

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pembangunan nasional adalah kegiatan yang berlangsung secara terus menerus dan berkesinambungan yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat baik materiil maupun spiritual. Untuk dapat merealisasikan tujuan tersebut, maka pemerintah perlu banyak memperhatikan masalah pembiayaan pembangunan. Salah satu usaha untuk mewujudkan kemandirian suatu bangsa atau negara dalam pembiayaan pembangunan yaitu menggali sumber dana yang berasal dari dalam negeri berupa pajak, kemudian hasil dari pemungutan pajak akan digunakan untuk membiayai pembangunan yang berguna bagi kepentingan dan kesejahteraan bersama (Waluyo dan Wirawan, 2000).

Sebagaimana diketahui bahwa pajak merupakan iuran wajib dari rakyat kepada negara. Dari pajak ini, nantinya akan digunakan negara untuk membiayai kegiatan pemerintahan, dan dengan pajak ini pula, pemerintah menggunakannya sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijaksanaan negara dalam bidang ekonomi dan sosial.

Pembagian pajak menurut wewenang pemungutan pajak dipisahkan menjadi Pajak Pusat dan Pajak Daerah, sedangkan Pajak Daerah terbagi dalam Pajak Propinsi dan Pajak Kabupaten/Kota. Dengan adanya kebijakan otonomi daerah yang berlaku di Indonesia memberikan perubahan mendasar terhadap penyelenggaraan pemerintahan, ditandai melalui suatu proses penyerahan sejumlah kekuasaan dan kewenangan, baik secara rinci maupun secara umum,

dari Pemerintah Pusat kepada Pemerintah Daerah untuk selanjutnya dijalankan oleh Pemerintah Daerah secara mandiri.

Dalam era otonomi sekarang ini daerah memang mempunyai kewenangan penuh untuk memanfaatkan dana yang dimilikinya sesuai kebutuhan dan prioritas daerah, sejauh tetap sejalan dengan Undang-Undang yang berlaku.

Sumber dana yang diharapkan mampu menunjang daerah untuk menyelenggarakan pemerintahan yang mandiri adalah PAD. Dalam rangka untuk menjalankan fungsi dan kewenangan pemerintah daerah dalam bentuk kewenangan fiskal maka daerah harus mengenali kapasitas fiskalnya atau sumber-sumber yang dimiliki serta mempunyai kemampuan untuk menyerap penghasilan daerah baik dalam bentuk pajak maupun dalam bentuk lainnya dari sumber yang ada (Wahyu Tumaka, 2005). Salah satu sumber pemasukan bagi kas daerah adalah berasal dari pajak daerah, yang merupakan salah satu bentuk peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan otonomi daerah.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2001 tentang Pajak Daerah, menyebutkan bahwa pengertian dari Pajak Daerah adalah iuran wajib yang dilakukan oleh orang pribadi atau badan kepada daerah tanpa imbalan langsung yang seimbang, yang dapat dipaksakan berdasarkan peraturan perUndang-Undangan yang berlaku, yang digunakan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan daerah.

Salah satu pajak yang tergolong baru, yang ikut menyumbang cukup lumayan kepada PAD adalah Pajak Air Bawah Tanah yang dipungut oleh pemerintah Kota Medan. Pajak Air Bawah Tanah merupakan pajak yang sangat

prospektif di masa mendatang. Sumber air bersih yang tersedia di alam di antaranya adalah air tanah, dimana ketergantungan pasokan lain seperti air permukaan memerlukan biaya pengolahan yang mahal sedangkan untuk memperoleh air dari sumber air tanah yang operasionalnya relatif murah. Selain itu pengambilan air tanah dapat dilakukan secara tertutup sehingga cenderung membuka peluang bagi masyarakat untuk melakukan pelanggaran terhadap ketentuan dan peraturan perUndang-Undangan yang berlaku dalam pemanfaatan air tanah.

Pajak Air Bawah Tanah pada hakikatnya dapat digunakan sebagai sumber pembiayaan konservasi air bawah tanah dalam kaitannya dengan pemanfaatan dan pengambilan oleh orang pribadi atau badan, kecuali untuk keperluan rumah tangga dan pertanian rakyat. Pajak Air Bawah Tanah adalah instrumen ekonomik yang relatif masih baru, yang pada awalnya berupa pungutan (*charge*) pencemaran air. Instrumen ekonomik ini tidak berbeda dengan pajak karena pajak pada hakikatnya adalah pungutan. Konsep instrumen ekonomik bersumber dari kajian ilmu ekonomi yang berpangkal tolak pada pemikiran bahwa eksploitasi air bawah tanah secara berlebihan seyogyanya dapat dihindari, di antaranya dengan menetapkan beban pungutan terhadap pemanfaatan dan pengambilan air. Instrumen ini kemudian dituangkan dalam bentuk norma atau kaidah hukum, sehingga substansinya berubah menjadi hukum pajak (Dyah dan Irine, 2011).

Pajak Air Bawah Tanah telah ditetapkan untuk menjadi Pajak Daerah berdasarkan dengan Pasal 2 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak

Daerah dan Retribusi daerah yang membagi jenis-jenis Pajak Propinsi dan Pajak Kabupaten/Kota.

Demikian pula terhadap masyarakat perlu diberikan penjelasan tentang hak dan kewajiban melalui pemahaman terhadap ketentuan yang mengatur pajak daerah khususnya pajak air bawah tanah, sehingga pada akhirnya Pajak Air Bawah Tanah akan dapat memberikan kontribusi yang cukup besar terhadap PAD.

Pemanfaatan Air Bawah Tanah dan Air Permukaan merupakan pencerminan dari implementasi suatu kebijaksanaan publik yang mengakibatkan timbulnya konflik antar berbagai kepentingan masyarakat yang sangat kompleks dan harus ditangani secara bijaksana agar supaya tidak ada pihak-pihak yang dirugikan, terutama yang menyangkut kepentingan industri dan masyarakat. Pengawasan dan pengendalian dalam pemanfaatan Air Bawah Tanah oleh pemerintah harus dilaksanakan dengan bijaksana, karena menyangkut tanggung jawab banyak instansi pusat dan daerah maka penyelenggaraannya harus dikoordinasikan.

Dalam pengelolaan sumber daya Air Bawah Tanah dan Air Permukaan, kebijaksanaan pemerintah pusat lebih menekankan bahwa sumber air bawah tanah merupakan kekayaan alam yang harus dilestarikan guna kepentingan seluruh masyarakat. Sedangkan pemerintah daerah lebih menekankan kepada kekayaan daerah yang perlu digali guna meningkatkan pendapatan asli daerah.

Pemberlakuan pajak daerah sebagai sumber penerimaan atau pendapatan daerah pada dasarnya tidak hanya menjadi urusan pemerintah daerah sebagai

pihak yang menetapkan dan memungut pajak tetapi juga berkaitan dengan masyarakat pada umumnya karena air bawah tanah dan air permukaan merupakan air yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat untuk berbagai keperluan dalam kehidupan sehari-hari.

Pada sisi lain justru air bawah tanah dan air permukaan tersebut dikenakan pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah. Hal ini menunjukkan proses pemungutan pajak daerah akan memberikan beban kepada masyarakat. Oleh karena itu masyarakat perlu memahami ketentuan pajak daerah secara jelas sehingga mau memenuhi kewajibannya dengan penuh rasa tanggung jawab termasuk pembayaran terhadap Pajak Pengambilan dan Pemanfaatan Air Bawah Tanah dan Air Permukaan.

Propinsi Sumatera Utara yang beribukota di Medan sudah berkembang dengan jumlah penduduk yang besar dan pertumbuhan ekonomi yang cukup tinggi, memberikan peranan yang sangat besar bagi perkembangan industri-industri dan perusahaan. Perkembangan ini menuntut adanya usaha yang proaktif dari Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan dalam mengelola, memonitor, dan mengevaluasi sistem pemungutan Pajak Air Bawah Tanah. Untuk itu diperlukan system pemungutan pajak yang transparan dan efisien, agar memudahkan fiskus untuk melakukan *check and balance*.

Pajak Air Bawah Tanah sebagai salah satu objek pajak daerah di Kota Medan, tidak lepas dari permasalahan dalam penyelenggaraannya. Permasalahan tersebut baik di kalangan instansi yang memiliki kewenangan sesuai dengan tugas dan fungsinya maupun di kalangan masyarakat sebagai pihak yang memiliki hak

dan kewajiban dalam pembayaran Pajak Air Bawah Tanah, sehingga tidak jarang timbul ketidaktahuan di antara masing-masing instansi dan masyarakat serta muncul sikap pro dan kontra masyarakat terhadap pelaksanaannya. Oleh karena itu perlu ada aturan atau ketentuan yang jelas yang mengatur hubungan kerja antara instansi yang berhubungan dengan pelaksanaan kebijakan pemungutan Pajak Air Bawah Tanah.

Wajib pajak merupakan faktor utama yang menentukan sukses atau tidaknya kegiatan pemungutan dan pengumpulan pajak. Oleh karena itu, eksistensinya harus mendapatkan tempat yang paling terhormat seperti mendapatkan pelayanan yang terbaik, kebutuhannya akan kemudahan, kenyamanan dan kepastian hukum harus dijamin. Pada kenyataannya, banyak wajib pajak merasa menemui hambatan dalam proses pelayanan yang diberikan aparatur perpajakan seperti petugas yang lamban, tidak ramah, berbelit-belit, menunggu terlalu lama, kantor dan layanan kurang nyaman, fasilitas yang tidak memadai, dan lain sebagainya yang menimbulkan adanya keluhan, complain, dan keengganan wajib pajak menyelesaikan kewajiban perpajakannya. Pada gilirannya akan berakibat pada tumbuhnya sikap tidak patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakan (Petrus, 2012).

Masih banyaknya wajib pajak di Kota Medan yang belum taat dalam membayar pajak Air Bawah Tanah, diduga merupakan indikasi tidak maksimalnya kualitas layanan atau tidak terpenuhinya kepuasan wajib pajak, karena tidak sesuai dengan layanan yang diharapkan yang menyebabkan banyak wajib pajak tidak melaksanakan sebagian bahkan seluruh kewajibannya. Ini

merupakan masalah yang harus dicarikan solusinya sebelum semakin banyak wajib pajak yang tidak melaksanakan kewajibannya, karena akan berdampak pada penurunan penerimaan pajak.

Dampak terhadap pembangunan akibat penerimaan Pajak Air Bawah Tanah Dinas Pendapatan kota Medan belum terealisasi dengan baik. Hal ini terbukti dengan presentase realisasi target penerimaan Pajak Air Bawah Tanah pada tahun anggaran 2016 mengalami penurunan. Penerimaan pada tahun 2015 yaitu 108,39 % (seratus delapan koma tiga puluh sembilan persen) sedangkan pada tahun 2016 104,51 % (seratus empat koma lima puluh satu persen). Penurunan ini disebabkan kurang efektifnya sistem pemungutan dan belum maksimalnya pelayanan Pajak Air Bawah Tanah yang dilaksanakan Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan. Kurang efektifnya karena sistem pemungutan Pajak Air Bawah Tanah belum mendapatkan perhatian yang lebih dari pemerintah maupun Wajib Pajak. Sedangkan potensi objek Pajak Air Bawah Tanah yang dimiliki Kota Medan sebagai sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) sangat tinggi.

Kualitas pelayanan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, produsen dan lingkungannya yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas layanan diartikan sebagai sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pengguna layanan, di mana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna layanan (Goetsch dan Davis dalam LAN, 2003).

Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi (2004), yaitu: (1) Tangibles, atau bukti fisik yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksud bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dan pelayanan yang diberikan; (2) Reliability, atau kehandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya; (3) Responsiveness, atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas; (4) Assurance, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun; (5) Empathy, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan. Sebagai contoh perusahaan harus mengetahui keinginan pelanggan secara spesifik dari bentuk fisik produk atau jasa sampai pendistribusian yang tepat.

Dari uraian mengenai latar belakang masalah tersebut di atas, maka dalam proposal tesis ini, penulis akan melakukan penelitian mengenai Analisis Kualitas Pelayanan Pajak Air Bawah Tanah Pada Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Pajak bagi Pengelola dan Pemungutan Pajak Air Bawah Tanah Pada Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan?.
2. Apakah upaya yang dilakukan Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan dalam rangka peningkatan Kualitas Pelayanan Pajak Air Bawah Tanah?.

1.3. Tujuan Penelitian

1. Menganalisis Kualitas Pelayanan Pajak bagi Pengelola dan Pemungutan Pajak Air Bawah Tanah Pada Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan.
2. Mengetahui upaya yang dilakukan Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan dalam peningkatan Kualitas Pelayanan Pajak Air Bawah Tanah.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Melalui penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan keilmuan, khususnya di bidang Administrasi publik.
2. Melalui penelitian ini diharapkan mampu menambah wawasan dan pengetahuan khususnya tentang Kualitas Pelayanan Publik.

3. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan terhadap Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan terkait pemberian pelayanan Pelayanan Pajak Air Bawah Tanah kepada wajib pajak.
4. Penelitian ini bisa dijadikan sebagai referensi sekaligus bahan pembelajaran untuk penelitian selanjutnya.

1.5. Sistematika Penulisan

- Bab I terdiri dari Pendahuluan yang meliputi Latar Belakang Masalah, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, manfaat Penelitian, dan Sistematika Penulisan.
- Bab II terdiri dari : Tinjauan Pustaka yang meliputi Konsep Tentang Kualitas Pelayanan dan Sistem Pelayanan Pajak Air Bawah Tanah.
- Bab III terdiri dari : Bentuk Penelitian, Lokasi Penelitian, Sumber Data, Definisi Konsep, Teknik Pengumpulan Data, Teknik Analisis Data.
- Bab IV terdiri dari : Gambaran Umum Lokasi Penelitian, Hasil Penelitian dan Pembahasan
- Bab V terdiri dari : Kesimpulan dan Saran