

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Penelitian**

Di era ini pemerintahan kita dituntut untuk mereformasi seluruh bidang agar *good governance* yang dicita-citakan dapat tercapai. Untuk mencapai terciptanya pemerintahan yang baik salah satunya adalah adanya pelaporan kinerja yang akuntabel dan transparan Junaidi (2007) menjelaskan bahwa akuntabilitas suatu instansi pemerintah merupakan hal yang wajib diwujudkan oleh instansi-instansi pemerintah demi mempertanggungjawabkan keberhasilan atau kegagalan misi instansi yang bersangkutan agar akuntabilitas dapat tercapai, maka diperlukan persyaratan terlaksananya transparansi penyelenggaraan sektor publik.

Triyono (2000) menjabarkan mengenai prinsip-prinsip pemerintahan yang baik, meliputi: (1) Akuntabilitas, dapat diartikan sebagai kewajiban untuk mempertanggungjawabkan kinerjanya. (2) Keterbukaan dan transparansi, artinya masyarakat tidak hanya dapat mengakses suatu kebijakan tetapi juga ikut berperan dalam proses perumusannya. (3) Ketaatan pada hukum, dalam arti seluruh kegiatan didasarkan aturan hukum yang berlaku dan aturan hukum tersebut diperlukan secara adil dan konsisten. (4) Partisipasi masyarakat dalam berbagai kegiatan pemerintah umum dan pembangunan. Untuk menjamin adanya pelaporan kinerja yang akuntabel dan transparan, maka diperlukan

pengukuran kinerja yang dapat memberikan gambaran tentang pencapaian tujuan yang dihasilkan pemerintah.

Sebagai sebuah organisasi, instansi pemerintah perlu untuk melakukan pengukuran kinerja. Hal ini dilakukan untuk memenuhi tiga maksud . Menurut Mardiasmo (2002), ketiga maksud tersebut yaitu; (1) Pengukuran kinerja instansi pemerintah dimaksudkan untuk membantu memperbaiki kinerja pemerintah. Ukuran kinerja dimaksudkan untuk dapat membantu pemerintah berfokus pada tujuan dan sasaran program unit kerja yang pada akhirnya akan dapat membantu meningkatkan efisiensi dan efektivitas organisasi pemerintah dalam pemberian pelayanan publik. (2) Pengukuran kinerja di instansi pemerintah digunakan untuk pengalokasian sumber daya pembuatan keputusan. (3) Untuk mewujudkan pertanggungjawaban publik serta memperbaiki komunikasi kelembagaan, dengan dilakukannya pengukuran kinerja diharapkan tuntutan masyarakat yang terkait dengan akuntabilitas dan transparansi terpenuhi. Perspektif pelanggan merupakan salah satu cara untuk mengukur kinerja dari sebuah organisasi dimata pelanggan.

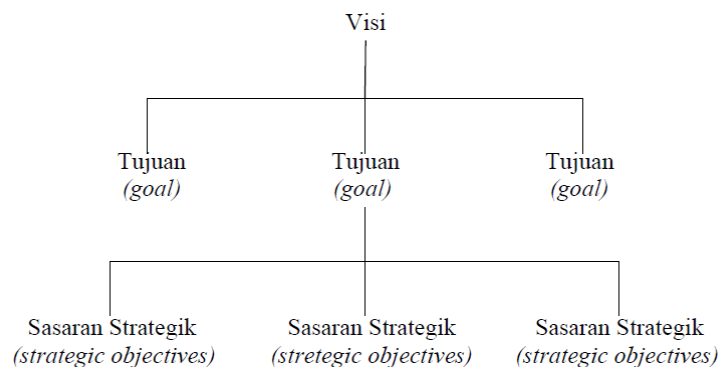
Menurut Ardeno Kurniawan, SE, Ak.- Auditor Inspektorat Kabupaten Sleman pada tahun 2009 hingga tahun 2012, menemukan bahwa terdapat beberapa kelemahan di dalam kinerja pemerintah daerah berupa kelemahan sistem pelaporan, pelaksanaan dan anggaran pendapatan. Ironisnya, kelemahan tersebut menunjukkan tren peningkatan pada setiap semesternya sejak tahun 2009. Hal tersebut tentu akan

menyulitkan dalam menyusun laporan daerah yang andal.  
(<http://inspektorat.slemankab.go.id>)

Menurut Mulyadi (2007), dengan menerapkan alat ukur kinerja diharapkan instansi pemerintah dapat memperbaiki kinerjanya, dapat mengalokasikan sumber daya dan pembuatan keputusan dan juga untuk mewujudkan pertanggungjawaban publik dan memperbaiki komunikasi kelembagaan. Dinas Pajak Daerah merupakan suatu instansi publik yang menjadi pelaksana di bidang perpajakan, dan memiliki wewenang dalam mengatur perpajakan yang berkaitan langsung dengan masyarakat. Revitalisasi instansi pemerintahan seperti Dinas Pajak Daerah dalam hubungannya dengan peningkatan pelayanan terhadap masyarakat sangat diperlukan demi tercapainya misi reformasi dalam sektor publik.

Mulyadi (2007) juga menjelaskan perbedaan kinerja antara sektor publik (perusahaan non profit) dengan sektor swasta (perusahaan profit). Kinerja sektor publik seperti instansi-instansi pemerintah yang bersifat multidimensional, menyebabkan tidak ada indikator tunggal yang dapat digunakan untuk menunjukkan kinerja secara komprehensif. Berbeda dengan sektor swasta sifat *output* yang dihasilkan oleh *intangible output* sehingga ukuran *financial* saja tidak cukup untuk mengukur kinerja sektor publik. Instansi pemerintah sebagai institusi yang harus melakukan penilaian kinerja terhadap pencapaian kemajuan untuk melakukan pengukuran terhadap *critical success factors* organisasi dari segi *financial* dan *non financial*.

Instansi pemerintah memiliki fungsi sebagai pelayan masyarakat wajib melakukan pengukuran kinerja berdasarkan pada perspektif pelanggan, artinya kinerja pemerintah dinilai oleh pelanggan. Penilaian tersebut secara rinci dijelaskan oleh Mardiasmo berupa: (1) Efektivitas pegawai organisasi pemerintah dalam pemberian pelayanan publik. (2) Kinerja pegawai di instansi pemerintah dalam melakukan pengalokasian sumber daya. (3) Kinerja pegawai dalam berkomunikasi dan menghadapi tuntutan masyarakat. Berdasarkan 3 pengukuran kinerja pegawai sektor publik atau perusahaan non profit tersebut, maka visi yang berisi tujuan-tujuan guna mewujudkan *good government* dapat sampai kepada sasaran (Mardiasmo, 2002).



Gambar 1.1  
Sistem Perencanaan & Pengendalian Organisasi (Mulyadi 2007).

Pendapatan Pemerintahan Kabupaten Sleman pada sektor hotel dan restoran, menjadi salah satu penyumbang Pendapatan Asli Daerah (PAD) terbesar di Kabupaten Sleman. Sepanjang 2012, hingga Oktober tercatat

kontribusi pajak hotel sebesar Rp 29,38 miliar, dan pajak restoran Rp 15,86 miliar. Hingga saat ini realisasi PAD mencapai Rp 235,48 miliar, Bupati Sri Purnomo dalam Suara Merdeka (2012). Berdasarkan pemikiran tersebut, dikembangkan unsur sistem yang berfungsi sebagai pedoman penyelenggaraan dan tolok ukur pengujian efektivitas penyelenggaraan yang mempertimbangkan aspek biaya manfaat (*cost and benefit*), sumber daya manusia, kejelasan kriteria pengukuran efektivitas, dan perkembangan teknologi informasi serta dilakukan secara komprehensif (<http://www.suaramerdeka.com>).

Hak dan wewenang serta kewajiban daerah otonom adalah mengatur dan mengurus sendiri segala sesuatu yang berkaitan dengan jalannya roda pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dengan menyelenggarakan suatu sistem manajemen pemerintahan yang baik, khususnya di penerimaan pajak, oleh karena itu perlu adanya suatu badan pengawas penyelenggaraan pemerintahan yang dilakukan oleh pemerintah maupun oleh badan pengawas yang bersifat intern. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Daerah, sumber-sumber penerimaan daerah berasal dari Pendapatan Asli Daerah (PAD), yaitu:

- a. Hasil pajak daerah;
- b. Hasil retribusi daerah;
- c. Hasil pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan; dan
- d. PAD lainnya yang sah.

- e. Dana Perimbangan.
- f. Pendapatan lain-lain.

Dari penjelasan tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa salah satu sumber pendapatan daerah adalah pajak daerah. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 telah mengatur tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Pada Undang-Undang tersebut disebutkan bahwa pajak daerah adalah kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Pendapatan daerah ini yang salah satunya diperoleh dari pajak daerah tersebut harus dilakukan pengawasan oleh aparat pengawas maupun oleh masyarakat. Triyono (2000) menyebutkan bahwa prinsip-prinsip pemerintahan yang baik meliputi; (1) Akuntabilitas, sebagai kewajiban untuk mempertanggung jawabkan kinerjanya. (2) Transparansi terhadap masyarakat sehingga masyarakat dapat mengakses suatu kebijakan juga ikut berperan dalam proses perumusannya. (3) Taat hukum dalam seluruh kegiatan (4) Keterlibatan masyarakat pada setiap kegiatan organisasi.

Untuk memenuhi terwujudnya *goal* atau tujuan kepada stakeholder atau pelanggan, instansi pemerintahan seperti Dinas Pajak Daerah sudah seharusnya melakukan perbaikan dalam kinerja pegawainya. Kinerja inilah yang menentukan bagaimana sebuah instansi pemerintah seperti Dinas Pajak Daerah, mampu mengemban tanggung jawabnya dan terbuka dalam

melakukan pengelolaan dan pengalokasian hasil pendapatan daerah demi kesejahteraan masyarakat Adapun tolak ukur kinerja dalam sebuah instansi pemerintah salah satunya adalah bagaimana penampilan sebuah organisasi pemerintah di mata pelanggan atau masyarakat (Theodorus, 1977).

Kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* yang berarti prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang, Mangkunagara (2002:22). Pengertian kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. *Performance* atau kinerja merupakan hasil atau keluaran dari suatu proses. Menurut pendekatan perilaku dalam manajemen, kinerja adalah kuantitas atau kualitas sesuatu yang dihasilkan atau jasa yang diberikan oleh seseorang yang melakukan pekerjaan. Kinerja merupakan prestasi kerja, yaitu perbandingan antara hasil kerja dengan standar yang ditetapkan (Luthans dan Dessler dalam Riyadi, 2014).

Tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan yang telah disepakati bersama. Pada dasarnya kinerja adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan pegawai. Pengertian kinerja ini mengaitkan antara hasil kerja dengan tingkah laku. Sebagai tingkah laku, kinerja merupakan aktivitas manusia yang diarahkan pada pelaksanaan tugas organisasi yang dibebankan kepadanya (Riyadi, 2014).

Menurut Robin dalam Riyadi (2014), kinerja memiliki indikator pengukur, secara individu ada 6 indikator yang dapat dijabarkan, sebagai berikut:

1. Kualitas

Kualitas kerja diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan.

2. Kuantitas

Merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah, unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.

3. Ketepatan Waktu

Merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.

4. Efektivitas

Efektifitas merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi meliputi; tenaga, uang, teknologi, bahan baku yang dimaksimalkan. Tujuan efektivitas adalah menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.

5. Kemandirian

Kemandirian adalah tingkat seorang karyawan yang nantinya akan dapat menjalankan nilai fungsi kerjanya. Komitmen kerja merupakan suatu



tingkat dimana karyawan komitmen kerja instansi dan tanggung jawab karyawan terhadap kantor.

Berdasarkan penjabaran tersebut, maka pada penelitian ini, penulis akan memfokuskan terhadap perspektif pelanggan terhadap kinerja pegawai dinas pajak daerah. Peneliti telah melakukan riset dalam skala kecil berupa observasi dan menemukan kecenderungan bahwa kinerja pegawai pemerintah dalam pemberian menjalankan organisasi mampu meningkatkan penerimaan pajak daerah. Ketertarikan terhadap hasil riset tersebutlah yang memberikan tujuan bagi peneliti untuk melakukan penelitian lebih lanjut perihal faktor-faktor penilaian kinerja. Peneliti hendak melihat ketiga faktor penilaian kinerja pegawai tersebut dalam kontribusinya terhadap pendapatan pajak, maka dari itu penelitian ini berjudul **“Pengaruh Kinerja Pegawai Dinas Pajak Terhadap Pembayaran Pajak Hotel dan Restoran.”** Judul tersebut dianggap sesuai untuk diangkat menjadi sebuah penelitian terkait dengan latar belakang yang dijabarkan sebelumnya.

## **B. Batasan Masalah**

Batasan masalah dalam penulisan ini yaitu menelaah bagaimana pengaruh kinerja pegawai dinas pajak Kabupaten Sleman dan Kota Yogyakarta terhadap pembayaran pajak oleh WP dalam penelitian ini difokuskan pajak hotel dan restoran.

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas yang menjadi rumusan masalah dalam penulisan ini adalah sebagai berikut:

- a. Apakah kualitas dan kuantitas pegawai Dinas Pajak di Kabupaten Sleman mempengaruhi pembayaran pajak hotel dan restoran oleh WP?
- b. Apakah ketepatan waktu/ efektivitas pegawai Dinas Pajak di Kabupaten Sleman mempengaruhi pembayaran pajak hotel dan restoran oleh WP?
- c. Apakah kemandirian pegawai Dinas Pajak di Kabupaten Sleman mempengaruhi pembayaran pajak hotel dan restoran oleh WP?

### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan dan batasan masalah di atas, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mendapatkan bukti empiris mengenai pengaruh kualitas dan kuantitas pegawai Dinas Pajak di Kabupaten Sleman terhadap pembayaran pajak hotel dan restoran oleh WP.
- b. Untuk mendapatkan bukti empiris mengenai pengaruh ketepatan waktu/efektifitas pegawai Dinas Pajak di Kabupaten Sleman terhadap pembayaran pajak hotel dan restoran oleh WP.
- c. Untuk mendapatkan bukti empiris mengenai pengaruh kemandirian pegawai Dinas Pajak di Kabupaten Sleman terhadap pembayaran pajak hotel dan restoran oleh WP.

## **E. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

### 1. Manfaat Teoritis

Memberikan sumbangan pemikiran dan pengembangan ilmu pengetahuan pada umumnya dan Ilmu Akuntansi pada khususnya, terlebih dalam bidang konsentrasi Akuntansi Pemerintahan yang terkait dengan kinerja dari Dinas Pajak Daerah dan untuk menambah bahan referensi dan bahan masukan untuk penelitian selanjutnya.

### 2. Manfaat Praktis

- a. Sebagai bahan masukan bagi Dinas Pajak Daerah dalam melaksanakan tanggung jawab dalam hal pengawasan dan penerimaan pajak di Kabupaten Sleman dan Kota Yogyakarta yang di tugaskan oleh pemerintah.
- b. Sebagai penyelesaian masalah bagi Inspektorat dalam menyelesaikan masalah mengenai penerimaan pajak daerah di Kabupaten Sleman dan Kota Yogyakarta.