. Biaya pelayanan
4. Produk pelayanan
5. Sarana dan prasarana
6. Kompetensi petugas pemberi layanan

Organisasi pemerintah termasuk Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Jember harus memompa efektivitas dan efesiensi layanan. Para pegawai lembaga pemerintah harus menganggap dirinya sebagai penjual jasa dan menganggap masyarakat sebagai penerima jasa (pelanggan). Tujuan akhir dari pegawai pemerintah tersebut adalah memberikan kualitas layanan yang terbaik kepada masyarakat. Pemberian pelayanan prima sebagai usaha untuk mencapai kepuasan dan loyalitas pelanggan, pihak penyedia jasa dapat berpedoman pada faktor pelayanan prima (*service excellence)* yang menurut Barata (2004) terdiri kemampuan *(ability)*, penampilan *(appearance)*, perhatian *(attention)*, tindakan *(action)*, tanggung jawab *(accountability)*, dan sikap *(attitude)*.

Permasalahan yang dihadapi pemerintah daerah termasuk Kabupaten Jember dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) sering terkait dengan masalah potensi wajib pajak yang menyangkut pertanyaan : “ apakah semua orang/organisasi wajib pajak telah dicatat di instansi yang berwenang?” atau dengan kata lain masih adakah wajib pajak yang belum terdata objek pajak dengan baik dan keterbatasan sumber daya pemungutan pajak sehingga daerah kesulitan di dalam menetapkan target pajak yang sesuai dengan potensi yang ada, sehingga sulit dalam melakukan realisasi terhadap target yang ditetapkan. Namun, meskipun demikian Pemerintah Daerah Kabupaten Jember tetap harus melakukan upaya-upaya nyata untuk mencapai target PAD secara maksimal, seperti upaya pencapaian target pajak reklame yang digunakan wajib pajak untuk melakukan komunikasi terhadap produk yang dihasilkan. Sebagai

gambaran mengenai penerimaan pajak reklame di Kabupaten Jember, dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 1.1 Target dan Realisasi Pajak Reklame Kabupaten Jember Tahun 2010-2015

No.	Tahun	Target	Realisasi	Persentase (%)
1	2010	1.670.000.000,00	1.919.024.875,00	114,91
2	2011	1.920.000.000,00	1.952.945.087,50	101,72
3	2012	3.500.000.000,00	4.763.108.418,00	136,09
4	2013	4.100.000.000,00	6.141.451.314,00	149,79
5	2014	4.750.000.000,00	5.408.722.902,00	113,87
6	2015	5.150.000.000,00	5.179.522.533,00	100,57

Sumber: Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Jember, 2016

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat diketahui bahwa realisasi penerimaan pajak reklame di Kabupaten Jember secara umum telah melampai yang ditargetkan. Namun, dalam kurun waktu 2013-2015 persentase relaisasi penerimaan pajak reklame cenderung mengalami penurunan yaitu dari 149,79% tahun 2013 turun menjadi 100,57% pada tahun 2015. Mengcau pada kondisi tersebut, perlu dilakukan evaluasi mengenai efektifitas pelayanan pajak reklame di Kabupaten Jember. Perolehan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kabupaten Jember dari sektor pajak reklame ini memiliki potensi tinggi, karena tidak sedikit perorangan atau badan usaha yang menggunakan reklame sebagai alat untuk mempromosikan usahanya. Selain itu dalam pemungutan pajak reklame seharusnya tidak sulit, karena objek dan jumlah titiknya sudah jelas. Seharusnya pencapaian perolehan PAD dari sektor ini dapat terpenuhi. Sehingga dengan mengoptimalkan pemungutan dari pajak reklame diharapkan dapat meningkatkan PAD Kabupaten Jember.

Upaya untuk meningkatkan realisasi penerimaan pajak reklame di Kabupaten Jember dapat dilakukan dengan memberikan pelayanan yang terbaik atau yang sering dikenal dengan istilah Pelayanan Prima juga dapat tercapai. Pelayanan prima bukanlah hal yang mudah untuk dilaksanakan, karena dibutuhkan partisipasi dan komitmen yang tinggi dari pimpinan dan pegawai Dinas Pendapatan Daerah dan tidak kalah penting peran serta masyarakat dalam hal ini Wajib Pajak sebagai pihak yang dilayani. Berbagai upaya dilakukan oleh Dinas Pendapatan Daerah untuk meningkatkan kualitas layanan secara terus menerus baik dari segi kelembagaan, ketatalaksanaan, sumber daya manusia dan sistem akuntabilitas. Kualitas pelayanan yang terbaik (pelayanan prima) merupakan salah satu kunci dalam memenuhi tuntutan masyarakat/Wajib

Pajak yaitu tingkat kepuasan yang maksimum dan sebagai salah satu perwujudan *Good Governance*.

Berdasarkan hal tersebut di atas, maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang: "Pelayanan Pajak Reklame (studi di Dinas Pendapatan Kabupaten Jember)".

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan fenomena tersebut di atas maka peneliti merumuskan pokok permasalahan dalam penelitian, yaitu:

1. Bagaimanakah pelayanan pajak reklame di Kabupaten Jember?
2. Faktor-faktor apa sajakah yang menjadi pendukung dan penghambat pelayanan pajak reklame di Kabupaten Jember?

1.3 Tujuan Penelitian

Mengacu pada perumusan masalah tersebut, maka penelitian ini dilakukan dengan tujuan:

1. Untuk mendeskripsikan bagaimana pelayanan pajak reklame di Kabupaten Jember.
2. Untuk mendeskripsikan faktor-faktor apa saja yang menjadi pendukung dan penghambat pelayanan pajak reklame di Kabupaten Jember.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian yang dilakukan diharapkan memberikan nilai positif yang dapat dimanfaatkan di bidang akademik maupun di bidang praktisi antara lain sebagai berikut:

1. Manfaat Akademik

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan bagi pengembangan ilmu administrasi negara khususnya kajian tentang kepuasan layanan publik khususnya pelayanan perpajakan.
2. Manfaat praktis

   Temuan-temuan yang dapat diungkapkan dalam penelitian ini diharapkan berguna sebagai bahan informasi bagi Pemerintah Kabupaten Jember dalam rangka meningkatkan pelayanan pajak di Kabupaten Jember.