

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Negara Indonesia merupakan Negara besar yang memiliki jumlah populasi terbesar ke empat didunia, yang tersebar dari Sabang sampai Merauke. Negara bertanggung jawab atas kesejahteraan dan kemakmuran masyarakat Indonesia, untuk itu dalam menciptakan kesejahteraan dan kemakmuran bagi seluruh rakyat Indonesia, maka penyelenggaraan pemerintahan haruslah sesuai dengan apa yang telah dicitakan oleh bangsa Indonesia.

Sumber daya alam dan sumber daya manusia yang dimiliki Negara Indonesia merupakan suatu pendapatan tersendiri yang di punyai oleh Negara. Pendapatan tersebut dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhan pemerintah dalam rangka mensejahterakan dan memakmuran rakyat. Salah satu pendapatan terbesar negara berasal dari pajak.

Pajak merupakan sumber utama untuk membiayai pembangunan serta merupakan sumber utama penerimaan Negara yang sangat menentukan nasib bangsa. Fungsi utama pajak merupakan sumber dana yang diperuntukkan bagi pembiayaan pengeluaran-pengeluaran pemerintah dan sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan di bidang sosial dan ekonomi. Dari sekian banyak kewajiban perpajakan yang ad di Indonesia, salah satunya adalah Pajak Penghasilan Pasal 23,

yang merupakan pajak yang dipotong atas penghasilan yang diterima atau diperoleh wajib pajak dalam negeri dan Bentuk Usaha Tetap (BUT) yang berasal dari modal, penyerahan jasa, atau penyelenggaraan kegiatan selain yang telah dipotong Pajak Penghasilan Pasal 21, yang dibayarkan atau terutang oleh Badan Pemerintah atau Subjek Pajak Badan Dalam Negeri, Penyelenggara Kegiatan, Bentuk Usaha Tetap atau Perwakilan perusahaan Luar Negeri lainnya.¹

Kegiatan perpajakan haruslah dilakukan dengan baik agar tidak terjadi suatu kesalahan atau penyelewengan, Sebab pajak merupakan pendapatan utama Negara. Untuk menghindari kesalahan atau penyelewengan tersebut, Pemerintah dituntut untuk bekerja dengan baik agar mendapatkan hasil yang sesuai. Untuk itu diperlukan suatu tata pemerintahan yang baik, bersih dan berwibawa yakni yang di sebut dengan *Good Governance*.

Pemerintah dalam rangka mewujudkan tata pemerintahan yang baik, bersih dan berwibawa, dihadapkan pada pelaksanaan tugas yang sangat luas dan kompleks. Pemerintah memiliki hak dan wewenang untuk mengatur kehidupan warga negaranya. Pada dasarnya penyelenggaraan pemerintahan mengemban tiga fungsi hakiki yaitu *public service function* (fungsi pelayanan masyarakat), *development function* (fungsi pembangunan), *protection function* (fungsi perlindungan). Jadi selain melaksanakan pembangunan, pemerintah juga memberikan pelayanan publik.

¹ Ekawati S, "Pelayanan pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dengan Sistem E-Registration dalam Situs <http://www.pajak.go.id> di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying", Skripsi, diakses tanggal 22 Maret 2016, alamat web: <http://elib.unikom.ac.id>

Aparatur pemerintah atau pegawai negeri sipil sebagai pelayan masyarakat perlu menemukan dan memahami cara yang profesional dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat. Dalam konteks pemerintahan, kebutuhan masyarakat menjadi tuntutan dan tanggung jawab pemerintah yang harus diselenggarakan secara dinamis, tanggap, cepat dan tepat sasaran.

Pelayanan publik yang perlu ditingkatkan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gorontalo adalah pelayanan mengenai urusan bidang perpajakan tentang Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). NPWP merupakan sarana administrasi untuk melakukan pembayaran atau penyetoran pajak. Sehingga hal ini perlu diperhatikan, karena masih banyak masyarakat yang mengeluh atas pelayanan yang diberikan khususnya dalam pengurusan NPWP. Tidak hanya itu keluhan dan kesulitan yang dialami oleh masyarakat perlu diperhatikan. Karena Pegawai Negeri Sipil selaku abdi Negara harus menjalankan tugas-tugas yang diamanahkan oleh Negara kepadanya dan selaku abdi masyarakat, Pegawai Negeri Sipil pada hakikatnya berkewajiban melayani masyarakat bukannya dilayani oleh masyarakat. Sehingga diharapkan agar pola pikir para birokrat dapat berubah dari “dilayani” menjadi “melayani”. Dalam hal melakukan pekerjaan melayani public harus dibangun kesamaan visi dan komitmen serta memahami ruh profesionlisme.

Berkaitan dengan belum terwujudnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah, maka semua sektor dituntut memperbaiki mutu pelayanannya. Surat Edaran Menko WASBANG Nomor 145/1999 mengenai rincian jenis-jenis pelayanan

masyarakat seharusnya cukup ampuh untuk mewujudkan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat. Namun dari berbagai sumber dapat diketahui bahwa tidak banyak perubahan perilaku pelayanan publik, dimana masih sering terjadi pungutan tidak resmi yang harus membebani masyarakat. Banyak cara yang dilakukan oleh “aparatur pemerintah (mungkin oknum) untuk membentuk image masyarakat bahwa ada uang urusan lancar, tidak ada uang urusan pasti lambat”.²

Surat Keputusan MENPAN Nomor 63/Kep/M.Pan/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan pelayanan publik, memberi harapan kepada masyarakat akan pelayanan yang semakin baik, namun nyatanya sejak reformasi tahun 1998 pelayanan publik masih tetap saja tidak ada perubahan. Rakyat menjadi tidak sabar dan akibatnya terjadilah ancaman disintegrasi bangsa dan pergolakan-pergolakan di masyarakat.³

Berdasarkan data yang diperoleh, tingkat NPWP masyarakat kota Gorontalo yang berada di kantor pelayanan pajak Pratama Gorontalo dari tahun 2012 sampai 2014 persetiap Kecamatan terus meningkat. Sedangkan jumlah pegawai yang berada di kantor pelayanan pajak Pratama Gorontalo masih kurang memadai dan juga tingkat pendidikan masih minim, sehingga pelayanan publik yang diberikan kurang cukup efektif. Karena dengan banyaknya jumlah NPWP dan jumlah pegawai tidak sebanding. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut:

² **Muhammad Hatta**, *pelayanan prima*, Pusat Pengembangan Tenaga Kependidikan, Depok, 2013, hal 13

³ *Ibid*, hal 13

**Tabel 1. Jumlah Pegawai Dan Tingkatan Pendidikan KPP Pratama
Gorontalo**

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase
1.	Magister (S2)	7	8,43%
2.	Strata 1 (S1)	16	19,28%
3.	Program Diploma I (D1)	21	25,3%
4.	Program Diploma III (D3)	14	16,875
5.	Sekolah Menengah Umum (SMU)/Sederajat	25	30,12%
Jumlah Keseluruhan Pegawai		83	

Sumber: KPP Pratama Gorontalo, 2015

Tabel 2. Data Wajib Pajak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gorontalo Dalam 3 (tiga) Tahun Terakhir

No	Jenis Wajib Pajak	Tahun	Kecamatan									Jumlah
			Dumbo Raya	Dungingi	Hulonthalangi	Kota Barat	Kota Selatan	Kota Tengah	Kota Timur	Kota Utara	Sipatana	
1.	Badan	2012	137	366	157	135	1.055	742	716	204	208	3.720
		2013	137	366	157	135	1.055	742	716	204	208	3.720
		2014	137	366	157	135	1.055	742	716	204	208	3.720
2.	OP	2012	1.966	3.565	3.013	2.383	6.471	6.597	5.374	2.971	2.431	34.771
		2013	1.966	3.565	3.013	2.383	6.471	6.597	5.374	2.971	2.431	34.771
		2014	1.966	3.565	3.013	2.383	6.471	6.597	5.374	2.971	2.431	34.771

Sumber: KPP Pratama Gorontalo, 2015

Berdasarkan penjelasan data dari kedua tabel tersebut, jumlah keseluruhan pegawai KPP Pratama Gorontalo hanya berjumlah 83 dan tingkat pendidikan yang tertinggi persentasenya justru di duduki oleh jenjang pendidikan yang terendah yaitu Sekolah Menengah Umum (SMU)/sederajat yang berjumlah 25 orang sekitar 30,12% dan tingkat pendidikan yang terendah persentasenya diduduki oleh jenjang Magister (S2) yang hanya berjumlah 7 orang sekitar 8,43%, yang seharusnya diharapkan tingkat pendidikan tertinggilah yang terbanyak. Hal ini juga tidak sebanding dengan jumlah wajib pajak yang terlalu banyak dan jumlah keseluruhan pegawai yang terlalu minim. Sehingga hal ini menyebabkan terjadinya pelayanan yang tidak professional dan kurang efektif , karena masih banyak masyarakat yang mengeluh atas pelayanan yang diberikan.

Atas dasar pemikiran di atas, penulis merasa tertarik untuk membahas masalah tersebut khususnya yang berkenaan dengan profesionalisme Pegawai Negeri Sipil terhadap pelayanan publik dalam hal penerapan *Good Governance*. Untuk itu penulis mengajukan skripsi dengan judul : **“PENERAPAN ASAS *PROFESIONALISME* OLEH APARATUR SIPIL NEGARA DALAM PENINGKATAN PELAYANAN PENGURUSAN NPWP DI KANTOR PELAYANANAN PAJAK PRATAMA GORONTALO”**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka dapat dirumuskan pokok permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan asas *Profesionalisme* oleh Aparatur Sipil Negara dalam peningkatan pelayanan pengurusan NPWP di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gorontalo?
2. Apa hambatan dalam penerapan asas *Profesionalisme* terhadap peningkatan pelayanan pengurusan NPWP di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gorontalo?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan yang di capai dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui penerapan asas *Profesionalisme* oleh Aparatur Sipil Negara dalam peningkatan pelayanan pengurusan NPWP di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gorontalo.
2. Untuk mengetahui hambatan dalam penerapan asas *Profesionalisme* terhadap peningkatan pelayanan pengurusan NPWP di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gorontalo.

1.4. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat baik secara ilmiah, praktis maupun ilmiah.

1. Secara ilmiah hasil penelitian ini di harapkan bermanfaat, yaitu:

Untuk mencari khasanah ilmiah tentang penerapan asas *Profesionalisme* dalam rangka menjadikan kinerja aparat sipil negara dalam hal pelayanan pengurusan NPWP lebih professional. Serta memberikan masukan kepada pemerintah hal apa saja yang menjadi hambatan dalam penerapan asas *Profesionalisme*.

2. Secara praktis hasil penelitian ini di harapkan bermanfaat, yaitu:

Sebagai bahan masukan dalam literatur kepustakaan bagi kalangan yang berkepentingan dan tertarik pada masalah yang sama.

3. Secara akademis hasil penelitian ini diharapkan, yaitu:

Sebagai salah satu syarat penyelesaian studi Program Sarjana Ilmu Hukum