

KINERJA DINAS PENDAPATAN DAERAH KOTA PONTIANAK DALAM PELAKSANAAN PEMUNGUTAN PAJAK SARANG BURUNG WALET

Oleh:
NURLAILA
NIM. E43011010

Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Tanjungpura Pontianak Tahun 2016

Email: nurlaila1016@gmail.com

Abstrak

Masih rendahnya kesadaran wajib pajak sarang burung walet di Kota Pontianak menyebabkan pajak sarang burung walet belum memenuhi target yang diharapkan dikarenakan kurangnya sosialisasi dan minimnya pembinaan dan pengawasan yang dilakukan petugas Dinas Pendapatan Daerah Kota Pontianak. Tujuan untuk menganalisa pelaksanaan dan pengawasan pemungutan pajak sarang burung walet oleh Dinas Pendapatan Daerah Kota Pontianak. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian dilakukan menggunakan teori Agus Dharma (2003:355) meliputi tiga aspek yaitu kuantitas kerja, kualitas kerja dan ketepatan waktu. Hasil dari penelitian ini adalah dari aspek kuantitasnya melihat jumlah dari segi tingkat keberhasilan dan penyelesaian belum dapat terukur dengan baik, seperti kekurangan Sumber Daya Manusia (SDM). Pengukuran kuantitas tersebut suatu keluaran dari proses atau pelaksanaan kegiatan yang dapat dilihat dari jumlah pekerjaan yang dapat diselesaikan yang nantinya berkaitan dengan ketepatan waktu dalam menyelesaikan sebuah pekerjaan. Aspek kualitas kerja dapat melihat pekerjaan atau tugas yang dilakukan pegawai terlebih pada hasil yang telah di laksanakan. Kemudian dari aspek ketepatan waktu dilihat dari sebuah pekerjaan dimana ketepatan waktu akan menunjukkan bagaimana kinerja pegawainya dilihat dari penyelesaian dalam mengerjakan sebuah tugas dalam kurun waktu yang direncanakan. Saran dari penelitian ini adalah lebih meningkatkan kualitas kinerja pegawai pajak di dinas pendapatan daerah Kota Pontianak khususnya yang mengurus urusan pemungutan pajak sarang burung walet dengan melakukan pendidikan dan pelatihan serta evaluasi bekerja secara berkala sehingga akan berdampak pada penerimaan pajak sarang burung walet yang ada di Kota Pontianak.

Kata-kata kunci: Mekanisme, Kuantitas, Kualitas, dan Ketepatan Waktu

Abstract

The low awareness of the tax payer swallow nest in Pontianak cause taxes of bird's nest has not met the expected target because of lack of socialization and lack of guidance and supervision which is conducted by clerk of Regional Revenue Office Pontianak. The aim to analyze the implementation and oversight tax collection of bird's nest by the Regional Revenue Office of Pontianak. This research use descriptive research with a qualitative approach. The study was conducted using the Agus Dharma theory (2003:355) includes three aspects: the quantity of work, quality of work and timeliness. Result of this research is from the aspect of quantity see the number of terms of the success rate and completion can not be measured well, such as lack of Human Resources (HR). Measurement of the quantity of output from a process or implementation activities that can be seen from the number of jobs which can be completed which will be related to the timeliness in completing a job. Aspects of quality of work can be viewed jobs or tasks performed especially employees on results that have been implemented. Then, from the aspect of timeliness seen from a job where the timing will show how the performance of employees viewed from a settlement in a task within the planned time. Suggestions from this research is further increasing quality performance of tax officials Dispenda of Pontianak specifically in charge of tax affairs of bird's nest by conducting education and training and periodic evaluation work so it will have an impact on tax revenues of bird's nest in Pontianak.

Keywords: mechanism, quantity, quality, and timeliness

A. PENDAHULUAN

Berdasarkan Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah dan keluarnya peraturan daerah Kota Pontianak Nomor 6 tahun 2010 tentang pajak daerah, dimana pajak sarang burung walet menjadi salah satu pajak daerah Kota Pontianak. Kemudian dalam pemungutan pajak sarang burung walet Kota Pontianak harus dilakukan sesuai dengan syarat-syarat pemungutan pajak daerah yang telah ditetapkan, mengingat membebankan pajak kepada masyarakat bukanlah suatu hal yang mudah. Bila terlalu tinggi, masyarakat akan enggan membayar pajak. Namun bila terlalu rendah, maka pembangunan tidak akan berjalan karena dana yang kurang.

Wajib Pajak (WP) adalah Orang Pribadi atau Badan menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan, termasuk pemungut pajak atau pemotong pajak tertentu. Daftar wajib pajak sarang burung walet di Kota Pontianak hanya ada 405 wajib pajak. Dimana pada tahun 2013 dan 2014 ada 404 daftar wajib pajak sedangkan jumlah wajib pajak sarang burung walet pada tahun 2015 ini mencapai 273 saja, sehingga ada penurunan dari 404 menjadi 273 wajib pajak. Namun pada saat

ini, yang baru melunasi setoran pajak hanya 84 orang dengan nilai total Rp. 104.665.500 dari target capaian Rp. 1.406.000.000.

Di Kota Pontianak usaha sarang burung walet sudah ada sejak empat tahun terakhir. Pada tabel 1.1 dapat dikatakan bahwa pajak sarang burung walet baru mulai ditarik pada tahun 2011. Akan tetapi realisasi yang dicapai belum maksimal dari target yang ditetapkan. Perkembangan pajak sarang burung walet tersebut selalu mengalami penurunan. Pada tahun 2011-2013 realisasinya mengalami penurunan yang sangat jauh dari Rp.202.470.000 menjadi Rp.15.460.000 saja. Sedangkan untuk tahun 2014 penerimaan atau realisasinya Rp.30.790.000 dan itu sangat jauh dengan target yang ditetapkan sekitar Rp. 925.000.000 per tahunnya.

Salah satu faktor rendahnya pengetahuan masyarakat tentang tata cara serta hukum pajak sarang burung walet banyak wajib pajak (WP) tidak melaporkan kewajiban pajaknya karena tidak tahu bagaimana cara mengisi dan melaporkan pajaknya serta mendata ulang usaha waletnya, hal ini dikarenakan pengetahuan dari wajib pajak yang kurang, serta kurangnya sosialisasi dan minimnya pembinaan dan pengawasan yang dilakukan pihak petugas DISPENDA. Dampaknya,

perolehan pajak sarang burung walet menjadi tidak maksimal dan tidak terpenuhi sesuai target. Penurunan capaian realisasi pajak sarang burung walet ini mungkin disebabkan kurang berproduksinya rumah walet. Kemudian target yang ditetapkan disetiap tahunnya terlalu tinggi padahal hanya ditahun 2011 dimana pajak sarang burung walet terealisasi sebesar Rp. 202.470.000,- atau 13,50% dari target sebesar Rp. 1.500.000. 000,-. Setelah itu dilihat dari 3 tahun terakhir realisasi pajak sarang burung walet terus menurun, untuk tahun 2014 dengan realisasi sebesar 3,33%.

B. TINJAUAN PUSTAKA

Istilah kinerja merupakan terjemahan dari kata *performance*. Ada pula yang mengartikan sebagai hasil atau prestasi kerja. Selain itu kinerja juga memiliki arti yang luas, bukan hanya hasil kerja tetapi juga bagaimana proses bekerja berlangsung Wibowo (2007: 7).

Adapun beberapa jenis kinerja menurut Sudarto (1999:3) :

a. Kinerja organisasi, yaitu hasil kerja konkrit yang dapat diukur dari organisasi dan dapat dipengaruhi oleh kinerja sebagai alat ukur, sehingga ukuran kinerja

tersebut dapat bersifat kuantitatif atau kualitatif dan tidak selalu mencerminkan potensi orang.

b. Kinerja proses, yaitu hasil kerja konkrit yang dapat diukur dari bekerjanya mekanisme kerja organisasi oleh kinerja individu dan membutuhkan standar kinerja sebagai alat ukur sehingga ukuran kinerja lebih bersifat kualitatif dan tidak selalu mencerminkan potensi organisasi.

c. Kinerja individu, yaitu hasil kerja konkrit dan dapat diukur dari hasil kerja individu (produktivitas kerja), dipengaruhi oleh berbagai faktor dalam diri individu yang membutuhkan standar kerja sebagai alat ukur sehingga ukuran kinerja bersifat kualitatif dan tidak selalu mencerminkan potensi individu.

Menurut Agus Dharma dalam bukunya *Manajemen Supervisi* (2003:355) mengatakan “hampir semua cara pengukuran kinerja mempertimbangkan hal-hal sebagai berikut:”

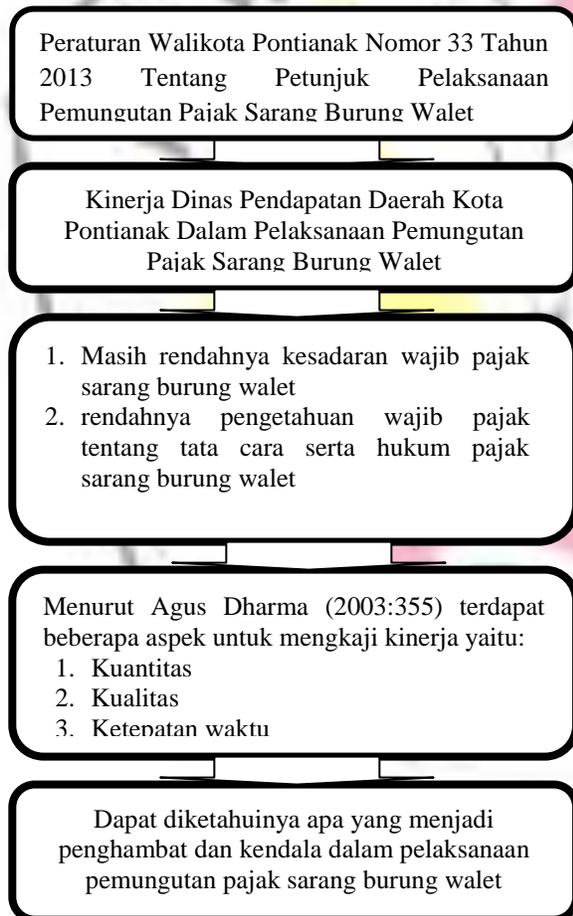
a. kuantitas, yaitu jumlah yang harus diselesaikan atau dicapai. Pengukuran melibatkan perhitungan keluaran dari proses atau pelaksanaan kegiatan. Ini berkaitan dengan pengeluaran yang dihasilkan.

b. kualitas, yaitu mutu yang harus dihasilkan (baik tidaknya). Pengukuran kualitas

keluaran mencerminkan pengukuran “tingkat kepuasan”, yaitu seberapa baik penyelesaiannya. Ini berkaitan dengan bentuk keluaran.

- c. ketepatan waktu yaitu sesuai tidaknya dengan waktu yang direncanakan. Pengukuran ketepatan waktu merupakan jenis khusus dari pengukuran yang menentukan ketepatan waktu penyelesaian suatu kegiatan.

Gambar 1
Alur Pikir Penelitian



C. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang peneliti lakukan ini merupakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Lokasi penelitian di Dinas Pendapatan Daerah (DISPENDA), dengan melihat perkembangan Pendapatan Asli Daerah (PAD) terutama pada pajak sarang burung walet di Kota Pontianak, tepatnya di jalan Gusti Sulung Lelanang No 1B Kota Pontianak, Kalimantan Barat. Waktu yang digunakan untuk menyusun skripsi ini dari pengajuan judul, konsultasi, hingga penelitian dimulai pada juli 2015 hingga maret 2016. Subjek dari penelitian ini adalah Pegawai Dinas Pendapatan Daerah Kota Pontianak dan wajib pajak sarang burung walet yang ada di kota pontianak. Peran peneliti dalam penelitian ini adalah sebagai instrumen pokok yang akan menetapkan fokus penelitian menentukan informan, melakukan pengumpulan data, menganalisis data dan membuat kesimpulan atas temuan dari hasil penelitian tentang kinerja pegawai dinas pendapatan daerah dalam pelaksanaan pemungutannya. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data berupa wawancara dan dokumentasi. Pada teknik analisis data, peneliti akan menggunakan teknik analisis data yang

terdiri dari 3 (tiga) tahapan yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Agar data yang peneliti dapat teruji keabsahannya maka dari itu peneliti menggunakan cara triangulasi data. Peneliti menggunakan triangulasi sumber yaitu mencari data dari sumber yang beragam yang masih terkait satu sama lain dan triangulasi teknik yaitu mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Data dan informasi yang diperoleh penulis selama proses penelitian akan disajikan dalam bagian ini. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, penulis kemudian melakukan pembahasan secara lebih mendalam. Penelitian mengenai Pelaksanaan Pemungutan Pajak Sarang Burung Walet oleh Dinas Pendapatan Daerah Kota Pontianak dengan berbagai teknik pengumpulan data, yaitu wawancara dan studi dokumentasi.

Dijelaskan bahwa tujuan penelitian dari penelitian ini, yaitu untuk mengetahui dan mendeskripsikan penerimaan pajak sarang burung walet belum memenuhi target dan realisasi yang diberikan terlalu besar

setiap tahunnya namun target yang dicapai sangat jauh yang diharapkan. Sebelum peneliti memberikan dari hasil penelitian yang dilaksanakan, peneliti akan memberikan informasi dan data berkaitan dengan pelaksanaan pemungutan pajak sarang burung walet dimana setiap tahunnya realisasi tidak mencapai target yang ditetapkan.

Masalah yang menjadi pertanyaan adalah bagaimana pelaksanaan pemungutan pajak sarang burung walet yang dilakukan DISPENDA terhadap wajib pajak. Peneliti menemukan fenomena-fenomena masalah yang terjadi dalam realisasi yang setiap tahunnya tidak mencapai target. Hal tersebut diperkuat dengan data-data di lapangan.

1. Mekanisme Pemungutan Pajak Sarang Burung Walet

“Pajak adalah kontribusi Wajib 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 sebesarnya-besarnya kemakmuran.” Pajak Sarang Burung Walet adalah pajak atas pengambilan dan/atau pengusaha sarang burung walet. Wajib Pajak Sarang Burung Walet adalah orang pribadi atau Badan yang

melakukan pengambilan dan/atau mengusahakan Sarang Burung Walet. Adapun mekanisme pemungutan pajak sarang burung walet yaitu:

a. Pengukuhan wajib pajak

Wajib Pajak, wajib mendaftarkan usahanya kepada dinas dalam jangka waktu selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari sebelum dimulainya kegiatan usahanya untuk dikukuhkan dan diberikan Nomor Pokok Wajib Pajak Daerah. Apabila Wajib Pajak tidak mendaftarkan usahanya, Kepala Dinas menetapkan secara jabatan. Tata cara pendaftaran dan pengukuhan ditetapkan dengan keputusan Walikota.

b. Masa Pajak, Saat Pajak Terutang dan Surat Pemberitahuan Pajak Daerah

Masa pajak adalah jangka waktu yang lamanya sama dengan 1 (satu) tahun takwim. Pajak terutang dalam masa pajak terjadi pada saat kegiatan pengambilan sarang burung walet dan atau penjualan hasil usaha sarang burung walet. Setiap wajib pajak wajib mengisi SPTPD. SPTPD harus diisi dengan jelas, benar dan lengkap serta ditandatangani oleh wajib pajak atau kuasanya. SPTPD harus disampaikan kepada Kepala Daerah selambat-lambatnya 15 (lima belas) hari setelah berakhirnya masa

pajak. Bentuk, isi dan tata cara pengisian SPTPD ditetapkan oleh Kepala Daerah.

c. Tata Cara Pembayaran

Pembayaran pajak dilakukan di kas daerah atau tempat lain yang ditunjuk oleh Kepala Daerah sesuai waktu yang ditentukan dalam SPTPD, SKPD, SKPDKB, SKPDKBT dan STPD.

Apabila pembayaran pajak dilakukan ditempat lain yang ditunjuk, hasil penerimaan pajak harus disetor ke kas daerah selambat-lambatnya 1 x 24 jam atau dalam waktu yang ditentukan oleh kepala daerah. Pembayaran pajak harus dilakukan sekaligus atau dibayar lunas. Kepala Daerah dapat memberikan persetujuan kepada wajib pajak untuk mengangsur pajak terutang dalam kurun waktu tertentu, setelah memenuhi persyaratan yang ditentukan.

d. Tata Cara Penagihan Pajak

Surat Teguran atau Surat Peringatan atau surat lain yang sejenis sebagai awal tindakan pelaksanaan penagihan pajak dikeluarkan 7 (tujuh) hari sejak saat jatuh tempo pembayaran. Dalam jangka waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal Surat Teguran atau Surat Peringatan atau surat lain yang sejenis, wajib pajak harus melunasi pajak yang terutang. Surat Teguran, Surat Peringatan atau surat lain

yang sejenis dikeluarkan oleh pejabat yang ditunjuk. Apabila jumlah pajak yang masih harus dibayar tidak dilunasi dalam jangka waktu sebagaimana ditentukan dalam Surat Teguran, Surat Peringatan atau surat lain yang sejenis, jumlah pajak yang harus dibayar ditagih dengan surat paksa. Pejabat yang ditunjuk menerbitkan Surat Paksa segera setelah lewat 21 (dua puluh satu) hari sejak tanggal Surat Teguran, Surat Peringatan atau surat lain yang sejenis.

e. Pengembalian Kelebihan Pembayaran Pajak

Wajib pajak dapat mengajukan permohonan pengembalian kelebihan pembayaran pajak kepada Kepala Daerah atau Pejabat yang ditunjuk oleh Kepala Daerah secara tertulis dan menyebutkan sekurang-kurangnya :

- Nama dan alamat Wajib Pajak;
- Masa pajak;
- Besarnya kelebihan pembayaran pajak;
- Alasan yang jelas.

Kepala Daerah atau pejabat yang ditunjuk dalam jangka waktu paling lama 12 (dua belas) bulan sejak diterimanya permohonan pengembalian kelebihan pembayaran pajak harus sudah memberikan keputusan.

f. Perizinan

Setiap pengusaha / pemilik Sarang Burung Walet diwajibkan memiliki surat izin Bupati. Permohonan izin diajukan kepada walikota melalui Dinas Pendapatan Daerah atau unit kerja lain yang ditunjuk oleh Walikota. Tata cara memperoleh surat izin yang diatur oleh walikota. Walikota dapat menghentikan kegiatan usaha Sarang Burung Walet apabila :

- Tidak memiliki surat izin yang berlaku sesuai dengan ketentuan
- Tidak membayar pajak yang menjadi kewajibannya
- Tidak memberikan data dengan benar
- Pelanggaran lainnya.

g. Penerapan dan Pemungutan Pajak Sarang Burung Walet

Sistem pemungutan atas pajak sarang burung walet adalah *Self Assessment System* sehingga pengusaha sarang burung walet melaporkan sendiri pajak yang terutang dalam masa terjadi pada saat pengambilan sarang burung walet.

2. Kuantitas

Pengukuran kuantitas merupakan suatu keluaran dari proses atau pelaksanaan kegiatan yang dapat dilihat dari jumlah pekerjaan yang dapat diselesaikan yang

nantinya berkaitan dengan ketepatan waktu dalam menyelesaikan sebuah pekerjaan. Peneliti melaksanakan penggalan informasi di dinas pendapatan daerah kota Pontianak untuk mengumpulkan informasi dengan berbagai cara diantaranya yaitu wawancara kepada beberapa staf dengan memberikan beberapa pertanyaan sesuai dengan aspek dari kuantitasnya.

Dilihat dari segi kuantitas mekanisme pemungutan pajak sarang burung walet, yaitu yang pertama pengukuhan wajib pajak sarang burung walet di Kota Pontianak dimana harus memiliki kelengkapan seperti Untuk Wajib Pajak orang pribadi, Wajib Pajak badan, Wajib Pajak badan bentuk kerja sama operasi (*Joint Operation*) yang harus melengkapi syarat-syaratnya. Setelah itu masa pajak saat pajak terutang dan surat pemberitahuan pajak daerah, Pajak yang terutang adalah pajak yang harus dibayar pada suatu saat, dalam Masa Pajak, dalam Tahun Pajak, atau dalam Bagian Tahun Pajak sesuai dengan ketentuan dalam Undang-Undang Perpajakan. Di mana Masa Pajak sarang burung walet di Kota Pontianak sama dengan satu bulan kalender. Hal tersebut dilakukan setelah adanya surat pemberitahuan Tahun Pajak biasanya adalah jangka waktu bulan Januari sampai dengan

Desember kecuali mengajukan izin untuk menggunakan jangka waktu lain.

Masih dilihat dari segi kuantitas tata cara pembayaran dimana batas waktu pembayaran dan penyetoran pajak sarang burung walet yang terutang untuk suatu saat atas masa pajak ditetapkan yaitu batas waktu tidak melewati 15 (lima belas) hari setelah saat terutangnya pajak atau masa pajak berakhir. Dilihat dari tata cara pembayaran yang dilakukan oleh Dinas Pendapatan Daerah Kota Pontianak sudah berjalan cukup baik. Kemudian apabila terjadi penunggakan dalam pembayaran pihak dinas pendapatan daerah Kota Pontianak penagihan pajak. Dimana yang dilakukan pertama kali dengan memberikan surat teguran kemudian apabila tidak direspon oleh wajib pajak sarang burung walet maka akan dilakukan penyitaan usaha walet dengan memberikan surat sita kepada wajib pajak tersebut.

Dalam Pengembalian kelebihan pembayaran pajak sarang burung walet atau Restitusi Pajak dimana pengembalian penerimaan pajak dari dinas pendapatan daerah Kota Pontianak kepada wajib pajak (WP) sarang burung walet yang terjadi apabila jumlah kredit pajak atau jumlah pajak yang dibayar lebih besar daripada jumlah pajak yang terutang atau telah dilakukan pembayaran pajak yang tidak

seharusnya terutang, dengan catatan Wajib Pajak (WP) tidak punya hutang pajak lain. Setelah itu untuk perizinan wajib pajak sarang burung walet akan mendapatkan izin usaha tersebut. Dalam penerapan dan pemungutan pajak sarang burung walet memang Sistem *Self Assesment*, yakni dimana wajib pajak sarang burung walet menghitung, menetapkan, dan menyetor sendiri, serta kemudian melaporkan jumlah pajak terutang. Kemudian wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada wajib pajak sendiri. Wajib pajak bersifat aktif, karena melakukan sendiri kegiatan menghitung, menyetor dan melaporkan pajak terutang, sedangkan dari pihak dinas pendapatan daerah kota Pontianak hanya berperan sebagai pengawas (*Controller*).

Pendapatan Asli Daerah (PAD) adalah penerimaan yang diperoleh daerah dari sumber-sumber dalam wilayahnya sendiri yang dipungut berdasarkan peraturan daerah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku di Kota Pontianak. Pendapatan Asli Daerah (PAD) harus dievaluasi agar realisasi yang diterima dapat diperoleh dan disalurkan dengan baik sesuai dengan kebutuhan bagi belanja pemerintah dan pembangunan bagi masyarakat terutama masyarakat kota Pontianak.

Perubahan peraturan daerah yang dilakukan oleh Dinas Pendapatan Daerah Kota Pontianak karena adanya ketidaksesuaian dengan peraturan daerah yang berlaku sebelumnya dimana peraturan daerah no 6 tahun 2010 sudah tidak sesuai digunakan pada tahun berikutnya. Kemudian dalam penyelesaian tugasnya masih mengalami beberapa kelemahan dari segi sumber daya manusia dan sarana serta prasarana yang ada, seperti kurangnya bagian petugas lapangan untuk mengecek langsung. Kemudian peneliti juga melihat dari segi tingkat keberhasilan dan penyelesaian belum dapat terukur dengan baik, seperti yang dikatakan sebelumnya kekurangan Sumber Daya Manusia (SDM), dimana tingkat keberhasilan yang menjadi tanggung jawab belum dikerjakan secara maksimal. Kemudian dalam pelaksanaan pemungutan pajak sarang burung walet dimana pemungutan adalah suatu rangkaian kegiatan mulai dari penghimpunan data objek dan subjek pajak atau retribusi penentuan besarnya pajak atau retribusi yang terutang sampai kegiatan penagihan pajak atau retribusi kepada wajib pajak atau wajib retribusi serta pengawasan penyetorannya. Untuk itu perlu adanya prosedur pengenaan dan perhitungan pajak sarang burung walet.

3. Kualitas

Kualitas kerja merupakan indikator yang mempengaruhi kinerja seseorang, melalui kualitas kerja kita dapat melihat pekerjaan atau tugas yang dilakukan seseorang terlebih pada hasil yang telah di laksanakan. Salah satu pengukuran kualitas kerja ini dapat dilihat dari aparatur yang berada di Dinas Pendapatan Daerah Kota Pontianak sebagai tempat peneliti melaksanakan penelitian. Peneliti mengajukan beberapa pertanyaan dengan Kepala Sub Bagian.

Wajib pajak dalam melakukan pembayaran sesuai prosedur yang telah ditetapkan. Pembayaran pajak memang harus dilakukan dengan paksaan. Dapat dipaksakan maksudnya adalah bahwa bagi masyarakat yang menurut ketentuan diwajibkan membayar tetapi tidak membayar dapat dikenakan sanksi. Manfaat dari pajak dapat dirasakan secara tidak langsung melalui hasil nyata pembangunan dalam bentuk sarana dan prasarana serta program-program yang dijalankan oleh pemerintah di berbagai sektor termasuk pendidikan, kesehatan, kesejahteraan masyarakat, ketertiban dan keamanan serta berbagai sektor lainnya. Wajib pajak tidak seharusnya melakukan penundaan pembayaran sebab apabila tepat dalam pembayaran maka kesejahteraan masyarakat

semakin meningkat. Setelah itu sudah seharusnya aparat pajak mengembalikan kelebihan pembayaran pajak.

kualitas kerja yang dilakukan oleh pihak DISPENDA sudah berjalan cukup baik. Namun prosedur yang dijelaskan tadi seharusnya lebih diarahkan atau difokuskan untuk wajib pajak dengan melakukan pertemuan wajib pajak dengan pihak DISPENDA untuk membahas prosedur yang harus diketahui oleh wajib pajak sarang burung walet Kota Pontianak. Kesadaran wajib pajak sarang burung walet juga perlu di tingkatkan sebab dengan adanya seperti itu penerimaan pajak daerah semakin meningkat terutama pajak sarang burung walet. Namun masih ada upaya yang dapat dilakukan sehingga masyarakat sadar sepenuhnya untuk membayar pajak dan ini bukan sesuatu yang mustahil terjadi. Ketika masyarakat memiliki kesadaran maka membayar pajak akan dilakukan secara sukarela bukan keterpaksaan.

Pajak akan berjalan dengan baik memang harus melakukan sosialisasi. Dengan sosialisasi dapat mempermudah wajib pajak untuk mengetahui mekanisme pajak khususnya pajak sarang burung walet. Kemudian dampak baik lebih tingkatkan sedangkan dampak buruknya lebih dikurangkan sehingga dapat tercapainya

sesuatu yang diinginkan. Kesadaran membayar pajak ini tidak hanya memunculkan sikap patuh, taat dan disiplin semata tetapi diikuti sikap kritis juga. Semakin maju masyarakat dan pemerintahannya, maka semakin tinggi kesadaran membayar pajaknya.

4. Ketepatan Waktu

Sebuah pekerjaan dapat dinilai melalui aspek ketepatan waktu, dimana ketepatan waktu akan menunjukkan bagaimana kinerja seseorang dilihat dari penyelesaian dalam mengerjakan sebuah tugas dalam kurun waktu yang direncanakan. Ketepatan waktu merupakan suatu hal yang harus diwujudkan, sebab dari ketepatan waktulah kita dapat melihat keseluruhan hasil kerja yang dilaksanakan. ketepatan waktu juga dikatakan yaitu sesuai tidaknya dengan waktu yang direncanakan. Pengukuran ketepatan waktu merupakan jenis khusus dari pengukuran yang menentukan ketepatan waktu penyelesaian suatu kegiatan.

Dilihat dari segi ketepatan waktunya mekanisme pemungutan pajak dimana Masa pajak, saat pajak terutang dan surat pemberitahuan pajak daerah Kota Pontianak tersebut dikeluarkan sebab tidak adanya ketepatan dalam pembayaran pajak. Salah satu upaya dalam meningkatkan kepatuhan

wajib pajak adalah memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kepada wajib pajak sehingga meningkatkan kepatuhan dalam pembayaran pajak. Dengan adanya aparat pajak harus senantiasa melakukan perbaikan kualitas pelayanan dengan tujuan agar dapat meningkatkan kepuasan dan kepatuhan wajib pajak.

Kemudian upaya peningkatan kualitas dapat dilakukan dengan cara peningkatan kualitas dan kemampuan teknis pegawai di dinas pendapatan daerah Kota Pontianak, perbaikan infrastruktur seperti perluasan Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) penggunaan sistem informasi dan teknologi untuk dapat memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Dapat dikatakan bahwa wajib pajak dari pelayanan inilah upaya terbaik agar wajib pajak membayar pajaknya tepat pada waktu yang ditentukan. Pajak daerah terutama pajak sarang burung walet merupakan salah satu sumber pendanaan penting untuk melaksanakan program dan kegiatan pembangunan daerah di berbagai bidang, karenanya wajib pajak sarang burung walet harus membayar tepat waktu serta menjadi budaya di masyarakat itu sendiri.

Wajib pajak (WP) seharusnya hadir dalam pertemuan tersebut. Dengan begitu wajib pajak dapat mengetahui apa yang akan dilakukan dalam usaha walet tersebut, sehingga prosedur-prosedur yang diterapkan oleh pihak dispenda dapat diketahui oleh wajib pajak sarang burung walet. Terpenuhinya kewajiban pajak dapat memberikan indikasi positif akan tingginya kepedulian dan kontribusi masyarakat terhadap perkembangan daerah serta menunjukkan itikad baik wajib pajak sarang burung walet untuk menjalin hubungan baik dengan pemerintah daerah melalui pembayaran pajak sarang burung walet.

Wajib pajak (WP) masih kurang dalam melaporkan dan membayar pajak, padahal penggunaan uang pajak meliputi mulai dari belanja pegawai sampai dengan pembiayaan berbagai proyek pembangunan. Pembangunan sarana umum seperti jalan-jalan, jembatan, sekolah, rumah sakit/puskesmas, kantor polisi dibiayai dengan menggunakan uang yang berasal dari pajak. Oleh karena itu membayar pajak terutama pajak sarang burung walet dapat meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kota Pontianak. Penegakan hukum memang harus di tingkatkan terutama dalam pembayaran pajak dengan memberikan sanksi yang tegas sehingga membuat efek

jera terhadap wajib pajak sarang burung walet apabila tidak melakukan pembayaran pajak tepat waktu.

E. KESIMPULAN

1. Kuantitas

Kuantitas kerja di Dinas Pendapatan Daerah Kota Pontianak dalam penyelesaian tugasnya masih mengalami beberapa kelemahan dari segi sumber daya manusia dan prasarana yang ada, seperti kurangnya bagian jumlah petugas lapangan untuk mengecek langsung. Kemudian melihat jumlah dari segi tingkat keberhasilan dan penyelesaian belum dapat terukur dengan baik, seperti yang dikatakan sebelumnya kekurangan Sumber Daya Manusia (SDM), dimana tingkat keberhasilan yang menjadi tanggung jawab belum dikerjakan secara maksimal.

2. Kualitas

Apabila dilihat dari segi kualitas kerja di Dinas Pendapatan Daerah Kota Pontianak menunjukkan bahwa ada beberapa yang masih kurang memadai dan perlu di perbaiki seperti mutu sumber daya manusianya dimana masih

kurangnya kemampuan petugas lapangan untuk memungut pajak terutama pajak sarang burung walet.

3. Ketepatan Waktu

Dilihat dari ketepatan waktu dalam menyelesaikan tugas dimana menunjukkan bahwa bahwa ketepatan waktu sangat berpengaruh, hal ini disebabkan minimnya informasi masyarakat akan manfaat pajak itu sendiri. Padahal apabila masyarakat taat akan pajak maka pembangunan dan ekonomi negara akan meningkat yang berarti kesejahteraan masyarakat pun meningkat.

F. SARAN

Untuk lebih meningkatkan kualitas dan kinerja para aparat pajak khususnya yang mengurus urusan pemungutan pajak sarang burung walet dengan melakukan pendidikan dan pelatihan serta evaluasi bekerja secara berkala sehingga pelaksana pajak akan semakin baik dan akhirnya akan berdampak pada penerimaan pajak sarang burung walet yang ada di Kota Pontianak. Kemudian Aparat Dinas Pendapatan Daerah Kota Pontianak lebih mempertegas lagi kepada wajib pajak sarang burung walet

dalam melakukan pembayaran dengan memberikan sanksi tegas sebab Ketepatan waktu merupakan salah satu faktor penting dalam menyajikan suatu informasi yang relevan sehingga aparat pajak dapat melaporkan dan menyajikan hasil laporan keuangannya setiap tahunnya.

G. REFERENSI

Dharma, Agus. 2003. *Manajemen Supervisi*. Jakarta. Rajawali Pers.

Sudarto, Aman. 1999. *Analisis Kinerja*. Surabaya : Diklat Prop. Dati I jatim.

Wibowo. 2007. *Manajemen Kinerja*. Jakarta : Rajawali Pers.

Peraturan Perundang-undangan :

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