

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN FISKUS, KESADARAN WAJIB
PAJAK DAN KEADILAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK BUMI DAN BANGUNAN
(Studi Empiris pada Kecamatan Padang Utara)**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh

Gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang



Oleh:
NILA PUSPITA
NIM. 02153/2008

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2014**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN FISKUS, KESADARAN WAJIB
PAJAK DAN KEADILAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK BUMI DAN BANGUNAN**
(Studi Empiris pada Kecamatan Padang Utara)

NAMA : NILA PUSPITA
BP/NIM : 2008/02153
PROGRAM STUDI : AKUNTANSI
KEAHLIAN : AKUNTANSI SEKTOR PUBLIK
FAKULTAS : EKONOMI

Padang, Januari 2014

Disetujui Oleh :

Pembimbing I,



Lili Anita, SE, M.Si, Ak
NIP. 19710302 199802 2 001

Pembimbing II,



Henri Agustin, SE, M.Sc, Ak
NIP. 19771123 200312 1 003

Mengetahui,

Ketua Program Studi Akuntansi



Fefri Indra Arza, SE, M.Sc, Ak
NIP. 19730213 199903 1 003

HALAMAN PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI

**Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi
Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Padang**

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Kesadaran Wajib Pajak dan Keadilan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan (*Studi Empiris pada Kecamatan Padang Utara*)

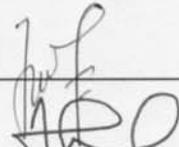
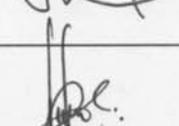
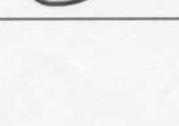
Nama : Nila Puspita

BP/NIM : 2008/02153

Fakultas : Ekonomi

Padang, Januari 2014

Tim Penguji

No	Jabatan	Nama	Tanda Tangan
1	Ketua	Lili Anita, SE, M.Si, Ak	1 
2	Sekretaris	Henri Agustin, SE, M.Sc, Ak	2 
3	Anggota	Charoline Cheisviyanni, SE,M,Ak	3 
4	Anggota	Dr. H. Efrizal Syofyan, SE, M.Si, Ak	4 

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nila Puspita
NIM/Thn. Masuk : 02153/2008
Tempat/Tgl Lahir : Bukittinggi/6 Juni 1990
Program Studi : Akuntansi
Keahlian : Sektor Publik
Fakultas : Ekonomi
Alamat : Jl. Lintas Timur Pangkalan, Kerinci
No. HP/Telp : 085356920150
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Kesadaran Wajib Pajak Dan Keadilan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan (*Studi Empiris Pada Kecamatan Padang Utara*)

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Karya tulis/skripsi saya ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana), baik di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini merupakan gagasan, rumusan, dan penilaian saya sendiri, tanpa bantuan lain kecuali arahan tim pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya/pendapat yang telah ditulis/dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang, dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Karya tulis/skripsi ini sah, apabila telah ditandatangani **Asli** oleh Tim Pembimbing, Tim Penguji dan Ketua Program Studi.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima **Sanksi Akademik** berupa pencabutan gelar yang diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

Padang, Maret 2014

Yang menyatakan,



Nila Puspita
2008/02153

ABSTRAK

Nila Puspita. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Kesadaran Wajib Pajak dan Keadilan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan (Pada Kecamatan Padang Utara)”. Skripsi. Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Padang. 2014.

Pembimbing 1 : Lili Anita, SE, M.Si, Ak

Pembimbing 2 : Henri Agustin, SE, M.Sc, Ak

Penelitian ini bertujuan untuk menguji 1). Pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan, 2). Pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan, 3). Pengaruh keadilan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan pada Kecamatan Padang Utara.

Jenis penelitian ini digolongkan sebagai penelitian yang bersifat kausatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak bumi dan bangunan yang berada di Kecamatan Padang Utara. Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel secara *proportional sampling method*, dengan menggunakan rumus *Slovin*. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa : 1). Kualitas pelayanan fiskus berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai signifikan $0,04 < \alpha < 0,05$ yang berarti H_1 diterima. 2). Kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai signifikan $0,024 < \alpha < 0,05$ yang berarti H_2 diterima. 3). Keadilan pajak berpengaruh

signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai signifikansi 0,046 $< \alpha$ 0,05 yang berarti H_3 diterima.

Saran dalam penelitian ini adalah: 1). Diperlukan adanya kualitas pelayanan fiskus yang baik, kesadaran wajib pajak, dan keadilan pajak yang tinggi sehingga dengan begitu akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. 2). Petugas pajak harus lebih aktif dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban membayar PBB nya. 3). Dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak pemerintah di kecamatan padang utara harus lebih mempertahankan bahkan meningkatkan keadilan dalam pemungutan pajak. 4). Untuk penelitian selanjutnya peneliti dapat menggunakan variabel penelitian diluar model yang diteliti dalam penelitian ini.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis sampaikan kehadiran Allah SWT, atas rahmat, ridho dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Kesadaran Wajib Pajak, dan Keadilan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan". Penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi persyaratan mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

Dalam penulisan skripsi ini penulis tidak terlepas dari hambatan dan rintangan. Namun demikian, atas bimbingan, bantuan, arahan, serta dukungan dari berbagai pihak maka penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulis secara khusus mengucapkan terima kasih kepada Ibu Lili Anita, SE, M.Si, Ak dan Bapak Henry Agustin, SE, M.Sc, Ak, selaku dosen pembimbing yang telah banyak menyediakan waktu dan pemikirannya dalam penyusunan skripsi ini.

Pada kesempatan ini, penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dekan dan Pembantu Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
2. Ketua dan Sekretaris Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
3. Bapak dan Ibu Staf Pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang, khususnya Program Studi Akuntansi serta karyawan yang telah membantu penulis selama menuntut ilmu di kampus ini.
4. Kepala Badan Kesbangpollinmas Kota Padang yang telah memberikan rekomendasi untuk melakukan penelitian di Kota Padang.

5. Camat Kecamatan Padang Utara yang telah memberikan rekomendasi untuk melakukan penelitian di Kecamatan Padang Utara.
6. Kedua orang tua yang selalu memberikan dukungan dan mendoakan agar penulis dapat mencapai apa yang dicita-citakan.
7. Kakak serta adik yang selalu memberikan dukungan dan semangat selama kuliah dan dalam penyusunan skripsi ini.
8. Teman-teman mahasiswa prodi Akuntansi Fakultas Ekonomi UNP khususnya angkatan 2008 yang banyak memberikan saran, bantuan dan dorongan moril kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini
9. Serta semua pihak yang telah membantu dalam proses perkuliahan yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Dengan segala keterbatasan yang ada, penulis tetap berusaha untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca guna kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua.

Padang, Januari 2014

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
Abstrak	i
Kata Pengantar	iii
Daftar Isi	v
Daftar Tabel	ix
Daftar Gambar	x
Daftar Lampiran	xi
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah	12
C. Tujuan Penelitian	13
D. Manfaat Penelitian	13
BAB II. KAJIAN TEORI, KERANGKA KONSEPTUAL DAN	
HIPOTESIS	15
A. Kajian Teori	15
1. Pajak Daerah	15
a. Fungsi Pajak Daerah	17
b. Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)	18
2. Kepatuhan Wajib Pajak.....	28
a. Jenis-Jenis Kepatuhan	29
b. Indikator Kepatuhan Wajib Pajak	29
3. Kualitas Pelayanan Fiskus	31
a. Indikator Kualitas Pelayanan Fiskus.....	32

4. Kesadaran Wajib Pajak	34
a. Indikator Kesadaran Wajib Pajak	35
5. Keadilan Pajak	38
a. Indikator Keadilan Pajak	39
6. Penelitian yang Relevan	42
7. Hubungan Antar Variabel.....	44
B. Kerangka Konseptual	49
C. Hipotesis.....	51
BAB III. METODE PENELITIAN	52
A. Jenis Penelitian.....	52
B. Populasi dan Sampel	52
C. Jenis dan Sumber Data	54
1. Jenis Data	54
2. Sumber Data	54
D. Metode Pengumpulan Data	54
E. Variabel Penelitian	54
F. Instrumen Penelitian	55
G. Uji Validitas dan Reliabilitas	57
1. Uji Validitas	57
2. Uji Reliabilitas	58
H. Uji Asumsi Klasik	60
1. Uji Normalitas	60
2. Uji Heteroskedastisitas	61
3. Uji Multikolinearitas	61

I. Teknik Analisis Data	61
1. Analisis Deskriptif	61
2. Teknik Analisis.....	63
a. Adjusted R Square	63
b. Persamaan Regresi Berganda	63
3. Uji F (F-test).....	63
4. Uji Hipotesis.....	64
J. Definisi Operasional	65
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	66
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	66
B. Demografi Responden	67
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	67
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	68
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	68
C. Deskripsi Variabel Penelitian.....	69
1. Distribusi Variabel Kepatuhan Wajib Pajak	69
2. Distribusi Variabel Kualitas Pelayanan Fiskus	70
3. Distribusi Variabel Kesadaran Wajib Pajak	71
4. Distribusi Variabel Keadilan Pajak	72
D. Uji Validitas dan Reliabilitas	73
1. Uji Validitas	73
2. Uji Reliabilitas	74
E. Statistik Deskriptif	74
F. Uji Asumsi Klasik	75

G. Uji Model	78
H. Pembahasan	83
BAB V. PENUTUP	89
A. Kesimpulan	89
B. Keterbatasan Penelitian	89
C. Saran	90
DAFTAR PUSTAKA	91
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Target dan Realisasi PBB Kecamatan Padang Utara	8
2. Perkembangan Target dan Realisasi PBB	9
3. Penentuan Sampel Per Kelurahan	53
4. Skala Pengukuran	55
5. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian	56
6. Nilai <i>Correceted Item-Total Correlation</i> Instrumen Penelitian	58
7. Nilai <i>Cronbach Alpha</i> Masing Masing Variabel Penelitian.....	59
8. Gambaran Umum Penyebaran Kuesioner	66
9. Demografi Responden Berdasarkan Umur	67
10. Demografi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	68
11. Demografi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	68
12. Distribusi Variabel Kepatuhan Wajib Pajak	69
13. Distribusi Variabel Kualitas Pelayanan Fiskus	70
14. Distribusi Variabel Kesadaran Wajib Pajak	71
15. Distribusi Variabel Keadilan Pajak.....	72
16. Nilai <i>Correceted Item-Total Correlation</i> Instrumen Penelitian	73
17. Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> Instrumen Penelitian	74
18. <i>Descriptive Statistics</i>	75
19. Uji Normalitas	76
20. Uji Multikolonearitas	77
21. Uji Heteroskedastisitas	78
22. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	79
23. Koefisien Regresi Berganda	80
24. Uji F	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Sistem Tempat Pembayaran	26
2. Non Sistem Tempat Pembayaran	26
3. Kerangka Konseptual	50

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Surat Permohonan Mengisi Kuesioner	95
2. Kuesioner Penelitian	96
3. 4. Uji Validitas dan Reliabilitas	106
5. Uji Asumsi Klasik	120
6. Teknik Analisis Data	121

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kegiatan pembangunan nasional yang dikembangkan oleh pemerintah tidak terlepas dari peran dan fungsi dari pajak, keberhasilan pemerintah didalam mensosialisasi arti penting pajak menjadi solusi untuk melakukan pengelolaan dan pembiayaan pembangunan nasional. Pajak merupakan tulang punggung Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Tanpa pajak sangat mustahil suatu negara dapat melakukan pembangunan.

Di negara Kesatuan Republik Indonesia terdapat berbagai jenis pajak yang diwajibkan kepada seluruh warga negara yang memenuhi syarat. Secara tersirat kewajiban pajak dapat kita temui didalam UUD 45 Pasal 32 ayat 1 yang menyatakan tanah bumi dan bangunan dan kandungan yang terdapat didalamnya dikelola oleh negara dan dimanfaatkan sebesar-besarnya untuk kepentingan orang banyak. Secara eksplisit didalam UUD 45 Pasal 32 ayat 1 tersebut dijelaskan bahwa sebagian besar bentangan alam yang terdiri dari tanah, bangunan yang memiliki kandungan manfaat bagi kepentingan orang banyak dikuasai oleh negara, sehingga warga negara yang melakukan pengelolaan atau pemanfaatan fasilitas negara tersebut harus memenuhi kewajiban kepada negara yaitu pajak.

Pemanfaatan tanah bumi dan bangunan tentu berkaitan dengan adanya Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). PBB merupakan salah satu

pajak pusat yang wewenangnya dilimpahkan kepada daerah. Pernyataan tersebut diperkuat oleh Undang-Undang No. 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, PBB sektor perdesaan dan perkotaan dialihkan menjadi pajak daerah. Dengan dijadikannya PBB perdesaan dan perkotaan menjadi pajak daerah, maka penerimaan jenis pajak ini akan diperhitungkan sebagai pendapatan asli daerah (PAD) yang menambah sumber pendapatan asli daerah dan meningkatkan kemampuan daerah membiayai kebutuhan daerahnya sendiri yang bersumber dari pendapatan asli daerah. Dengan mengoptimalkan sektor penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan ini, diharapkan pemerintah daerah mampu berbuat banyak untuk kepentingan masyarakat dan menyukseskan pembangunan.

Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) merupakan salah satu pajak properti dimana sumber penerimaannya dapat diandalkan (Hasra, 2007). Objek pajak PBB yaitu bumi dan bangunan yang memiliki karakteristik khusus yaitu bentuk fisiknya yang tidak dapat disembunyikan, sehingga lebih mudah untuk dipantau (Karnanto, 2006). Subjek pajak dalam PBB adalah orang atau badan yang secara nyata mempunyai suatu hak atas bumi, dan atau memiliki, menguasai, dan atau memperoleh manfaat atas bangunan. Pajak bumi dan bangunan mempunyai dampak yang lebih luas sebab hasil penerimaan pajak bumi dan bangunan dikembalikan untuk pembangunan daerah yang bersangkutan (Suhardito dan Sudiby, 1999).

Pajak bumi dan bangunan merupakan pajak yang menggunakan sistem yang cukup memudahkan wajib pajak, tidak seperti pajak lainnya yang secara umum menggunakan *self assessment system*. PBB merupakan

pajak dengan sistem pemungutan *official assessment system*, karena adanya pertimbangan besarnya jumlah objek pajak dan beragamnya tingkat pendidikan dan pengetahuan wajib pajak terutama di pedesaan. Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak maka dilakukan sosialisasi kepada seluruh warga desa. Proses tersebut dilakukan melalui bantuan pihak kecamatan.

Tujuan PBB adalah untuk meningkatkan pendapatan asli daerah terutama melalui sektor pajak. Besarnya fungsi dan peran pajak untuk pembangunan daerah membuat pemerintah daerah secara giat melaksanakan program untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Program tersebut menjadi sangat sulit terwujud karena masing-masing wajib pajak baik pribadi maupun badan memiliki perilaku yang berbeda dalam melakukan pembayaran pajak. Tidak semua wajib pajak baik pribadi atau badan yang patuh, sebagian besar dari mereka memiliki tingkat kepatuhan yang rendah, hal tersebut dapat terlihat dari fenomena yang terjadi didalam lingkungan masyarakat.

Gejala ketidakpatuhan untuk memenuhi kewajiban pajak tentu menjadi sebuah permasalahan yang harus dibenahi, pada dasarnya munculnya gejala ketidakpatuhan terbentuk karena sugesti yang muncul akibatnya banyak perilaku yang diperlihatkan oleh wajib pajak pribadi ataupun badan dalam melakukan berbagai penyimpangan pajak, tidak adanya sanksi yang tegas dari petugas pajak atau lembaga terkait tentu membuat perilaku untuk tidak patuh menjadi semakin tinggi. Jika hal tersebut terus dibiarkan tentu akan merugikan daerah.

Menurut Jumy (2012) kepatuhan wajib pajak tentu tidak terbentuk dengan sendirinya akan tetapi dipengaruhi oleh sejumlah variabel seperti kualitas pelayanan fiskus, kesadaran perpajakan hingga keadilan yang dirasakan oleh wajib pajak pada saat melakukan pembayaran. Kepatuhan wajib pajak akan meningkat ketika kenyamanan dan kepuasan dalam membayar pajak dapat dirasakan oleh wajib pajak, kenyamanan dan kepuasan tidak terlepas dari pelayanan fiskus, seperti prosedur pembayaran pajak yang mudah, tutur kata dari fiskus yang sopan dan komunikatif, keadaan tersebut tentu akan mendorong meningkatnya kepatuhan wajib pajak baik pribadi ataupun badan.

Menurut Piliang (2012) meningkatnya kepatuhan wajib pajak dapat terbentuk melalui kesadaran diri dari wajib pajak. Kesadaran tersebut muncul karena adanya sebuah proses yang ditandai dengan diberlakukannya pendidikan yang berhubungan dengan pajak pada sekolah menengah umum dan tinggi ditanah air. Program tersebut dimaksudkan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang arti penting pajak.

Kepatuhan wajib pajak merupakan sebuah pola perilaku yang memiliki kadar penurunan dan peningkatan. Menurut Budi (2007) kadar kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh keadilan pajak. Hal tersebut terlihat dari fenomena yang terjadi didalam kehidupan masyarakat, dimana masih terdapat sejumlah pihak yang mendapatkan perlakuan khusus dalam proses pembayaran pajak, keadaan tersebut tentu menciptakan dampak psikologis kepada wajib pajak pribadi atau badan yang tidak mendapatkan

perlakuan khusus, dampak psikologis tentu bersifat negatif seperti menurunnya kepatuhan wajib pajak.

Salah satu cara untuk mengoptimalkan penerimaan PBB adalah dengan meningkatkan kepatuhan wajib pajak PBB. Wajib pajak yang patuh diharapkan bisa membantu menyukseskan pembangunan. Kepatuhan wajib pajak adalah wajib pajak yang disiplin dan taat, serta tidak memiliki tunggakan atau keterlambatan penyetoran pajak. Menurut Gardina dan Haryanto (2006) dalam Supriyati dan Hidayati (2008), penyebab rendahnya kepatuhan wajib pajak dapat disebabkan oleh kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh fiskus. Salah satu bentuk pelayanan yang diberikan oleh fiskus yaitu menetapkan besaran PBB yang harus dibayar oleh wajib pajak dalam bentuk Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT) PBB dan menyampaikannya kepada wajib pajak. Pelayanan yang diberikan fiskus pada wajib pajak bertujuan untuk menjaga kepuasan wajib pajak yang nantinya diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Jika pelayanan terhadap wajib pajak baik maka akan berdampak kepada penerimaan pajak untuk tahun-tahun berikutnya.

Kualitas pelayanan adalah perbandingan antara pelayanan yang diterima wajib pajak dengan kualitas yang diharapkan oleh wajib pajak. Wajib pajak akan patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya tergantung bagaimana petugas pajak (fiskus) memberikan mutu pelayanan terbaik kepada wajib pajaknya. Oleh karena itu, fiskus harus senantiasa melakukan perbaikan kualitas pelayanan dengan tujuan agar dapat

meningkatkan kepatuhan wajib pajak dengan menempatkan wajib pajak sebagai pelanggan yang harus dilayani dengan sebaik-baiknya, layaknya pelanggan dalam organisasi bisnis.

Selain faktor kualitas pelayanan fiskus, kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya juga dipengaruhi oleh kesadaran wajib pajak (Suhardito, 1999). Faktor kesadaran wajib pajak dapat berpengaruh terhadap keberhasilan penerimaan perpajakan. Kesadaran wajib pajak akan perpajakan adalah rasa yang timbul dari dalam diri wajib pajak atas kewajibannya membayar pajak dengan ikhlas tanpa adanya unsur paksaan. Kesadaran perpajakan berkonsekuensi logis untuk para wajib pajak agar wajib pajak rela memberikan kontribusi dana untuk pelaksanaan fungsi perpajakan (Boediono, 1996). Kesadaran wajib pajak yang rendah seringkali menjadi salah satu penyebab banyaknya potensi pajak yang tidak dapat dijaring (Soemarso, 1998). Lerche (1980) juga mengemukakan bahwa kesadaran wajib pajak seringkali menjadi kendala dalam masalah pengumpulan pajak dari masyarakat.

Masyarakat yang sudah menjadi wajib pajak, banyak yang tidak patuh dan tidak ikut berpartisipasi terhadap pembayaran PBB. Meskipun pemerintah setempat sudah membuat sanksi terhadap wajib pajak yang tidak patuh, sanksi yang diberikan oleh pemerintah yakni berupa denda. Tapi hal ini juga kurang berhasil untuk membuat masyarakat menjadi sadar pajak. Wajib pajak yang memiliki kesadaran yang rendah akan cenderung untuk tidak melaksanakan kewajiban perpajakannya atau melanggar peraturan perpajakan yang berlaku (Boediono, 1996).

Diperlukan kesadaran yang berasal dari wajib pajak itu sendiri akan arti dan manfaat dari pemungutan pajak tersebut, masyarakat harus sadar bahwa kewajiban membayar pajak bumi dan bangunan bukanlah untuk pihak lain, melainkan untuk melancarkan jalannya roda pemerintahan yang mengurus segala kepentingan rakyat.

Kepatuhan wajib pajak juga dapat ditingkatkan dengan keadilan dalam perpajakan (Harahap, 2004). Wajib pajak cenderung untuk menghindari membayar pajak jika mereka menganggap sistem pajak tidak adil (Richardson, 2006). Hal ini menunjukkan pentingnya keadilan pajak sebagai variabel yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Kebijakan atau kegiatan yang bisa menimbulkan persepsi, bahwa pajak itu adil bagi semua orang akan sangat membantu menyadarkan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban untuk membayar pajak (Mc Mahon, 2001). Oleh karena itu, perlakuan yang dapat mengarahkan kepada kepatuhan untuk membayar pajak sangat penting dilakukan dengan tujuan untuk meningkatkan jumlah wajib pajak yang patuh (Cords, 2006). Hal ini dapat dicapai misalnya dengan melakukan pemeriksaan dalam penetapan wajib pajak oleh petugas pemeriksa pajak untuk menguji pemenuhan kewajiban perpajakan para wajib pajak (Fitriandi, Birowo dan Aryanto, 2007).

Hingga saat ini untuk membentuk dan meningkatkan kepatuhan yang dimiliki wajib pajak tentu merupakan hal yang relatif sulit, banyaknya kendala untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak tentu menjadi permasalahan utama, kurangnya kepatuhan dapat terlihat dari

adanya kesengajaan untuk menunda pembayaran pajak, banyak wajib pajak yang terkena sanksi administratif atau pun bentuk sanksi lain serta banyak kasus baik kecil maupun besar yang berhubungan dengan pajak. Rendahnya kesadaran masyarakat akan perpajakan mempengaruhi kepatuhannya dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, hal tersebut dapat dilihat masih belum optimalnya realisasi penerimaan PBB wajib pajak orang pribadi di Kecamatan Padang Utara. Untuk melihat realisasi penerimaan PBB di Kecamatan Padang Utara, dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1
Target dan Realisasi PBB Kecamatan Padang Utara Tahun 2011 dan 2012

Kelurahan	Pokok Ketetapan PBB 2011		Realisasi 2011	
	WP	Rp	WP	Rp
Air Tawar Barat	1.972	208.880.412	1.755	185.903.567
Air Tawar Timur	670	70.965.781	596	63.159.545
Ulak Karang Utara	1.504	159.338.263	1.338	141.811.054
Ulak Karang Selatan	2.440	258.422.561	2.172	229.996.079
Lolong Belanti	1.883	199.507.573	1.676	177.561.740
Gunung Pangilun	1.921	203.524.504	1.710	181.136.809
Alai Parak Kopi	2.253	238.337.906	2.005	212.120.736
Jumlah	12.643	1.338.977.000	11.252	1.191.689.530
Kelurahan	Pokok Ketetapan PBB 2012		Realisasi 2012	
	WP	Rp	WP	Rp
Air Tawar Barat	2.440	276.891.690	2123	240.895.770
Air Tawar Timur	540	95.658.424	470	83.222.829
Ulak Karang Utara	1.144	212.230.943	995	184.640.920
Ulak Karang Selatan	1.828	343.342.783	1590	298.708.221
Lolong Belanti	1.577	266.286.768	1372	231.669.488
Gunung Pangilun	2.344	270.168.741	2039	235.046.805
Alai Parak Kopi	2.925	310.710.602	2545	270.318.224
Jumlah	12.798	1.775.289.951	11.134	1.544.502.257

Sumber: kecamatan padang utara 2013

Pada Tabel 1 terlihat bahwa jumlah realisasi PBB pada tahun 2011 sebesar 1.191.689.530 dari jumlah wajib pajak 11.252 orang. Pada tahun 2012 jumlah realisasi PBB sebesar 1.544.502.257 dari jumlah wajib pajak 11.134 orang. Disana terlihat tingginya jumlah wajib pajak yang tidak efektif sehingga realisasi PBB pada kecamatan padang utara tidak maksimal.

Menurut data dari pihak kecamatan, diperoleh perkembangan jumlah wajib pajak pribadi diwilayah Padang Utara terlihat pada Tabel 2 dibawah ini:

Tabel 2
Perkembangan Jumlah Wajib Pajak Pribadi
Diwilayah Kecamatan Padang Utara

Tahun	Wajib Pajak Aktif	%	Wajib Pajak Tidak Aktif	%	Tidak Terealisasi
2011	12.643	89	1.391	11	11%
2012	12.798	87	1.664	13	13%

Sumber Kantor Kecamatan Padang Utara 2013

Berdasarkan data yang diperoleh dari Kecamatan Padang Utara, Tahun 2011 jumlah wajib pajak orang pribadi sebanyak 12.643 orang, realisasi PBB hanya 89%, terdapat 1.391 wajib pajak orang pribadi non efektif. Pada Tahun 2012, jumlah wajib pajak orang pribadi meningkat menjadi 12.798 orang, sementara realisasi penerimaan PBB hanya sebesar 87%, terdapat 1.664 wajib pajak orang pribadi non efektif. Jumlah ini meningkat dibandingkan tahun 2011 sebanyak 273 wajib pajak non efektif. Dikatakan non efektif karena tidak melakukan pemenuhan kewajiban perpajakannya berupa pembayaran sesuai dengan ketentuan

perundang-undangan perpajakan yang berdampak pada penerimaan PBB.
(*Sumber : Kecamatan Padang Utara*)

Penelitian mengenai kepatuhan wajib pajak telah dilakukan oleh beberapa peneliti, seperti penelitian yang dilakukan oleh Sapriadi (2012) melakukan penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan pajak, sanksi pajak dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB (Kecamatan Selupu Rejang). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak, sanksi pajak dan kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang membahas tentang kepatuhan wajib pajak telah dilakukan oleh Kurniawan (2009) berhasil menemukan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Banyu (2011), melakukan penelitian tentang pengaruh sikap, kesadaran wajib pajak, dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB di Kecamatan Pamulang Kota Tangerang Selatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial sikap wajib pajak tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, kesadaran wajib pajak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, pengetahuan perpajakan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, dan secara simultan sikap wajib pajak, kesadaran wajib pajak, dan pengetahuan perpajakan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Witono (2008) menemukan bukti bahwa terdapat pengaruh yang signifikan pengetahuan pajak dan persepsi keadilan pajak terhadap tingkat kepatuhan pajak. Albari (2008) menyimpulkan bahwa adanya pengaruh positif dan langsung maupun tidak langsung dari keadilan pajak terhadap kepatuhan melalui variabel antara kepuasan. Hasil yang diperoleh oleh beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa semakin tinggi pengetahuan dan semakin positif persepsi masyarakat tentang pajak akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak pribadi.

Berdasarkan kepada beberapa uraian ringkas fenomena dan latar belakang masalah tersebut peneliti tertarik membuat sebuah penelitian yang akan membahas tentang kepatuhan wajib pajak pribadi. Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian yang dilakukan Sapriadi (2012) yang meneliti pengaruh kualitas pelayanan pajak, sanksi pajak dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB (Kecamatan Selupu Rejang). Pada penelitian saat ini dibuat sejumlah perbedaan dengan penelitian sebelumnya. Secara umum terdapat beberapa perbedaan antara penelitian saat ini dengan penelitian terdahulu. Perbedaan pertama adalah berhubungan dengan variabel penelitian yang digunakan, dalam hal ini peneliti menambah satu variabel baru yaitu keadilan pajak, perbedaan wilayah observasi yang digunakan relatif berbeda. Pada penelitian sebelumnya dilakukan di Pulau Jawa sedangkan pada penelitian ini dilakukan di Kota Padang atau Sumatera Barat. Perbedaan ketiga waktu pelaksanaan penelitian juga berbeda, mengingat

perilaku wajib pajak selalu berubah tentu perbedaan waktu akan memberikan kontribusi hasil yang berbeda.

Penelitian yang dilakukan saat ini adalah penelitian empiris, yang hanya menggunakan tiga variabel yaitu kualitas pelayanan fiskus, kesadaran wajib pajak dan keadilan pajak sebagai variabel yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Penelitian tersebut dilakukan pada berbagai wilayah yang berada didalam ruang lingkup Kota Padang. Penelitian yang dilaksanakan saat ini berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Kesadaran Wajib Pajak, dan Keadilan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Padang Utara”**.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah diuraikan di atas, maka masalah yang akan diteliti dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Sejauhmana pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB?
2. Sejauhmana pengaruh kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB?
3. Sejauhmana pengaruh keadilan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan perumusan masalah secara umum penelitian ini memiliki beberapa tujuan yaitu mengetahui:

1. Pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB.
2. Pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB.
3. Pengaruh keadilan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB.

D. Manfaat Penelitian

Sesuai dengan tujuan dilaksanakannya penelitian ini, diharapkan hasil yang diperoleh dapat memberikan manfaat positif bagi:

1. Bagi peneliti

Penelitian ini bermanfaat bagi peneliti untuk menambah pengetahuan peneliti mengenai topik yang diteliti.

2. Bagi pemerintah daerah

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pemerintah daerah dapat menjadi acuan dalam penyusunan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah.

3. Bagi pembaca dan peneliti selanjutnya

Dapat dijadikan referensi yang memadai dalam melakukan dan melanjutkan penelitian yang sejenis dan memperluas penelitian ini dengan menambah atau mengkombinasikan variabel-variabel penelitian untuk mencapai hasil yang lebih baik.

4. Bagi wajib pajak

Dapat dijadikan referensi yang memadai dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB.

BAB II

KAJIAN TEORI, KERANGKA KONSEPTUAL, DAN HIPOTESIS

A. Kajian Teori

1. Pajak Daerah

Soemahamidjaja menyatakan pajak adalah iuran wajib berupa uang atau barang yang dipungut oleh penguasa berdasarkan norma-norma hukum, guna menutup biaya produksi barang-barang dan jasa-jasa kolektif dalam mencapai kesejahteraan umum (Waluyo, 2011: 2). Menurut Priantara (2009) pajak diartikan sebagai iuran partisipasi seluruh anggota masyarakat kepada negara. Atas pungutan tersebut negara tidak memberikan kontraprestasi langsung kepada si pembayar pajak. Dengan kata lain pajak merupakan iuran yang dibayarkan ke negara berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dari pengertian di atas, ciri-ciri yang melekat pada pengertian pajak adalah sebagai berikut:

- 1) Pajak dipungut berdasarkan undang-undang serta aturan pelaksanaannya yang sifatnya dapat dipaksakan.
- 2) Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi individual oleh pemerintah.
- 3) Pajak dipungut oleh negara baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.

- 4) Pajak diperuntukkan bagi pengeluaran-pengeluaran pemerintah, yang bila dari pemasukannya masih terdapat surplus, dipergunakan untuk membiayai public investment.
- 5) Pajak dapat pula mempunyai tujuan selain budgeter, yaitu mengatur.

Didalam lingkungan wilayah Negara Republik Indonesia salah satu jenis pajak yang menjadi income utama adalah pajak daerah. Perincian tentang pajak daerah dijelaskan didalam Undang Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009. Didalam undang undang tersebut dijelaskan bahwa pendapatan daerah berasal dari dua sumber yaitu pajak daerah dan retribusi daerah.

Menurut Undang Undang Republik Negara Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 mengungkapkan bahwa pajak daerah sebagai iuran wajib yang harus dipenuhi oleh seluruh anggota masyarakat disebuah provinsi atau pun kabupaten. Iuran wajib tersebut berupa pajak dan retribusi daerah.

Menurut Undang Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 Pasal 2, pajak daerah dapat dikelompokkan atas beberapa jenis yaitu sebagai berikut:

- a. Jenis Pajak Provinsi Terdiri dari atas
 - Pajak kendaraan bermotor
 - Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor
 - Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor
 - Pajak Air Permukaan
 - Pajak Rokok

b. Jenis Pajak Kabupaten / Kota terdiri atas

- Pajak Hotel
- Pajak Restoran
- Pajak Hiburan
- Pajak Reklame
- Pajak Penerangan
- Pajak mineral bukan logam dan bantuan
- Pajak parkir
- Pajak Air Tanah
- Pajak sarang burung walet
- Pajak bumi dan bangunan pedesaan dan perkotaan
- Bea perolehan Ha katas Tanah dan Bangunan

Berdasarkan kepada uraian jenis pajak menurut Undang Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 Pasal 2, pajak daerah dapat dikelompokkan menjadi 11 item, mulai dari pajak bangunan, restoran, hiburan, reklame, penerangan, pajak mineral bukan logam, pajak parkir, pajak air tanah, pajak sarang burung walet dan bea perolehan hak atas tanah dan bangunan.

a. Fungsi Pajak Daerah

Secara teoritis fungsi pajak daerah hampir sama dengan fungsi pajak secara umum. Fungsi pajak berkaitan erat dengan manfaat yang diperoleh dari pemungutan pajak, setidaknya ada dua fungsi pajak, yaitu:

1) Fungsi penerimaan (*Budgeter*)

Pajak berfungsi sebagai sumber dana yang diperuntukkan bagi pembiayaan pengeluaran-pengeluaran pemerintah. Sebagai contoh, dimasukkannya pajak dalam APBN sebagai penerimaan dalam negeri. Sebagai fungsi penerimaan, pajak merupakan sumber penerimaan

pemerintah yang dominan karena persentase penerimaan dari sektor ini cukup besar jika dibandingkan dengan penerimaan dari sektor-sektor lainnya.

2) Fungsi mengatur (*Reguler*)

Pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan di bidang sosial dan ekonomi. Sebagai fungsi mengatur, pajak bukan saja merupakan alat untuk mengurangi kesenjangan sosial tetapi juga mengarah pada pemerataan dalam masyarakat, karena secara tidak langsung pajak dapat merupakan pembebanan pada barang publik.

b. Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)

Bumi adalah permukaan bumi dan tubuh bumi yang ada di bawahnya. Permukaan bumi meliputi tanah dan perairan pedalaman (termasuk rawa-rawa, tambak, perairan) serta laut wilayah republik Indonesia (Mardiasmo, 2009:311). Bangunan adalah konstruksi teknik yang ditanam atau dilekatkan secara tetap pada tanah dan perairan (Mardiasmo, 2009:311).

Pajak Bumi dan Bangunan menurut UU No. 28 Tahun 2009 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. Pajak bumi dan bangunan berbeda dengan pajak lainnya. Pajak bumi dan bangunan menggunakan sistem *official assessment system*, yaitu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pemungut pajak (fiskus)

untuk menentukan besarnya pajak yang harus dibayar (pajak terutang) oleh seseorang. Dalam sistem ini, keberhasilan pengumpulan pajak sangat tergantung pada kinerja dan integritas aparat pajak.

Wajib pajak PBB adalah orang pribadi atau badan yang memiliki hak atau memperoleh manfaat atas tanah, memiliki, menguasai, memperoleh manfaat atas bangunan. Subjek PBB adalah orang atau badan yang secara nyata mempunyai hak atas bumi, memperoleh manfaat atas bumi, memiliki, menguasai, memperoleh manfaat atas bangunan.

Wajib pajak memiliki kewajiban membayar PBB yang terutang setiap tahunnya. PBB harus dilunasi paling lambat 6 (enam) bulan sejak tanggal diterimanya SPPT oleh WP. Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT) merupakan surat yang digunakan oleh Dirjen pajak untuk memberitahukan besarnya pajak terutang kepada wajib pajak. Sedangkan surat yang digunakan oleh wajib pajak untuk melaporkan data objek pajaknya disebut Surat Pemberitahuan Objek Pajak (SPOP).

1) Cara Pendaftaran Objek PBB

- a. Orang atau badan yang akan mendaftarkan diri sebagai subyek pajak/wajib pajak serta mendaftarkan tanah-tanah atau bangunan-bangunan yang dimiliki, dikuasai atau dimanfaatkannya harus mengisi suatu formulir/blanko yang disebut surat pemberitahuan obyek pajak (SPOP).
- b. SPOP tersebut oleh orang atau badan yang wajib pajak harus diisi dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Jelas, artinya bahwa penulisan data yang diminta dalam SPOP harus dibuat sejelas-jelasnya, sehingga tidak menimbulkan salah tafsir yang dapat merugikan negara atau wajib pajak sendiri.
 2. Benar, artinya data yang menyangkut luas tanah dan atau bangunan, tahun dan harga perolehan, letak tanah atau bangunan serta peruntukan atau penggunaannya, yang dilaporkan/ditulisikan dalam SPOP harus sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.
 3. Lengkap, artinya bahwa semua kolom dalam SPOP, baik yang menyangkut subyek pajak/wajib pajak maupun data tanah dan atau bangunan harus diisi sesuai dengan keadaan sebenarnya. Kemudian SPOP tersebut harus diberi tanggal pengisian SPOP dan ditandatangani oleh wajib pajak.
 4. Tepat waktu, artinya SPOP yang sudah diisi oleh wajib pajak dengan jelas, benar, dan lengkap serta ditandatangani harus dikembalikan ke kantor pelayanan PBB tersebut di atas selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari setelah tanggal diterimanya SPOP oleh wajib pajak.
- c. Pengembalian SPOP oleh wajib pajak ke kantor pelayanan PBB dapat dilaksanakan dengan cara:
1. Menyerahkan langsung ke kantor pelayanan PBB atau;
 2. Mengirimkannya melalui pos tercatat.

- d. Wajib pajak yang terlambat mengembalikan SPOP atau mengembalikan SPOP sesuai dengan waktu yang ditentukan namun pengisiannya tidak benar, maka kepada wajib pajak yang bersangkutan dikenakan denda administrasi dan kepadanya akan diterbitkan surat ketetapan pajak (SKP).

2) Proses Pendaftaran PBB

1. Penyampaian dan pengembalian SPOP

Kegiatan ini dilaksanakan oleh petugas pajak bekerja sama dengan aparat pemerintah daerah dengan menyampaikan SPOP kepada wajib pajak, serta memantau dan menerima kembali SPOP yang telah diisi dan ditandatangani wajib pajak untuk digunakan sebagai penetapan besarnya pajak terutang sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

2. Verifikasi data dan subjek PBB

Verifikasi dilaksanakan oleh petugas PBB bekerja sama dengan aparat pemerintah daerah dengan mencocokkan data objek dan subjek PBB yang sudah terdaftar pada administrasi PBB dengan keadaan objek dan subjek PBB sebenarnya di lapangan, yang digunakan sebagai bahan penetapan pajak terutang.

3. Identifikasi objek dan subjek PBB

Kegiatan ini dilaksanakan oleh petugas PBB bersama aparat pemerintah dengan cara mencocokkan informasi grafis yang ada pada peta kerja dengan keadaan objek PBB di lapangan.

4. Penyusunan data awal PBB

Penyusunan data PBB adalah semua kegiatan pendataan seluruh objek PBB dalam suatu wilayah tertentu. Penyusunan data dilaksanakan oleh kantor pelayanan PBB atau pihak lain yang ditunjuk Dirjen pajak. Dalam melaksanakan penyusunan data awal PBB dicatat keterangan mengenai objek dan subjek PBB termasuk nama, alamat, dan dilengkapi dengan pengisian SPOP oleh wajib pajak.

5. Kegiatan pemutakhiran data PBB

Kegiatan pemutakhiran data yaitu memperbaharui atau menyelesaikan data yang ada berdasarkan verifikasi atau penilaian kantor PBB.

3) Penghitungan PBB

Dasar pengenaan pajak (DPP) adalah Nilai Jual Objek Pajak, menurut Tjahjono (2005) NJOP adalah harga rata-rata yang diperoleh dari transaksi jual beli yang terjadi secara wajar. Apabila tidak terdapat transaksi secara wajar, NJOP ditentukan melalui perbandingan harga dengan objek lain yang sejenis, atau nilai perolehan baru, atau NJOP pengganti. NJOP ditetapkan setiap tiga tahun oleh Menteri Keuangan, kecuali untuk daerah tertentu ditetapkan setiap tahun sesuai perkembangan daerahnya. Pajak terutang juga harus diperhatikan, pajak terutang ditentukan per 1 Januari pada tahun pajak bersangkutan. Jika terjadi perubahan maka diakui atau diperhitungkan pada tahun pajak berikutnya.

Menurut Perda Kota Padang Nomor 7 Tahun 2011 tarif pajak bumi dan bangunan untuk NJOP dibawah 1.000.000.000 ditetapkan tarif 0,1%. Untuk NJOPmulai dari 1.000.000.000 ditetapkan tarif 0,2%. Undang-Undang No. 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah ini juga menetapkan aturan baru tentang Nilai Jual Kena Pajak (NJKP) dan Nilai Jual Objek Pajak Tidak Kena Pajak (NJOPTKP). Sebelumnya, NJKP ditetapkan 20-100 persen dari NJOP yang sudah dikurangi NJOPTKP, kini aturan tersebut tidak dipergunakan lagi.

Dengan demikian besarnya PBB yang terutang dapat dirumuskan:

$$\begin{aligned} \text{PBB} &= \text{tarif pajak} \times \text{NJKP} \\ &= 0,2\% \times (\text{NJOP} - \text{NJOPTKP}^{**}) \end{aligned}$$

Keterangan : * = untuk NJOP dibawah 1.000.000.000 ditetapkan 0,1%

** = untuk NJOP mulai dengan 1.000.000.000 ditetapkan tarif 0,2%

Sumber : Perda Kota Padang No. 7 Tahun 2011

4) Penilaian Objek PBB

Untuk menilai objek PBB dapat dilihat dari beberapa pendekatan:

a) Pendekatan data pasar

Pendekatan yang umumnya digunakan untuk menentukan NJOP tanah.

b) Pendekatan biaya

Metode penghitungan dengan cara menghitung seluruh biaya yang dikeluarkan untuk membuat bangunan baru yang sejenis dikurangi dengan penyusutannya.

c) Pendekatan pendapatan

Penghitungan NJOP dengan cara mengkapitalisasikan pendapatan satu tahun dari objek pajak yang bersangkutan, pendekatan ini biasanya diterapkan untuk objek pajak yang dibangun untuk menghasilkan pendapatan, seperti hotel, gedung perkantoran yang disewakan, dan sebagainya.

d) Penagihan Pajak

Tindakan pelaksanaan penagihan diawali dengan pengeluaran surat teguran sampai pelaksanaan lelang. Tindakan pelaksanaan penagihan sejak tanggal jatuh tempo pembayaran, sampai dengan pengajuan permintaan penetapan tanggal dan tempat pelelangan meliputi jangka waktu paling cepat 39 hari. Penentuan jangka waktu tersebut diuraikan sebagai berikut:

- a) Penerbitan surat teguran sebagai awal tindakan pelaksanaan penagihan pajak dikeluarkan segera setelah 7 (tujuh) hari sejak saat jatuh tempo pembayaran dari jumlag pajak yang masih harus dibayar dalam STP
- b) Apabila surat teguran tidak dipenuhi oleh wajib pajak, maka diterbitkan surat paksa. Jangka waktu penerbitan surat paksa paling lambat 21 hari sejak tanggal pengeluaran surat teguran.
- c) Surat paksa berisikan perintah kepada wajib pajak untuk melunasi hutang pajaknya dalam waktu 1 x 24 jam sejak tanggal pemberitahuan surat paksa. Jika dalam jangka waktu tersebut

hutang pajak tidak dilunasi oleh wajib pajak maka diterbitkan surat perintah melakukan penyitaan.

d) Pengajuan permintaan penetapan tanggal dan tempat pelaksanaan lelang dilakukan paling cepat 10 hari sejak tanggal pelaksanaan penyitaan. Dalam jangka waktu tersebut dilakukan persiapan yang menyangkut kelengkapan:

(1) Dokumen-dokumen piutang pajak (tindakan STP)

(2) Dokumen-dokumen yang menyangkut tindakan pelaksanaan penagihan (surat teguran, surat pakasa, surat perintah melakukan penyitaan, berita acara penyitaan dan lain-lain.

5) Tata Cara Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan

Tata cara pembayaran pajak adalah:

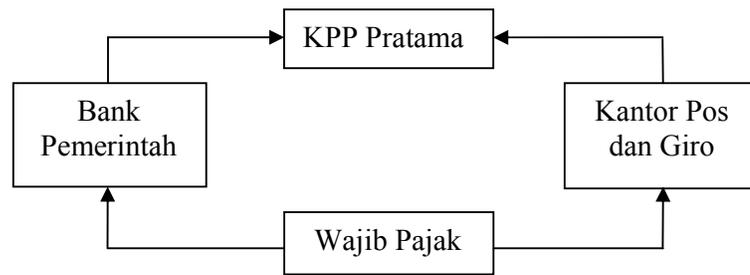
a) Pembayaran langsung ke tempat pembayaran

Wajib pajak membayar PBB terutang ketempat yang ditunjuk sebagaimana tercantum pada Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT) / Surat Tagihan Pajak (STP) PBB.

b) Pembayaran melalui pemindahbukuan/transfer

Wajib pajak meminta Bank/Kantor Pos dan Giro untuk memindahbukukan uang ketempat pembayaran dengan mencantumkan nama, letak objek pajak nomor seri sesuai yang tercantum dalam SPPT/SKP/STP. Pembayaran dengan cara ini akan dianggap sah apabila telah dilakukan kliring.

Sistem Tempat Pembayaran



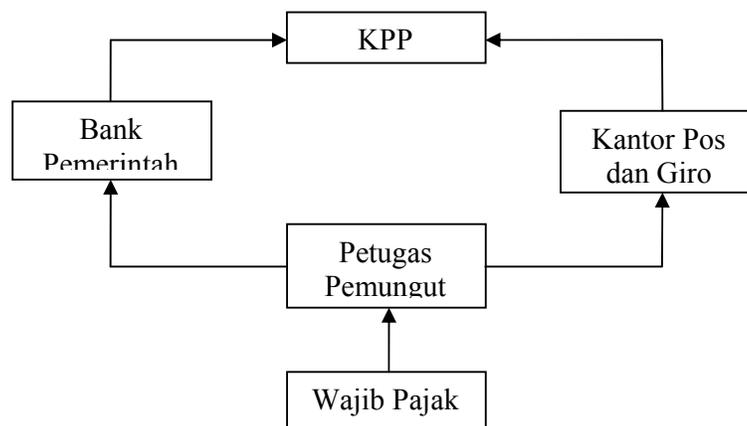
Gambar 1

Sumber : Kecamatan Padang Utara

c) Pembayaran melalui petugas pemungut

Wajib pajak yang bertempat tinggal jauh/sulit sarana dan prasarana dari tempat pembayaran yang ditunjuk, dapat menyetorkan PBB melalui petugas pemungut. Selanjutnya menyetorkan ke Bank/Kantor Pos dan Giro tempat pembayaran.

Non Sistem Tempat Pembayaran



Gambar 2

Sumber : Kecamatan Padang Utara

6) Pengurangan Pajak

Menurut Mardiasmo (2003) besarnya PBB dapat dimintakan pengurangan dalam hal:

- a) Karena kondisi tertentu objek pajak yang ada hubungannya dengan subjek pajak dan karena sebab-sebab tertentu lainnya, dapat berupa:
- (1) Lahan pertanian/perkebunan/perikanan/peternakan yang hasilnya sangat terbatas yang dimiliki/dikuasai oleh wajib pajak perseorangan.
 - (2) Objek pajak yang nilai jualnya meningkat disebabkan karena adanya pembangunan atau perkembangan lingkungan yang dimiliki oleh wajib pajak perseorangan yang berpenghasilan rendah.
 - (3) Objek yang memiliki/dikuasai oleh wajib pajak perseorangan yang penghasilannya semata-mata berasal dari pensiun, sehingga kewajiban PBB nya sulit dipenuhi.
 - (4) Objek pajak yang dimiliki/dikuasai oleh wajib pajak badan yang mengalami kerugian dan kesulitan likuidasi yang serius sepanjang tahun, sehingga tidak dapat memenuhi kewajiban.
 - (5) Objek pajak yang dimiliki/dikuasai oleh masyarakat berpenghasilan rendah lainnya sehingga kewajiban PBB nya sulit dipenuhi.
- b) Objek pajak terkena:
- (1) Bencana alam, seperti: gempa bumi, banjir, dan tanah longsor.
 - (2) Sebab lain yang luar biasa, seperti: kebakaran, kekeringan, wabaha penyakit tanaman dan hama tanaman.

Untuk mendapatkan pengurangan pajak, wajib pajak tidak perlu mengajukan permohonan sendiri karena pemerintah daerah setempat

yang akan segera mengurus/memberitahukan secara tertulis tetapi tidak menutup kemungkinan bagi wajib pajak yang bersangkutan untuk mengajukan pengurangan pajak.

7) Sanksi Perpajakan PBB

Apabila wajib pajak PBB tidak melunasi pembayaran PBB sesuai dengan batas waktu yang telah ditetapkan maka wajib pajak dapat dikenai sanksi denda administrasi sebesar 2% perbulan maksimal selama 24 bulan berturut-turut atau total denda administrasi sebesar 48%. Media pemberitahuan pajak terutang melewati batas waktu yang telah ditetapkan adalah dengan Surat Tagihan Pajak (STP). Jika dalam waktu 30 hari setelah STP terbit belum ada pembayaran dari WP, maka dapat diterbitkan Surat Paksa (SP).

2. Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut kamus Bahasa Indonesia (2003), istilah “kepatuhan” berarti tunduk atau patuh. Dalam sistem perpajakan, kepatuhan merupakan ketaatan, tunduk dan patuh serta melaksanakan ketentuan pajak. Jadi kepatuhan wajib pajak adalah wajib pajak yang memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan yang akan membuat wajib pajak secara sukarela membayar pajak. Devano dan Rahayu (2006) menyatakan kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan, tunduk dan patuh serta melaksanakan ketentuan perpajakan. Wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai

dengan ketentuan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara. Wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat dan patuh serta tidak memiliki tunggakan atau keterlambatan penyetoran pajak.

a. Jenis-Jenis Kepatuhan

Ada dua jenis kepatuhan, yaitu:

- 1) Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan.
- 2) Kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana wajib pajak secara substantif atau hakikatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa undang-undang perpajakan. Kepatuhan material dapat juga meliputi kepatuhan formal.

b. Indikator Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak yaitu ketaatan untuk melakukan ketentuan-ketentuan perpajakan yang diwajibkan atau diharuskan untuk dilaksanakan. Selain itu, wajib pajak paham tentang UU perpajakan mengisi formulir pajak dengan benar, menghitung pajak dengan jumlah besar dan membayar pajak tepat pada waktunya. Kepatuhan wajib pajak dikemukakan oleh Nowak (Zain, 2004) sebagai suatu iklim kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan. Tercermin dalam situasi dimana:

- 1) Wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan perundang-undangan perpajakan.

- 2) Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas.
- 3) Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar.
- 4) Membayar dan melaporkan pajak yang terutang tepat pada waktunya.

Sesuai dengan keputusan Menteri Keuangan Nomor 235/KMK.03/2003 tanggal 3 Juni 2003, wajib pajak dapat ditetapkan sebagai WP patuh apabila:

- 1) Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) untuk semua jenis pajak dalam 2 (dua) tahun terakhir.
- 2) Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
- 3) Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 (sepuluh) tahun terakhir.
- 4) Dalam dua tahun terakhir menyelenggarakan pembukuan dan dalam hal terhadap wajib pajak pernah dilakukan pemeriksaan, korelasi pada pemeriksaan yang terakhir untuk masing-masing jenis pajak yang terutang paling banyak 5%.
- 5) Wajib pajak yang laporan keuangannya untuk dua tahun terakhir diaudit oleh akuntan publik dengan pendapat wajar tanpa pengecualian, atau pendapat dengan pengecualian sepanjang tidak mempengaruhi laba rugi fiskal.

Kepatuhan wajib pajak adalah masalah penting, karena jika wajib pajak tidak patuh maka akan menimbulkan keinginan untuk melakukan tindakan penghindaran, penyelundupan, dan pelalaian pajak. Yang pada

akhirnya menyebabkan penerimaan pajak negara akan berkurang. UU No. 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum Perpajakan menyatakan wajib pajak yang patuh dilihat dari: kepatuhan dalam mendaftarkan diri, kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak terutang dan tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindakan pidana.

3. Kualitas Pelayanan Fiskus

Menurut keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara (MEN-PAN) No. 63/MenPan/2003 Tanggal 10 juli 2003 kualitas layanan adalah: “segala bentuk layanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat dan daerah dan lingkungan Badan Umum Milik Negara dalam bentuk barang maupun dalam jasa baik dalam rangka upaya pemenuha kebutuhan masyarakat meupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan”. Kualitas layanan dapat diartikan sebagai pembanding antara layana yang dirasakan konsumen dengan kualitas layanan yang diharapkan konsumen (Parasuraman, 1985). Jika kualitas yang dirasakan sama atau melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan, maka pelayanan dikatakan berkualitas dan memuaskan, begitu juga sebaliknya. Sedangkan menurut Wyckof dalam Lvelock (1998) dalam Purnama (2006) memberikan kualitas pelayanan sebagai tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen. Pelayanan publik berkualitas adalah pelayanan yang berorientasi kepada aspirasi masyarakat, lebih efisien, efektif dan bertanggungjawab.

Dari definisi tersebut dapat disimpulkan kualitas pelayanan adalah ukuran citra yang diakui masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan, apakah masyarakat puas atau tidak puas. Kualitas jasa/pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

a. Indikator Kualitas Pelayanan Fiskus

Pelayanan yang diberikan fiskus terhadap wajib pajak PBB diantaranya dalam menentukan PBB, penetapan SPPTnya telah adil sesuai dengan yang seharusnya, fiskus memperhatikan terhadap keberatan terhadap pengenaan pajaknya, memberikan penyuluhan kepada wajib pajak di bidang perpajakan khususnya PBB dan kemudahan dalam pembayaran PBB (Suyatmin, 2004)

Soetrisno (1994) menemukan terdapat hubungan antara pembayaran pajak dengan mutu pelayanan publik untuk wajib pajak di sektor perkotaan. Fiskus diharapkan memiliki kompetensi dalam arti memiliki keahlian, pengetahuan, dan pengalaman dalam hal kebijakan perpajakan, administrasi pajak dan perundang-undangan perpajakan. Dalam kaitannya dengan pelayanan yang berkualitas, Maxwell dalam Supriyono (2002) mengungkapkan perlunya beberapa kriteria:

- 1) Tepat dan relevan, artinya pelayanan harus mampu memenuhi preferensi, harapan dan kebutuhan individu dan masyarakat.
- 2) Tersedia dan terjangkau, artinya pelayanan harus dapat dijangkau oleh setiap orang atau kelompok yang mendapatkan prioritas.

- 3) Dapat menjamin rasa keadilan, artinya terbuka dalam memberikan perlakuan terhadap individu atau sekelompok orang dalam keadaan yang sama.
- 4) Dapat diterima, artinya pelayanan memiliki kualitas apabila dilihat dari teknis/cara, kualitas, kemudahan, kenyamanan, menyenangkan, dapat diandalkan, tepat waktu, cepat, responsif, dan manusiawi.
- 5) Ekonomis dan efisien, artinya dari sudut pengguna layanan dapat dijangkau melalui tarif pajak oleh semua lapisan masyarakat.
- 6) Efektif, artinya menguntungkan bagi pengguna dan semua lapisan masyarakat.

Menurut Suyatmin dan Rully (2009) untuk mengukur kualitas pelayanan digunakan model Serqual yang terdiri dari lima dimensi yaitu sebagai berikut:

- 1) *Tangibles* (wujud pelayanan), yaitu bukti fisik dan menjadi bukti awal yang bisa ditunjukkan oleh organisasi penyedia layanan yang ditunjukkan oleh tampilan gedung, fasilitas fisik pendukung, perlengkapan, dan penampilan kerja dari kantor dan fiskus.
- 2) *Realibility* (keandalan), yaitu konsistensi yang diperlihatkan petugas fiskus dalam memberikan pelayanan dibidang perpajakan pada wajib pajak.
- 3) *Responsiveness* (ketanggapan), yaitu kemampuan dari petugas pajak untuk memperlihatkan pelayanan yang cepat, tepat dan akurat kepada wajib pajak.

- 4) *Assurance* (jaminan), yaitu layanan perpajakan yang diberikan kepada wajib pajak dengan menggunakan standar dan prosedur perpajakan, pelayanan tersebut diberikan kepada setiap wajib pajak.
- 5) *Emphaty* (empati), yaitu para perhatian yang diperlihatkan oleh petugas fiskus kepada wajib pajak.

Menurut Gronross, et al. (1994) dalam Purnama (2006) mengatakan bahwa ada kriteria pokok dalam menilai kualitas layanan, yaitu:

- 1) *Outcome – related criteria*, kriteria yang berhubungan dengan hasil kinerja layanan yang ditunjukkan oleh penyedia layanan menyangkut profesionalisme dan keterampilan. Konsumen menyadari bahwa penyedia layanan memiliki sistem operasi, sumber daya fisik, dan pekerja dengan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk memecahkan masalah konsumen secara profesional.
- 2) *Process – related criteria*, kriteria yang berhubungan dengan proses layanan. Kriteria ini terdiri dari: sikap dan perilaku pekerja, keandalan dan sifat dapat dipercaya, dan tindakan perbaikan jika melakukan kesalahan.
- 3) *Image – related criteria*, yaitu reputasi dan kredibilitas penyedia layanan yang memberikan keyakinan konsumen bahwa penyedia layanan mampu memberikan nilai atau imbalan sesuai dengan pengorbanannya.

4. Kesadaran Wajib Pajak

Ahli psikologi menyamakan kesadaran dengan pemikiran (mind). Kesadaran merupakan tingkat kesiagaan individu pada saat ini terhadap

stimulasi eksternal dan internal, artinya terhadap peristiwa-peristiwa lingkungan dan sensasi tubuh, memori dan pikiran (Atkinson, 1994 dalam Kurniawan 2009). Kesadaran menurut Gozali dalam (Utomo 2002) adalah rasa rela untuk melakukan sesuatu yang sebagai kewajiban dalam kehidupan bermasyarakat. Jadi kesadaran wajib pajak akan perpajakan adalah dimana rasa yang timbul dari dalam diri wajib pajak atas kewajibannya membayar pajak dengan ikhlas tanpa adanya unsur paksaan.

Kesadaran melibatkan hal-hal seperti berikut ini:

1. Pemantauan diri sendiri dan lingkungan sehingga persepsi, memori dan proses berpikir direpresentasikan dalam kesadaran, pemrosesan informasi dari lingkungan adalah fungsi utama sistem sensorik tubuh yang menyebabkan kesadaran tentang apa yang terjadi disekitar kita dan juga di dalam tubuh kita.
2. Mengendalikan diri sendiri dan lingkungan, sehingga kita mampu memulai dan mengakhiri aktivitas perilaku. (Atkinson, 1994 dalam Kurniawan 2009).

a. Indikator Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak adalah sikap mengerti wajib pajak badan atau perorangan untuk memahami arti, fungsi dan tujuan pembayaran pajak. Kesadaran wajib pajak merupakan faktor terpenting dalam sistem perpajakan modern (Harahap, 2004: 43). Meningkatkan kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak juga tergantung dari cara pajak agar kesan

dan pandangan yang keliru tentang arti dan fungsi pajak dapat dihilangkan (Tunggal, 1995:8).

Soemarso (1998) menyatakan bahwa kesadaran masyarakat yang rendah seringkali menjadi salah satu penyebab banyaknya potensi pajak yang tidak dapat dijarah. Lerche (1980) juga mengemukakan bahwa kesadaran wajib pajak seringkali menjadi kendala dalam masalah pengumpulan pajak dari masyarakat. Kesadaran wajib pajak adalah kesungguhan dan keinginan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajaknya yang ditunjukkan dalam pengertian wajib pajak terhadap fungsi pajak dan kesungguhan wajib pajak membayar pajak.

Kesadaran wajib pajak sebagai pembiayaan negara dan kesadaran membayar pajak sangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Nugroho, 2006). Masyarakat harus sadar akan keberadaannya sebagai warga negara yang selalu menjunjung tinggi Undang-Undang Dasar 1945 sebagai dasar hukum penyelenggaraan negara (Suardika, 2007)

Faktor kesadaran wajib pajak telah terbukti berpengaruh terhadap keberhasilan penerimaan pajak (Suhardito, 1999). Kesadaran wajib pajak berkonsekuensi logis untuk para wajib pajak agar mereka rela memberikan kontribusi dana untuk pelaksanaan fungsi perpajakan (Boediono, 1996). Keberhasilan suatu perombakan perpajakan sangat tergantung pada mutu administrasi pajak dan juga bantuan kesadaran masyarakat sebagai pembayar pajak.

Untuk mengukur kesadaran wajib pajak maka digunakan beberapa indikator pengukuran. Indikator yang digunakan untuk mengukur kesadaran wajib pajak menurut Bakrin (2006) dalam Kurniawan (2009) yaitu:

1. Mengetahui fungsi pajak

Wajib pajak sadar bahwa dengan membayar pajak akan digunakan pemerintah sebagai salah satu sumber dana pembiayaan pelaksanaan fungsi dan tugas pemerintah secara rutin

2. Kesadaran membayar pajak

Dengan sadar membayar pajak, akan dapat digunakan pemerintah sebagai dana umum pelaksanaan fungsi dan tugas pemerintah, wajib pajak sadar bahwa negara membutuhkan pembiayaan dan pajak merupakan salah satu tulang punggung negara.

Berdasarkan kepada uraian ringkas beberapa hasil penelitian terdahulu tersebut maka dapat disimpulkan bahwa kesadaran pajak, merupakan perilaku untuk dengan sukarela melakukan pembayaran pajak. Untuk mengukur kesadaran pajak maka digunakan indikator yaitu yang berhubungan dengan pemahaman wajib pajak dengan aturan perpajakan, pada penelitian ini kesadaran pajak akan semakin kuat ketika wajib pajak dapat memahami prosedur dan aturan perpajakan, serta adanya kesadaran yang berhubungan dengan kuatnya keinginan untuk segala membayar pajak tepat pada waktunya.

Kesadaran membayar pajak tentu juga dapat muncul ketika wajib pajak memiliki pengetahuan yang kuat tentang bidang perpajakan. Menurut Manik dan Asri (2009) kesadaran membayar pajak dapat diukur dengan beberapa indikator yaitu:

- a. Mengetahui adanya undang undang dan ketentuan perpajakan.
- b. Mengetahui fungsi pajak untuk pembiayaan negara.
- c. Memahami bahwa kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan berprilaku.
- d. Memahami fungsi pajak untuk pembiayaan negara.
- e. Memahami fungsi pajak untuk pembiayaan negara
- f. Menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan sukarela

Berdasarkan uraian ringkas beberapa teori yang telah dijekaskan menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak dapat diukur dengan pengetahuan tentang perpajakan, pemahaman tentang fungsi pajak dan pembiayaan negara, memahami arti penting dari perpajakan, memahami perhitungan, dan adanya keinginan secara sukarela untuk memenuhi kewajiban pajak.

5. Keadilan Pajak

Pengertian keadilan merupakan pengertian yang sangat luas dan pelik. Dalam hubungan ini dikemukakan pengertian secara khusus, yaitu pengertian keadilan dalam hukum pajak. Salah satu sendi keadilan dalam hukum pajak ialah “perlakuan yang sama” kepada wajib pajak, yang tidak

membedakan kewarganegaraan, baik pribumi, maupun asing, dan tidak membedakan agama, aliran politik, dan sebagainya.

Adil menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia dapat diartikan dalam tiga pemahaman yaitu sama berat, maksudnya adalah tidak berat sebelah, menurut istilah kedua adil juga berarti tidak memihak atau berpihak kepada yang benar, sepatutnya, tidak sewenang-wenang. Sedangkan keadilan adalah sifat (perbuatan atau perlakuan) yang adil.

Jadi dapat disimpulkan bahwa keadilan pajak adalah sifat (perbuatan atau perlakuan) yang tidak sewenang-wenang atau tidak berat sebelah atas sistem perpajakan yang berlaku.

a. Indikator Keadilan Pajak

Salah satu desain sistem perpajakan adalah keadilan. Keadilan mengacu pada sikap yang tidak sewenang-wenang atau tidak berat sebelah terhadap perilaku yang tidak sesuai dari individu tentang pajak. Agar peraturan perpajakan dapat dipatuhi, maka beban pajak harus sesuai dengan kewajibannya. Prinsip keadilan dalam perundang-undangan diantaranya mengenakan pajak secara umum dan merata, serta disesuaikan dengan kemampuan masing-masing, sedang adil dalam pelaksanaannya yakni memberikan hak bagi wajib pajak untuk mengajukan keberatan dan penundaan dalam pembayaran pajak.

Persepsi masyarakat mengenai keadilan sistem perpajakan yang berlaku di suatu daerah sangat mempengaruhi pelaksanaan perpajakan yang baik di daerah tersebut. Persepsi masyarakat ini akan mempengaruhi perilaku kepatuhan pajak dan perilaku penghindaran pajak. Masyarakat

akan cenderung tidak patuh dan menghindari kewajiban pajak jika merasa sistem pajak yang berlaku tidak adil. Oleh karena itu, perlakuan yang dapat mengarahkan kepada kepatuhan wajib pajak membayar pajak sangat penting untuk dilakukan dengan tujuan untuk meningkatkan jumlah wajib pajak yang patuh (Cords, 2006 dalam Albari, 2008).

Penelitian yang menghubungkan keadilan pajak dengan tingkat kepatuhan pajak oleh Richardson (2006) dalam Andarini (2010), menunjukkan pentingnya pajak melekat pada keadilan sebagai sebuah variabel yang dapat mempengaruhi perilaku kepatuhan pajak di masyarakat. Keadilan pajak diidentifikasi sebagai variabel non ekonomi yang mempengaruhi tingkat kepatuhan pajak. Christensen dkk. (dalam Azmi dan Perumal, 2008) menyatakan bahwa persepsi keadilan sulit didefinisikan karena empat masalah utama: (1) merupakan masalah dimensional, (2) dapat didefinisikan pada tingkat individu maupun pada masyarakat luas, (3) keadilan terkait dengan kompleksitas, dan (4) kurangnya keadilan dapat menjadikan pertimbangan atau menyebabkan ketidakpatuhan.

Indikator yang digunakan untuk mengukur wajib pajak menurut Richardson (2006) dalam Andarini (2010) yaitu:

a) Keadilan Umum dan Distribusi Beban Pajak

Pajak yang dikenakan kepada wajib pajak harus sebanding dengan kemampuan wajib pajak dalam membayar pajak. Semakin tinggi kemampuan membayar pajak seseorang maka semakin besar porsi

pajak yang dibayarkan. Dimensi ini terkait dengan keadilan menyeluruh atas sistem perpajakan dan distribusi pajak.

b) Timbal Balik Pemerintah

Timbal balik pemerintah merupakan timbal balik yang diberikan pemerintah sebagai kompensasi pembayaran pajak. Dimensi ini terkait dengan timbal balik yang secara tidak langsung diberikan pemerintah atas pajak yang dibayarkan oleh wajib pajak.

c) Kepentingan Pribadi

Dimensi ini terkait dengan jumlah pajak yang dibayar secara pribadi terlalu tinggi dibandingkan dengan orang lain.

d) Ketentuan-Ketentuan Khusus

Perilaku kepatuhan ini timbul karena adanya ketentuan-ketentuan yang tidak memihak pada wajib pajak tertentu, sehingga mengedepankan unsur keadilan. Undang-undang pajak dan peraturan pelaksanaannya tidak memuat jenis penghargaan bagi wajib pajak yang taat dalam melaksanakan kewajiban perpajakan baik berupa prioritas untuk mendapatkan pelayanan publik. Walaupun wajib pajak tidak mendapatkan penghargaan atas kepatuhannya dalam melaksanakan kewajiban perpajakan, wajib pajak akan dikenakan banyak hukuman apabila alfa atau tidak sengaja tidak melaksanakan kewajiban perpajakannya.

e) Struktur Tarif Pajak

Perilaku kepatuhan pajak ini timbul karena adanya suatu kemampuan untuk membayar pajak lebih besar.

6. Penelitian yang Relevan

Penelitian Ikafitri (2009) menguji tentang pengaruh kualitas pelayanan pajak dan administrasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Padang. Penelitian ini membuktikan kualitas pelayanan pajak dan administrasi pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Padang. Penelitian yang dilakukan Menika (2009) tentang pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya, hasilnya menunjukkan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh signifikan positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak badan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Penelitian Andriani (2009) menguji tentang pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Dumai, penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak yang terdaftar di KPP Dumai dengan level signifikan 0,05. Franklin (2008) melakukan penelitian mengenai pengaruh tingkat pemahaman, pengalaman, penghasilan, kondisi sistem administrasi perpajakan, kompensasi pajak, sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Pada penelitian tersebut ditemukan bahwa tingkat pemahaman pajak, sistem administrasi perpajakan dan sanksi pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan kompensasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi.

Penelitian Kurniawan (2009) tentang pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, hasilnya membuktikan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian Karsimiati (2009) menguji pengaruh pelayanan fiskus, sanksi denda, dan kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan di Kecamatan Gabus-Pati. Analisis data dilakukan dengan menggunakan regresi linear berganda, hasilnya menunjukkan pelayanan fiskus dan kesadaran perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sanksi denda berpengaruh negatif dan tidak signifikan. Sedangkan uji secara simultan bahwa variabel independen berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian Witono (2008) menemukan bahwa pengetahuan pajak dan persepsi keadilan pajak berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan pajak. Penelitian Pris (2010) yang melaksanakan penelitian tentang dampak dimensi keadilan pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak, hasilnya menyimpulkan bahwa tidak ada satu pun dari dimensi keadilan pajak yang berpengaruh secara signifikan pada perilaku kepatuhan wajib pajak.

Doni Sapriadi (2012) melakukan penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan pajak, sanksi pajak dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB (Pada Kecamatan Selupu Rejang). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak,

sanksi pajak dan kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

7. Hubungan Antar Variabel

a. Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Dengan Kepatuhan Wajib Pajak

Sebagai warga negara yang baik, setiap individu yang telah memenuhi syarat harus membayar pajak. Pajak merupakan iuran wajib yang harus dipenuhi oleh seluruh warga negara, oleh sebab itu kepatuhan dari wajib pajak untuk melaksanakan pembayaran pajak harus diciptakan. Pada saat membayar pajak pihak pertama yang harus dihadapi adalah petugas pajak (fiskus). Bagi seorang fiskus pelayanan terhadap wajib pajak merupakan hal yang penting. Menurut Tjiptono et al., (2010) kualitas pelayanan adalah sejumlah jasa yang diberikan kepada orang lain, jasa yang ditawarkan tersebut terdiri dari lima dimensi yaitu tangible, reliability, responsibility, assurance, dan empathy. Semakin baik mutu dan kualitas pelayanan yang dirasakan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajak tentu akan menciptakan kenyamanan dan meningkatkan kepatuhan dalam membayar pajak.

Penelitian Firman (2012) menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Blitar, hasilnya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Penelitian yang dilakukan oleh Andriana (2011) menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan

pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, namun penelitian yang dilakukan Putra (2010) menunjukkan variabel kualitas pelayanan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan Karsimiati (2009) tentang pengaruh pelayanan fiskus, sanksi denda dan kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB di Kecamatan Gabus-Pati, menunjukkan hasil bahwa pelayanan fiskus berpengaruh signifikan positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak tergantung bagaimana petugas pajak memberikan mutu pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak. Dengan memberikan pelayanan yang berkualitas maka wajib pajak akan senang dalam membayar pajak dan patuh dalam membayar pajak.

Semakin bagus kualitas pelayanan yang diberikan fiskus, maka wajib pajak akan semakin patuh dalam membayar pajak (PBB). Sebaliknya jika pelayanan yang diberikan fiskus tidak memuaskan maka wajib pajak akan lalai dalam membayar pajak PBB.

b. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan dalam melaksanakan pembayaran pajak tentu tidak terbentuk dengan sendirinya akan tetapi dibentuk oleh sebuah proses, didalam membentuk kepatuhan harus terlebih dahulu didahului oleh adanya kesadaran.wajib pajak. Menurut Priantara (2012) kesadaran wajib

pajak merupakan pernyataan moral untuk secara sukarela memenuhi kewajiban pajak. Kesadaran wajib pajak terbentuk karena adanya pemahaman dan pengetahuan yang dimiliki wajib pajak tentang bidang perpajakan. Peneliti meyakini bahwa semakin meningkat kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak akan mendorong tingkat kepatuhan yang lebih tinggi.

Faktor kesadaran perpajakan terbukti berpengaruh terhadap keberhasilan penerimaan pajak (Suhardito, 1999). Keberhasilan suatu perombakan perpajakan sangat tergantung pada kesadaran masyarakat sebagai pembayar pajak. Kesadaran wajib pajak sebagai pembiayaan negara dan kesadaran membayar pajak sangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Menurut Boediono (1996) kesadaran wajib pajak berkonsekuensi logis untuk para wajib pajak agar mereka rela memberikan kontribusi dana untuk pelaksanaan fungsi perpajakan dengan cara membayar kewajiban pajak secara tepat waktu dan tepat jumlahnya. Lerche (1980) juga mengemukakan bahwa kesadaran wajib pajak seringkali menjadi kendala dalam masalah pengumpulan pajak dari masyarakat, karena masyarakat yang memiliki kesadaran pajak tinggi akan mengerti fungsi pajak, baik mengerti manfaat pajak untuk masyarakat maupun diri pribadi. Dengan demikian masyarakat akan sukarela dan disiplin membayar pajak tanpa paksaan.

Penelitian Karsimiati (2009) menguji pengaruh pelayanan fiskus, sanksi denda, dan kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak

dalam membayar pajak bumi dan bangunan di kecamatan Gabus-Pati, hasilnya menunjukkan pelayanan fiskus dan kesadaran perpajakan berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sanksi denda berpengaruh negatif dan tidak signifikan. Sedangkan uji secara simultan bahwa variabel independen berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kepatuhan merupakan perwujudan sikap manusia yang timbul karena adanya interaksi manusia dengan objek tertentu. Kesadaran wajib pajak akan perpajakan sangat diperlukan guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak yang memiliki kesadaran tinggi akan melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku. Sedangkan wajib pajak yang memiliki kesadaran yang rendah akan cenderung untuk tidak melaksanakan kewajiban perpajakannya atau melanggar peraturan perpajakan yang berlaku. Sehingga semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka akan semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan.

c. Pengaruh Keadilan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Salah satu prinsip yang harus dijalankan oleh setiap fiskus dalam melaksanakan pelayanan perpajakan adalah keadilan. Menurut Priantara (2012) keadilan memiliki definisi yang luas, keadilan merupakan perilaku yang menunjukkan sikap untuk tidak berpihak atau berat sebelah dalam memberikan berbagai jasa yang dibutuhkan oleh setiap individu. Keadilan yang dirasakan setiap individu tentu berbeda beda antara satu dengan yang

lain. Keadilan merupakan hal yang sangat penting dalam menciptakan kepercayaan, kenyamanan dan membutuhkan nilai kepatuhan khususnya bagi wajib pajak pribadi.

Keadilan mengacu pada sikap yang tidak sewenang-wenang atau tidak berat sebelah terhadap perilaku yang tidak sesuai dari individu tentang pajak. Agar peraturan perpajakan dapat dipatuhi, maka beban pajak harus sesuai dengan kewajibannya. Persepsi masyarakat mengenai keadilan sistem perpajakan yang berlaku di suatu daerah sangat mempengaruhi pelaksanaan perpajakan yang baik di daerah tersebut. Persepsi masyarakat ini akan mempengaruhi perilaku kepatuhan pajak dan perilaku penghindaran pajak. Masyarakat akan cenderung tidak patuh dan menghindari kewajiban pajak jika merasa sistem pajak yang berlaku tidak adil.

Penelitian-penelitian sebelumnya mengenai pengaruh keadilan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak menunjukkan ketidakkonsistenan hasil penelitian. Penelitian yang dilakukan oleh Witono (2008) menguji pengaruh peranan pengetahuan pajak pada kepatuhan wajib pajak, menemukan bukti bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara pengetahuan pajak dan persepsi keadilan pajak terhadap tingkat kepatuhan pajak. Penelitian lain yang dilakukan oleh Ferdianto Dharmawan (2012) tentang pengaruh keadilan pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak, menunjukkan bahwa keadilan pajak secara simultan maupun parsial berpengaruh signifikan terhadap perilaku kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan Andarini (2010) tentang dampak dimensi keadilan pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak, menunjukkan bahwa seluruh dimensi keadilan pajak tidak berpengaruh signifikan secara statistik terhadap perilaku kepatuhan pajak.

Kebijakan atau kegiatan yang bisa menimbulkan persepsi, bahwa pajak itu adil bagi semua orang akan sangat membantu menyadarkan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban untuk membayar pajak. Oleh karena itu, perlakuan yang dapat mengarahkan kepada kepatuhan untuk membayar pajak sangat penting dilakukan dengan tujuan untuk meningkatkan jumlah wajib pajak yang patuh. Sehingga semakin tinggi tingkat keadilan perpajakan di suatu daerah maka akan semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

B. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual ini dimaksudkan untuk menjelaskan, mengungkapkan, menggambarkan permasalahan yang akan diteliti berpijak pada kajian teori serta menunjukkan keterkaitan antara variabel yang akan diteliti. Penelitian ini akan mencoba menganalisis dan mengetahui hubungan kepatuhan wajib pajak sebagai variabel dependen, kualitas pelayanan fiskus dan kesadaran wajib pajak sebagai variabel independen.

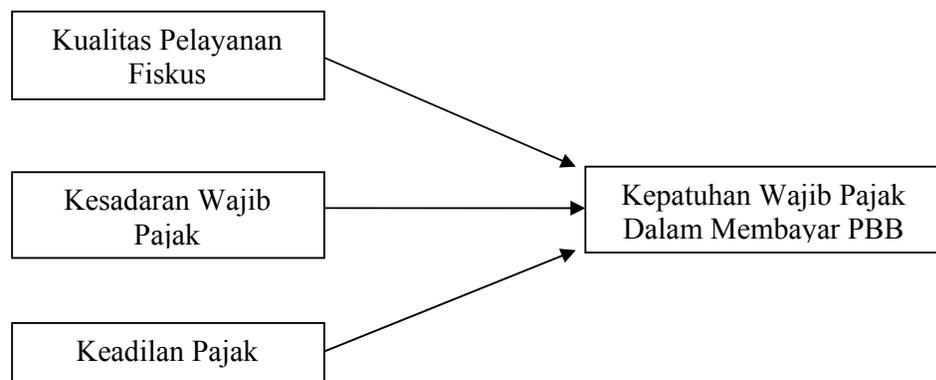
Pemerintah sangat mengharapkan agar wajib menjadi patuh, karena wajib pajak yang patuh diharapkan dapat meningkatkan penerimaan dari pajak dan menyukseskan pembangunan. Wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakannya

sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku serta tidak memiliki tunggakan dan keterlambatan penyetoran pajak.

Kualias pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Dengan memberikan pelayanan yang berkualitas maka wajib pajak akan senang dalam membayar pajak dan meningkatkan kepatuhannya dalam membayar pajak.

Kesadaran wajib pajak akan perpajakan sangat diperlukan guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak yang memiliki kesadaran tinggi akan melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku.

Keadilan pajak sangat mempengaruhi pelaksanaan perpajakan yang baik di suatu daerah. Wajib pajak akan cenderung untuk menghindari membayar pajak jika mereka menganggap sistem pajak tidak adil. Untuk lebih jelasnya pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen dapat dilihat pada gambar kerangka konseptual berikut:



Gambar 3. Kerangka Konseptual

C. Hipotesis

Berdasarkan perumusan masalah dan kajian teori yang telah diuraikan di atas, dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

- H₁ Kualitas pelayanan fiskus berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB.
- H₂ Kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB.
- H₃ Keadilan pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan kepada analisis dan pembahasan hasil pengujian hipotesis maka diajukan beberapa kesimpulan penting yang merupakan inti dari pemecahan masalah yang dibahas didalam model penelitian ini yaitu:

1. Kualitas pelayanan fiskus berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar PBB dan terdaftar pada Kantor Kecamatan Pada Utara.
2. Kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar PBB dan terdaftar pada Kantor Kecamatan Pada Utara.
3. Keadilan pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar PBB dan terdaftar pada Kantor Kecamatan Pada Utara.

B. Keterbatasan Penelitian

Meskipun peneliti telah berusaha merancang dan mengembangkan penelitian sedemikian rupa, namun masih terdapat beberapa keterbatasan dalam penelitian ini, diantaranya yaitu:

1. Penelitian ini hanya dilakukan pada satu kecamatan saja. Penelitian ini kemungkinan akan menunjukkan hasil yang berbeda jika sampel ditambah sebagai objek penelitiannya.
2. Responden mengisi kuesioner dipengaruhi oleh psikologi responden itu sendiri sehingga dalam pengisian kuesioner mereka menjadi tidak teliti.

C. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti mengajukan beberapa saran sebagai berikut:

1. Diperlukan adanya kualitas pelayanan fiskus yang baik, kesadaran wajib pajak, dan keadilan pajak yang tinggi sehingga dengan begitu akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.
2. Petugas pajak (fiskus) harus lebih aktif dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak, sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban membayar PBB nya.
3. Dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak pemerintah di Kecamatan Padang Utara harus lebih mempertahankan bahkan meningkatkan keadilan dalam pemungutan pajak.
4. Untuk penelitian selanjutnya peneliti dapat menggunakan variabel penelitian diluar model yang diteliti dalam penelitian ini seperti kondisi sistem administrasi pajak suatu negara, pemeriksaan pajak, tarif pajak, tingkat pemahaman, pengalaman, penghasilan.