

Optimalisasi Pelaksanaan Fungsi Layanan Kantor Dinas Pendapatan Daerah (Studi Pada Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Kutai Timur)

(Optimalization of Functional Implementation on the Function of Local Revenue Office (Study at the Local Revenue Office Kutai Timur))

Desi Andriani Natalie.H

Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Kutai Timur

Jalan Bukit Pelangi Sangatta Kutai Timur

Email:desiandriani1920@ymail.com

ABSTRAKSI

Menurut Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2007, Pajak adalah kontribusi wajib pajak kepada Negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Pajak sifatnya dapat dipaksakan. Dalam Pasal 23 ayat (2) Undang-Undang NRI Tahun 1945 dinyatakan bahwa segala jenis pajak untuk keperluan negara harus berdasarkan Undang-Undang. Namun permasalahannya pelayanan pajak yang terjadi di masyarakat saat ini, khususnya di Daerah Kabupaten Kutai Timur sangat kurang memuaskan. Hal ini dikarenakan kurangnya pengetahuan ataupun informasi mengenai pajak itu sendiri kepada masyarakat, tempat pelayanan pajak yang ada belum maksimal terutama Kecamatan yang jangkauannya cukup jauh, apalagi cuaca kurang baik, cukup lama bagi petugas pajak untuk melakukan sosialisasi. Perlu menjadi perhatian penuh bagi Pemerintah, secara khusus pada petugas pemungut pajak bahwa penyeteroran pajak itu akan berjalan lancar dan tidak terhambat apabila petugas pajak yang ada lebih meningkatkan kinerjanya.

Kata Kunci: pajak dan pelayanan

ABSTRACT

Based on Enactment Number 27 year 2007, Tax is a must contribution of assessable to Country which is payable by individual or corporation which is force based on enactment by not getting any direct reward and it is used for a Country necessity in order of people welfare. Tax can be imposed. In the Article 23 chapter 2 of our constitution. Yet the problem is, tax services which happen in society nowadays, especially in Kutai Timur district is not really satisfying. This problem is caused by the lack of knowledge and information about the tax itself to society, the place of services is not maximum for the district that is far away, in addition of bad weather, it take long enough for tax officer to do socializations. It needs to have full attention of government, especially to the tax officer that tax payment will go smoothly and not inhibited if the existing tax officer put more effort.

Key Words: tax and service

PENDAHULUAN

Pembangunan nasional Indonesia pada dasarnya dilakukan oleh masyarakat bersama-sama pemerintah. Oleh karena itu, peran masyarakat dalam pembiayaan pembangunan harus terus ditumbuhkan, dengan cara meningkatkan kesadaran masyarakat tentang kewajibannya membayar pajak.

Pembangunan nasional adalah kegiatan yang berlangsung terus menerus dan berkesinambungan yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat baik materiil maupun Spiritual. Untuk merealisasikan tujuan tersebut, maka pemerintah perlu banyak memperhatikan masalah pembiayaan pembangunan. Salah satu usaha untuk mewujudkan kemandirian suatu bangsa yaitu dengan menggali sumber dana yang berasal dari dalam negeri yang berupa Pajak. Pajak tersebut digunakan untuk membiayai pembangunan yang berguna bagi kepentingan bersama. Oleh karena itu, Bangsa Indonesia telah melaksanakan pembangunan yang pesat dalam kehidupan Nasional yang perlu dilanjutkan dengan dukungan dan seluruh potensi masyarakat. Agar proses pembangunan selanjutnya berjalan lancar, maka perlu adanya hubungan yang selaras, serasi dan seimbang antara Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara secara Dinamis dan Proposional dalam rangka pelaksanaan pembangunan yang bertanggung jawab.¹

Pajak merupakan salah satu sumber pendapatan 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. Dengan demikian pemungutan pajak berdasarkan Undang-undang mengandung pengertian bahwa terhadap mereka yang ternyata mengabaikan atau melanggar ketentuan membayar pajak akan dikenakan sanksi penagihan secara paksa dalam bentuk penyitaan, penyegehan, ataupun Penahanan. Dalam prakteknya sering kali dijumpai adanya pihak-pihak yang tidak mempunyai kesadaran untuk membayar pajaknya. Sehingga mau tidak mau pemerintah setempat menjalankan penagihan secara paksa, sehingga kepada pihak-pihak yang tidak mau membayar pajaknya tersebut dapat dilakukan penagihan pajak dengan surat paksa.

Pajak yang dipungut oleh pemerintah digunakan untuk menjaga kelangsungan hidup negara dan sumber pembiayaan belanja-belanja yang dikeluarkan oleh pemerintah guna menjalankan roda pemerintahan. Oleh sebab itu, Pemerintah dengan berbagai cara melakukan sosialisasi agar masyarakat menyadari bahwa pajak itu untuk kepentingan bersama.

Terlepas dari sudut pandang masyarakat bahwa pajak itu adalah suatu yang memberatkan, maka pemerintah tetap melakukan pemungutan pajak melalui alat perlengkapan Negara dengan memberikan beberapa kemudahan serta selalu mengadakan pembaharuan di bidang perpajakan sesuai dengan perkembangan dan perubahan masyarakat.²

Dalam rangka meningkatkan penerimaan negara dari sektor pajak, dapat dilakukan ekstensifikasi. Di samping itu perlu dilakukan juga dengan meningkatkan kesadaran masyarakat (wajib pajak).

Dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak sebagai bentuk ikut berpartisipasi dalam pembangunan. Mengoptimalkan dan mengefektifitaskan penerimaan dari sektor pajak ini

¹ Waluyo dan Wiryawan B.Ilyas, 2001, *Perpajakan Indonesia*, Salemba Empat, Jakarta.

² Sadudin Ibrahim dan Pranoto K, 1984, *Pajak Pertambahan Nilai*, Jaya Prasada, Jakarta,.

tergantung kepada kedua belah pihak, yaitu pemerintah sebagai aparat perpajakan dan masyarakat sebagai wajib pajak atau yang dikenai pajak.

Menurut Adam Smith, dalam Undang-undang pajak harus ada beberapa syarat yang harus dipenuhi, yaitu:³

1. *Equality and Equity*

Equality and Equity, Mengandung pengertian bahwa pada keadaan yang sama seseorang harus dibebani pajak yang sama pula. Persamaan ini bukan pada tingkat pendapatannya tetapi pada tingkat kemampuan membayarnya. Untuk menetapkan daya pikul, wajib pajak harus dilihat di beberapa jumlah tanggungannya dan bagaimana susunan keluarganya. Dalam menghitung berapa besarnya pajak yang harus dibayar wajib pajak, Indonesia menganut *Self Assesment System*, terutama untuk pajak langsung seperti pajak penghasilan.

Dalam *Self Assesment System* tersebut, wajib pajak diberi kepercayaan untuk memperhitungkan, menetapkan, membayar dan melaporkan pajaknya sendiri. Hal itu tentu saja memberi kemudahan bagi wajib pajak dalam mengurus masalah pajak. Landasan hukumnya diatur dalam Pasal 95 Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.

2. *Certainly*

Certainly, mengandung arti kepastian. Undang-undang pajak yang baik senantiasa dapat memberikan kepastian hukum kepada wajib pajak mengenai kapan ia harus membayar pajak, apa hak dan kewajiban mereka, dan sebagainya. Terkait dengan hal itu, Undang-undang pajak tidak boleh mengandung kemungkinan penafsiran ganda (*ambigius*). Apabila ada ketentuan mengenai sesuatu hal yang berpotensi menimbulkan penafsiran ganda maka dapat diberikan penjelasan seperlunya.

3. *Convenience Of Payment*

Convenience of Payment, adalah bahwa pajak harus dipungut pada saat yang tepat, yaitu pada saat wajib pajak mempunyai uang. Hal ini berkaitan dengan kemampuan wajib pajak. Mengenai kapan wajib pajak memiliki uang sehingga mampu membayar pajak sesuai kewajibannya, masing-masing wajib pajak tidaklah sama.

4. *Economic Of Collection*

Economic of Collection, Dalam undang-undang pajak juga harus diperhitungkan rasio (perimbangan) antara biaya pengumpulan/pemungutan dengan hasil pajak itu sendiri sehingga diharapkan tidak terjadi hasil pajak yang negatif di mana biaya yang dikeluarkan bagi pemungutan pajak justru lebih besar daripada jumlah pajak yang berhasil dihimpun. Dari sisi ini sebaiknya pengeluaran untuk pemungutan pajak dibuat efisien.⁴ Untuk meningkatkan penerimaan pajak, pemerintah dalam hal ini aparat perpajakan harus melakukan kegiatan-kegiatan pelayanan. Kegiatan pelayanan yang diberi oleh kantor pelayanan pajak akan mempengaruhi kepuasan para pembayar pajak atau wajib pajak. yang pada akhirnya akan membuat mereka menjadi pembayar pajak yang baik.

Kepuasan konsumen terhadap suatu jasa adalah perbandingan antara persepsinya terhadap jasa yang diterima dengan harapannya sebelum menggunakan jasa tersebut. Apabila

³ Billy Ivan Tnasuria, 2010, *Pokok-Pokok Ketentuan Umum Perpajakan*, Yogyakarta, Graha Ilmu,

⁴ Y. Sri Pudyatmoko, 2009, *Pengantar Hukum Pajak*, Andi Offset, Yogyakarta,.

harapannya terlampaui, berarti jasa tersebut telah memberikan suatu kualitas yang luar biasa dan juga akan menimbulkan kepuasan yang sangat tinggi (*very satisfy*).

Sebaliknya, apabila harapannya itu tidak tercapai, maka diartikan kualitas jasa tersebut tidak memenuhi apa yang diinginkannya atau kantor/perusahaan tersebut gagal melayani konsumennya. Apabila harapannya sama dengan apa yang dia peroleh, berarti konsumen itu puas (*satisfy*).

Harapan maupun penilaian wajib pajak terhadap kinerja kantor/perusahaan menyangkut beberapa dimensi kualitas jasa. Parasuraman mengemukakan lima dimensi kualitas jasa, yaitu *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap) dari penyedia jasa terhadap masalah yang dihadapi pelanggan/wajib pajak, *assurance* (jaminan) yang berkaitan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan/juru pungut, *empathy* (empati) yang diberikan, dan *tangible* (produk-produk fisik) yang melengkapi penggunaan jasa. Kualitas jasa hanya dapat diukur kalau dapat diketahui apa saja hal-hal yang melengkapi jasa, itulah yang disebut dimensi kualitas.⁵

Pada dasarnya orang tidak suka untuk membayar pajak karena merupakan pengeluaran. Secara khusus penulis melihat situasi yang terjadi pada Kantor Dinas Pendapatan Daerah wilayah Kabupaten Kutai Timur, bahwa pelayanan pajak yang diberikan kepada wajib pajak pada saat ini kurang berjalan maksimal, hal ini tentu saja dipengaruhi oleh banyak faktor, salah satunya adalah dikarenakan kurangnya pengetahuan masyarakat atau wajib pajak tentang pengertian pajak itu sendiri, serta kurangnya komunikasi dan sosialisasi dari pemerintah secara khusus para juru pungut pajak dan wajib pajak dalam hal ini adalah masyarakat yang tinggal di wilayah Kabupaten Kutai Timur. Akan tetapi apabila penulisan/ karya ilmiah penulis mengenai kualitas pelayanan ini bisa diterapkan di masyarakat secara khusus pada wilayah Kabupaten Kutai Timur sebagai penambah pengetahuan baik, tentu saja hal ini akan meningkatkan kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak. karena wajib pajak akan merasa puas atas kualitas pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan latar belakang, maka penulis membatasi pembahasan pada faktor-faktor apa yang menghambat optimalisasi layanan kantor dan pencapaian target pajak yang masuk pada Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Kutai Timur dan upaya untuk mengatasi hambatan-hambatan tersebut.

Optimalisasi Layanan Kantor dan Korelasinya dengan Pencapaian Target Pajak yang Masuk pada Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Kutai Timur

Aspek pelayanan merupakan bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang menjadi tanggung jawab Pemerintah Daerah secara khusus pada Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Kutai Timur.

Pemerintah menjalankan fungsi pelayanan kepada masyarakat. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima layanan. Kepuasan penerima layanan dapat dicapai apabila penerima layanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan atau diharapkan, atau dengan kata lain, survey indeks kepuasan masyarakat (IKM) yang dilakukan Pemerintah Daerah Kabupaten Kutai Timur diharapkan dapat dijadikan sebagai tolak ukur menilai tingkat kualitas pelayanan yang diselenggarakannya, sekaligus sebagai upaya peningkatan kualitas layanan yang direncanakan.

⁵ Farida Jasfar, 2009, *Manajemen Jasa*, Edisi Kedua, Ghalia Indonesia, Jakarta,

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah, selain Unsur Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang tersebut di atas, Pasal 6 ayat (2) menjelaskan tentang lain-lain Pendapatan Asli Daerah yang Sah, yaitu penjualan kekayaan Daerah yang tidak dipisahkan, jasa giro, pendapatan bunga, keuntungan selisih nilai tukar rupiah terhadap mata uang asing dan komisi, potongan, atau pun bentuk lain sebagai akibat dan penjualan dan/atau pengadaan barang dan/atau jasa oleh Daerah Kabupaten Kutai Timur.

Pendapatan Daerah tersebut setiap tahun harus dipotimalkan penerimaannya, khususnya PAD yang sepenuhnya merupakan tanggung jawab Pemerintah Daerah. Kebijakan pengelolaan pendapatan daerah diserahkan kepada:

1. Optimalisasi peningkatan Pendapatan Asli Daerah.
2. Peningkatan koordinasi dengan Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Pusat, dalam rangka meningkatkan pendapatan pos dana perimbangan dan pos bagi hasil pajak provinsi.

Optimalisasi pendapatan daerah pada Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Kutai Timur dilakukan melalui kegiatan intensifikasi dan ekstensifikasi pendapatan daerah khususnya penerimaan pajak dan retribusi yang menjadi sumber pendapatan daerah.

1. Intensifikasi Pendapatan Daerah

Beberapa kegiatan intensifikasi yang dilakukan dalam rangka peningkatan pendapatan asli daerah antara lain:

- a. Melaksanakan perumusan kebijakan teknis yang dapat menciptakan pelayanan prima;
- b. Melaksanakan bimbingan teknis pengendalian serta evaluasi pelaksanaan kebijakan di bidang pendapatan daerah;
- c. Melaksanakan penyuluhan mengenai pendapatan daerah guna meningkatkan kesadaran masyarakat;
- d. Koordinasi, melaksanakan segala usaha dan kegiatan koordinasi berkenaan dengan pemungutan pendapatan daerah, serta guna mengamankan rencana penerimaan;
- e. Kebijakan penetapan tarif pendapatan daerah;
- f. Melakukan pemungutan lebih giat, ketat dan teliti mencakup aspek kelembagaan, ketatalaksanaan dan personalianya;
- g. Menyesuaikan perangkat organisasi pengelola mengikuti kebutuhan yang berkembang serta menerapkan secara optimal sistem;
- h. Meningkatkan kegiatan penyuluhan mengenai pendapatan daerah;
- i. Peningkatan pengawasan, pengendalian dan koordinasi berkenaan dengan pemungutan pendapatan daerah, serta guna mengamankan rencana penerimaan;
- j. Memperbaiki aspek ketatalaksanaan pemungutan pendapatan daerah baik dari segi administrasi maupun operasional.

2. Ekstensifikasi Pendapatan Daerah

Beberapa kegiatan ekstensifikasi yang dilakukan dalam rangka peningkatan pendapatan asli daerah antara lain:

- a. Mengidentifikasi objek pungutan daerah;
- b. Melaksanakan studi banding yang dapat menambah objek pungutan yang telah dilaksanakan daerah lain;
- c. Peremajaan data objek pungutan daerah;

- d. Meningkatkan investasi Pemerintah Daerah dan kapasitas Keuangan Daerah;
- e. Menggali sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang baru dan tidak bertentangan dengan kebijaksanaan pemerintah pusat serta tidak memberatkan masyarakat;
- f. Menjadikan pajak Bumi dan Bangunan (PBB) sebagai pajak daerah karena PBB memberikan kontribusi yang besar kepada daerah.

Namun pada kenyataannya yang terjadi survey IKM di Kabupaten Kutai Timur belum diselenggarakan secara optimal, padahal secara Khusus Dinas Pendapatan daerahnya memiliki target 90% dalam pencapaian pelayanan pajak pada masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan di Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Kutai Timur, maka diperoleh data dan hasil yang berkaitan dengan Pertumbuhan Realisasi Pendapatan Daerah mulai tahun 2008-2012 secara keseluruhan adalah sebesar 8,68% atau sebesar Rp. 112.664.582.484,- per Tahun, rata-rata pertumbuhan masing-masing komponen pokok Pendapatan Daerah adalah sebagai berikut :

Gambar 1
Target dan Realisasi Pendapatan Daerah
Tahun 2008-2012

No.	Pendapatan	%	Jumlah Per Tahun
1.	Pendapatan Asli Daerah	73,14	Rp. 16.050.292.025,-
2.	Dana Perimbangan	7,42	Rp. 83.861.275.130,-
3.	Lain-lain Pendapatan Daerah Yang Sah	10,41	Rp.12.753.015.330,-

Sumber: Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Kutai Timur

1. Pendapatan Asli Daerah

Merupakan hasil penerimaan dari sumber potensi daerah sesuai dengan kemampuannya yang dimiliki dalam membiayai urusan rumah tangga daerahnya. Kebijakan daerah berbagai upaya yang diarahkan untuk meningkatkan pendapatan asli daerah, meliputi:

- a. Mengoptimalkan Penerimaan Pendapatan Asli Daerah dengan cara membenahi manajemen data penerimaan PAD, meningkatkan penerimaan peraturan daerah pajak dan retribusi yang perlu disesuaikan, menetapkan target penerimaan berdasarkan potensi penerimaan, mengembangkan kelembagaan pengelolaan keuangan daerah sesuai dengan kebutuhan daerah;
- b. Menetapkan sumber pendapatan daerah unggulan yang bersifat elastis terhadap perkembangan basis pungutannya dan *less distortive* terhadap perekonomian;
- c. Melakukan optimalisasi sumber Pendapatan Asli Daerah lainnya;
- d. Pemantapan kelembagaan dan sistem operasional pemungutan pendapatan daerah;
- e. Peningkatan pendapatan daerah dengan intensifikasi dan ekstensifikasi;
- f. Meningkatkan koordinasi secara *seinerjis* di bidang pendapatan daerah dengan Pemerintah Pusat, Provinsi dan SKPD penghasil;
- g. Mengoptimalkan kinerja badan Usaha Milik Daerah untuk memberikan kontribusi secara signifikan terhadap pendapatan daerah;
- h. Meningkatkan pelayanan dan perlindungan masyarakat sebagai upaya meningkatkan kesadaran masyarakat dalam membayar retribusi daerah;
- i. Meningkatkan kualitas pengelolaan aset dan keuangan daerah.

2. Dana Perimbangan

Merupakan pendapatan daerah yang berasal dari APBN yang bertujuan untuk menutup celah fiskal (*fiscal gap*) sebagai selisih kebutuhan fiskal (*fiscal need*) dengan kapasitas fiskal (*fiscal capacity*).

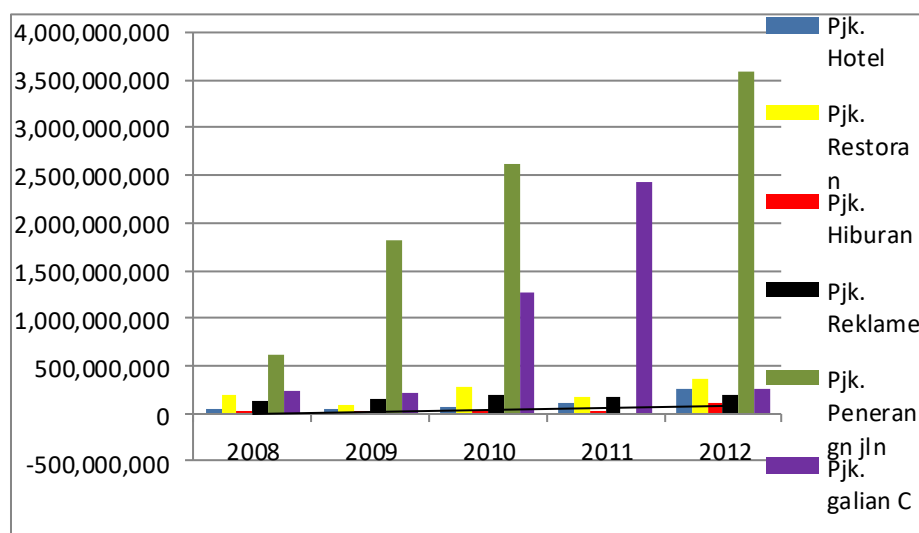
Kebijakan yang akan ditempuh dalam upaya peningkatan pendapatan daerah dari Dana Perimbangan adalah sebagai berikut:

- Meningkatkan akurasi data Sumber Daya Alam sebagai dasar perhitungan pembagian dalam Dana Perimbangan;
- Meningkatkan koordinasi dengan Pemerintah Pusat dan Pemerintah Provinsi dalam Pelaksanaan Dana Perimbangan.

3. Lain-Lain Pendapatan Daerah yang Sah

Yaitu penerimaan yang berasal dari Dana Bagi Hasil Provinsi Kalimantan Timur.

Gambar 2
Grafik Rata-Rata Pertumbuhan Realisasi Penerimaan Pajak Daerah
Tahun 2008 - 2012



Sumber : Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Kutai Timur

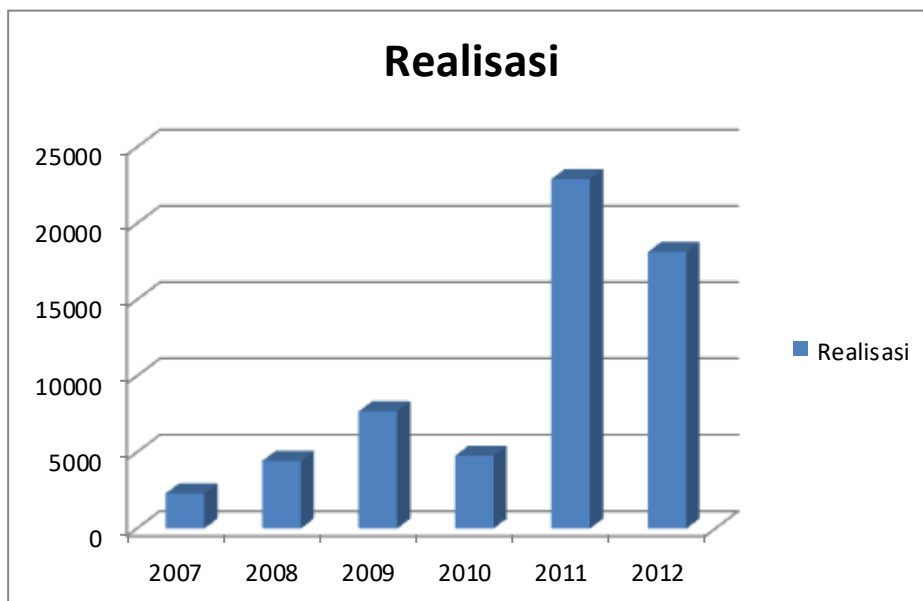
Pada Grafik diatas tampak jelas bahwa Pajak penerangan jalan dari tahun ke tahun semakin meningkat, namun Pemerintah hendaknya jangan menutup mata sehubungan dengan banyaknya pertanyaan terhadap manfaat langsung membayar pajak daerah. Bahkan, rakyat sering menggugat adanya jenis pajak yang tidak relevan antara nama, makna, dan fungsinya. Contoh, Pajak Penerangan Jalan Umum (PPJU) yang setiap bulan dipungut langsung dari rekening listrik.

Ironisnya, pembayar PPJU banyak yang tidak menikmati penerangan jalan. Jalan-jalan di daerahnya tetap saja gelap sepanjang malam. Inilah salah satu contoh paradoks pajak di daerah

yang mengusik rasa keadilan. Banyak kabupaten dan kota yang pendapatan asli daerah (PAD) mengandalkan PPJU.

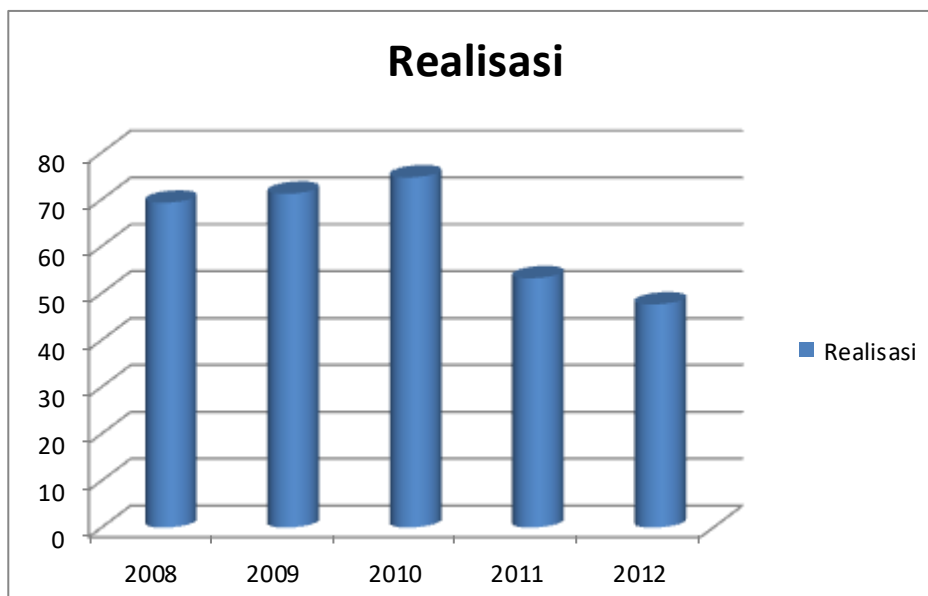
Penerimaan PPJU cukup besar hingga mencapai puluhan miliar rupiah, Tapi alokasi untuk infrastruktur penerangan jalan umum sangat kecil sehingga banyak jalan dan fasilitas publik gelap.

Gambar 3
Realisasi Pajak Daerah Kabupaten Kutai Timur
Tahun 2007 – 2012
(dalam juta)



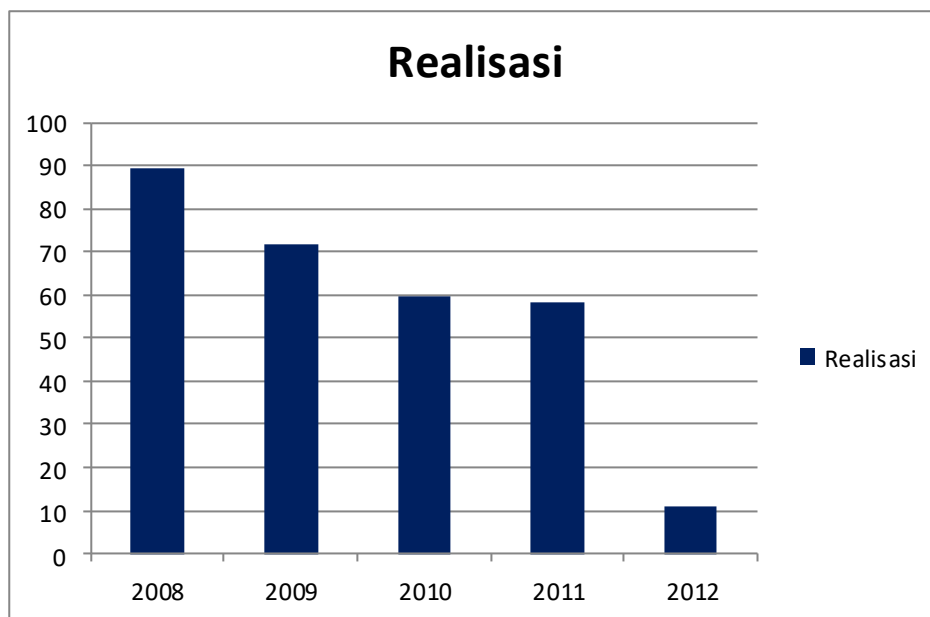
Sumber: Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Kutai Timur

Gambar 4
Realisasi PAD (Pendapatan Asli Daerah)
Tahun 2008 – 2012
(Dalam Milyar)



Sumber: Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Kutai Timur

Gambar 5
Realisasi Bantuan Keuangan Kabupaten Kutai Timur
Tahun 2008 – 2012
(Dalam Milyar)



Sumber: Bagian Keuangan Sektab Kutim

Dari hasil presentase grafik yang tersebut di atas, maka dapat disimpulkan bahwa target pajak yang ada pada Dinas Pendapatan Daerah di Kabupaten Kutai Timur Belum terpenuhi, dalam arti lain, belum mencapai target yang telah ditentukan pada tahun 2012.

Faktor-Faktor Penghambat Optimalisasi Layanan Kantor dan Pencapaian Target Pajak yang Masuk Pada Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Kutai Timur.

Beberapa faktor permasalahan yang terjadi dalam pengelolaan pendapatan dari tahun 2008-2012, diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Letak dan luasnya wilayah Kabupaten Kutai Timur mengakibatkan objek pungutan daerah belum dapat dijangkau secara keseluruhan.
2. Belum semua objek pungutan daerah mempunyai dasar hukum dalam bentuk Peraturan Daerah dan masih beberapa pungutan daerah berdasarkan Surat Keputusan Bupati.
3. Tingkat kesadaran arti pentingnya membayar pajak maupun Retribusi Daerah masih rendah. Hal ini terbukti dari hasil penelitian yang telah dilakukan pada masyarakat/WP yang mempunyai penghasilan di wilayah Kabupaten Kutai Timur, dan telah dilakukan interview melalui wawancara dan dengan menggunakan angket (*questionnaire*), maka dapatlah beberapa data yang hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:
Dari 10 WP pengisi angket/*questionnaire*, sebanyak 6 orang yang mengatakan bahwa pelayanan pajak pada Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Kutai Timur belum berjalan secara optimal atau dalam arti lain kurang memuaskan. Alasan salah satunya adalah karena informasi yang diberikan menyangkut pajak kurang jelas penyampaiannya kepada WP, selain itu masyarakat yang berdagang dan mempunyai penghasilan yang tinggal di kecamatan juga kurang diperhatikan keberadaannya dengan alasan jarak yang ditempuh sangat jauh apalagi kalau cuaca tidak baik, sangat susah untuk menuju tempat WP. Hal ini tentu saja menimbulkan kerugian bagi WP yang mempunyai tempat usaha pada kecamatan yang jarak tempuhnya susah dan jauh. karena hal ini menyebabkan terlambatnya setoran pajak kepada Kantor Dinas Pendapatan Daerah, sehingga menimbulkan sanksi administratif bagi WP berupa sanksi Denda, yaitu Rp. 100.000,- apabila surat pemberitahuan (SPT) masa tidak disampaikan sesuai dengan batas waktu yaitu selambat-lambatnya 14 (empat belas) hari setelah bulan takwim berakhir khusus untuk pemungutan Pajak Penghasilan (PPh) Pasal 22 atau paling lambat 20 (dua puluh) hari setelah akhir Masa Pajak khusus untuk pemungutan PPh Pasal 4 ayat (2), PPh Pasal 21 dan PPh Pasal 23 dan sebanyak 4 orang yang mengatakan pelayanan yang diterima cukup memuaskan.
4. Sumber daya pengelola Pendapatan Daerah belum maksimal dikarenakan sering berubah-ubahnya ketentuan tentang Pengelolaan Pendapatan Daerah. Undang-Undang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (UU PDRD) mestinya bisa mewujudkan integrasi pajak daerah. Namun, pada kenyataannya, peraturan tersebut justru menimbulkan dilema. Kecenderungan pemerintah daerah yang mematok batas pemungutan pajak dan retribusi dengan secara maksimal telah mengganggu iklim berinvestasi. Selain itu, rakyat juga akan semakin terbebani karena PDRD bisa menimbulkan pungutan ganda atas barang yang sama atau sejenis.
5. Masih terdapatnya pembayaran /pelunasan PAD ditagih melalui pemerintah Pusat (Direktorat Perimbangan keuangan). Implikasi pengalihan, pendapatan pusat berkurang hingga 8 triliun rupiah per tahun dari Pajak Bumi Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2). Sekadar catatan, PBB-P2 yang dialihkan ke pemda adalah pajak perkotaan dan perdesaan, sedangkan pajak perkebunan, perhutanan, dan pertambangan masih dipegang Ditjen Pajak.
6. Sering terlambatnya penerimaan bagian daerah yang masuk ke kas daerah.
7. Informasi data potensi daerah dari Instansi/Teknis terkait yang mengelola pendapatan daerah belum akurat.

Prosedur pemungutan pada Kantor Pelayanan Pajak khususnya Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Kutai Timur hingga saat ini belum efektif. Tidak jarang wajib pajak harus datang berulang kali untuk mengurus kewajiban pajaknya. Bahkan, data PBB-P2 yang disalurkan ke desa atau kelurahan banyak yang hilang.

Standard operating procedure yang diterapkan masih belum optimal. Padahal, dengan aplikasi teknologi informasi dan komunikasi mestinya bisa mengefektifkan pelayanan Pajak sehingga tidak terjadi mismanajemen dalam pendataan wajib pajak (WP). Sayang juga, Sistem Manajemen Informasi Obyek Pajak (Sismiop) belum bisa menangani penatausahaan Pajak secara mendetail.

Dengan demikian secara signifikan kolerasinya terhadap target pajak seperti yang dijelaskan Pada Gambar 5, terlihat sangat jelas penurunan presentase bantuan Keuangan dari APBD pada tahun 2012, hal ini tentu saja dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya:

a. Keterlambatan Penetapan Anggaran

Kegiatan anggaran merupakan siklus perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi yang berjalan secara linier atau proses berikutnya sangat berkaitan dengan proses sebelumnya. Dengan demikian keterlambatan penetapan anggaran sangat mempengaruhi capaian kinerja pelaksanaan terutama dalam hal pencapaian target pajak pada Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Kutai Timur. Selama tahun 2008-2012 pelaksanaan kegiatan pembangunan setiap tahun waktu efektifnya kurang dari 9 (sembilan) bulan, praktis kondisi ini mengakibatkan beberapa program pembangunan tidak mencapai target sasaran yang direncanakan sehingga harus menjadi beban penyelesaian pada tahun berikutnya.

b. Keterlambatan proses administrasi keuangan

Pelaksanaan kegiatan pembangunan sangat bergantung pada input dana yang digunakan untuk operasionalisasi kegiatan tersebut. Keterlambatan pencairan dana kegiatan merupakan salah satu kendala yang masih dihadapi dalam pelaksanaan beberapa kegiatan selama kurun waktu tahun 2008-2012. Hal ini disebabkan antara lain proses pencairan dana dari pusat terutama yang bersumber dari dana-dana perimbangan yang waktunya tidak selalu paralel dengan *time schedule* kegiatan yang telah direncanakan. Di samping itu, proses administrasi keuangan secara internal masih perlu penataan dan penertiban berdasarkan disiplin anggaran.

c. Perubahan petunjuk proses Administrasi

Dasar untuk proses pengadaan barang dan jasa pemerintah adalah Keputusan Presiden Nomor 80 Tahun 2003. Keppres tersebut telah mengalami beberapa kali perubahan. Dalam rangka memenuhi proses pengadaan barang dan jasa pemerintah sesuai dengan Keppres Nomor 80 Tahun 2003 dan perubahan-perubahannya, panitia pelelangan terpaksa harus melakukan penyesuaian-penyesuaian yang otomatis memerlukan waktu sehingga seringkali mengakibatkan keterlambatan pelaksanaan kegiatan, bahkan ada kegiatan yang kehabisan waktu pelaksanaannya.

d. SDM Aparatur pengelola kegiatan

Masih terbatasnya kapasitas SDM aparatur bila dikaitkan dengan syarat-syarat sebagai pelaksana atau pengelola kegiatan baik yang bersifat teknis maupun administratif. Di samping itu masih kurangnya kesiapan aparatur dalam menyikapi peraturan-peraturan yang baru sehingga mengakibatkan perlu penambahan waktu untuk meningkatkan pemahaman atas peraturan tersebut. Kondisi ini mengakibatkan kinerja aparatur yang kurang optimal.

Kemudian faktor paling utama yang mengakibatkan turunnya target penerimaan pajak di tahun 2012 di Dinas Pajak Kabupaten Kutai Timur adalah karena adanya pengalihan pajak dari pemerintah pusat ke daerah merupakan desentralisasi fiskal, namun harus diwaspadai agar tidak rentan bocor. Hingga awal 2013 sudah ada 105 kabupaten/kota yang sudah mengambil alih pajaknya dan tidak lagi menyetorkan ke pemerintah pusat yang diantara kabupaten itu ialah kabupaten Kutai Timur dengan nilai realisasi 4,5 triliun Rupiah yang belum mengalihkan pajak ada 369 kabupaten/kota. Implikasi pengalihan, pendapatan pusat berkurang hingga 8 triliun rupiah per tahun dari Pajak Bumi Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2). Sekadar catatan, PBB-P2 yang dialihkan ke pemda adalah pajak perkotaan dan perdesaan, sedangkan pajak perkebunan, perhutanan, dan pertambangan masih dipegang Ditjen Pajak.

Adapun upaya untuk menanggulangi agar target pajak tidak mengalami penurunan di tahun kedepan yaitu dengan cara:

- a. Penagihan terhadap tunggakan-tunggakan potensial sampai dengan penggunaan petugas hukum.
- b. Pemerintah harus berupaya ekstra untuk menambah peningkatan penerimaan pajak sebesar 12,77% di luar perluasan basis alamiah pajak agar target peningkatan penerimaan pajak sebesar 24,8% pada tahun 2013 agar bisa tercapai.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis, berikut kesimpulannya:

1. Layanan Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Kutai Timur dan Korelasinya dengan pencapaian target pajak yang masuk belum optimal. Tidak jarang wajib pajak harus datang berulang kali untuk mengurus kewajiban pajaknya. Bahkan, data pajak dan PBB-P2 yang disalurkan ke desa atau kelurahan banyak yang hilang. *Standard operating procedure* yang diterapkan masih belum terlaksana dengan baik. Padahal, dengan aplikasi teknologi informasi dan komunikasi mestinya bisa mengefektifkan pelayanan pajak sehingga tidak terjadi mismanajemen dalam pendataan wajib pajak (WP). Sistem Manajemen Informasi Obyek Pajak (Sismiop) belum bisa menangani penatausahaan PBB-P2 secara detail. Pegawai pajak masih banyak yang mencari penghasilan sampingan. Maka, perlu segera membenahi lingkungan Pajak pada kantor Dinas Pajak secara cepat dan sistemik. Penyelewengan setoran pajak daerah sebaiknya ditanggulangi dengan audit sistem teknologi informasi. Target ideal penerimaan pajak daerah sulit terwujud jika dilakukan secara instan dengan cara pengadaan perangkat otomatisasi. Penarikan pajak akan efektif jika integritas praktisi perpajakan daerah diperbaiki secara total. Adanya Pengalihan pajak dari pemerintah pusat ke daerah mengakibatkan pencapaian target pajak yang masuk ke kantor dinas pendapatan pajak menjadi terhambat di tahun 2012.
2. Beberapa faktor-faktor lain yang menghambat baik dalam dan luar pun ikut mempengaruhi target penerimaan pajak daerah kabupaten Kutai Timur. Dari dalam misalnya kurangnya kesadaran dari masyarakat sebagai wajib pajak untuk menyetor pajaknya, beberapa Perusahaan Tambang yang "nakal" enggan untuk membayar pajak, kurangnya sosialisasi mengenai peraturan terbaru kepada masyarakat, basis penerimaan pajak Indonesia yang masih kecil, dan tingkat kepatuhan pajak yang masih rendah.

DAFTAR PUSTAKA

Literatur

Billy Ivan Tansuria, 2010, *Pokok-Pokok Ketentuan Umum Perpajakan*, Graha Ilmu, Yogyakarta.

Farida Jasfar, 2009, *Manajemen Jasa*, Edisi Kedua, Ghalia Indonesia, Jakarta.

Saadudin Ibrahim dan Pranoto K, 1984, *Pajak Pertambahan Nilai*, Jaya Prasada, Jakarta.

Waluyo dan Wirawan B.Ilyas, 2001, *Perpajakan Indonesia*, Salemba Empat, Jakarta.

Y. Sri Pudyatmoko, 2009, *Pengantar Hukum Pajak*, Andi Offset, Yogyakarta.

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

Peraturan Pemerintah Nomor 69 Tahun 2010 Tentang Tata Cara Pemberian Dan Pemanfaatan Insentif Pemungutan Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.