

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. Pengertian pelayanan publik

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintahan di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Undang-Undang No 25 tahun 2009 pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Ruang lingkup pelayanan publik menurut undang-undang pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Dalam melaksanakan pelayanan publik pemerintah membentuk organisasi penyelenggara. Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara Negara korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik.

2.2. Pajak Daerah

Pajak dan retribusi daerah sebagai sumber penerimaan daerah telah dipungut di Indonesia sejak awal kemerdekaan Indonesia. Sumber penerimaan ini terus dipertahankan sampai dengan era otonomi daerah dewasa ini. Penetapan pajak dan retribusi daerah sebagai sumber penerimaan daerah ditetapkan dengan dasar hukum yang kuat, yaitu dengan undang-undang, khususnya undang-undang tentang pemerintahan daerah maupun tentang perimbangan keuangan antara pusat dan daerah.

Penetapan pajak dan retribusi daerah sebagai sumber penerimaan daerah sesuai dengan Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan daerah dan Undang-undang Nomor 33 tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan daerah menetapkan bahwa penerimaan daerah dalam pelaksanaan desentralisasi terdiri atas pendapatan daerah dan pembiayaan. Pendapatan daerah bersumber dari tiga kelompok sebagaimana di bawah ini:

1. Pendapatan Asli Daerah (PAD), yaitu pendapatan yang diperoleh daerah dan dipungut berdasarkan peraturan daerah sesuai dengan peraturan perundang-undangan meliputi:
 - a. Pajak daerah;
 - b. Retribusi daerah, termasuk hasil dari pelayanan badan layanan umum (BLU) daerah;

- c. Hasil pengelolaan kekayaan pisahkan , antara lain bagian laba dari BUMD, hasil kerjasama dengan pihak ketiga dan
 - d. Lain-lain PAD yang sah.
2. Dana perimbangan yaitu dana yang bersumber dari pendapatan APBN yang dialokasikan kepada daerah untuk mendanai kebutuhan daerah dalam rangka pelaksanaan desentralisasi.
 3. Lain-lain pendapatan daerah yang sah.

Sumber pendapatan daerah yang kedua yaitu pembiayaan yang bersumber dari:

1. Sisa lebih perhitungan anggaran daerah;
2. Penerimaan pinjaman daerah;
3. Dana cadangan daerah dan
4. Hasil penjualan kekayaan daerah yang dipisahkan.

Peraturan daerah tentang suatu pajak daerah tidak dapat berlaku surut dan tidak boleh bertentangan dengan kepentingan umum dan atau ketentuan peraturan perundang-undangan yang lebih tinggi.

Peraturan daerah tersebut sekurang-kurangnya mengatur ketentuan mengenai:

- a. Nama, Objek, dan Subjek Pajak.
- b. Dasar pengenaan, tarif dan cara penghitungan pajak;
- c. Wilayah pemungutan.

- d. Masa pajak;
- e. Penetapan pajak;
- f. Tata cara pembayaran dan penagihan pajak.
- g. Kedaluwarsa penagihan pajak;
- h. Sanksi administrasi;
- i. Tanggal mulai berlakunya pajak.

Selain ketentuan pokok tersebut, peraturan daerah tentang suatu pajak daerah dapat mengatur ketentuan mengenai beberapa hal lainnya, yaitu:

- a. Pemberian pengurangan, keringanan dan pembebasan dalam hal-hal tertentu atas pokok pajak dan atau sanksinya, yang dapat diberikan dengan mempertimbangkan antara lain kemampuan membayar wajib pajak.
- b. Tata cara penghapusan piutang pajak yang kedaluwarsa dan
- c. Asas timbal balik. Sesuai dengan kelaziman internasional, pengurangan, keringanan dan pembebasan pajak daerah dapat diberikan kepada korps diplomatik.

Dalam rangka pengawasan, peraturan daerah yang menetapkan pajak daerah disampaikan kepada pemerintah pusat paling lama lima belas hari setelah ditetapkan. Penetapan ini telah mempertimbangkan administrasi pengiriman peraturan daerah dari daerah yang tergolong jauh. Dalam hal ini peraturan daerah tersebut disampaikan kepada Menteri Dalam Negeri dan Menteri Keuangan.

Jika peraturan daerah bertentangan dengan kepentingan umum dan peraturan perundang-undangan yang lebih tinggi, pemerintah pusat dapat

membatalkan peraturan daerah yang dimaksud. Pejabat pemerintah pusat yang diberi kewenangan untuk membatalkan peraturan daerah adalah Menteri Dalam Negeri setelah mendapat pertimbangan dari Menteri Keuangan. Pembatalan peraturan daerah dilakukan paling lama satu bulan sejak diterimanya peraturan daerah yang dimaksud. Penetapan jangka waktu satu bulan dilakukan dengan pertimbangan untuk mengurangi dampak negatif dari pembatalan peraturan daerah tersebut.

Dalam menetapkan jenis pajak daerah, pemerintah daerah mengkaji secara cermat dasar pengenaan pajak. Kontrol sosial dari masyarakat tentunya akan turut menentukan penetapan pajak daerah yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

2.3. Sistem pemungutan pajak Daerah

Pemungutan pajak daerah saat ini menggunakan tiga sistem pemungutan pajak yaitu:

- a. Dibayar sendiri oleh wajib pajak. Sistem ini merupakan perwujudan dari sistem *self assessment* yaitu sistem pengenaan pajak yang memberi kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan sendiri pajak yang terutang dengan menggunakan Surat Pemberitahuan Pajak Daerah (SPTPD).
- b. Ditetapkan oleh kepala daerah. Sistem ini merupakan perwujudan dari sistem *official assessment* yaitu sistem pengenaan pajak yang dibayar oleh wajib pajak setelah terlebih dahulu ditetapkan oleh kepala daerah atau pejabat yang

ditunjuk melalui Surat Ketetapan Pajak Daerah atau dokumen lain yang dipersamakan.

- c. Dipungut oleh pemungut pajak. Sistem ini merupakan perwujudan dari sistem *with holding* yaitu sistem pengenaan pajak yang dipungut oleh pemungut pajak pada sumbernya, antara lain PLN yang telah ditetapkan berdasar PP Nomor 65 Tahun 2001 tentang pajak Daerah sebagai pemungut Pajak Penerangan jalan atas penggunaan tenaga listrik yang disediakan PLN.

Secara umum, sistem yang digunakan dalam pemunguan pajak daerah adalah sistem *self assessment* dan *official assessment*.

- a. Pada cara pertama pajak dibayar oleh wajib pajak setelah terlebih dahulu ditetapkan oleh kepala daerah melalui Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD) atau dokumen lain yang dipersamakan. Dokumen lain yang dipersamakan antara lain berupa karcis dan nota perhitungan.
- b. Pada cara kedua yaitu pajak dibayar sendiri oleh wajib pajak, wajib pajak memenuhi kewajiban pajak yang dibayar sendiri dengan menggunakan Surat Pemberitahuan Pajak Daerah (SPTPD), Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD), Surat Ketetapan Pajak Daerah Kurang Bayar (SKPDKB) dan atau Surat Ketetapan Pajak Daerah Kurang Bayar Tambahan (SKPDKBT).

Wajib pajak yang memenuhi kewajibannya dengan cara membayar sendiri, diwajibkan melaporkan pajak yang terutang dengan menggunakan SPTPD. Apabila wajib pajak yang diberi kepercayaan menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan sendiri pajak yang terutang tidak memenuhi

kewajibannya kepadanya dapat diterbitkan SKPDKB dan atau SKPDKBT yang menjadi sarana penagihan pajak.

2.4. Jenis-Jenis Pajak Daerah

Pajak Daerah terbagi menjadi 2 bagian, yaitu Pajak provinsi dan Pajak kabupaten/kota, adapun penjelasannya sebagai berikut:

1. Jenis Pajak provinsi terdiri atas:

a. Pajak Kendaraan Bermotor

Pajak Kendaraan Bermotor adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Kendaraan Bermotor adalah semua kendaraan beroda beserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat, dan digerakkan oleh peralatan tehnik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat-alat berat dan alat-alat besar yang dalam operasinya menggunakan roda dan motor dan tidak melekat secara permanen serta kendaraan bermotor yang dioperasikan di air.

b. Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor

Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor adalah pajak atas penyerahan hak milik kendaraan bermotor sebagai akibat perjanjian dua pihak atau perbuatan sepihak atau keadaan yang terjadi karena jual beli, tukar menukar, hibah, warisan, atau pemasukan ke dalam badan usaha.

c. Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor

Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor adalah pajak atas penggunaan bahan bakar kendaraan bermotor. Bahan Bakar Kendaraan Bermotor adalah semua jenis bahan bakar cair atau gas yang digunakan untuk kendaraan bermotor.

d. Pajak Air Permukaan

Pajak Air Permukaan adalah pajak atas pengambilan dan atau/atau pemanfaatan air permukaan. Air Permukaan adalah semua air yang terdapat pada permukaan tanah, tidak termasuk air laut, baik yang berada di laut maupun darat.

e. Pajak rokok

Pajak rokok adalah pungutan atas cukai rokok yang dipungut oleh pemerintah.

2. Jenis Pajak kabupaten/kota terdiri atas:

a. Pajak Hotel

Pajak Hotel adalah pajak atas pelayanan yang disediakan hotel. Hotel adalah fasilitas penyedia jasa terkait lainnya dengan dipungut bayaran, yang mencakup juga motel, losmen, gubuk pariwisata, wisma pariwisata, pesanggrahan, rumah penginapan, dan sejenisnya, serta rumah kos dengan jumlah kamar lebih dari 10 (sepuluh).

b. Pajak Restoran

Pajak Restoran adalah pajak atas pelayanan yang disediakan di restoran. Restoran adalah fasilitas penyedia makanan dan minuman dengan

dipungut bayaran, yang mencakup juga rumah makan, kafetaria, kantin, warung, bar, dan sejenisnya termasuk jasa boga/katering.

c. Pajak Hiburan

Pajak Hiburan adalah Pajak atas penyelenggaraan hiburan. Hiburan adalah semua jenis tontonan, pertunjukan, permainan dan/atau keramaian yang dipungut dengan bayaran.

d. Pajak Reklame

Pajak Reklame adalah Pajak atas penyelenggaraan reklame. Reklame adalah benda, alat, perbuatan, atau media yang bentuk dan corak ragamnya dirancang untuk tujuan komersial memperkenalkan, menganjurkan, mempromosikan, atau untuk menarik perhatian, umum terhadap barang, jasa, orang, atau badan, yang dapat dilihat, dibaca, didengar, dirasakan, dan/atau dinikmati oleh umum.

e. Pajak Penerangan Jalan

Pajak Penerangan jalan adalah Pajak atas penggunaan listrik, baik yang dihasilkan sendiri, maupun diperoleh dari sumber lain.

f. Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan

Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan adalah pajak atas kegiatan pengambilan mineral bukan logam dan batuan, sebagaimana yang dimaksud didalam peraturan perundang-undangan, di bidang mineral dan batubara.

g. Pajak Parkir

Pajak Parkir adalah pajak atas penyelenggaraan tempat parkir di luar badan jalan, baik yang disediakan berkaitan dengan pokok usaha maupun yang disediakan sebagai suatu usaha, termasuk penyediaan tempat penitipan kendaraan bermotor. Parkir adalah keadaan tidak bergerak suatu kendaraan yang tidak bersifat sementara.

h. Pajak Air Tanah

Pajak Air Tanah adalah pajak atas pengambilan dan pemamfaatan air tanah. Air Tanah adalah air yang terdapat dalam lapisan tanah atau batuan dibawah permukaan tanah.

i. Pajak Sarang Burung Walet

Pajak Sarang Burung Walet adalah pajak atas kegiatan pengambilan dan/atau pengusahaan sarang burung walet. Burung walet adalah satwa yang termasuk marga *collocalia*, yaitu *collocalia fuchliap haga*, *collocalia maxina*, *collocalia esculanta*, dan *collocalia linchi*.

j. Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan; dan

Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan adalah pajak atas bumi dan/atau bangunan yang dimiliki, dikuasai, dan/atau dimanfaatkan oleh orang pribadi atau badan, kecuali kawasan yang digunakan untuk kegiatan usaha perkebunan, perhutanan, dan pertambangan. Bumi adalah permukaan bumi yang meliputi tanah dan perairan pedalaman dan/laut. Bangunan adalah konstruksi teknik yang ditanam atau diletakkan secara tetap pada tanah dan/atau perairan pedalaman dan/atau laut.

- k. Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan adalah pajak atas perolehan hak atas tanah dan/atau bangunan. Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan adalah perbuatan atau peristiwa hukum yang mengakibatkan diperolehnya hak atas tanah dan/atau bangunan oleh orang pribadi atau badan. Hak atas Tanah dan/atau Bangunan adalah hak atas tanah, termasuk hak pengelolaan, beserta bangunan di atasnya, sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang di bidang pertahanan dan bangunan.

2.5 Pajak Kendaraan Bermotor

Pajak Kendaraan Bermotor adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Kendaraan Bermotor adalah semua kendaraan beroda beserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat, dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat-alat berat dan alat-alat besar yang dalam operasinya menggunakan roda dan motor dan tidak melekat secara permanen serta kendaraan bermotor yang dioperasikan di air.

2.6 Dasar Pengenaan dan Tarif Pajak

Pajak progresif untuk kendaraan bermotor mulai diberlakukan di Jawa Timur sejak Januari 2011. Berlakunya pajak progresif ini merupakan penerapan pasal 8 Undang-Undang Nomor 28 tahun 2009 tentang pajak daerah dan retribusi daerah yang pelaksanaannya ditetapkan dalam Peraturan Daerah Jawa Timur Nomor 9 tahun 2010 tentang Pajak Daerah. Pajak progresif ini berlaku bagi

kepemilikan kedua dan seterusnya kendaraan roda 4 (empat) atau lebih dan kendaraan roda 2 (dua) dengan isi silinder 250cc ke atas.

Penetapan pajak progresif untuk pertama kali didasarkan pada urutan tanggal pendaftaran yang telah di rekampada database objek kendaraan bermotor atau pernyataan Wajib Pajak. Kepemilikan kendaraan bermotor oleh badan tidak dikenakan pajak progresif. Untuk selanjutnya apabila ada perubahan kepemilikan, Wajib Pajak harus melaporkan untuk merubah urutan kepemilikan. Kepemilikan kendaraan bermotor untuk penetapan pajak progresif kendaraan bermotor didasarkan atas nama dan/atau alamat yang sama. Maksud dari pernyataan tersebut adalah nama dan/atau alamat yang sama dalam satu keluarga yang dibuktikan dengan Kartu Susunan Keluarga (KSK) yang diterbitkan oleh instansi yang berwenang.