

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pemerintah Daerah Kabupaten Kotawaringin Timur dalam menjalankan roda pemerintahan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat memerlukan dana/pembiayaan yang nantinya akan digunakan untuk pembangunan yang tertata dalam APBD (Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah). APBD adalah rencana keuangan tahunan pemerintah daerah yang dibahas dan disetujui bersama oleh pemerintah daerah dan pimpinan DPRD, dan ditetapkan dengan Peraturan Daerah. Sumber-sumber penerimaan/pendapatan daerah yang potensial harus digali secara maksimal, namun tentunya harus sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, termasuk diantaranya adalah Pajak Daerah. Pajak Daerah yang merupakan komponen dalam APBD adalah sumber pendapatan asli daerah yang harus dikelola dengan baik dan benar sehingga bermanfaat bagi masyarakat secara keseluruhan. Kebijakan pemungutan pajak berdasarkan peraturan daerah diupayakan agar tidak bertentangan dengan pungutan pusat (pajak maupun bea dan cukai). Kebijakan tentang UU No. 28 Tahun 2009 tentang Pajak dan Retribusi Daerah dimana Pajak Daerah dan Retribusi Daerah dilaksanakan dengan prinsip demokrasi, pemerataan dan keadilan, peran serta masyarakat dan akuntabilitas dengan memperhatikan potensi daerah. Efektifitas sumber pendapatan daerah dengan sendirinya akan meningkatkan produktivitas PAD tapi harus diimbangi dengan biaya yang minimal.

Pajak merupakan alat bagi pemerintah dalam mencapai tujuan untuk mendapatkan penerimaan baik yang bersifat langsung maupun tidak

langsung dari masyarakat guna membiayai pengeluaran rutin serta pembangunan nasional dan ekonomi masyarakat.

Pendapatan Pajak Daerah Kabupaten Kotawaringin Timur ada 11 (sebelas) jenis pajak yang terdiri dari :

1. Pajak Hotel,
2. Pajak Restoran,
3. Pajak Hiburan,
4. Pajak Reklame,
5. Pajak Penerangan Jalan,
6. Pajak AirBawah Tanah,
7. Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan,
8. Pajak Sarang Burung Walet,
9. Pajak Parkir,
10. Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan, serta
11. Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan.

Pengelolaan Pajak harus dilakukan secara cermat, tepat dan hati-hati. Pemerintah Daerah perlu memiliki pengendalian yang memadai untuk menjamin ditaatinya sistem dan prosedur kebijakan manajemen yang telah ditetapkan. Selain itu perlu dilakukan penyederhanaan prosedur administrasi yang bertujuan untuk memberi kemudahan bagi masyarakat yang membayar pajak sehingga diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan membayar pajak dengan harapan dimasa yang akan datang bisa meningkatkan penerimaan daerah. Dengan potensi yang ada dan terukur setelah dibandingkan dengan perkiraan penerimaan masa depan maka akan dapat diperkirakan rencana dan tindakan apa yang harus dilakukan pemerintah daerah untuk mengoptimalkan penerimaan pajak daerah.

Penelitian ini berawal dari problematika ketidakpuasan masyarakat

dalam pelayanan pajak yang selama ini masih dilakukan secara manual. Ketidakpuasan ini didorong oleh kebutuhan masyarakat atau wajib pajak yang mengantri terlalu lama sehingga tidak ingin membuang waktu untuk berlama-lama di kantor dalam melakukan pelayanan pajak.

Pelayanan pajak yang ada di Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kotawaringin Timur ada 4 (empat) bidang dan 1 (satu) Sekretariat, yaitu :

1. Bidang pendaftaran, pendataan, pengolahan data dan dokumentasi,
2. Bidang perhitungan, penetapan dan keberatan,
3. Bidang penagihan, pembukuan dan pelaporan
4. Bidang pengawasan, pemeriksaan dan pengembangan dan,
5. Sekretariat yang membawahi :
  - a. Sub bidang Keuangan,
  - b. Sub bidang Umum dan Kepegawaian dan
  - c. Sub bidang Perencanaan dan Pelaporan.

Dari pengamatan yang dilakukan oleh peneliti, bahwa selama ini dalam pelayanan penetapan pajak ada penerapan secara assessment dan ada secara jabatan. Permasalahan yang timbul ada beragam yaitu aplikasi yang masih manual sehingga wajib pajak banyak mengeluh karena kelengkapan berkasnya sering hilang atau tercecer, sehingga dengan aplikasi yang belum menunjang/memadai menyebabkan proses pendaftaran sampai dengan pembayaran yang terlalu lama dalam proses pembayaran hanya bisa dilakukan di Bank Kalteng yang ada didalam kantor Badan Pengelola Pendapatan Daerah, masyarakat/wajib pajak banyak mengeluh dikarenakan antrian pembayaran di bank kalteng yang terlalu lama, serta kendala lainnya adalah apabila pejabat yang melakukan verifikasi berkas sedang melakukan perjalanan dinas keluar kota membuat berkas verifikasi

tidak tentu kepastian selesainya. Selama ini apabila pejabat yang bersangkutan sedang tidak ada ditempat atau sedang melakukan perjalanan dinas keluar kota maka berkas akan tertunda. Wajib pajak juga harus menunggu dalam menetapkan secara jabatan karena ada tanda tangan pejabat yang menetapkan perhitungan dan penetapan yang disesuaikan dengan tarif Perda dan Perbub yang ada sebelum penanda tangan.

Dari permasalahan tersebut, maka peneliti tertarik untuk membahas strategi peningkatan pelayanan penetapan pajak yang bisa dilakukan secara online sehingga pelayanan bisa lebih cepat, efisien waktu dan tidak perlu mengantri terlalu lama.

#### **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana Strategi Peningkatan Pelayanan Penetapan Pajak Di Badan Pengelolaan Pendapatan Kabupaten Kotawaringin Timur?
2. Apa saja faktor-faktor penghambat dalam peningkatan pelayanan penetapan pajak Di Badan Pengelolaan Pendapatan Kabupaten Kotawaringin Timur?

#### **C. Tujuan Penelitian**

1. Menganalisis faktor-faktor penghambat ketidakmaksimalan pelayanan penetapan pajak.
2. Mengidentifikasi indikator strategi dan sistem pelayanan elektronik dalam pelayanan penetapan pajak.
3. Mempermudah perhitungan dan penetapan pajak daerah Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan untuk nilai harga pasar tanah.

#### D. Manfaat Penelitian

1. Mendapatkan data nilai harga pasar tanah sebagai dasar acuan untuk perhitungan penetapan pajak daerah Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan
2. Memberikan sumbang pemikiran untuk memaksimalkan pelayanan yang sekarang dilakukan secara offline dengan pelayanan sistem aplikasi online.

