

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Untuk mewujudkan pelaksanaan asas desentralisasi dalam sistem pemerintahan Republik Indonesia, maka dibentuklah daerah otonom yang terbagi dalam daerah provinsi, daerah kabupaten dan daerah kota. Pelaksanaan otonomi daerah dimulai dengan adanya penyerahan sejumlah kewenangan (urusan) dari pemerintah pusat ke pemerintah daerah yang bersangkutan. Penyerahan berbagai kewenangan dan urusan pemerintah pusat kepada daerah tentunya harus disertai dengan penyerahan dan pengalihan sumber pembiayaan.

Otonomi daerah bertujuan untuk memberikan keleluasaan bagi pemerintah daerah agar dapat menggali sumber-sumber keuangan daerah sendiri guna membiayai pelaksanaan pembangunan, sehingga dapat mengoptimalkan sumber daya alam atau menggali potensi-potensi daerah tersebut guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Kebijakan pemerintah pusat tentang otonomi daerah mengharuskan pemerintah daerah untuk mengatur urusan rumah tangga daerah itu sendiri dan dapat mengembangkan serta mengoptimalkan semua potensi daerah, yang digali dari dalam wilayah daerah yang bersumber dari Pendapatan Daerah, salah satunya adalah Pendapatan Asli Daerah (PAD) (Mulyadi, 2011).

Beberapa komponen PAD adalah pajak daerah, retribusi daerah, hasil pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan, dan lain-lain PAD yang sah. Empat komponen sumber PAD tersebut khususnya pajak daerah dan retribusi daerah diharapkan dapat memberikan kontribusi yang positif untuk peningkatan PAD. Menurut Marteen, *et al* (2001) dan Robert (2002), peranan sektor pajak daerah dan retribusi yang paling besar kontribusinya terhadap PAD dimana pengelolaannya diserahkan kepada pemerintah daerah itu sendiri. Pajak daerah merupakan kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-undang, dengan tidak mendapat imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat (Darwin, 2010: 100).

Dengan diterbitkannya Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah yang mengatur Pengalihan pengelolaan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) dan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) dari Pemerintah Pusat kepada Pemerintah daerah, maka kegiatan proses pendataan, penilaian, penetapan, pengadministrasian, pemungutan/penagihan dan pelayanan PBB-P2 akan diselenggarakan penuh oleh Pemerintah Daerah (Kabupaten/Kota) sehingga Pemerintah Daerah kini mempunyai tambahan sumber PAD yang berasal dari Pajak Daerah.

Pengalihan kewenangan pemungutan PBB-P2 ini menuntut pemerintah daerah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan efektivitas pemungutan

PBB-P2 tersebut. Menurut Halim (2004: 129) efektivitas menggambarkan kemampuan pemerintah daerah dalam merealisasikan PAD yang direncanakan dibandingkan dengan target yang ditetapkan berdasarkan potensi riil daerah. Sedangkan, Mardiasmo (2004: 2) menyatakan bahwa efektivitas merupakan kontribusi output terhadap pencapaian tujuan sasaran yang telah ditetapkan secara sederhana, efektivitas menggambarkan jangkauan akibat dan dampak dari keluaran program dalam mencapai tujuan program.

Sistem *official system assessment* yang digunakan untuk pemungutan PBB-P2 dimana kegiatan menghitung dan memungut pajak sepenuhnya berada di tangan aparat perpajakan menuntut adanya peran serta aktif dari pemerintah sebagai aparat perpajakan untuk meningkatkan efektivitas pemungutan pajak. Salah satu upaya dalam meningkatkan efektivitas pemungutan pajak adalah dengan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak sebagai pelanggan sehingga meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran pajak.

Dalam penelitian yang dilakukan Supadmi (2006), peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan cara peningkatan kemampuan teknis pegawai, perbaikan infrastruktur seperti perluasan tempat pelayanan terpadu, penggunaan sistem informasi dan teknologi untuk dapat memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Pahala (2013) juga mengatakan bahwa upaya peningkatan kualitas pelayanan

dapat dilakukan dengan cara peningkatan kualitas dan kemampuan teknis pegawai dalam bidang perpajakan, perbaikan infrastruktur, penggunaan sistem informasi dan teknologi untuk dapat memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Dalam upaya peningkatan efektivitas pemungutan pajak melalui peningkatan kualitas pelayanan terhadap wajib pajak ini, peningkatan kemampuan teknis pegawai sangat erat hubungannya dengan peningkatan kompetensi pegawai atau kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM). Spencer dan Spencer (1993: 3) mendefinisikan kompetensi sebagai karakteristik dasar yang dimiliki oleh seorang individu yang berhubungan secara kausal dalam memenuhi kriteria yang diperlukan dalam menduduki suatu jabatan. Kompetensi terdiri dari 5 tipe karakteristik, yaitu motif, faktor bawaan, konsep diri, pengetahuan dan keterampilan. Pernyataan tersebut mengandung makna bahwa kompetensi adalah karakteristik seseorang yang berkaitan dengan kinerja efektif dan atau unggul dalam situasi pekerjaan tertentu.

Kompetensi juga dapat digambarkan sebagai kemampuan untuk melaksanakan tugas, peran dan tugas, kemampuan mengintegrasikan pengetahuan, ketrampilan-ketrampilan, sikap-sikap dan nilai-nilai pribadi serta kemampuan untuk membangun pengetahuan dan ketrampilan yang didasarkan pada pengalaman dan pembelajaran yang dilakukan. Kompetensi disebut juga sebagai pengetahuan dan ketrampilan. Menurut Peraturan Mendiknas No. 045/V/2002, Kompetensi merupakan seperangkat tindakan cerdas, penuh

tanggung jawab yang dimiliki seseorang sebagai syarat untuk dianggap mampu oleh masyarakat dalam melaksanakan tugas-tugas dibidang tugas tertentu.

Pernyataan ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Hapsoro (2008) yang meneliti hubungan kemampuan pegawai dan motivasi pegawai terhadap efektivitas kerja pegawai dalam rangka peningkatan PBB di Kecamatan Cimanggu Kabupaten Cilacap. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kemampuan pegawai dan motivasi terhadap efektivitas kerja pegawai untuk meningkatkan PBB.

Murandika (2011) menyatakan bahwa kualitas sumber daya manusia (SDM) yang berkompeten merupakan salah satu faktor pendukung yang mempengaruhi penegakan pemungutan pajak hotel atas rumah kos bagi Dinas Pendapatan dan Pengelola Keuangan daerah Kota Surabaya. Nurjanah (2012) dalam penelitiannya juga mengatakan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kompetensi terhadap kepuasan pelanggan. Kompetensi pegawai pajak dibidang publik sangat diperlukan terutama untuk menjawab tuntutan organisasi, dimana adanya perubahan yang sangat cepat, perkembangan masalah yang sangat kompleks dan dinamis serta ketidakpastian masa depan dalam tatanan kehidupan masyarakat.

Selain kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM), hal yang perlu diperhatikan dalam peningkatan kualitas layanan kepada wajib pajak adalah penyusunan dan pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP). Salah satu cara dalam meningkatkan pelayanan dan kinerja dalam suatu organisasi adalah

dengan menetapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada setiap unit kerjanya dalam rangka mencapai tingkat efisiensi dan efektivitas yang maksimal dalam penyelesaian tugas dan pelayanan terhadap konsumen.

Standar Operasional Prosedur adalah pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan (Atmoko, 2011: 2). Sementara itu, Crisyanti (2011: 203) menyatakan bahwa SOP menjadi relevan karena sebagai tolak ukur dalam menilai efektivitas dan efisiensi kinerja perusahaan dalam melaksanakan program kerjanya. Hal ini juga berlaku dalam sistem perpajakan, karena SOP merupakan suatu pedoman bagi petugas pemungut pajak dalam penagihan dan pemugutan pajak.

Sayuti (2012) melakukan penelitian mengenai pentingnya Standar Operasional Prosedur kerja untuk meningkatkan kinerja karyawan dalam perusahaan menyimpulkan bahwa sepatutnya pihak manajemen organisasi menyiapkan SOP dan mengevaluasi pemakaiannya dari waktu ke waktu untuk mendapatkan efektivitas dan efisiensi kerja pada tingkat yang maksimal karena SOP merupakan panduan berkerja semua orang dalam organisasi dan sebagai alat penting untuk melihat rekam jejak mereka dalam berkerja.

Penelitian yang dilakukan oleh Primadian (2013) juga menyebutkan bahwa faktor- faktor yang dominan mempengaruhi efektivitas pemungutan

PBB–P2 adalah faktor kebijakan dan praktik manajemen. Dalam hal ini tentunya kebijakan dan praktik manajemen sangat erat hubungannya dengan SOP.

Selain kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM) dan Standar Operasional prosedur (SOP), Sarana dan prasarana diyakini sangat berperan dalam meningkatkan kualitas layanan terhadap wajib pajak. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud atau tujuan. Sedangkan prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Ketersediaan sarana dan prasarana sangat penting perannya dalam pencapaian tujuan suatu usaha, yang dalam hal ini untuk meningkatkan efektivitas pemungutan pajak. Moenir (1995:119), menyatakan bahwa sarana dan prasarana berperan dalam mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan sehingga dapat menghemat waktu, meningkatkan produktivitas baik barang maupun jasa, meningkatkan kualitas kerja, menimbulkan rasa nyaman dan puas bagi orang-orang yang berkepentingan, serta mempermudah gerak para pelakunya.

Pernyataan ini didukung oleh penelitian Valentina (2013) yang menyatakan bahwa faktor internal, salah satunya sarana dan prasarana memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kesiapan pemerintah daerah dalam menerima pengalihan PBB di Palembang. Nurmalasari (2014) juga melakukan penelitian dengan melakukan analisis efektivitas dan kontribusi proses

pelayanan pengalihan pengelolaan serta pemasukan PBB terhadap pendapatan daerah di Kota Mataram. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pemasukan Pajak Bumi dan Bangunan dari tahun 2009-2013 meningkat secara nominal. Sedangkan untuk Kontribusi terhadap Pendapatan Daerah cenderung mengalami penurunan. Efektivitas Pengalihan Pengelolaan organisasi sudah berjalan Efektif sesuai dengan Matriks Pengalihan oleh Direktorat Jendral Pajak dan dikaitkan dengan teori Efektivitas, Faktor-Faktor Efektivitas serta Kriteria Efektivitas. Namun hal yang masih menjadi kendala adalah mengenai basis data yang dimana masih dalam proses pemutahiran data dan Gedung yang digunakan saat ini masih sewa. Dengan kata lain, kurangnya sarana dan merupakan suatu kendala dalam pemungutan PBB.

Kabupaten Banyuwangi yang mempunyai luas 359.225,24 km² dan merupakan Kabupaten terluas di Jawa Timur bahkan di pulau Jawa ini tentu saja memiliki potensi yang sangat besar dalam hal pemungutan PBB. Hal tersebut dapat dilihat dari tabel 1.1 dibawah ini:

Tabel 1.1

Target dan Realisasi Penerimaan PBB Kabupaten Banyuwangi tahun 2009 s/d 2012

No	Tahun	Target (Rp)	Realisasi (Rp)	Persentasi
1	2009	79.285.173.000,00	84.214.132.090,00	106,217%
2	2010	86.436.360.002,00	95.917.851.446,00	110,969%
3	2011	90.550.061.850,00	91.850.710.432,00	101,436%
4	2012	57.728.095.851,00	58.887.467.949,00	102,008%

Sumber: Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Banyuwangi, 2014.

Berdasarkan tabel 1.1 tersebut, diketahui bahwa selama kurun waktu tahun pajak 2009 hingga tahun pajak 2012, penerimaan PBB di Kabupaten Banyuwangi selalu melampaui target yang ditetapkan, terutama pada tahun 2010 dengan pencapaian hingga 110,969%. Namun untuk tahun 2012, terjadi penurunan target penerimaan PBB walaupun secara umum terjadi peningkatan dalam persentase penerimaan PBB dibandingkan dengan tahun 2011.

Kabupaten Banyuwangi mulai melakukan pengelolaan PBB-P2 sejak tanggal 1 Januari 2013. Realisasi penerimaan PBB-P2 kabupaten Banyuwangi tahun anggaran 2013 dari masing-masing Kecamatan, Desa/kelurahan dapat dilihat dalam tabel dibawah ini:

Tabel 1.2

**Target dan Realisasi Penerimaan PBB-P2 Kabupaten Banyuwangi
Tahun Anggaran 2013**

No	Obyek	Target (Rp)	Realisasi (Rp)	Persentase (%)
1	Perdesaan	10.488.420.965,00	9.864.352.274,00	94,05
2	Perkotaan	9.511.579.035,00	9.352.616.630,00	98,33
Jumlah PBB-P2		20.000.000.000,00	19.216.968.904,00	96,08

Sumber: Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi, 2014.

Berdasarkan tabel 1.2 diatas, apabila dibandingkan dengan persentase pemungutan PBB sebelum dikelola oleh pemerintah daerah, realisasi penerimaan PBB-P2 Kabupaten Banyuwangi mengalami penurunan, yakni masih dibawah 100% dan dapat dikatakan mengalami penurunan efektivitas. Penurunan persentasi realisasi pemungutan ini tentunya disebabkan oleh

beberapa faktor, bisa jadi karena faktor internal dari pemerintah daerah sebagai pemungut pajak maupun faktor eksternal, yaitu wajib pajak.

Berdasarkan uraian yang sudah diungkapkan, fenomena yang terjadi di Kabupaten Banyuwangi yang telah dijelaskan sebelumnya dan didukung oleh beberapa penelitian yang telah dilakukan, maka penulis tertarik untuk melakukan suatu penelitian mengenai efektivitas pemungutan PBB-P2 di kabupaten Banyuwangi. Penelitian mengenai PBB di kabupaten Banyuwangi sebelumnya telah dilakukan oleh Wiranata (2014) yang meneliti hubungan kepatuhan wajib pajak dengan penerimaan PBB. Penelitian tersebut menyimpulkan bahwa adanya hubungan yang signifikan antara kepatuhan wajib pajak dengan penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan di desa dan kelurahan Kabupaten Banyuwangi.

Sedangkan hal yang membedakan penelitian yang akan penulis lakukan dengan penelitian sebelumnya adalah dalam penelitian ini penulis ingin memperoleh gambaran sistem pemungutan PBB P-2 di Kabupaten Banyuwangi serta memperoleh informasi dan data empiris terkait pengaruh faktor-faktor internal seperti kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM), Standar Operasional Prosedur (SOP), dan sarana prasarana terhadap efektivitas pemungutan PBB P-2 di kabupaten Banyuwangi.

Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan (PBB-P2) pada Pemerintah Daerah Kabupaten Banyuwangi

2. Untuk memperoleh informasi dan bukti empiris adanya pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap Efektivitas Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan (PBB-P2) pada Pemerintah Daerah Kabupaten Banyuwangi
3. Untuk memperoleh informasi dan bukti empiris adanya pengaruh sarana prasarana terhadap Efektivitas Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan (PBB-P2) pada Pemerintah Daerah Kabupaten Banyuwangi

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini, antara lain:

a. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan ilmu pengetahuan, wawasan dan pengalaman praktis bagi peneliti dalam menerapkan teori yang telah di dapat selama berada di bangku perkuliahan.

b. Bagi Akademisi

Sebagai bahan acuan untuk penelitian-penelitian selanjutnya dan diharapkan dapat menambah wawasan kepada akademisi mengenai analisa faktor-faktor yang mempengaruhi Efektivitas Pemungutan

Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan (PBB-P2) pada Pemerintah Daerah

c. Bagi Pemerintah

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai sumber informasi dan diharapkan dapat memberikan masukan terhadap pemerintah Kabupaten Banyuwangi dalam peningkatan Efektivitas Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan (PBB-P2) pada masa yang akan datang.

1.5. Sistematika Penulisan

Secara keseluruhan skripsi ini dibagi menjadi lima bagian, yaitu:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini dikemukakan mengenai latar belakang penulis melakukan penelitian, yaitu adanya penurunan efektivitas pemungutan PBB-P2 di kabupaten Banyuwangi setelah menjadi pajak daerah sehingga membuat peneliti ingin mengetahui faktor internal yang mempengaruhi efektivitas pemungutan PBB-P2 tersebut. Dalam bab ini juga menjelaskan tentang rumusan masalah yang menjadi dasar penelitian dan tujuan penelitian yaitu untuk memperoleh informasi dan bukti empiris adanya pengaruh kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM), Standar Operasional Prosedur (SOP), dan sarana prasarana berpengaruh terhadap Efektivitas Pemungutan PBB-P2 pada

Pemerintah Daerah Kabupaten Banyuwangi. Dalam bab ini juga menjelaskan manfaat penelitian bagi peneliti, akademisi, dan juga bagi pemerintah, serta sistematika penulisan laporan penelitian.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini meliputi penjelasan teori-teori yang melandasi penulis dalam mengadakan penelitian mengenai masalah yang berhubungan dengan penulisan ini, yaitu teori mengenai otonomi daerah, pendapatan daerah, pajak daerah, dan PBB P-2, serta teori mengenai efektivitas dan faktor yang mempengaruhinya, yaitu kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM), Standar Operasional Prosedur, serta sarana prasarana. Bab ini juga menjelaskan mengenai penelitian-penelitian terdahulu yang dijadikan rujukan, kerangka pemikiran teoritis, dan pengembangan hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini merupakan bab yang menguraikan tentang metode penelitian yang digunakan dalam penelitian, yaitu metode kuantitatif. Pada bab ini dikemukakan variabel penelitian, objek penelitian, metode pengumpulan data yang terdiri jenis dan sumber data. Dalam ini juga diuraikan tentang metode analisis yang digunakan dalam penelitian.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tentang gambaran umum lokasi penelitian, dimana menjelaskan sejarah singkat, visi dan misi, struktur organisasi,

serta rincian tugas dan fungsi kantor tempat melakukan penelitian. Bab ini juga berisi tentang hasil dan pembahasan yang menguraikan secara rinci analisis yang telah dibuat untuk menjawab permasalahan yang diangkat berdasarkan hasil pengolahan data dan landasan teori yang relevan mengenai pengaruh kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM), Standar Operasional Prosedur (SOP), dan sarana prasarana terhadap Efektivitas Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan (PBB-P2) pada Pemerintah Daerah Kabupaten Banyuwangi efektivitas pemungutan PBB-P2 oleh pemerintah daerah.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan bab yang berisi tentang kesimpulan, saran dan keterbatasan penelitian. Pada bab ini dikemukakan kesimpulan penelitian sesuai dengan hasil yang ditemukan dari pembahasan terkait pengaruh kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM), Standar Operasional Prosedur (SOP), dan sarana prasarana terhadap Efektivitas Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan (PBB-P2) pada Pemerintah Daerah Kabupaten Banyuwangi serta saran yang diharapkan berguna bagi kebijakan terkait efektivitas pemungutan PBB-P2 oleh pemerintah daerah pada umumnya. Dengan keterbatasan penelitian diharapkan akan ada perbaikan bagi penelitian yang akan dilakukan selanjutnya.