

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pajak merupakan fenomena umum sebagai sumber penerimaan Negara yang berlaku di berbagai Negara. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa hampir semua Negara di dunia mengenakan pajak kepada warganya, kecuali beberapa Negara yang kaya akan sumber daya alam yang dijadikan sebagai sumber penerimaan utama Negara tidak mengenakan pajak. Tiap Negara membuat aturan dan ketentuan dalam mengenakan dan memungut pajak di negaranya, yang umumnya mengikuti prinsip-prinsip atau kaidah dalam perpajakan. Misalnya aspek keadilan dalam pengenaannya, adanya rasa nyaman bagi pembayar pajak, besaran atau jumlah pajak yang proporsional (efisien), efektif dan mudah dalam pemungutannya secara administrasi dan mekanisme perpajakan.¹ Bagi Indonesia yang memiliki sistem administrasi modern, penerimaan perpajakan merupakan tulang punggung penerimaan APBN. Sejak awal tahun 1980-an, penerimaan perpajakan sebagai sumber utama penerimaan perpajakan setelah adanya kejadian dimana minyak bumi pada saat itu yang merupakan sumber penerimaan Indonesia yang utama, harga di pasar internasional berfluktuasi dan itu menyebabkan penerimaan dari

¹ Liberty Pandiangan. *Modernisasi dan Reformasi Pelayanan Perpajakan Berdasarkan UU Terbaru* (Jakarta: PT.Gramedia, 2008), p. 65

sector minyak bumi dan gas sudah tidak bisa lagi diandalkan kesinambungannya dan sejak saat itu pemerintah beralih ke sumber penerimaan lain yang lebih memungkinkan dan layak yaitu penerimaan dari sector pajak.² Hal yang menentukan penerimaan. Pajak suatu Negara naik, turun atau fluktuatif dilihat dari kepatuhan wajib pajak itu sendiri. Apabila wajib pajak patuh maka dengan sendirinya penerimaan Negara dalam sector pajak juga akan naik, namun kenyataannya Indonesia sendiri dengan penduduk terbanyak setelah China dan India tidak bisa meningkatkan kepatuhan wajib pajaknya. Seperti yang dilansir oleh Menteri Keuangan, Agus Martowardojo yang mengatakan bahwa “Selama ini tingkat kepatuhan seluruh unsur di Indonesia terhadap pajak masih rendah. Seperti wajib pajak perorangan masih sebanyak 8,5 juta dari 110 juta yang aktif bekerja dengan rasio SPT hanya 7,7 persen. "Dibandingkan di negara lain seperti Jepang mencapai 50 persen. Sementara itu, badan usaha yang membayar pajak, dia menambahkan, tercatat baru 446 ribu dibandingkan dengan tempat usaha yang berdomisili tetap dan aktif sebanyak 12 juta. "Hanya 3,6 persen kepatuhannya. Rendahnya pembayaran pajak menyebabkan PDB (produk domestik bruto) juga rendah”.³

Banyak faktor yang mempengaruhi peningkatan kepatuhan wajib pajak diantaranya kondisi sistem administrasi perpajakan, pelayanan pada wajib pajak, penegakan hukum perpajakan, pemeriksaan perpajakan, dan kemauan

²Ibid, p. 67

³ Antique, Harwanto Bimo Pratomo, *sensus pajak topang penerimaan Negara*, (<http://bisnis.vivanews.com/news/read/251486-menkeu--sensus-pajak-topang-penerimaan-negara>), di akses tanggal 19 Maret 2012,

wajib pajak.⁴ kondisi administrasi Negara Indonesia masih bisa dikatakan kurang terutama dari faktor sumber daya aparat pajaknya dan instansi pajak, banyak wajib pajak yang merasa kurang percaya dengan instansi dan aparat pajaknya, dikarenakan banyaknya terjadi korupsi di instansi perpajakan oleh aparat pajaknya dan itu menyebabkan wajib pajak tidak patuh dalam membayar pajaknya, Penegakan hukum perpajakan pun merupakan faktor lain yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, Bisa dikatakan bahwa di Negara kita Indonesia sistem penegakan hukum masih belum bisa terlaksana dengan baik sesuai dengan peraturan yang ada, ini semua dikarenakan belum tegasnya penegakan hukum kepada wajib pajak yang melanggar peraturan perpajakan dan itu amat berpengaruh kepada kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Minimnya pemeriksaan pajak juga merupakan faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Karena penduduk Indonesia yang banyak terkadang banyak wajib pajak potensial yang luput dari pemeriksaan pajak dan itu perlu pembenahan yang lebih baik lagi dari instansi perpajakan. Faktor emosional seperti faktor kemauan dari wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajaknya juga amat diperlukan dan itu sangat berpengaruh kepada kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya.. Pada saat ini kemauan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya masih minim, ini semua dikarenakan banyak yang berpikir bahwa pajak itu merupakan beban bukan kewajiban yang harus dipenuhi oleh wajib pajak. Dan faktor terakhir yang mempengaruhi kepatuhan

⁴ Sony Devano & Siti, Kurnia Rahayu, *Perpajakan: Konsep, Teori dan Isu*. (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2006), p. 112

wajib pajak adalah pelayanan kepada wajib pajak, saat ini pelayanan publik di berbagai Negara berkembang termasuk Indonesia menjadi sumber keluhan dari masyarakat, masyarakat enggan untuk berurusan dengan kantor pemerintah tidak terkecuali Kantor Pelayanan Pajak. Hanya keterpaksaan dan keharusanlah yang membuat masyarakat mau berurusan dengan kantor-kantor pemerintah dikarenakan pelayanan yang diberikan dari segi penyelesaiannya yang berbelit-belit dan lama sehingga menjadi tidak efektif dan efisien.

Jakarta merupakan kota metropolitan, sebagai pusat perekonomian di Indonesia merupakan kota yang potensial dalam pemungutan pajak, karena kurang lebih sekitar delapan juta penduduk Indonesia mendiami dan bekerja di Jakarta. Tetapi pada kenyataannya masih banyak wajib pajak yang tidak patuh yang tidak segera melunasi kewajibannya yang berakibat pada rendahnya penerimaan pajak. Tak terkecuali Pajak Bumi dan Bangunan, padahal dalam kenyataannya, Pajak Bumi dan Bangunan akan kembali kepada warga Jakarta itu sendiri, dimana pembagian dari hasil PBB itu akan dibagikan 90% untuk daerah dan 10% akan kembali ke pusat dan hasil dari PBB itu akan digunakan untuk perbaikan sarana, prasarana serta infrastruktur Jakarta. “Fuad mengakui, angka kebocoran pajak sepanjang 2011 masih tinggi. Salah satu penyebabnya adalah tingkat kepatuhan wajib pajak yang kian merosot”.⁵

⁵ Anonim, *penunggak pajak bakal kena cekal*, (<http://www.tempo.co/read/news/2011/12/07/087370296/Penunggak-Pajak-Bakal-Kena-Cekal>), di akses tanggal 19 Maret 2012

Jakarta Selatan merupakan salah satu wilayah di Jakarta yang memiliki masalah yang sama pula dalam hal pemungutan pajak, tak terkecuali dalam hal Pajak Bumi dan Bangunan, Kepatuhan Wajib Pajak di Jakarta Selatan masih rendah ini terlihat dari penerimaan pajak menurun dan masih banyak yang menunggak dan tidak segera memenuhi kewajiban pajaknya sebelum atau tepat jatuh tempo. “Menurut Walikota Jakarta Selatan, Syahrul Effendy, Target penerimaan Pajak Daerah PBB Jakarta Selatan untuk tahun 2011 sebesar 1,282 trilyun, realisasi dari target penerimaan sampai 31 Agustus sudah mencapai 869,540 milyar atau sebesar 67,82 persen. Diharapkan minus 32,18 persen dapat terealisasi”.⁶ Dari data tersebut terlihat bahwa masalah kepatuhan Wajib Pajak yang rendah masih menjadi masalah, batas akhir pembayaran PBB sebenarnya jatuh pada bulan Agustus, tetapi pada kenyataannya baru sekitar 67,82% wajib pajak PBB yang melunasi kewajibannya dalam membayar PBB, selebihnya sekitar 32,18% masih belum melunasi kewajiban pembayaran PBB atau dengan kata lain kepatuhan wajib pajak PBB di Jakarta Selatan masih rendah.

Kecamatan Cilandak merupakan salah satu kecamatan yang ada di Jakarta Selatan, Berdasarkan observasi peneliti di lapangan dan melakukan wawancara dengan Mursiwan selaku pegawai bagian PBB, Infak dan Sodaqoh Kecamatan Cilandak merupakan kecamatan yang realisasi penerimaan PBB

⁶Anonim, *penerimaan PBB Jakarta selatan belum maksimal*, (<http://selatan.jakarta.go.id/v3/?page=Berita&id=190>), di akses tanggal 21 Februari 2012

jauh dibawah kecamatan yang lain, hal ini disebabkan karena Wajib pajak PBB di Kecamatan Cilandak suka menunda membayar atau menunggak pembayaran PBB.

Kelurahan Gandaria Selatan adalah salah satu kelurahan yang ada di Jakarta Selatan, salah satu lokasi strategis di daerah Jakarta Selatan dekat dengan pusat kota sekitar 10km, namun walau merupakan daerah di kota besar tetapi masih banyak ditemukan keadaan dimana wajib pajak PBB yang tidak patuh atau banyak yang menunggak dalam pembayaran PBB. Ini terlihat dari tabel berikut ini.

TABEL I.1 JUMLAH WAJIB PAJAK PBB KELURAHAN GANDARIA SELATAN

RW	Jumlah WP PBB	Jumlah WP yang menunggak PBB
01	453	304
02	534	295
03	348	107
04	517	194
05	314	154
06	513	234
07	577	299
Jumlah	3256	1574

Sumber: Kelurahan Gandaria Selatan tahun 2012

Berdasarkan tabel 1.1 tersebut terlihat bahwa hampir setengah atau 50% dari Jumlah Wajib menunggak dalam pembayaran PBB dan ini mengidentifikasi bahwa tingkat kepatuhan Wajib Pajak PBB di Kelurahan Gandaria Selatan rendah.

RW 01 merupakan salah satu RW di Kelurahan Gandaria Selatan yang kepatuhan wajib pajaknya rendah, hal ini terlihat dari banyaknya wajib pajak

PBB yang menunggak dalam pembayaran PBB tercatat ada 304 wajib pajak PBB yang menunggak dari 453 jumlah wajib pajaknya. Berdasarkan observasi langsung penulis dan wawancara dengan beberapa wajib pajak dapat disimpulkan bahwa kenaikan NJOP tanah dan bangunan di sekitar daerah Kelurahan Gandaria Selatan tiap tahun terus mengalami kenaikan dan wajib pajak merasa kaget karena harus membayar PBB lebih tinggi dibandingkan tahun-tahun sebelumnya dan ini menyebabkan wajib pajak enggan membayar PBB. Selain itu tanah yang dijual sebagian kepada orang lain, namun SPPT yang dikeluarkan masih satu nama karena pemilik yang baru tidak melaporkan ke kantor Pajak sehingga menyebabkan pengenaan PBB masih dibebankan kepada yang menjual tanah sedangkan pihak yang membeli tanah tidak membayar PBB. Terdapat pula wajib pajak yang mengalami kesalahan dalam pendataan luas tanah, contohnya seperti wajib pajak A memiliki luas tanah 100 meter tetapi ternyata dalam pencatatan di SPPT tanah yang dimiliki 300 meter dan ini berakibat kepada tingginya pajak terutang yang harus dibayarkan. Sengketa tanah juga merupakan masalah yang ada di Kelurahan Gandaria Selatan, biasanya sengketa tanah ini baru terjadi sekitar 10-20 tahun kemudian. Sebagai contoh pihak A memiliki tanah dan telah menjualnya ke pihak B, karena orang zaman dulu tidak begitu mempermasalahkan mengenai surat menyurat dan tidak mengurusnya akhirnya saat ini tanah tersebut menjadi sengketa oleh keturunannya atau ahli waris masing-masing pihak, baik pihak A maupun pihak B. Dan karena kasus tersebut masing-masing pihak tidak ada yang mau membayar PBB karena beranggapan tanah tersebut

masih dalam sengketa atau perebutan. Selain itu terkadang warga kurang “aware” terhadap masalah PBB, karena banyaknya kesibukan dari masing-masing warga sampai kadang lupa untuk membayar PBB, walau pembayaran PBB bisa dilakukan di Bank pemerintah atau kantor pos tapi tetap saja para wajib pajak PBB enggan karena memiliki persepsi membayar di bank pemerintah atau kantor pos terbatas oleh waktu dan terkadang mesti menunggu dengan antrian yang panjang, karena di bank pemerintah atau kantor pos merupakan tempat untuk melayani segala jenis keperluan masing-masing orang yang berbeda-beda, pelayanan dalam bentuk jemput bola yang dilakukan oleh pihak kantor pajak pun tak lepas dari berbagai masalah, karena dalam satu tahun, pelayanan dalam bentuk jemput bola hanya sebanyak 8 kali, itupun hanya sebulan sekali dari bulan Mei-Desember, dan dengan waktu yang terbatas pula hanya dari jam 09.00-12.00 WIB, padahal kenyataan di lapangan banyak warga yang masih bekerja pada jam-jam tersebut dan terbatasnya jumlah petugas pajak yang turun lapangan untuk jemput bola, hanya ada sekitar 3 orang dan karena sedikitnya petugas pajak yang turun dalam kegiatan jemput bola membuat kegiatan tersebut tidak berjalan efektif dan efisien. Masalah-masalah atau kasus-kasus tersebut sebenarnya merupakan masalah teknis yang seharusnya dapat diselesaikan dan diperbaiki dengan instansi terkait salah satunya adalah instansi perpajakan yaitu Kantor Pelayanan Perpajakan. Tetapi lagi-lagi wajib pajak enggan berurusan dengan KPP, karena wajib pajak berpikir dan memiliki asumsi berurusan dengan Kantor Pemerintahan tak terkecuali Kantor Pajak prosesnya akan berbelit-belit, lama

dan tidak efisien. Karena anggapan-anggapan tersebut banyak wajib pajak yang tidak patuh dan enggan membayar pajak terutangnya dan akhirnya menyebabkan Kepatuhan Wajib Pajak di Gandaria Selatan terutama di RW 01 rendah.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian lebih lanjut terhadap permasalahan kepatuhan wajib pajak Bumi dan Bangunan. Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka skripsi ini diberi judul "Pengaruh Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PBB di RW 01, Kelurahan Gandaria Selatan, Kecamatan Cilandak, Jakarta Selatan" (Studi Perbandingan Wajib Pajak yang taat dan wajib pajak yang menunggak).

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka dapat dikemukakan bahwa rendahnya kepatuhan wajib pajak disebabkan oleh:

1. Wajib Pajak yang taat
 - a. Apakah terdapat pengaruh antara kondisi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak PBB?
 - b. Apakah terdapat pengaruh antara penegakan hukum perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak PBB?
 - c. Apakah terdapat pengaruh antara pemeriksaan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak PBB?

- d. Apakah terdapat pengaruh antara kemauan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak PBB?
 - e. Apakah terdapat pengaruh antara pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak PBB?
2. Wajib Pajak yang menunggak
- a. Apakah terdapat pengaruh antara kondisi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak PBB?
 - b. Apakah terdapat pengaruh antara penegakan hukum perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak PBB?
 - c. Apakah terdapat pengaruh antara pemeriksaan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak PBB?
 - d. Apakah terdapat pengaruh antara kemauan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak PBB?
 - e. Apakah terdapat pengaruh antara pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak PBB?

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan berbagai permasalahan yang telah diidentifikasi di atas, maka penelitian akan dibatasi hanya pada “Apakah terdapat pengaruh antara pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak PBB baik yang taat maupun yang menunggak?”

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah di atas peneliti merumuskan permasalahan yang lebih spesifik yaitu terdapat pengaruh pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak PBB baik wajib pajak yang taat maupun yang menunggak.

E. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan oleh berbagai pihak diantaranya sebagai berikut:

1. Peneliti, untuk menambah wawasan dan pengetahuan dalam masalah peningkatan kepatuhan wajib pajak terutama wajib pajak PBB
2. Bagi Teoritis
Penelitian ini berguna untuk menambah referensi dan khasanah ilmu yang berkepentingan khususnya dalam pelayanan perpajakan dan kepatuhan wajib pajak PBB sehingga penelitian ini dapat menambah perbendaharaan ilmu bagi semua pihak.
3. Bagi Praktis
Dapat bermanfaat untuk menambah khasanah pengetahuan yang berkaitan dengan pelayanan perpajakan dan kepatuhan wajib pajak PBB