

MANAJEMEN PELAYANAN PAJAK REKLAME TETAP OLEH DINAS PENDAPATAN DAERAH KOTA PONTIANAK DI SEPANJANG JALAN GAJAHMADA

Dini Febry Puspaningrum. Program Studi Ilmu Administrasi Negara. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Tanjungpura. Pontianak. 2014. E-mail: dinifebry_p@yahoo.com

Abstrak

Permasalahan pengaturan kewenangan pelayanan pajak reklame tetap di kota Pontianak kurang mendukung pelaksanaan otonomi daerah, sehingga Dinas Pendapatan Daerah Kota Pontianak melakukan suatu perencanaan ulang dalam pengelolaan dan penarikan pajak untuk mengoptimalkan pendapatan reklame di daerah. Penelitian ini secara akademik bertujuan untuk mengetahui dan memahami persyaratan yang harus dipenuhi oleh Wajib Pajak dalam pengurusan pajak reklame tetap, prosedur pengurusan pajak reklame tetap kepada Wajib Pajak, bentuk pelayanan pajak reklame tetap oleh Dispenda Kota Pontianak, hambatan Dispenda Kota Pontianak dalam proses pengurusan pajak reklame tetap, dan pengalaman Wajib Pajak dalam pengurusan pajak reklame tetap. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Desain yang digunakan adalah studi fenomenologi dari Littlejohn. Untuk menganalisis lebih tajam, peneliti menggunakan teori konstruksi sosial dari Peter L. Berger. Dari hasil penelitian di lapangan, peneliti menemukan bahwa manajemen pelayanan pajak yang dilakukan oleh Dispenda Kota Pontianak khususnya pada reklame tetap di sepanjang Jalan Gajahmada Kelurahan Benua Melayu Darat belum maksimal. Dari pengamatan peneliti di lapangan, manajemen pelayanan pajak reklame tetap oleh Dispenda Kota Pontianak tersebut terhambat oleh persyaratan pengurusan yang sulit dipenuhi oleh Wajib Pajak, prosedur pengurusan berlangsung cukup lama, bentuk pelayanan langsung belum terlaksana secara maksimal, serta adanya hambatan yang mengganggu kinerja aparatur seperti fasilitas dan sarana prasarana pelayanan belum memadai. Rekomendasi dalam rangka memaksimalkan pelayanan adalah Wajib Pajak mematuhi peraturan pengurusan pajak yang berlaku, aparatur Dispenda Kota Pontianak memberi kemudahan kepada Wajib Pajak dalam proses pengurusan, dan memahami perbedaan karakter pada setiap Wajib Pajak.

Kata Kunci: Pajak Reklame Tetap, Persyaratan, Prosedur, Bentuk Pelayanan.

Abstract

The regulation problem of advertisement tax service authority remained in the city of Pontianak not support the implementation of regional autonomy, so that the Local Revenue Offices of Pontianak City perform a replanning in the management and collection of taxes to optimize the advertisement in the regional income. This study aims to determine the academic and understand the requirements to be met by the taxpayer in obtaining a Permanent Advertising Tax, advertising tax processing procedures remain to taxpayers, advertising tax services form fixed by the Local Revenue Offices of Pontianak City, the obstacles in the process of advertising tax processing remains, and experience in handling taxpayer fixed advertising tax. This study used qualitative methods. The design used phenomenological study of Littlejohn. To analyze more sharply, researcher used the theory of social construction of Peter L. Berger. From the results of research in the field, researcher found that the management of tax services performed by the Local Revenue Offices of Pontianak City especially on permanent advertising along Gajahmada Street, Benua Melayu Darat Village is not maximized. Researcher in the field of observation, advertising tax service management remains by the Local Revenue Offices of Pontianak City are hampered by the maintenance requirements are difficult to be met by the taxpayer, the maintenance procedure lasts long enough, the form of direct services have not been implemented to the fullest, as well as the barriers that interfere with the performance of the apparatus such as facility and inadequate infrastructure services. Recommendations in order to maximize service is taxpayer comply with the applicable regulations of the tax administration, the Local Revenue Offices of Pontianak City provide convenience to the taxpayer in process, and understand the differences of each taxpayer's character.

Keywords: Advertising Tax Service, Requirements, Procedures, Service Forms.

PENDAHULUAN

Perkembangan perekonomian Provinsi Kalimantan Barat ditopang oleh pertumbuhan kegiatan ekonomi yang tersebar secara sektoral dan spasial sehingga berdampak pada kenaikan pendapatan masyarakat. Hal ini akan berdampak pula terhadap semakin besarnya potensi jenis pajak yang dapat dikumpulkan dari kegiatan ekonomi daerah.

Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat terus berupaya menggali berbagai sumber potensial untuk meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Menurut Gubernur Kalbar Drs. Cornelis, MH bahwa Kalimantan Barat mengalami peningkatan PAD yang signifikan pada tahun 2011, dari target yang semula Rp 733.335 miliar meningkat menjadi Rp 888.207 miliar yang bersumber dari pajak daerah, retribusi daerah dan pengelolaan aset daerah serta pendapatan lain yang sah. Banyak kalangan menilai bahwa peningkatan sebesar 13,38 persen ini merupakan suatu prestasi. disebabkan oleh kesadaran masyarakat dalam membayar pajak terus meningkat serta tingkat pertumbuhan ekonomi masyarakat Kalbar yang semakin membaik.

Pelaksanaan otonomi daerah terhadap sumber penerimaan daerah dapat menjamin keberlangsungan pembangunan di daerah dapat diwujudkan dalam bentuk PAD yang memiliki peran penting dalam rangka pembiayaan pembangunan. Otonomi daerah, diselenggarakan melalui usaha meningkatkan kemampuan keuangan sendiri yakni dengan upaya meningkatkan

penerimaan PAD.

Pengaturan kewenangan perpajakan yang ada kurang mendukung pelaksanaan otonomi daerah. Oleh sebab itu, khususnya di Pontianak perlu suatu perencanaan ulang dalam mengatur sistem perpajakan. Tapi perencanaan yang baik tidak akan berarti jika tidak adanya suatu pengawasan dari pihak yang berwajib yakni Pemerintahan Daerah Kota Pontianak. Instansi pemerintahan yang berperan dalam pengelolaan pendapatan daerah di Kota Pontianak, seperti pajak daerah adalah Dinas Pendapatan Daerah Kota Pontianak.

Dispenda Kota Pontianak adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah Kota Pontianak yang diberi kewenangan dalam pengelolaan dan penarikan Pajak Daerah di Kota Pontianak. Dispenda mempunyai tugas menyelenggarakan sebagian kewenangan Pemerintah Kota dan tugas dekonsentrasi di bidang pendapatan. Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 6 Tahun 2010 tentang Pajak Daerah Kota Pontianak, pada Bab II pasal 2 tentang Jenis Pajak, disebutkan bahwa jenis pajak dalam Peraturan Daerah ini terdiri atas Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Hiburan, Pajak Reklame, Pajak Penerangan Jalan, Pajak Parkir, Pajak Sarang Burung Walet, Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan (PBB), serta Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (BPHTB).

Berkembangnya teknologi berpengaruh pada semakin banyaknya perusahaan yang memproduksi suatu produk atau barang. Hal ini perlu disebarluaskan

agar masyarakat lebih mengenal dan memakai barang yang diproduksi oleh perusahaan tersebut. Oleh karena itu perlu adanya suatu sarana dengan tujuan komersial untuk memperkenalkan, menganjurkan atau memujikan barang tersebut yang ditempatkan atau yang dapat dilihat dan dibaca dari suatu tempat oleh umum, diantaranya adalah pemasangan papan reklame di daerah-daerah, khususnya di Kota Pontianak baik berupa reklame tetap maupun reklame insidental.

Kecamatan Pontianak Selatan merupakan salah satu daerah yang sangat potensial dalam hal pemasukan pajak reklame di Dispenda Kota Pontianak, tepatnya di sepanjang Jalan Gajahmada. Pemasangan reklame didominasi oleh keberadaan reklame tetap, meliputi berbagai jenis produk diantaranya sepeda motor, rokok, celana *jeans*, mie instan, pasta gigi, semen, *handphone*, kartu selular, bank dan asuransi. Produk yang paling banyak diiklankan melalui reklame tetap disana adalah rokok yang terdiri atas beberapa merek seperti ESSE, Bheta, WIN Mild, LA Lights, Djarum Black Mild, Djarum Super, Cakra Royal, Marlboro, A Mild dan Jazy Mild.

Masyarakat menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari para birokrat. Pelayanan publik selama ini masih menampilkan ciri-ciri yakni berbelit-belit, lambat, dan mahal. Penyelenggaraan tugas Dispenda Kota Pontianak yang muncul salah satunya dalam hal penyelenggaraan manajemen pelayanan publik dalam

pengurusan pajak reklame tetap kepada masyarakat atau Wajib Pajak. Masyarakat yang melakukan pemasangan reklame atau yang biasa disebut dengan Wajib Pajak.

Bagi setiap orang atau badan hukum yang melakukan pengurusan pajak reklame tetap, maka langkah awal harus memenuhi persyaratan pelayanan izin reklame baik untuk pemasangan reklame baru maupun perpanjangan. Setelah memenuhi persyaratan tersebut, maka Wajib Pajak melalui prosedur pelayanan sesuai aturan yang berlaku dalam mekanisme atau alur pelayanan pajak reklame tetap di Dispenda Kota Pontianak. Dispenda Kota Pontianak seharusnya memberikan pelayanan yang sama untuk setiap pengguna reklame tetap baik dari kepentingan sosial, bisnis, maupun event-event tertentu. Instansi pemerintah sebenarnya dituntut memberikan pelayanan prima sebagai wujud *good governance*. Untuk mengukur suatu pelayanan bisa dikatakan prima perlu adanya standar dasar khusus untuk mengetahui mutu layanan.

Meskipun pelayanan pengurusan pajak reklame tetap yang dilakukan oleh Dispenda Kota Pontianak telah berjalan sebagaimana mestinya, namun tetap saja terdapat beberapa hambatan yang timbul saat berlangsungnya pelayanan ini. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila dapat memenuhi harapan pelanggan. Pada instansi pemerintah seperti Dispenda Kota Pontianak yang memberikan layanan tunggal, maka kepuasan Wajib Pajak untuk mengukur efektifitas dan efisiensi pelayanan sering tidak kelihatan. Oleh karena itu, kepuasan

Wajib Pajak perlu diukur sebagai indikator kinerja agar Wajib Pajak lebih taat pajak.

Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan pemahaman mendalam terhadap hal-hal berikut:

1. Persyaratan yang harus dipenuhi oleh Wajib Pajak dalam pengurusan pajak reklame tetap di sepanjang Jalan Gajahmada kepada Dispenda Kota Pontianak.
2. Prosedur pengurusan pajak reklame tetap yang dilakukan oleh Dispenda Kota Pontianak kepada Wajib Pajak di sepanjang Jalan Gajahmada.
3. Bentuk pelayanan dalam perolehan pajak reklame tetap yang dilakukan oleh Dispenda Kota Pontianak terhadap Wajib Pajak di sepanjang Jalan Gajahmada.
4. Hambatan yang dihadapi oleh Dispenda Kota Pontianak dalam proses pengurusan pajak reklame tetap kepada Wajib Pajak di sepanjang Jalan Gajahmada.
5. Pengalaman yang dialami oleh Wajib Pajak di sepanjang Jalan Gajahmada dalam proses pengurusan pajak reklame tetap kepada Dispenda Kota Pontianak.

Penelitian ini menggunakan teori konstruksi sosial dari Peter L. Berger. Membahas teori konstruksi sosial (*social construction*), tentu tidak bisa terlepas dari bangunan teoritik yang telah dikemukakan oleh Peter L. Berger dan Thomas Luckmann. Teori konstruksi sosial ini berakar pada paradigma konstruktivis yang melihat realitas sosial sebagai konstruksi sosial yang diciptakan oleh individu yang merupakan manusia bebas.

Individu menjadi penentu dalam dunia sosial yang dikonstruksi berdasarkan kehendaknya. Manusia dalam banyak hal memiliki kebebasan untuk bertindak di luar batas kontrol struktur dan pranata sosialnya. Dalam proses sosial, individu manusia dipandang sebagai pencipta realitas sosial yang relatif bebas di dalam dunia sosialnya. Maka jika dikaji dari teori ini, hubungan yang ditimbulkan dalam proses pelayanan pajak reklame menunjukkan gejala sosial yang sarat oleh makna para aktor yang terlibat dalam gejala sosial itu.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan desain penelitian studi fenomenologi. Menurut Polkinghorne seperti dikutip oleh Creswell (1998:51) yang dimaksud dengan studi fenomenologi adalah sebuah studi yang menggambarkan arti dari pengalaman hidup untuk beberapa individu tentang suatu konsep atau suatu fenomena dengan mengeksplorasi struktur kesadaran dalam pengalaman manusia.

Adapun obyek penelitian ini yaitu pada aktivitas kegiatan manajemen pelayanan pajak reklame tetap di sepanjang Jalan Gajahmada yang dilakukan oleh Dispenda Kota Pontianak. Subyek dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak yang melakukan perijinan maupun pembayaran pajak reklame tetap produk rokok yang berada di sepanjang Jalan Gajahmada kepada Dispenda Kota Pontianak. Peneliti berusaha memahami dan menginterpretasi perilaku Wajib Pajak melalui analisis percakapan dari informan yang mengalami

fenomena pelayanan tersebut. Dalam pendekatan fenomenologi peneliti memulai observasi dan wawancara dengan pertanyaan mendalam terkait pajak reklame tetap sehingga dapat menggali dan menggambarkan fenomenologi yang dialami Wajib Pajak di Dispenda Kota Pontianak dalam fokus kajian ini.

Metode pengumpulan data yang digunakan peneliti untuk memperoleh data informasi yang lengkap dalam penelitian ini melalui langkah-langkah berikut:

1. Observasi, dalam metode ini selain melakukan pengamatan langsung pada objek penelitian di lapangan yakni Dispenda Kota Pontianak, peneliti juga mendengar dan mencatat setiap gejala mengenai hal yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti sehingga peneliti lebih mudah mengamati data dan informasi yang diharapkan.
2. Wawancara, cara peneliti memperoleh informasi melalui komunikasi percakapan yang dilakukan saling berhadapan ataupun melalui telepon. Penulis mewawancarai Wajib Pajak maupun aparatur Dispenda Kota Pontianak yang mengetahui dan memahami manajemen pelayanan pajak reklame.
3. Studi Dokumentasi, dalam tahapan ini peneliti melakukan penelaahan melalui dokumen tertulis yang diperoleh dari instansi terkait berupa cuplikan, kutipan, atau penggalan dari catatan organisasi. Studi dokumentasi didapat dari buku pelayanan pajak serta data tertulis dari

instansi terkait tentang pelayanan, pajak daerah dan pajak reklame tetap.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik analisis domein. Hal ini dikarenakan peneliti dalam penelitian ini mengeksplorasi mengenai pengalaman pegawai Dispenda Kota Pontianak dalam memberikan pelayanan pajak reklame. Teknik analisis domein digunakan untuk menganalisis gambaran objek penelitian secara umum atau di tingkat permukaan, namun relatif utuh tentang obyek penelitian. (Bungin, 2003:85).

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Persyaratan Pengurusan Pajak Reklame Tetap di Dispenda Kota Pontianak

Persyaratan untuk pelayanan pajak reklame tetap telah tercantum dalam Peraturan Daerah (Perda) Kota Pontianak Nomor 6 Tahun 2010 tentang Pajak Daerah sesuai dengan jenis pelayanan yang dibutuhkan oleh Wajib Pajak. Persyaratan untuk mengurus pajak reklame tetap bagi Wajib Pajak sebenarnya sudah jelas, sehingga ada kepastian mengenai syarat yang dibutuhkan untuk melakukan pembayaran pajak reklame tetap.

Beberapa pedoman untuk memenuhi persyaratan dapat ditemukan oleh Wajib Pajak di dalam area ruang tunggu Dispenda Kota Pontianak. Adapun kelengkapan pedoman persyaratan untuk pelayanan pajak reklame tetap masih kurang memadai. Pedoman-pedoman persyaratan yang disiapkan dinas bagi Wajib Pajak tersebut diantaranya berbentuk buku pedoman,

spanduk atau *banner*, papan berdiri atau *standing board*, poster akrilik atau *foster acrylic*, cetak brosur, dan cetak poster. Namun pedoman persyaratan yang tersedia tidak tetap, pedoman yang disediakan pihak Dispenda Kota Pontianak selalu berubah-ubah tergantung persiapan dan persediaan yang ada di dinas.

Dasar pengenaan pajak reklame adalah Nilai Sewa Reklame (NSR). Nilai sewa reklame adalah keseluruhan pembayaran yang dikeluarkan oleh pemilik dan atau penyelenggaraan reklame yang diperhitungkan dengan memperhatikan faktor jenis, bahan yang digunakan, lokasi penempatan, jangka waktu penyelenggaraan, jumlah, dan ukuran media reklame.

Wajib Pajak perlu melengkapi seluruh persyaratan tersebut sebelum pengurusan. Persyaratan yang harus dilengkapi oleh Wajib Pajak baru dalam pengurusan pemasangan reklame lebih banyak dibandingkan Wajib Pajak perpanjang. Dalam situasi tertentu aparaturnya Dispenda Kota Pontianak juga dihadapkan dalam beberapa kendala dalam pemenuhan persyaratan, misalnya dalam penanganan masalah kelengkapan persyaratan dari Wajib Pajak. Aparatur Dispenda Kota Pontianak dituntut memberikan solusi kepada Wajib Pajak ketika tidak membawa persyaratan secara lengkap. Namun hal ini tidak menghalangi pengurusan, aparaturnya tetap melayani Wajib Pajak hanya saja dibutuhkan waktu yang lebih lama untuk menyelesaikannya.

Dari hasil wawancara peneliti dengan Seksi Pendaftaran dan Pendataan Pajak Reklame Dispenda Kota Pontianak tersebut, dapat kita lihat bahwa aparaturnya tetap bersedia melayani Wajib Pajak yang tidak melampirkan SSPD tahun sebelumnya ketika melakukan pengurusan pajak reklame tetap. Namun, tentu saja dibutuhkan waktu yang lebih lama dalam pengurusannya. Hal ini sependapat dengan Berger dalam Riyanto (2009:123) yang mengungkapkan bahwa manusia sendiri sebenarnya memiliki kebebasan bertindak dan memaknai dunianya, tetapi manusia tidak bisa menerabas keluar begitu saja dari institusi yang telah mengalami obyektifikasi. Dari pendapat tersebut, dapat kita simpulkan bahwa untuk mendapatkan pelayanan di Dispenda Kota Pontianak, Wajib Pajak bisa saja tidak membawa persyaratan secara lengkap, namun di luar ketetapan institusi, manusia dalam hal ini Wajib Pajak harus menghadapi kekacauan dalam arti waktu pelayanan yang dilaluinya menjadi tertunda atau lebih lama dari yang telah ditetapkan.

2. Prosedur Pengurusan Pajak Reklame Tetap di Dispenda Kota Pontianak

Prosedur pelayanan pajak reklame tetap mengacu pada Keputusan Kepala Dispenda Kota Pontianak Nomor 15 A Tahun 2011 tentang Penetapan Standar Teknis Pelayanan Pembayaran Pajak Daerah pada Dispenda Kota Pontianak. Pada Lampiran II dalam peraturan ini memberi penjelasan mengenai standar pelayanan, diantaranya prosedur pelayanan. Pada Lampiran III dalam Keputusan Kepala

Dispenda Kota Pontianak Nomor 15 A Tahun 2011 tentang Penetapan Standar Teknis Pelayanan Pajak Daerah pada Dispenda Kota Pontianak memberi penjelasan mengenai alur pelayanan yang harus dilalui Wajib Pajak untuk mengurus permohonan izin pemasangan reklame dan melakukan pembayaran pajak reklame.

Permohonan izin pemasangan reklame serta pembayaran pajak reklame oleh Wajib Pajak dilaksanakan pada loket pelayanan pendataan, penetapan, dan kasir. Prosedur dalam proses pemberian layanan ini dibuat dalam bentuk alur dan berlaku untuk semua Wajib Pajak reklame. Pengurusan pajak reklame tetap harus melewati rangkaian proses pelayanan yang telah ditetapkan Dispenda Kota Pontianak di atas, sebelum selanjutnya Wajib Pajak bisa menentukan lokasi reklame tersebut akan diletakkan, baik yang dipasang di dalam ruangan maupun ditempatkan di luar ruangan.

Berdasarkan wawancara dengan Wajib Pajak CV. Arvindo Cipta Gemilang mengungkapkan ketika mengurus perizinan titik reklame yang berlokasi di Jalan Gajahmada membutuhkan waktu yang cukup lama yaitu sekitar tiga bulan khusus untuk pengurusan izin titik karena dilakukan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T). Wajib Pajak merasa kesulitan dihadapkan dengan pengurusan yang tidak terpusat pada satu tempat saja. Hal tersebut disampaikan juga oleh Kepala Seksi Pendaftaran dan Pendataan bahwa Dispenda Kota Pontianak bekerja sama dengan

instansi-instansi lain seperti BP2T dalam pengurusan surat rekomendasi izin titik reklame dan Kantor Polisi dalam pengurusan Surat Izin Gangguan (SITU/SIUP). Wajib Pajak dalam hal ini harus datang berkali-kali untuk mengecek ke instansi-instansi yang terkait. Berger dalam Riyanto (2009:39) mengungkapkan bahwa manusia bukanlah aktor yang melayani kepentingan keteraturan struktur, tetapi merupakan makhluk yang berusaha memenuhi kepentingannya yang subjektif. Dari pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa alur pelayanan yang dilewati Wajib Pajak melalui instansi terkait harus didasari oleh pemahaman akan pemenuhan kepentingan bagi Wajib Pajak itu sendiri, bukan sekedar melayani kepentingan prosedur yang ada di instansi bersangkutan, dengan kata lain seluruh instansi terkait harus berupaya untuk meningkatkan efisiensi pelayanan yang nantinya akan berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan demi pemenuhan kepentingan Wajib Pajak.

Aparatur yang berperan langsung melaksanakan tugas pelayanan diantaranya Seksi Pendaftaran dan Pendataan Pajak Reklame Dispenda Kota Pontianak yang dipimpin oleh Kepala Seksi Pendaftaran dan Pendataan Dispenda Kota Pontianak dan Seksi Penetapan dan Keberatan Pajak Reklame Dispenda Kota Pontianak yang dipimpin oleh Kepala Seksi Penetapan dan Keberatan Dispenda Kota Pontianak. Dispenda Kota Pontianak pernah melakukan reformasi birokrasi dengan mengubah prosedur pelayanan pajak reklame tetap

produk rokok bagi aparaturnya pajak maupun Wajib Pajak di sepanjang Jalan Gajahmada, perubahan ini tidak mengubah total prosedur yang sebelumnya ada namun yang diubah salah satunya adalah cara pembayaran pajak yakni tidak melalui pihak Dispenda Kota Pontianak terlebih dahulu melainkan langsung diserahkan kepada Kas Daerah yang ditempatkan di dalam dinas.

3. Bentuk Pelayanan Pengurusan Pajak Reklame Tetap oleh Dispenda Kota Pontianak

Aparatur Dispenda Kota Pontianak memberikan pelayanan kepada Wajib Pajak dalam perolehan pajak reklame tetap produk rokok yang terdapat di sepanjang Jalan Gajahmada dilakukan secara langsung. Aparatur dinas telah berusaha menerapkan pelayanan prima kepada Wajib Pajak yang baru pertama kali melakukan pengurusan maupun Wajib Pajak yang ingin melakukan perpanjangan dengan syarat Wajib Pajak wajib datang langsung ke dinas ini. Aparatur pelayanan pajak reklame melayani dengan sikap ramah dan sopan santun. Pelayanan tidak menunjukkan ciri diskriminatif dengan menghargai setiap Wajib Pajak yang melakukan pengurusan tanpa membedakan berdasarkan aspek tertentu.

Berdasarkan wawancara dengan Wajib Pajak PT. Nusantara Indah Makmur mengungkapkan bahwa sepengetahuannya ada Wajib Pajak yang memberi uang tambahan dalam pengurusan pajak reklame tetap agar lebih lancar dan pelayanannya didahulukan dari Wajib Pajak lainnya tanpa menyebutkan siapa pihak yang dimaksud.

Namun ketika peneliti mengkonfirmasi rumor ini kepada Seksi Penetapan dan Keberatan Pajak Reklame Dispenda Kota Pontianak mengatakan bahwa Dispenda Kota Pontianak tidak pernah memprioritaskan kelas tertentu. Seluruh perhitungan reklame tetap yang terdapat berpedoman pada Peraturan Walikota Pontianak Nomor 39 Tahun 2011 tentang Tata Cara Penghitungan Nilai Sewa Reklame (NSR). Dari hasil wawancara dapat kita lihat bahwa proses pelayanan di lingkungan Dispenda Kota Pontianak yang diberikan secara langsung telah berjalan baik, meskipun ada saja rumor negatif terkait tarif pelayanannya. Hal ini sependapat dengan Berger dan Luckman dalam Maliki (2003:235) yang menyatakan bahwa makna-makna umum yang dimiliki bersama dan diterima tetap dilihat sebagai dasar dari organisasi sosial, namun makna yang berkembang di luar merupakan hasil manusia yang muncul dari lingkungan sosial yang diciptakannya. Dari pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa pada dasarnya instansi pemerintah yang berperan dalam memberikan pelayanan pajak reklame kepada masyarakat ini telah berusaha memberikan pelayanan prima, hanya saja di lingkungan masyarakat berkembang makna-makna berupa pandangan miring yang memberikan fokus terhadap dinas dan dimiliki bersama-sama oleh setiap Wajib Pajak yang melakukan pengurusan di dinas.

Terdapat upaya dari pihak Dispenda Kota Pontianak seperti kemudahan mengadakan kontak dan pendekatan kepada

aparatur dalam proses pelayanan pajak reklame tetap produk rokok dari Wajib Pajak di sepanjang Jalan Gajahmada. Salah satunya ketika ada kenaikan jumlah pajak reklame, maka aparatur menjelaskan kepada Wajib Pajak tentang perubahan pola perhitungan maupun perubahan pada tarif pajak itu sendiri. Namun tidak semua Wajib Pajak mendapat kemudahan ini melainkan hanya Wajib Pajak yang memang menjalin kedekatan dengan aparatur dinas. Selain itu informasi kenaikan pajak reklame tetap ini juga dapat diperoleh saat ada kegiatan sosialisasi tatap muka, meskipun tidak semua Wajib Pajak mampu dijangkaunya. Peran sosialisasi sangat penting karena dapat memberikan gambaran mekanisme pelayanan pajak daerah kepada masyarakat melalui berbagai media elektronik (televise dan radio), massa (koran), reklame (baleho, spanduk standing board) dan penyuluhan (pemanggilan Wajib Pajak dan penghargaan kepada Wajib Pajak). Hal ini sependapat dengan Berger dalam Riyanto (2009:165) yang menyatakan bahwa selalu terjadi dialektika di antara masyarakat dan manusia anggotanya. Dari pendapat Berger tersebut, dapat kita lihat bahwa kesadaran Wajib Pajak dibangun melalui media-media sosialisasi yang dapat ditangkap secara objektif, semua tak terlepas dari proses sosialisasi yang berlangsung dalam institusi Dispenda Kota Pontianak dan masyarakat Wajib Pajak reklame.

4. Hambatan Dispenda Kota Pontianak dalam Proses Pengurusan Pajak Reklame Tetap

Dispenda Kota Pontianak di dalam menyelenggarakan pelayanan pemungutan pajak reklame masih banyak dijumpai kekurangan sehingga jika dilihat dari segi kualitas masih cukup jauh dari yang diharapkan masyarakat, dimaksud yaitu Wajib Pajak. Hal ini ditunjukkan dengan masih munculnya berbagai keluhan dari Wajib Pajak. Jika kondisi ini tidak direspon oleh pihak dinas, maka akan dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap dinas sendiri. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka Dispenda Kota Pontianak perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan pajaknya.

Berbagai keluhan yang muncul tersebut diakibatkan oleh banyaknya hambatan yang dialami Dispenda Kota Pontianak dalam proses pelayanan pajak reklame. Aparatur dinas menghadapi hambatan-hambatan berikut:

1. Wajib Pajak keberatan kenaikan tarif reklame
2. Wajib Pajak kurang pemahaman dengan menganggap sama antara izin titik berupa IMB (Izin Mendirikan Bangunan) dan pajak tayang. (bingung untuk membedakan perpanjangan pajak dan perpanjangan izin
3. Wajib Pajak tidak melaporkan reklame yang tidak tayang sehingga Dispenda Kota Pontianak masih menghitung TMT (Terhitung Mulai Tanggal) karena dianggap Wajib Pajak perpanjangan
4. Pelayanan terganggu akibat listrik mati
5. Sistem error pada jaringan komputer

6. Kepala dinas jarang ada di tempat untuk menandatangani berkas pelayanan
7. Kekurangan aparatur pelayanan
8. Peralatan yang disediakan belum memadai
9. Kesulitan untuk menemui Wajib Pajak langsung jika ada reklame yang belum terdaftar dipasang

Hambatan-hambatan tersebut dikhawatirkan dapat mengganggu kinerja aparatur Dispenda Kota Pontianak, sehingga ketepatan waktu pelayanan tidak mampu terpenuhi karena memperlambat proses pelayanan yang seharusnya bisa dilakukan dengan cepat. Hal ini juga bisa saja berdampak pada realisasi pajak reklame yang tidak mencapai target.

Dari wawancara di atas, peneliti sependapat dengan yang dikatakan oleh Kepala Seksi Pendaftaran dan Pendataan Dispenda Kota Pontianak. Berdasarkan pengamatan peneliti di lapangan, peneliti melihat bahwa banyak hambatan yang terjadi dalam proses pelayanan pajak reklame. Hambatan-hambatan tersebut telah mengganggu kinerja dinas. Fakta di atas didukung oleh Berger dalam Riyanto (2009:125) mengungkapkan bahwa masyarakat sebagai apa yang dicerap manusia dari pengalaman hidupnya bersama manusia-manusia lainnya. Dari pendapat tersebut dapat kita lihat bahwa sesungguhnya institusi masyarakat tercipta dan dipertahankan atau diubah melalui tindakan dan interaksi manusia. Demikian halnya dengan Wajib Pajak, peneliti melihat kepehaman Wajib Pajak dalam pengurusan

izin titik dan pajak tayang masih kurang. Hal ini menyebabkan ketentuan struktur pelayanan yang sudah ada di dinas terganggu dan kemudian diubah oleh pengalaman pengurusan yang didasari atas ketidakpahaman Wajib Pajak.

5. Pengalaman Wajib Pajak dalam Proses Pengurusan Pajak Reklame Tetap kepada Dispenda Kota Pontianak

Wajib Pajak reklame tetap produk rokok di sepanjang Jalan Gajahmada memiliki pengalaman masing-masing dalam mendapatkan pelayanan pajak reklame tetap produk rokok yang dilakukan di Dispenda Kota Pontianak. Pengalaman tersebut diantaranya terkait persyaratan, prosedur, tarif, waktu dan dasar hukum meliputi pengalaman positif maupun negatif. Dari pernyataan yang disampaikan beberapa Wajib Pajak tersebut ternyata sependapat dengan Berger dalam Veeger (1986:244) berikut: bahwa gejala lahiriah tidak sama dengan penampakan mereka (*things are not what they seem*). Pengalaman yang dimiliki oleh Wajib Pajak sesungguhnya merupakan hasil dari kesan-kesan mereka terhadap pelayanan pengurusan pajak reklame yang diberikan dinas. Kalau kita melihat kualitas pelayanan dinas terhadap setiap Wajib Pajak yang melakukan pengurusan pajak reklame dari luar, maka semua unsur nampaknya sama, tetapi di belakang itu tidak ada dua orang Wajib Pajak yang sama. Wajib Pajak jumlahnya ratusan, tetapi masing-masing Wajib Pajak memiliki penilaiannya sendiri atas pengalaman yang dirasakan terkait

persyaratan, prosedur, tarif, waktu dan dasar hukum yang ada.

Sarana dan prasarana dinas termasuk fasilitas yang sesuai standar merupakan prasyarat sebagai penunjang untuk meningkatkan mutu pelayanan pajak. Pelayanan yang berkualitas serta kelengkapan fasilitas dan sarana prasarana berdampak kepada tinggi rendahnya tingkat kepuasan Wajib Pajak dalam menerima jasa pelayanan Dispenda Kota Pontianak. Pelayanan tersebut juga dilaksanakan berlandaskan dasar hukum pelayanan pajak reklame pada Dispenda Kota Pontianak berikut:

- a. Peraturan Daerah (Perda) Nomor 6 Tahun 2010 tentang Pajak Daerah Kota Pontianak
- b. Peraturan Walikota (Perwa) Pontianak Nomor 39 Tahun 2011 tentang Tata Cara Perhitungan Nilai Sewa Reklame (NSR)
- c. Keputusan Kepala Dinas Pendapatan Daerah Kota Pontianak Nomor 15 A Tahun 2011 tentang Penetapan Standar Teknis Pelayanan Pembayaran Pajak Daerah pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Pontianak

Terkait puas atau tidak puasnya masyarakat, Dispenda Kota Pontianak memberi kebebasan kepada Wajib Pajak untuk menyampaikan keluhan dan saran secara lisan kepada pihak dinas. Pengalaman Wajib Pajak dalam pengurusan pajak reklame menjadi motivasi bagi Dispenda Kota Pontianak dalam meningkatkan pelayanan. Hubungan baik antara Wajib

Pajak dan aparaturnya Dispenda Kota Pontianak terjalin dalam komunikasi intens, membuka peluang bagi pihak dinas untuk mengetahui pengalaman Wajib Pajak. Sehingga kekurangan yang dirasakan Wajib Pajak dalam pelayanan disampaikan kepada aparaturnya yang selanjutnya memotivasi peningkatan pelayanan.

PENUTUP

Berdasarkan data-data, pengamatan di lapangan, serta analisis yang peneliti lakukan, maka peneliti menyimpulkan bahwa:

1. Persyaratan dalam pengurusan pajak reklame tetap di sepanjang Jalan Gajahmada sulit dipenuhi oleh Wajib Pajak kepada Dispenda Kota Pontianak disebabkan oleh faktor-faktor seperti terlalu banyak persyaratan pengurusan pajak yang ditetapkan oleh dinas terhadap Wajib Pajak, dibutuhkan waktu lama bagi Wajib Pajak untuk melengkapi seluruh persyaratan pengurusan pajak, kurangnya pedoman persyaratan pengurusan pajak yang disediakan dinas bagi Wajib Pajak, serta masih ada Wajib Pajak perpanjang yang seringkali lupa membawa contoh persyaratan tambahan yang telah didapat dari pengurusan pajak tahun sebelumnya.
2. Prosedur pengurusan pajak reklame tetap yang dilakukan oleh Dispenda Kota Pontianak kepada Wajib Pajak di sepanjang Jalan Gajahmada berlangsung cukup lama disebabkan oleh faktor-faktor seperti pengurusan pajak yang harus dilalui Wajib Pajak tidak terpusat

pada Dispenda Kota Pontianak saja, serta peraturan tentang alur pelayanan permohonan izin pemasangan reklame dan pembayaran pajak reklame yang harus dilewati Wajib Pajak cukup panjang.

3. Bentuk pelayanan langsung dalam perolehan pajak reklame tetap yang dilakukan oleh Dispenda Kota Pontianak terhadap Wajib Pajak belum terlaksana secara maksimal disebabkan oleh faktor-faktor seperti masih ada Wajib Pajak yang tidak bisa merasakan kemudahan mengadakan kontak dan pendekatan dengan aparatur dinas untuk mendapatkan informasi terbaru terkait proses pelayanan pajak, ketidakmampuan aparatur dinas menyelesaikan pelayanan pajak kepada Wajib Pajak secara tepat waktu, serta tidak seluruh Wajib Pajak lama dan Wajib Pajak baru yang terdaftar di Dispenda Kota Pontianak mampu dijangkau pihak dinas dalam kegiatan sosialisasi dan penyuluhan pajak daerah sebagai peserta undangan disebabkan keterbatasan dana pelaksanaannya sehingga informasi peraturan pajak maupun kenaikan pajak sulit disebarluaskan secara merata.
4. Adanya hambatan yang dihadapi oleh Dispenda Kota Pontianak sehingga mengganggu kinerja aparatur dalam proses pengurusan pajak reklame tetap kepada Wajib Pajak di sepanjang Jalan Gajahmada disebabkan oleh faktor-faktor seperti keberatan yang dirasakan

Wajib Pajak saat ada kenaikan tarif pajak oleh dinas, masih kurangnya pemahaman Wajib Pajak terhadap perbedaan antara izin titik dan pajak tayang, kelalaian Wajib Pajak dalam melaporkan reklame yang sudah tidak tayang ke dinas, terganggunya pelayanan akibat terjadi listrik mati maupun sistem *error* pada jaringan komputer yang digunakan aparatur dinas ketika melayani Wajib Pajak, kurangnya aparatur dinas yang terlibat dalam pelayanan pengurusan pajak kepada Wajib Pajak, serta peralatan yang disediakan dinas dalam melakukan pelayanan bagi Wajib Pajak belum memadai.

5. Adanya pengalaman positif maupun pengalaman negatif yang dialami oleh Wajib Pajak di sepanjang Jalan Gajahmada dalam proses pengurusan pajak reklame tetap kepada Dispenda Kota Pontianak sehingga menjadi motivasi bagi dinas dalam meningkatkan pelayanan. Pengalaman yang variatif tersebut disebabkan oleh faktor-faktor seperti penilaian berbeda-beda muncul dari setiap Wajib Pajak didasarkan atas pengalaman yang dirasakannya masing-masing terkait persyaratan, prosedur, tarif, waktu dan dasar hukum yang ada, kenyamanan Wajib Pajak terhadap tempat berlangsungnya pelayanan yang lebih luas jika dibandingkan dengan kondisi ruangan sebelumnya, ketersediaan fasilitas dan sarana prasarana dinas yang dinilai Wajib Pajak belum lengkap, terpenuhinya harapan

sebagian besar Wajib Pajak, masih terdapat aparatur dinas yang tidak mengerti data di kantor, kecerobohan aparatur dinas ketika melakukan pembongkaran reklame di lapangan yang ternyata masih berlaku masa pajaknya, serta kebebasan yang diberikan kepada Wajib Pajak dalam menyampaikan keluhan dan saran secara lisan kepada aparatur dinas terjalin dalam komunikasi intens.

Dalam penelitian yang dilakukan, peneliti juga telah mengamati perilaku dan sifat para Wajib Pajak reklame tetap Dispenda Kota Pontianak. Dari pengamatan yang dilakukan, peneliti mengelompokkan bahwa terdapat tiga perilaku yang dimiliki oleh Wajib Pajak reklame tetap Dispenda Kota Pontianak dalam melakukan pengurusan yang bisa diinterpretasikan atas tiga kelompok yaitu Kelompok Non-Normatif, Kelompok Radikal, dan Kelompok Konservatif.

DAFTAR PUSTAKA

- Bungin, Burhan. 2006. *Sosiologi Komunikasi*. Jakarta: Kencana Frenada Media Group.
- Creswell, John W. 1998. *Qualitative Inquiry and Research Design*. California: Sage Publication.
- Denzin, Norman K. Yvona S. Lincoln. 2009. *Qualitative Research*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Dinas Pendapatan Daerah Kota Pontianak. 2011. *Keputusan Kepala Dinas Pendapatan Daerah Kota Pontianak Nomor 15 A Tahun 2011 tentang Penetapan Standar Teknis Pelayanan Pajak Daerah pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Pontianak*. Pontianak: Dispenda Kota Pontianak.
- Halim, Abdul dan Ibnu Mujib. 2009. *Problem Desentralisasi dan Perimbangan Keuangan Pemerintahan Pusat-Daerah: Peluang dan Tantangan dalam Pengelolaan Sumber Daya Daerah*. Yogyakarta: Sekolah Pascasarjana UGM.
- Haris, Syamsudin. 2005. *Desentralisasi dan Otonomi Daerah (Desentralisasi, Demokratisasi, dan Akuntabilitas Pemerintah Daerah)*. Jakarta: LIPI Press.
- Maliki, Zainuddin. 2003. *Narasi Agung: Tiga Teori Sosial Hegemonik*. Surabaya: Lembaga Pengkajian Agama dan Masyarakat (LPAM).
- Moleong, Prof. Dr. Lexy J. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Prakosa, Kesit Bambang. 2005. *Pajak dan Retribusi Daerah Edisi Revisi*. Yogyakarta: UII Press.
- Ratminto, Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Modal Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ratminto, Atik Septi Winarsih. 2007. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Ritzer, George dalam Alimandan. 1985.

Sosiologi Ilmu Pengetahuan Berparadigma Ganda. Jakarta: Rajawali.

Riyanto, Geger. 2009. *Peter L Berger:*

Perspektif Metateori Pemikiran. Jakarta: Pustaka LP3ES Indonesia.

Walikota Pontianak. 2011. *Peraturan*

Walikota Pontianak Nomor 39 Tahun 2011 tentang Tata Cara Perhitungan Nilai Sewa Reklame. Pontianak: Walikota Pontianak.

Waluyo. 2007. *Manajemen Publik (Konsep,*

Aplikasi, dan Implementasinya dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah).

Bandung: Mandar Maju.





KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PENGELOLA JURNAL MAHASISWA
Jalan Prof.Dr.H.Hadari Nawawi, Pontianak Kotak Pos 78124
Homepage: <http://jurnalmahasiswa.fisip.untan.ac.id>
Email: jurnalmhs@fisip.untan.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH/PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK JURNAL ELEKTRONIK MAHASISWA**

Sebagai sivitas akademika Universitas Tanjungpura, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama Lengkap : DIMI FEBRY PUSPAMIRUM
NIM / Periode lulus : E01109085 / 2014 (PERIODE II - APRIL)
Fakultas/Jurusan : FISIP / ILMU ADMINISTRASI
E-mail address/HP : dinifebry_p@yahoo.com / 0896 9321 5992

demi pengembangan ilmu pengetahuan dan pemenuhan syarat administratif kelulusan mahasiswa (S1), menyetujui untuk memberikan kepada Pengelola Jurnal Mahasiswa PUBLIKA *) pada Program Studi IA Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul **):

MANAJEMEN PELAYANAN PAJAK REKLAME TETAP
OLEH DIPAS PENDAPATAN DAERAH KOTA PONTIANAK
DI SEBANGKANG JALAN CAJAHMADA

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini, Pengelola Jurnal berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain):

- secara *fulltext*
- content* artikel sesuai dengan standar penulisan jurnal yang berlaku.

untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Pengelola Jurnal, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Mengetahui/disetujui
Pengelola Jurnal 19-3-2014

Dr. Anfin
NIP. 197105021497021002

Dibuat di : PONTIANAK
Pada tanggal: 19 MARET 2014

(DIMI FEBRY P.)
nama terang dan tanda tangan mhs

catatan:

*tulis nama Jurnal sesuai prodi masing-masing
(Publika/Governance/Aspirasi/Sociadev/Sosiologique)

setelah mendapat persetujuan dari Pengelola Jurnal, berkas ini harus di scan dalam format PDF dan dilampirkan pada step4 upload supplementary sesuai proses unggah penyerahan berkas (submission author).