

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pembangunan Nasional yang dilakukan oleh pemerintah adalah salah satu kegiatan pemerintah yang berlangsung secara terus menerus dan berkesinambungan yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat. Untuk dapat melaksanakan pembangunan nasional, pemerintah harus memperhatikan masalah pembiayaan pembangunan. Salah satu upaya untuk dapat membiayai pembangunan nasional adalah dengan cara menggali sumber pendapatan pemerintah. Sumber pendapatan pemerintah berasal dari pendapatan pajak dan pendapatan non pajak.

Dana yang digunakan pemerintah untuk membiayai pembangunan dan pemerintahan sebagian besar berasal dari pajak. Institusi yang ditunjuk pemerintah untuk mengumpulkan dan mengadministrasikan penerimaan pajak adalah Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dibawah Kementerian Keuangan, sedangkan penggunaannya untuk belanja pemerintah, melalui mekanisme APBN yang dialokasikan ke seluruh kementerian, institusi, lembaga, dan badan pemerintah.

Sumber pajak berasal dari warga negara yang memiliki kemampuan lebih dan semua warga negara tanpa kecuali menikmati pajak dalam bentuk hasil pembangunan, fasilitas, subsidi, sarana dan prasarana yang disediakan pemerintah baik langsung maupun tidak langsung. Pajak menjadi sarana untuk membangun negara dan masyarakat menjadi lebih sejahtera.

Semua warga negara menyadari atau tidak telah menikmati hasil pembangunan, meski masih banyak kekurangannya. Pemerintah Negara Indonesia telah berupaya semaksimal mungkin dengan dana yang terbatas untuk melaksanakan pembangunan di segala bidang dan menyediakan berbagai layanan, fasilitas, sarana prasarana dan lain sebagainya untuk seluruh warga negara tanpa terkecuali. Namun, tidak semua warga negara sadar bahwa fasilitas yang telah dinikmati tersebut dibiayai dari pajak yang dikumpulkan pemerintah, bahkan banyak warga yang masih berusaha menghindar atau tidak mau membayar pajak.

Dengan semakin terbukanya arus informasi, semakin banyak publik tahu bahwa Direktorat Jenderal Pajak terus berbenah menjadi institusi yang benar-benar bersih dengan pelayanan prima, transparan dan terpercaya. Hal tersebut dilakukan dengan harapan agar dapat meningkatkan kepercayaan publik terhadap DJP yang akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak juga terhadap perpajakan.

Kepatuhan wajib pajak adalah faktor penting dalam merealisasikan target penerimaan pajak. Semakin tinggi kepatuhan wajib pajak, maka penerimaan pajak akan semakin meningkat, demikian pula sebaliknya. Oleh karena itu menumbuhkan kepatuhan wajib pajak sudah seharusnya menjadi agenda utama Direktorat Jenderal Pajak (DJP), selain memacu kinerja pegawai agar memiliki kemampuan, dedikasi, wawasan, dan tanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak dan sebagai penyelenggara Negara di bidang perpajakan.

Di tengah hiruk pikuk upaya peningkatan penerimaan pajak dengan cara meningkatkan kepatuhan wajib pajak, sangat penting untuk tetap menjaga bahkan meningkatkan kualitas pelayanan kepada wajib pajak. Pelayanan yang baik kepa-

da wajib pajak dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat, sehingga secara tidak langsung dapat meningkatkan kepatuhan terhadap perpajakan. Pelayanan yang baik juga dapat mempengaruhi *compliance cost* atau biaya kepatuhan. Menurut Almarhum Cedric Sanford, seorang professor dari Universitas Bath, *Compliance Cost* ini berpengaruh pada tingkat kepatuhan dan pada akhirnya penerimaan pajak. Jadi secara tidak langsung meningkatkan kualitas pelayanan juga sebuah upaya nyata untuk mendongkrak penerimaan.¹

Hal ini senada dengan pendapat Latif Adam, Pengamat Ekonomi dan Lembaga Penelitian Indonesia (LIPI). Dalam *website* pajak.go.id beliau menuturkan bahwa perluasan pelayanan Ditjen Pajak belumlah cukup, harus diikuti dengan peningkatan kualitas pelayanannya.²

Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat meminimalkan *compliance cost*. Meminimalkan *compliance cost* berarti mereduksi tiga hal. Pertama, *direct money cost* (biaya uang tunai yang dikeluarkan wajib pajak dalam rangka pemenuhan kewajiban perpajakan). Kedua, *time cost* (waktu yang dipakai untuk pemenuhan kewajiban perpajakan), dan ketiga *psychological cost* (rasa stress saat melakukan pemenuhan perpajakan).³

Bukan rahasia umum jika tingkat kepatuhan wajib pajak di Indonesia tidaklah tinggi. Fakta di lapangan memaparkan bahwa tidak semua wajib pajak patuh dan membayar pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Ada berbagai ma-

¹ <http://www.pajak.go.id/content/article/djp-compliance-cost-dan-kualitas-pelayan> (diakses 17/5/2014 pukul 13:28)

² Ibid

³ Ibid

cam motif yang dilakukan oleh wajib pajak, dari keengganan dalam melaporkan harta riil yang mereka miliki, hingga sebatas keengganan mendatangi kantor pelayanan pajak dalam rangka pemenuhan kewajiban perpajakannya.

Menurut Hasan, pegawai Direktorat Jenderal Pajak, dalam artikel yang ia buat dalam *website* pajak.go.id, ia mengatakan bahwa minimnya pemahaman terhadap peraturan perpajakan, ketegasan pelaksanaan sanksi dan denda, kurangnya kualitas pelayanan, hingga sisi manfaat pajak yang tidak dapat dirasakan langsung oleh wajib pajak, merupakan beberapa faktor yang menyebabkan rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak.⁴ Ketidaktahuan wajib pajak tentang perpajakan disebabkan banyak kemungkinan, perlu banyak sosialisasi yang dilakukan untuk menambah pengetahuan wajib pajak akan pentingnya mematuhi kewajibannya sebagai wajib pajak. Sehingga secara otomatis kepatuhan perpajakan juga akan meningkat.

Jakarta merupakan kota metropolitan, sebagai pusat perekonomian di Indonesia merupakan kota yang potensial dalam pemungutan pajak. Tetapi pada kenyataannya masih banyak wajib pajak yang tidak patuh, tidak segera melunasi kewajiban pajaknya yang berakibat pada rendahnya penerimaan pajak. Seperti pada Pajak Bumi dan Bangunan. Seperti yang diketahui, awal tahun 2014 ini terjadi kenaikan tarif pajak pada sektor PBB. Tarif pajak merupakan tarif yang digunakan untuk menentukan besarnya pajak yang harus dibayar, dilihat dari NJOP. Untuk tarif pajak PBB, tahun 2014 ini terjadi kenaikan yang cukup besar, ini da-

⁴ <http://www.pajak.go.id/content/article/slogan-merakyat-pajak-meningkat>

pat menimbulkan keengganan masyarakat dalam membayar PBB. Seperti yang terjadi di Jakarta, Pemprov menetapkan pajak PBB naik 100%-240%.

Menurut Yayat Supriatna, seorang pengamat perkotaan, ia mengatakan bahwa kenaikan tarif ini tidak disertai dengan perubahan dalam pembenahan sistem penerimaan PBB di DKI Jakarta. Pelayanan umum kepada masyarakat dengan kenaikan tarif ini masih belum berubah. Kemudian, tambahnya lagi, transparansi penerimaan APBD ini juga masih belum berubah. Masyarakat sampai sekarang tidak tahu berapa penerimaan dan untuk apa saja digunakan oleh pemerintah.⁵

Kenaikan pajak PBB tersebut dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak untuk membayar PBBnya karena mereka merasa kenaikan PBB tersebut terlalu tinggi. Sehingga uang yang harus mereka keluarkan untuk membayar PBB pun lebih banyak dari tahun sebelumnya yang telah mereka bayarkan.

Tingkat pendapatan dari wajib pajak juga menjadi alasan wajib pajak tidak patuh. Karena pendapatan yang masih kecil atau keadaan ekonomi yang kekurangan membuat masyarakat lebih memilih untuk menggunakannya untuk kebutuhan sehari-harinya dibandingkan untuk membayar pajak.

Seperti yang dikemukakan oleh salah seorang warga di Jakarta Selatan, yang ditulis di dalam artikel “Rumah Pajak” , saat ditanya mengenai kenaikan NJOP PBB di DKI Jakarta yang mencapai 100% lebih, ia mengeluhkan adanya kenaikan PBB untuk tahun ini. “Walaupun rata-rata tanah warga cuma seratus me-

⁵ <http://www.sindotrijaya.com/news/detail/5879/disesalkan-jokowi-naikkan-tarif-parkir-dan-pbb-100-300-persen-tanpa#.U4B163ZIOZQ> (diakses 24/5/2014 pukul 17:45)

teran, PBBnya bisa sampai sekitar Rp200 ribu. Uang itu jumlahnya gede kalau bagi kita, apalagi jaman susah kayak sekarang,” jelasnya.⁶

Jika dilihat dari sisi kualitas pelayanan, banyak elemen dari masyarakat mengungkapkan apakah ada jaminan jika mereka bayar pajak maka pajak yang dbayarnya itu tidak disalahgunakan oleh pejabat Negara di pusat dan daerah. Masyarakat merasa miris melihat kesenjangan ekonomi antara pejabat dan rakyat yang masih lebar di berbagai tempat. Fakta-fakta statistik dan survey menunjukkan bahwa Direktorat Jenderal Pajak terus meningkatkan kinerjanya dari tahun ke tahun, namun selama masyarakat luas belum percaya penuh bahwa para pejabat Negara di Indonesia mendayagunakan uang pajak untuk kemaslahatan bangsa dan Negara dan bukan untuk kepentingan pribadi maka banyak masyarakat Indonesia akan enggan patuh bayar pajak.⁷

Hal tersebut bisa diperbaiki apabila petugas fiskus dapat bekerja secara professional dan memberikan pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak, dibandingkan untuk mementingkan kepentingan pribadinya masing-masing. Karena pegawai fiskus adalah pelayan masyarakat.

Pajak Bumi dan Bangunan adalah pajak yang paling dominan untuk menggali sumber penerimaan Negara dalam rangka pembangunan nasional. Untuk itu pendapatan dari PBB ini harus terus ditingkatkan, salah satu caranya adalah dengan upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak PBB dalam membayar pajak terutangnya.

Tabel I.1

⁶ <http://www.rumahpajak.com/content/view/21622/39/> (diakses 31 March, 2014, 07:29)

⁷ <http://www.pajak.go.id/content/article/meningkatkan-kepatuhan-pajak> (diakses 19 Mei 2014, 10:14)

Realisasi Penerimaan PBB Jakarta Timur Tahun Pajak 2013⁸

Realisasi Penerimaan PBB Jaktim	
Lokasi KPP	Jumlah (Rp miliar)
Pasar Rebo	58,88
Kramatjati	52,17
Durensawit	40,27
Cakung Dua	38,02
Cakung Satu	31,40
Pulogadung	29,55
Jatinegara	18,55
Matraman	9,63

Sumber: Pemkot Jaktim

Dari data di atas, penerimaan PBB terbesar pada Kantor Pelayanan Pajak Pasar Rebo, dan penerimaan terkecil pada Kantor Pelayanan Pajak Matraman. Besarnya penerimaan PBB di KPP Pasar Rebo dimungkinkan oleh dua hal. Pertama, adanya kesadaran dari wajib pajaknya itu sendiri sehingga kepatuhan wajib pajak di KPP Pasar Rebo sangat baik. Atau hal kedua, adanya paksaan atau ketegasan dari pihak eksternal wajib pajak tersebut. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian lebih lanjut untuk dapat membuktikan apa yang menyebabkan penerimaan PBB di Kecamatan Pasar Rebo bisa tinggi.

Berdasarkan latar uraian di atas, peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian lebih lanjut terhadap permasalahan kepatuhan wajib pajak PBB. Berdasarkan latar belakang di atas maka skripsi ini diberi judul: “Pengaruh Pelayanan Pada Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Membayar PBB di RW 10 Kelurahan Baru Jakarta Timur”.

B. Identifikasi Masalah

⁸ <http://www.rumahpajak.com/content/view/15147> (diakses 29 Maret 2014, 19:23)

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang ada, maka Kepatuhan Wajib Pajak dapat dipengaruhi oleh:

1. NJOP yang terlalu tinggi
2. Kurangnya pemahaman wajib pajak tentang pajak
3. Tingkat penghasilan wajib pajak yang beragam
4. Sanksi pajak yang masih lemah
5. Pelayanan kepada wajib pajak yang kurang maksimal.

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan Latar Belakang Masalah dan Identifikasi Masalah, masalah kepatuhan wajib pajak merupakan permasalahan yang luas dan bersifat kompleks serta cakupan yang sangat luas, maka peneliti membatasi masalah pada pengaruh pelayanan kepada wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak membayar PBB.

Adapun indikator-indikator pelayanan antara lain: *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Sedangkan kepatuhan wajib pajak yaitu kesadaran memenuhi kewajiban sebagai Wajib Pajak.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah tersebut, maka permasalahan penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut: “Apakah ada pengaruh pelayanan pada wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak membayar PBB?”

E. Kegunaan Penelitian

Dilakukannya penelitian ini diharapkan penelitian ini berguna untuk:

- a. Bagi Peneliti, menambah wawasan peneliti terutama tentang masalah pelayanan dan kepatuhan wajib pajak.
- b. Bagi Mahasiswa Pendidikan Akuntansi pada khususnya dan seluruh civitas akademika Universitas Negeri Jakarta pada umumnya, sebagai bahan masukan, tambahan wawasan, serta bahan kajian tentang pelayanan dan kepatuhan wajib pajak.
- c. Bagi Direktorat Jendral Pajak dan KPP Pratama, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan masukan bagi aparat pajak / fiskus dalam memberikan gambaran mengenai persepsi WP tentang kualitas pelayanan fiskus terhadap WP sehingga dapat meningkatkan kepercayaan WP terhadap fiskus dalam upaya peningkatan penerimaan pajak dari sector PBB.
- d. Bagi pihak akademisi dan peneliti yang tertarik melakukan kajian di bidang yang sama, hasil penelitian ini diharapkan menjadi literatur bagi penelitian selanjutnya dan dapat memberikan bukti empiris dalam pengembangan teori mengenai perpajakan.