

## BAB 4 HASIL DAN ANALISIS

### 4.1 Karakteristik Responden

Gambaran mengenai kondisi responden secara umum berdasarkan usia, pekerjaan kepala keluarga, lamanya pendidikan formal dan jumlah anggota rumah tangga ketika penelitian dilakukan, dapat diketahui dari Tabel 4.1 sebagai berikut:

Tabel 4.1

Persentase Responden berdasarkan Karakteristiknya di Perumahan dan Perkampungan

No.	Karakteristik	Persentase Responden	
		Perumahan	Perkampungan
1.	Usia		
	25-34 tahun	4,00%	9,33%
	35-44 tahun	25,33%	29,33%
	45-54 tahun	36,00%	28,00%
	55+ tahun	34,67%	33,33%
	Jumlah	100,00%	100,00%
2.	Pekerjaan Kepala Keluarga saat ini		
	Pertanian, perburuan, dan kehutanan	0,00%	6,67%
	Industri Pengolahan	0,00%	2,67%
	Konstruksi	1,33%	1,33%
	Perdagangan besar dan eceran	26,67%	40,00%
	Penyediaan akomodasi dan penyediaan makan minum	1,33%	4,00%
	Transportasi, pergudangan, dan komunikasi	5,33%	6,67%
	Perantara Keuangan	9,33%	6,67%
	Realestat, usaha persewaan, dan jasa perusahaan	4,00%	12,00%
	Administrasi pemerintahan, pertahanan, dan jaminan sosial wajib	17,33%	4,00%
	Jasa pendidikan, kesehatan, sosial, dan lainnya	10,67%	12,00%
	Lainnya (kegiatan yang belum jelas batasannya)	24,00%	4,00%
	Jumlah	100,00%	100,00%
3.	Lamanya pendidikan formal		
	< 12 tahun	17,33%	64,00%
	≥ 12 tahun	82,67%	36,00%
	Jumlah	100,00%	100,00%
4.	Jumlah anggota rumah tangga (termasuk responden)		
	≤ 4 orang	52,00%	56,00%
	> 4 orang	48,00%	44,00%
	Jumlah	100,00%	100,00%

Sumber : Data Primer, diolah.

Rata-rata responden di perkampungan berusia 49,5 tahun, dengan usia termuda adalah 27 tahun dan usia tertua adalah 78 tahun; dan rata-rata responden di perumahan berusia 51,2 tahun, dengan usia termuda adalah 30 tahun dan usia tertua adalah 83 tahun. Dilihat dari data yang ada pada Tabel 4.1, sebagian besar responden di perkampungan (66,7%) dan di perumahan (65,3%) berada pada usia produktif (25 s.d 54 tahun).

Dilihat dari Tabel 4.1, kepala keluarga dalam rumah tangga responden di perkampungan umumnya bekerja di bidang perdagangan besar dan eceran (44%), disusul dengan di bidang real estat, usaha persewaan, dan jasa perusahaan sebesar 12,00%; sementara kepala keluarga di perumahan umumnya bekerja di bidang perdagangan besar dan eceran (26,7%), disusul dengan di bidang lainnya (24%). Bidang lainnya meliputi pensiunan, baik PNS maupun swasta.

Rata-rata responden di perkampungan menyelesaikan pendidikan formal (mulai dari tingkat sekolah dasar) selama 8,4 tahun, dengan lama pendidikan formal terendah adalah 0 tahun dan lama pendidikan formal tertinggi adalah 16 tahun. Rata-rata responden di perumahan menyelesaikan pendidikan formal (mulai dari tingkat sekolah dasar) selama 13,5 tahun, dengan lama pendidikan formal terendah adalah 0 tahun dan lama pendidikan formal tertinggi adalah 21 tahun. Sebagaimana terlihat pada Tabel 4.1, sebagian besar responden di perkampungan (64%) menyelesaikan pendidikan formal kurang dari 12 tahun; sementara sebagian besar responden di perumahan (82,7%) telah menyelesaikan pendidikan formal paling sedikit 12 tahun.

Rata-rata jumlah anggota rumah tangga responden di perkampungan dan di perumahan (termasuk responden) masing-masing adalah 4 orang dan 5 orang, dengan jumlah anggota rumah tangga terendah adalah 2 orang dan jumlah anggota rumah tangga tertinggi adalah 8 orang. Pada umumnya, rumah tangga responden di perkampungan (56%) dan di perumahan (52%) beranggotakan paling banyak 4 orang; sebagaimana terlihat pada Tabel 4.1.

#### **4.2 Hasil Estimasi Model**

Hasil pengolahan model persamaan logit yang diperoleh dari hasil pengolahan data dengan menggunakan bantuan Eviews 4.0, disajikan dalam tabel 4.2.

Berdasarkan uji tanda koefisien, variabel PDPT, WKTSPT, PYLH, DENDA, DUMMY\_TUJ dan DUMMY\_CRBYR tandanya positif dan sesuai dengan hipotesis awal, yaitu berpengaruh positif terhadap kepatuhan pembayaran PBB; artinya semakin besar nilai dari variabel-variabel tersebut, semakin patuh Wajib Pajak dalam membayar PBB. Variabel JMLPBB, WKTTMP, BIY, dan WKTLYN tandanya negatif dan sesuai dengan hipotesis awal, yaitu berpengaruh negatif terhadap kepatuhan pembayaran PBB; artinya semakin kecil nilai dari variabel-variabel tersebut, semakin patuh Wajib Pajak dalam membayar PBB. Adapun variabel PDDK dan DUMMY\_LOK tanda koefisiennya berlawanan dengan hipotesis awal, yaitu bahwa variabel PDDK dan DUMMY\_LOK berpengaruh positif terhadap kepatuhan pembayaran PBB. Tanda negatif pada variabel PDDK dapat diinterpretasikan bahwa semakin rendah tingkat pendidikan seseorang semakin patuh ia membayar PBB. Meskipun tanda koefisien ini tidak sesuai dengan hipotesis awal, hasil ini sejalan dengan penelitian Berron (1988)<sup>1</sup> yang menyatakan bahwa semakin tinggi tingkat pengetahuan pajak maka pembayar pajak semakin kurang patuh. Tanda negatif pada variabel DUMMY\_LOK berarti bahwa kecenderungan seseorang yang bertempat tinggal di perkampungan untuk patuh, lebih besar daripada yang bertempat tinggal di perumahan. Hasil ini berlawanan dengan penelitian Subagyo (2002)<sup>2</sup> yang menyatakan bahwa Wajib Pajak PBB yang bertempat tinggal di perumahan umumnya kesadarannya tinggi dengan relatif baiknya tingkat pendidikan dan penghasilan yang mereka miliki, serta manfaat yang mereka peroleh dari ketersediaan sarana dan prasarana lingkungan yang memadai.

---

<sup>1</sup> Berron. et al (1988) meneliti hubungan antara pengetahuan perpajakan dan kepatuhan pajak dengan berbagai variabel/faktor lain yang ikut mempengaruhi. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa hubungan antara pengetahuan dan kepatuhan tergantung dari faktor penjelasnya yang masuk dalam model yang tergabung dan memiliki pengaruh yang menentukan dalam spesifikasi model. Jika penghasilan termasuk dalam model, diperoleh hasil bahwa semakin tinggi tingkat pengetahuan pajak maka pembayar pajak semakin kurang patuh.

<sup>2</sup> Variabel dummy\_lokasi dimasukkan ke dalam model karena diduga lokasi/tempat tinggal seseorang dapat mempengaruhi perilaku seseorang untuk membayar pajak. Joulfaian and Rider (1998) menyatakan bahwa tempat tinggal/lokasi di mana Wajib Pajak tinggal akan turut menentukan bagaimana perilaku ketidakpatuhan Wajib Pajak. Penelitian Subagyo (2002) menyebutkan bahwa lokasi Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan membayar PBB. Seseorang yang bertempat tinggal di perumahan umumnya kesadarannya tinggi dengan relatif baiknya tingkat pendidikan dan penghasilan yang mereka miliki, serta manfaat yang mereka peroleh dari ketersediaan sarana dan prasarana lingkungan yang memadai.

Tabel 4.2  
Rekapitulasi Hasil Pengolahan Data Variabel Dependen dan Independen  
Model Persamaan Logit

Variable	Coefficient	Probabilitas	Odds Ratio
PDDK	-0.115798	0.2014	0.89065512
PDPT	0.008057	0.0000*	1.00808954
JMLPBB	-0.000120	0.9800	0.99988001
WKTSPPT	0.979010	0.0006*	2.66181973
WKTTMP	-0.097389	0.0295*	0.90720304
WKTLYN	-0.098570	0.0082*	0.90613226
BIY	-0.088375	0.5569	0.91541753
PYLH	3.102975	0.0345*	22.26408852
DENDA	0.150387	0.2073	1.16228395
DUMMY_TUJ	1.355237	0.0636	3.87767985
DUMMY_CRBYR	1.100952	0.1673	3.00702735
DUMMY_LOK	-0.642314	0.3588	0.52607368
C	-5.809673	0.0004	
LR statistic (11 df)	87.50680		
Probability(LR stat)	1.50E-13	McFadden R-squared	0.515382
Obs with Dep=0	38		
Obs with Dep=1	112		

Sumber: Data Primer, diolah.

Cat: \* menunjukkan bahwa variabel independen tersebut signifikan mempengaruhi variabel dependen dengan taraf kepercayaan 95%.

Dari uji partial dengan derajat tingkat kepercayaan 95%, variabel independen yang signifikan mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak adalah PDPT, WKTSPPT, WKTTMP, WKTLYN, dan PYLH. Nilai McFadden R-squared sebesar 0,515382 menunjukkan bahwa sebesar 51,5% variasi Wajib Pajak untuk patuh membayar PBB dapat dijelaskan oleh model. Nilai *likelihood ratio* (LR Stat) diketahui sebesar 87,50680 dengan *Probability* (LR stat) sebesar 1,50E-13 (0,0000000) lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$ , menunjukkan bahwa variabel bebas secara bersama-sama dapat menjelaskan model.

Dari hasil pengujian *Andrews and Hosmer-Lemeshow Goodness-of-Fit-Test* untuk mengevaluasi kesesuaian model dengan data, *Hosmer-Lemeshow test statistic* menunjukkan angka 4,7893 dengan prob. Chi-Sq (8) 0,7798. Angka prob. Chi-Sq (8) lebih besar dari 0,05 menunjukkan bahwa tidak ada perbedaan yang

nyata antara klasifikasi yang diprediksi dengan yang diamati (hasil selengkapnya ada pada lampiran 5).

Model yang diperoleh sebagai berikut:

$$Li = \ln ( Pi / 1 - Pi ) = Zi$$

$$\begin{aligned} \text{di mana } z = & -5.809 - 0.1157 \text{ PDDK} + 0.0080 \text{ PDPT} - 0.0001 \text{ JMLPBB} + 0.9790 \\ & \text{WKTSPPT} - 0.0973 \text{ WKTTMP} - 0.0985 \text{ WKTLYN} - 0.0883 \text{ BIY} + \\ & 3.1029 \text{ PYLH} + 0.1503 \text{ DENDA} + 1.3552 \text{ Dummy\_TUJ} + 1.1009 \\ & \text{Dummy\_CRBYR} - 0.6423 \text{ Dummy\_LOK} \end{aligned}$$

Adapun interpretasi terhadap nilai koefisien variabel-variabel yang berpengaruh terhadap kepatuhan tersebut adalah:

1. Dengan asumsi variabel yang lain tetap, maka setiap penambahan pendapatan rumah tangga/kapita sebesar 1000 rupiah, akan menaikkan estimasi logit sebesar 0,008. Agar koefisien lebih bermakna, maka dapat dilakukan antilog terhadap koefisien variabel pendapatan rumah tangga/kapita :  $e^{0,008} = 1,01$ . Artinya: dengan asumsi variabel lain tetap, jika pendapatan rumah tangga/kapita naik 1000 rupiah maka rasio antara peluang patuh membayar PBB dibandingkan dengan peluang tidak patuh akan naik sebesar 1,01. Atau: jika dilihat dari nilai *odd ratio* atau  $\text{Exp}(B)$  untuk variabel pendapatan rumah tangga/kapita yang nilainya adalah 1,008 ( $> 1$ ), hal ini berarti bahwa semakin besar pendapatan rumah tangga/kapita Wajib Pajak, maka Wajib Pajak tersebut akan semakin patuh membayar PBB.
2. Dengan asumsi variabel yang lain tetap, maka setiap penambahan waktu penyampaian SPPT sebesar 1 bulan, akan menaikkan estimasi logit sebesar 0.979. Agar koefisien lebih bermakna, maka dapat dilakukan antilog terhadap koefisien variabel waktu penyampaian SPPT :  $e^{0,979} = 2,661$ . Artinya: dengan asumsi variabel lain tetap, jika waktu penyampaian SPPT dipercepat 1 bulan maka rasio antara peluang patuh membayar PBB dibandingkan dengan peluang tidak patuh akan naik sebesar 2,661.

Atau: jika dilihat dari nilai *odd ratio* atau  $\text{Exp}(B)$  untuk variabel waktu penyampaian SPPT PBB yang nilainya adalah 2,661 ( $>1$ ), hal ini berarti bahwa semakin cepat SPPT disampaikan atau semakin lama rentang waktu antara saat SPPT diterima dengan tanggal jatuh tempo pembayaran PBB, maka Wajib Pajak tersebut akan semakin patuh membayar PBB.

3. Dengan asumsi variabel yang lain tetap, maka setiap penambahan waktu tempuh untuk pergi ke tempat pembayaran PBB sebesar 1 menit, akan menurunkan estimasi logit sebesar 0.097. Agar koefisien lebih bermakna, maka dapat dilakukan antilog terhadap koefisien waktu tempuh :  $e^{-0,097} = 0.907$ . Artinya: dengan asumsi variabel lain tetap, jika waktu tempuh naik 1 menit maka rasio antara peluang patuh membayar PBB dibandingkan dengan peluang tidak patuh akan naik sebesar 0.907.

Atau: jika dilihat dari nilai *odd ratio* atau  $\text{Exp}(B)$  untuk variabel waktu tempuh yang diperlukan untuk pergi ke tempat pembayaran PBB yang nilainya adalah 0.907 ( $< 1$ ), hal ini berarti bahwa semakin lama waktu tempuh yang harus dijalani dalam membayar PBB, maka Wajib Pajak tersebut akan semakin tidak patuh membayar PBB.

4. Dengan asumsi variabel yang lain tetap, maka setiap penambahan waktu pelayanan pembayaran PBB sebesar 1 menit, akan menurunkan estimasi logit sebesar 0.098. Agar koefisien lebih bermakna, maka dapat dilakukan antilog terhadap koefisien waktu pelayanan pembayaran PBB :  $e^{-0,098} = 0.906$ . Artinya: dengan asumsi variabel lain tetap, jika waktu pelayanan naik 1 menit maka rasio antara peluang patuh membayar PBB dibandingkan dengan peluang tidak patuh akan naik sebesar 0,906.

Atau: jika dilihat dari nilai *odd ratio* atau  $\text{Exp}(B)$  untuk variabel waktu pelayanan pembayaran PBB yang nilainya adalah 0,906 ( $<1$ ), hal ini berarti bahwa semakin lama waktu pelayanan yang harus dijalani dalam membayar PBB, maka Wajib Pajak tersebut akan semakin tidak patuh membayar PBB.

5. Dengan asumsi variabel yang lain tetap, maka setiap penambahan jumlah penyuluhan PBB sebesar 1 kali, akan menaikkan estimasi logit sebesar 3.102. Agar koefisien lebih bermakna, maka dapat dilakukan antilog terhadap koefisien jumlah penyuluhan :  $e^{3,102} = 22.264$ . Artinya: dengan asumsi variabel lain tetap, jika jumlah penyuluhan naik 1 kali maka rasio antara peluang patuh membayar PBB dibandingkan dengan peluang tidak patuh akan naik sebesar 22.264.

Atau: jika dilihat dari nilai *odd ratio* atau  $\text{Exp}(B)$  untuk variabel jumlah penyuluhan PBB yang nilainya adalah 22,264 ( $>1$ ), hal ini berarti bahwa semakin banyak mendapat penyuluhan, maka Wajib Pajak tersebut akan semakin patuh membayar PBB.

### 4.3 Analisis Hasil Penelitian

Analisis yang dilakukan pada bagian ini meliputi analisis terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan membayar PBB. Dari hasil pengolahan data di atas, faktor-faktor yang berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan adalah pendapatan rumah tangga/kapita (PDPT), waktu penyampaian SPPT PBB (WKTSPTT), waktu tempuh (WKTTMP), waktu pelayanan pembayaran PBB (WKTLYN) dan penyuluhan (PYLH); sementara pendidikan (PDDK), jumlah PBB (JMLPBB), biaya (BIY), denda (DENDA), tujuan membayar PBB (DUMMY\_TUJ), cara pembayaran PBB (DUMMY\_CRBYR) dan lokasi Wajib Pajak (DUMMY\_LOK) tidak berpengaruh signifikan.

Terdapat hubungan yang positif antara pendapatan rumah tangga perkapita dengan kepatuhan membayar PBB. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang menyebutkan bahwa pendapatan berpengaruh secara positif terhadap perilaku masyarakat untuk melunasi PBB tepat waktu (Singh, 2005; Budirahardjo, 2008; Hijrah, 2008)<sup>3</sup>. Apabila ditelaah lebih lanjut,

<sup>3</sup> Menurut Singh (2005), kesadaran Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya antara lain dipengaruhi oleh *socio-economic variables*. Orang-orang yang memiliki penghasilan rendah akan cenderung menganggap pajak itu sebagai beban; sehingga mereka tidak menghiraukan manfaat dan hasil yang dicapai dari perolehan pajak. Sutopo (1999:26) menyebutkan bahwa Wajib Pajak cenderung membayar pajak jika kemampuan ekonomi mereka memungkinkan untuk itu.

berdasarkan Tabel 4.3, responden yang patuh membayar PBB (Dep=1) memiliki rata-rata pendapatan rumah tangga perkapita lebih tinggi daripada yang tidak patuh membayar PBB (Dep=0). Hal ini menunjukkan bahwa tingkat pendapatan rumah tangga perkapita berpengaruh positif terhadap kepatuhan membayar PBB, karena pendapatan seseorang mempengaruhi kemampuan seseorang untuk membayar pajak. Dengan pendapatan rumah tangga perkapita yang besar, maka jumlah PBB menjadi tidak berpengaruh bagi Wajib Pajak (sebagaimana terlihat pada Tabel 4.3, jumlah PBB untuk Wajib Pajak patuh lebih besar daripada untuk Wajib Pajak tidak patuh), karena Wajib Pajak tersebut mampu membayar PBB atas objek pajak yang dimilikinya. Pengaruh pendidikan juga menjadi tidak signifikan, karena data pada Tabel 4.3 menunjukkan bahwa responden tidak patuh yang rata-rata tingkat pendidikan formalnya lebih rendah daripada responden patuh, memiliki rata-rata tingkat pendapatan rumah tangga perkapita yang lebih rendah pula; sementara di sisi lain, hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat pendapatan rumah tangga perkapita mempengaruhi kemampuan seseorang untuk membayar PBB.

Tabel 4.3  
Rata-rata dan Modus Variabel Independen  
Model Persamaan Logit untuk Dep = 0 dan 1

<b>Kriteria</b>	<b>Dep = 0</b>	<b>Dep = 1</b>
Rata-rata PDDK (tahun)	9,16	11,52
Rata-rata PDPT (rupiah/bulan)	461.961,15	889.097,36
Rata-rata JMLPBB (rupiah)	87.820,47	106.458,85
Rata-rata WKTSPPT (bulan)	3,34	4,24
Rata-rata WKTTMP (menit)	12,96	6,67
Rata-rata BIY (rupiah)	3.907,89	2.742,86
Rata-rata WKTLYN (menit)	11,89	7,74
Rata-rata PYLH	0,05	0,08
Rata-rata DENDA	970,91	1.448,82
Modus DUMMY_TUJ	1	1
Modus DUMMY_CRBYR	1	1
Modus DUMMY_LOK	1	0

Sumber: Data Primer, diolah.

Adanya pengaruh pendapatan rumah tangga perkapita terhadap kepatuhan pembayaran PBB juga didukung oleh jawaban responden terhadap indikator yang ada pada kuesioner (lampiran 7), di mana sebagian besar responden patuh (71,4%) menyetujui bahwa PBB bukan merupakan beban bagi Wajib Pajak. Mereka tidak



memandang PBB sebagai beban karena pendapatan mereka mencukupi untuk membayar PBB. Di sisi lain, sebagian responden tidak patuh (42,1%) memandang PBB sebagai beban selain karena PBB mengurangi pendapatan yang seharusnya dapat digunakan untuk membiayai hal lain, juga karena mereka memiliki cukup banyak anggota rumah tangga dan anak usia sekolah yang harus mereka tanggung. Sebanyak 57,9% responden tidak patuh memiliki jumlah anggota rumah tangga (di luar diri responden) paling sedikit 4 orang, dan masih memiliki anak usia sekolah; sementara responden patuh hanya sebesar 41,9%.

Koefisien DUMMY\_LOK bernilai negatif yang berarti responden di perkampungan lebih patuh dibandingkan dengan responden di perumahan sebagaimana ditunjukkan Tabel 4.4.

Tabel 4.4  
Persentase Responden di Perkampungan dan Perumahan  
yang Melakukan Pembayaran PBB Tepat Waktu

Lokasi Responden	Persentase Responden Membayar PBB Tepat Waktu
Perkampungan	76,0%
Perumahan	73,3%

Sumber: Data Primer, diolah.

Apabila hasil tersebut dihubungkan dengan rata-rata pendapatan rumah tangga perkapita dan jumlah PBB sebagaimana ditunjukkan Tabel 4.5, terlihat bahwa responden di perkampungan memiliki rata-rata pendapatan rumah tangga perkapita dan jumlah PBB lebih rendah dibandingkan dengan responden di perumahan, sementara persentase responden di perkampungan yang membayar PBB tepat waktu lebih tinggi daripada responden di perumahan. Meskipun dari hasil estimasi model jumlah PBB tidak berpengaruh terhadap kepatuhan membayar PBB, namun dari hasil wawancara dengan responden di perkampungan, didapati bahwa bagi responden yang memiliki pendapatan rumah tangga perkapita rendah, jumlah PBB berpengaruh terhadap kemampuan mereka membayar PBB tepat waktu sepanjang jumlah PBB yang harus dibayar masih berada dalam batas kemampuan mereka.

Tabel 4.5  
Rata-rata Variabel Pendapatan Rumah Tangga/Kapita, Jumlah PBB,  
Waktu Penyampaian SPPT dan Waktu Pelayanan Pembayaran  
Responden di Perkampungan dan Perumahan

Variabel		Rata-Rata Variabel bagi Responden	
		Perkampungan	Perumahan
1	Pendapatan rumah tangga/kapita (rupiah/bulan)	637.958,7,-	923.820,3,-
2	Besarnya PBB tahun 2008 yang harus dibayar (rupiah)	94.644,3,-	108.829,9,-
3	Waktu penyampaian SPPT (berapa bulan sbml jatuh tempo)	4,1	3,9
4	Lamanya pelayanan pembayaran PBB (menit)	8,1	9,5

Sumber: Data Primer, diolah.

Penyampaian SPPT PBB bernilai positif menunjukkan bahwa semakin cepat SPPT disampaikan atau semakin lama rentang waktu antara saat SPPT diterima dengan tanggal jatuh tempo pembayaran PBB, Wajib Pajak akan cenderung semakin patuh. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang menyebutkan bahwa ketepatan waktu dalam menyampaikan SPPT PBB berpengaruh secara positif terhadap kepatuhan masyarakat dalam membayar PBB, yang pada gilirannya berpengaruh terhadap tingkat keberhasilan pemungutan PBB (Sutopo, 1992; Hasrul, 2003; Budinugroho, 2006). Sementara itu, responden yang patuh membayar PBB memiliki rata-rata waktu penyampaian SPPT sebesar 4,24 bulan, lebih tinggi daripada yang tidak patuh membayar PBB (yaitu 3,34 bulan). Hal ini menunjukkan bahwa waktu penyampaian SPPT PBB berpengaruh positif terhadap kepatuhan membayar PBB, karena dengan semakin cepat SPPT disampaikan/semakin lama rentang waktu antara saat SPPT diterima dengan tanggal jatuh tempo pembayaran PBB, semakin lama waktu yang dimiliki oleh Wajib Pajak untuk menyiapkan dana guna membayar PBB tepat waktu (sebelum tanggal jatuh tempo). Dengan adanya rentang waktu yang lama, maka jumlah PBB menjadi tidak berpengaruh karena Wajib Pajak memiliki waktu untuk menyiapkan dana pembayaran PBB. Lamanya rentang waktu sendiri akan berpengaruh terutama untuk Wajib Pajak yang pendapatannya rendah, karena mereka memerlukan waktu untuk mengumpulkan uang yang diperlukan untuk membayar PBB.

Kondisi di atas juga didukung oleh jawaban responden terhadap indikator terkait dengan penyampaian SPPT PBB (lampiran 7), di mana persentase responden patuh yang setuju dan sangat setuju bahwa petugas telah menyampaikan SPPT tepat waktu (80,4%), lebih besar daripada responden tidak patuh (68,5%). Jawaban responden dalam hal ini subjektif, karena ketepatan waktu penyampaian SPPT tergantung dari penilaian responden terhadap rentang waktu antara saat SPPT disampaikan dengan tanggal jatuh tempo pembayaran PBB<sup>4</sup>. Terdapat 5,3% responden tidak patuh menyebutkan bahwa mereka tidak setuju SPPT disampaikan tepat waktu, antara lain karena mereka baru memperoleh SPPT tahun 2008 satu bulan sebelum tanggal jatuh tempo (2,6%), dan 2,6% lainnya menginginkan agar SPPT untuk tahun berikutnya disampaikan segera setelah SPPT tahun berjalan jatuh tempo (jika SPPT tahun 2008 jatuh tempo akhir Agustus, awal September SPPT tahun 2009 sudah diberikan ke warga). Untuk yang baru menerima SPPT 1 bulan sebelum tanggal jatuh tempo, ketika ditanya ternyata yang bersangkutan baru menerima SPPT di bulan Juli karena ketika didatangi oleh petugas pada bulan April, rumah dalam keadaan kosong (yang bersangkutan beserta keluarganya ada di luar kota selama 3 bulan). Terkait dengan penyampaian SPPT dilakukan segera, saat yang menentukan pajak yang terhutang adalah menurut keadaan objek pajak pada tanggal 1 Januari; sehingga SPPT tahun 2009 baru dicetak pada bulan Januari-Februari 2009.

Analisis terhadap responden di perkampungan dan perumahan menunjukkan bahwa responden di perkampungan lebih patuh dibandingkan dengan responden di perumahan, walaupun tingkat pendapatan rumah tangga perkapita responden di perkampungan lebih kecil daripada responden di perumahan. Lebih tingginya tingkat kepatuhan responden di perkampungan dipengaruhi oleh:

---

<sup>4</sup> Ketepatan waktu penyampaian SPPT PBB dalam hal ini dibatasi, yaitu sebelum tanggal jatuh tempo pembayaran PBB.

- Waktu penyampaian SPPT. Rata-rata waktu SPPT sampai ke tangan Wajib Pajak responden di perkampungan sedikit lebih tinggi daripada di perumahan. Responden di perkampungan menerima SPPT 4,1 bulan sebelum tanggal jatuh tempo, sementara di perumahan, SPPT rata-rata diterima 3,9 bulan sebelum jatuh tempo. Walaupun perbedaannya tidak banyak, namun hal ini sangat berarti bagi Wajib Pajak di perkampungan.
- Responden di perkampungan memiliki rata-rata tingkat pendapatan rumah tangga perkapita (Rp 637.958,7,-) yang lebih rendah daripada responden di perumahan (Rp 923.820,3,-), sehingga semakin cepat mereka menerima SPPT PBB, semakin lama waktu yang tersedia bagi mereka untuk menyiapkan uang yang diperlukan untuk membayar PBB.

Selanjutnya, waktu tempuh bernilai negatif yang berarti bahwa semakin lama waktu tempuh yang harus dijalani dalam membayar PBB, maka Wajib Pajak akan cenderung semakin tidak patuh. Hasil ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Hasra (2007), yang menyimpulkan bahwa waktu tempuh berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Data pada Tabel 4.3 menunjukkan bahwa responden yang patuh membayar PBB memiliki rata-rata waktu tempuh sebesar 6,67 menit, lebih rendah daripada rata-rata waktu tempuh responden yang tidak patuh membayar PBB (12,96 menit). Hal ini mencerminkan bahwa kecenderungan responden untuk patuh dipengaruhi oleh lamanya waktu tempuh yang harus mereka jalani ketika membayar PBB.

Variabel waktu tempuh dalam penelitian ini merupakan proksi dari jarak, maka lamanya waktu tempuh mencerminkan panjang jarak ke tempat pembayaran PBB. Dengan demikian, semakin lama waktu tempuh yang dibutuhkan, semakin panjang jarak ke tempat pembayaran PBB dan Wajib Pajak cenderung untuk tidak patuh. Hal ini didukung oleh data mengenai rata-rata waktu tempuh responden patuh dan responden tidak patuh di perumahan dan perkampungan (lampiran 9). Rata-rata waktu tempuh yang dibutuhkan responden patuh di perkampungan dan perumahan untuk pergi ke tempat pembayaran PBB sekitar 6,6 menit; sementara responden tidak patuh membutuhkan waktu sekitar 13 menit.

Variabel lain yang mempengaruhi kepatuhan membayar PBB adalah waktu pelayanan pembayaran PBB yang bernilai negatif. Ini berarti bahwa semakin lama waktu pelayanan yang harus dijalani dalam membayar PBB, maka Wajib Pajak akan cenderung semakin tidak patuh. Hasil ini sesuai dengan hasil penelitian Prasetyo (2008) yang menyimpulkan bahwa *time cost* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak<sup>5</sup>. Sementara itu, data pada Tabel 4.3 menunjukkan bahwa responden yang patuh membayar PBB memiliki rata-rata waktu pelayanan pembayaran PBB (yaitu 7,74 menit), lebih rendah daripada yang tidak patuh membayar PBB (11,89 menit). Hal ini menunjukkan bahwa waktu pelayanan pembayaran berpengaruh negatif terhadap kepatuhan membayar PBB. Semakin cepat waktu pelayanan pembayaran yang diterima oleh Wajib Pajak, semakin sedikit waktu yang harus mereka habiskan untuk membayar PBB sehingga percepatan pelayanan dapat membuat Wajib Pajak menjadi lebih patuh. Sebanyak 10% responden patuh menyebutkan bahwa mereka memilih membayar melalui ATM karena lebih cepat dan praktis, walaupun struk ATM harus dicopy karena tulisannya mudah hilang.

Adanya pengaruh waktu pelayanan terhadap kepatuhan membayar PBB juga didukung oleh data yang ada pada Tabel 4.5, di mana rata-rata responden di perkampungan mengalami pelayanan pembayaran PBB selama 8,1 menit, lebih cepat daripada responden di perumahan (9,5 menit). Rata-rata pelayanan pembayaran yang lebih cepat di perkampungan tersebut dipengaruhi oleh lebih banyaknya responden di perkampungan yang memilih untuk membayar PBB melalui pengurus RT (33,3%) sementara responden di perumahan sekitar 13,33%. Dari hasil wawancara dengan responden di perkampungan yang memilih membayar PBB melalui pengurus RT, 21,3% responden beralasan karena jarak ke TP-PBB di kecamatan yang cukup jauh, sementara 12% responden memilih membayar melalui pengurus RT agar bisa mencicil pembayaran PBB. Maksudnya, karena pembayaran PBB jatuh tempo di bulan Agustus sementara

<sup>5</sup> Prasetyo (2008) dalam disertasinya menyimpulkan bahwa biaya kepatuhan mempunyai pengaruh yang bersifat negatif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian ini dilakukan terhadap Perusahaan Masuk Bursa di Indonesia.

SPPT umumnya sudah diperoleh 4-5 bulan sebelumnya, maka setiap bulan sejak diterimanya SPPT hingga mendekati tanggal jatuh tempo, mereka membayar PBB ke pengurus RT secara mengangsur. Umumnya pembayaran PBB diangsur 3-5 kali.

Hal ini berbeda dengan responden di perumahan yang memilih membayar melalui fasilitas jemput bola yang diprakarsai oleh pemerintah daerah bekerja sama dengan Bank Jabar, karena mereka malas harus ke TP-PBB yang ada di kecamatan/KPP. Sebenarnya mereka lebih suka membayar PBB di TP-PBB di kecamatan agar dapat langsung memperoleh STTS (jika lewat ATM/bank, hanya memperoleh struk atau tanda bukti pelunasan PBB; sementara jika melalui jemput bola, hanya menerima tanda terima sementara (TTS) karena Bank Jabar ketika melayani Wajib Pajak dalam kondisi *off-line*). Namun, jarak ke kantor kecamatan yang jauh membuat mereka memilih untuk menunggu jemput bola yang diadakan oleh pemda.

Sekitar 20% responden mengusulkan agar TP-PBB juga dibuat di kelurahan, sehingga lebih dekat dengan masyarakat. Adanya responden yang memilih cara pembayaran selain yang tertera di SPPT membuat jawaban responden yang setuju dan sangat setuju bahwa terdapat kemudahan membayar PBB melalui cara pembayaran yang tertera di SPPT, yaitu 59,8% responden patuh dan 55,2% responden tidak patuh, menjadi hanya sedikit di atas rata-rata. Umumnya mereka yang setuju adalah mereka yang memilih membayar di tempat pembayaran yang tercantum di SPPT sebagai cara pembayaran PBB yang paling mudah dilakukan.

Pada variabel penyuluhan, hasil koefisien bernilai positif yang berarti bahwa banyak Wajib Pajak memperoleh penyuluhan mengenai PBB, maka Wajib Pajak akan cenderung semakin patuh. Hasil ini sesuai dengan hasil penelitian Prahastuti (1999) bahwa jumlah penyuluhan berpengaruh secara positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak<sup>6</sup>. Dari data pada Tabel 4.3, rata-rata penyuluhan untuk responden yang patuh membayar PBB adalah 0,08, sedikit lebih tinggi daripada

---

<sup>6</sup> Hasil penelitian Prahastuti (1999) antara lain menunjukkan adanya peningkatan pembayaran pajak (PPh pasal 25 dan PPh pasal 29) tepat waktu, seiring dengan adanya peningkatan jumlah penyuluhan terhadap Wajib Pajak di lingkungan KPP Jakarta Taman Sari.

yang tidak patuh membayar PBB. Hal ini menunjukkan bahwa jumlah penyuluhan dapat mempengaruhi perilaku Wajib Pajak untuk patuh membayar PBB, yang mana semakin banyak jumlah penyuluhan diterima oleh Wajib Pajak, Wajib Pajak akan cenderung untuk patuh. Adapun data-data yang mendukung peranan penyuluhan terkait dengan kepatuhan Wajib Pajak antara lain:

- Sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya, umumnya responden patuh tidak menganggap PBB sebagai beban. Hal ini dikarenakan selain pendapatan mereka mencukupi untuk membayar PBB, mereka juga menyadari bahwa sebagai warga negara, mereka wajib ikut berpartisipasi di dalam pembangunan, khususnya di Kota Depok, antara lain melalui pembayaran PBB. Mereka menyadari bahwa membayar PBB merupakan wujud peran serta warga negara dalam bernegara dan bermasyarakat (88,4% responden patuh, setuju dan sangat setuju bahwa membayar PBB merupakan kewajiban dari setiap warga negara). Dengan membayar PBB, berarti masyarakat telah ikut berpartisipasi di dalam membangun daerahnya, karena hasil penerimaan PBB tersebut dikembalikan oleh pemerintah pusat kepada pemerintah daerah. Di sisi lain, sebagian responden tidak patuh memandang PBB sebagai beban, selain karena faktor pendapatan juga karena tingkat kesadaran mereka yang lebih rendah bila dibandingkan dengan responden patuh (81,5% responden tidak patuh, setuju dan sangat setuju bahwa membayar PBB merupakan kewajiban dari setiap warga negara). 15,8% responden tidak patuh cukup setuju bahwa membayar PBB memang merupakan kewajiban dari setiap warga negara, namun hal tersebut sebaiknya juga diiringi dengan pemberian manfaat yang lebih banyak untuk masyarakat, misalkan dengan memperbaiki jalan-jalan yang rusak. Sementara itu, dari jawaban responden terkait dengan indikator PBB bermanfaat bagi masyarakat, sebagian besar responden menyetujui hal tersebut karena mereka menyadari PBB diperlukan oleh pemerintah daerah untuk membiayai penyelenggaraan kegiatan pemerintahan daerah yang bersangkutan, pembangunan daerah, serta penyediaan pelayanan publik bagi masyarakat (75,9% responden patuh dan 79% responden tidak patuh, setuju dan sangat setuju bahwa PBB bermanfaat bagi masyarakat).  
Bapak Sarmadi selaku Kepala Seksi Penagihan dan Pengendalian Operasional

dari Dinas Pendapatan dan Pengelola Keuangan Kota Depok menyebutkan bahwa dana APBD (yang di dalamnya juga termasuk dana bagi hasil PBB), selain digunakan untuk membiayai penyelenggaraan kegiatan pemerintahan, juga digunakan untuk membiayai pembangunan dan penyediaan layanan publik bagi kepentingan masyarakat; di antaranya untuk merehabilitasi gedung sekolah, merehabilitasi rumah tidak layak huni dan bantuan perumahan bagi masyarakat berpenghasilan rendah, memberikan pelayanan kesehatan (bekerja sama dengan rumah sakit) kepada pasien warga miskin dan pasien Jamkesmas, pembangunan dan penggunaan RSUD, pembangunan dan pemeliharaan jalan, sampai ke pemberian santunan kematian Rp 2.000.000,-/jiwa untuk seluruh warga Depok tanpa batasan usia guna meringankan beban keluarga yang ditinggalkan. Di sisi lain, terdapat 16,8% responden yang tidak setuju bahwa PBB bermanfaat bagi masyarakat. Masih terdapat jalan rusak yang belum diperbaiki dan lampu jalan yang mati namun belum diganti, terutama di daerah yang jauh dari pusat Kota Depok. Menurut Bp. Sarmadi, memang agak susah bagi pemerintah Kota Depok untuk memenuhi semua permintaan warga. Namun apabila ada keluhan, warga dapat mengajukannya melalui arisan warga yang diadakan di lingkungan tempat tinggalnya (arisan warga per RT atau RW tersebut umumnya dilakukan pada minggu malam), untuk selanjutnya ditampung dan diteruskan oleh ketua RT/RW ke Pemda; atau melalui situs Pemerintahan Kota Depok yaitu <http://www.depok.go.id/>.

- Sejumlah 89,3% responden patuh dan 78,9% responden tidak patuh, setuju dan sangat setuju bahwa ada resiko/konsekuensi terhadap warga negara yang tidak membayar PBB. Mereka menyadari bahwa terdapat resiko/konsekuensi jika tidak membayar PBB, yaitu (lampiran 9):
  - sebanyak 23,2% responden patuh dan 44,7% responden tidak patuh menyadari bahwa jika mereka tidak membayar PBB, mereka tidak dapat mengurus surat-surat yang diperlukan (seperti KK, KTP), maupun menjual tanah dan bangunan mereka suatu saat nanti.
  - sebanyak 86,6% responden patuh dan 81,6% responden tidak patuh menyadari bahwa ada denda jika Wajib Pajak yang terlambat membayar PBB. Dari jumlah tersebut, masing-masing hanya 14,3% dan 13,2% yang



mengetahui persentase denda/bulan (yakni 2%/bulan). Masing-masing sebanyak 8,1% dan 7,8% mengetahui persentase denda/bulan melalui penyuluhan yang diberikan oleh KPP.

Dari data di atas, terlihat bahwa tingkat kesadaran responden tidak patuh lebih rendah dibandingkan responden patuh. Selain dari jawaban responden terhadap indikator mengenai membayar PBB adalah kewajiban, hal tersebut juga ditunjukkan oleh adanya data bahwa hampir separuh responden tidak patuh, memiliki tujuan membayar PBB selain karena kewajiban. Mereka cenderung membayar PBB hanya ketika mereka membutuhkan bukti pelunasan PBB untuk keperluan pribadi mereka. Selain itu, walaupun kebanyakan responden menyadari bahwa ada denda jika terlambat membayar PBB, hanya sedikit sekali yang mengetahui persentase denda/bulan dengan benar, dan kebanyakan mengetahuinya dari penyuluhan. Penyuluhan PBB tidak hanya berperan dalam meningkatkan kesadaran Wajib Pajak bahwa PBB diperlukan untuk membiayai pembangunan daerah dan penyediaan pelayanan publik bagi masyarakat di daerah tersebut; namun juga untuk meningkatkan pengetahuan Wajib Pajak mengenai hak dan kewajiban mereka terkait dengan PBB. Penyuluhan juga diperlukan agar masyarakat mengetahui keberadaan dan prosedur fasilitas-fasilitas terkait dengan PBB, antara lain fasilitas Kring Pajak (500200) yang memungkinkan Wajib Pajak mengetahui berapa besarnya PBB yang terutang walaupun SPPT belum diterima, sehingga dapat menyiapkan dana jauh hari sebelum tanggal jatuh tempo; serta fasilitas pembayaran elektronik seperti ATM. Dari hasil survei, tidak seorang responden pun mengetahui tentang fasilitas Kring Pajak. Sementara itu, dari 42% responden yang mengetahui adanya fasilitas pembayaran PBB lewat ATM, hanya 19% yang mengetahui prosedur pembayarannya dan hanya sekitar 10% responden yang memanfaatkan fasilitas tersebut. 9% responden yang mengetahui prosedur pembayaran lewat ATM tidak memanfaatkan fasilitas tersebut, karena tinta yang ada pada struk ATM mudah hilang. Jika hilang, maka struk tersebut tidak dapat digunakan sebagai bukti pelunasan PBB. Sebenarnya Direktorat Jenderal Pajak pada tahun 2008 telah menerbitkan Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor

SE-42/PJ/2008 tanggal 26 Agustus 2008 tentang Prosedur Penerbitan Surat Keterangan Lunas (SKL) Atas Kehilangan/Kerusakan Struk Anjungan Tunai Mandiri (ATM) atau Bukti Pembayaran PBB lainnya, sehingga apabila struk pembayaran tersebut hilang atau rusak, Wajib Pajak dapat mengajukan permohonan Surat Keterangan Lunas Pembayaran PBB pada KPP Pratama dimana objek pajak tersebut terdaftar; namun tidak semua Wajib Pajak mengetahui hal tersebut.

Kondisi di atas juga didukung oleh jawaban responden terhadap indikator-indikator yang ada pada kuesioner (lampiran 8), yang mana sebanyak 89,3% responden di perkampungan setuju dan sangat setuju bahwa membayar PBB adalah kewajiban dari setiap warga negara (responden di perumahan hanya 84%). Ini menunjukkan bahwa tingkat kesadaran responden di perkampungan akan kewajibannya sebagai warga negara, yaitu bahwa membayar PBB merupakan salah satu bentuk peran serta warga negara untuk ikut berpartisipasi dalam pembangunan, lebih tinggi dibandingkan dengan responden di perumahan; sementara di sisi lain tingkat kepatuhan responden di perkampungan lebih tinggi dibandingkan dengan responden di perumahan. Selain itu, dari data mengenai pilihan alasan/tujuan membayar PBB responden di perkampungan (lampiran 9), sebanyak 82% responden di perkampungan yang bertujuan membayar PBB untuk memenuhi kewajiban perpajakannya, patuh membayar PBB (responden di perumahan hanya 78%); sementara 18% sisanya tidak membayar PBB tepat waktu karena lebih memilih mendahulukan membayar uang sekolah anak daripada membayar PBB.

Di sisi lain, data yang ada menunjukkan bahwa sebanyak 14,7% responden di perkampungan telah memperoleh penyuluhan dalam dua tahun terakhir, sementara responden di perumahan belum memperoleh penyuluhan dalam dua tahun terakhir. Dari hasil wawancara, diketahui bahwa penyuluhan dilakukan berbarengan dengan kegiatan pendataan di Kelurahan Serua, dan tidak semua mendapat penyuluhan karena kegiatan pendataan dilakukan hanya pada RW 01, 05, dan 04 (berdasarkan keterangan dari Kelurahan Serua, kegiatan pendataan dilakukan di ketiga RW tersebut karena letaknya di tepi jalan raya (Jl. Serua Raya

utk RW 01 & 05) dan di tepi jalan propinsi (Jl. Ciputat-Parung-Bogor utk RW 04). Tidak semua RW dapat didata sekaligus karena keterbatasan personel, waktu dan tenaga sehingga pendataan didahulukan untuk wilayah yang diperkirakan berpotensi untuk berkembang secara ekonomi).

Hasil wawancara dengan petugas menyebutkan bahwa kegiatan pendataan ulang untuk pemeliharaan basis data PBB tersebut memang dilakukan tiap tahun, namun tidak di semua kelurahan karena keterbatasan personel, waktu dan biaya. Pendataan dilakukan secara bergilir di 63 kelurahan. Umumnya setiap tahun, pendataan dilakukan di 7-8 kelurahan. Pada tahun 2007, pendataan antara lain dilakukan terhadap Kelurahan Serua; sementara pada tahun 2008, pendataan dilakukan terhadap Kelurahan Meruyung, Grogol, Krukut, Gandul, Pangkalan Jati Baru, Curug-Sawangan, Jatimulya dan Tirtajaya. Dari 14,7% responden tersebut, yang sudah memperoleh penyuluhan namun tidak membayar PBB tepat waktu hanya sekitar 2,7% (alasan mereka tidak membayar PBB tepat waktu adalah karena mereka mendahulukan membayar uang sekolah), sementara sisanya (12%) membayar PBB tepat waktu.

Dari analisis mengenai penyuluhan di atas, penyuluhan berperan untuk meningkatkan kesadaran responden, terutama di perkampungan, untuk membayar PBB tepat waktu. Namun demikian, dilihat dari persentase responden patuh (88,4%) maupun tidak patuh (81,5%) yang setuju dan sangat setuju bahwa membayar PBB merupakan kewajiban dari setiap warga negara, masyarakat Kota Depok dapat dikatakan telah memiliki kesadaran yang cukup tinggi terhadap kewajibannya untuk membayar PBB. Oleh karena itu, untuk masyarakat Kota Depok, khususnya untuk warga yang tinggal di perumahan, lebih diperlukan adanya sosialisasi mengenai hak dan kewajiban mereka terkait dengan PBB. Selain itu, diperlukan pula sosialisasi mengenai keberadaan dan prosedur penggunaan fasilitas-fasilitas terkait dengan PBB, antara lain fasilitas Kring Pajak (500200) dan fasilitas pembayaran elektronik seperti ATM, sehingga masyarakat dapat memanfaatkan fasilitas-fasilitas tersebut.

Terkait dengan pengenaan denda, responden yang patuh membayar PBB maupun yang tidak patuh membayar PBB umumnya menyadari bahwa tanpa adanya kepastian hukum (seperti pengenaan denda jika terlambat membayar PBB), maka orang akan cenderung untuk tidak membayar PBB. Hal ini sesuai dengan pernyataan Torgler (2008) yang menyatakan bahwa persepsi positif mengenai pajak, salah satunya yaitu adanya kepastian hukum dalam pemenuhan kewajiban perpajakan, akan berpengaruh terhadap kesadaran Wajib Pajak untuk memenuhi kewajibannya. Pada lampiran 8, sebanyak 76% responden di perkampungan setuju dan sangat setuju bahwa Wajib Pajak yang tidak patuh harus dikenakan sanksi berupa denda<sup>7</sup>; meskipun pengenaan denda pada kenyataannya tidak signifikan mempengaruhi kepatuhan pembayaran PBB responden di perkampungan (dari 25,3% responden yang dikenakan denda tahun 2007, sebanyak 52,6% masih belum membayar PBB tepat waktu, sementara sisanya (47,4%) sudah membayar PBB tepat waktu; lampiran 9). Namun demikian, untuk responden di perumahan, besarnya denda mempengaruhi perilaku responden dalam membayar PBB. Rata-rata besarnya denda untuk responden yang patuh membayar PBB sekitar Rp 1.177,34; sementara rata-rata besarnya denda untuk responden yang tidak patuh hanya sekitar Rp 532,74<sup>8</sup>.

Lebih lanjut mengenai tindakan penagihan dan kenaikan denda, sejumlah 81,3% responden di perkampungan dan 76% responden di perumahan menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju jika tindakan penagihan dilakukan; begitu pula halnya jika denda diperbesar (masing-masing sebesar 54,7% dan 46,7%). Ketidaksetujuan mereka dilandasi dengan pemikiran bahwa hal tersebut tidak manusiawi. Belum tentu orang tidak bayar pajak karena tidak sadar kewajibannya. Ada kemungkinan orang tersebut sadar akan kewajibannya dan mau membayar pajak, namun ia tidak dapat membayarnya pendapatan yang ada hanya cukup buat hidup. Jika terhadap orang seperti ini dikenakan tindakan penagihan hingga

<sup>7</sup> Webley, sebagaimana dikutip oleh Wibisono, menyebutkan bahwa anggapan Wajib Pajak bahwa sistem perpajakan sebenarnya adil adalah sangat penting, karena jika WP merasa diperlakukan tidak adil, mereka akan cenderung untuk tidak patuh. Selain itu, jika WP yakin bahwa ketidakpatuhan terjadi dimana-mana, mereka juga akan menjadi tidak patuh.

<sup>8</sup> Allingham and Sandmo (1972), antara lain menyebutkan bahwa tingkat pinalti atau sanksi berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak, di mana Wajib Pajak akan cenderung untuk tidak patuh selama nilai sanksi diperkirakan lebih rendah daripada penghasilan yang tidak dilaporkan.

penyitaan, maka akan semakin membebani orang tersebut. Selain itu, tindakan penagihan dan kenaikan denda belum tentu akan meningkatkan kepatuhan seseorang untuk membayar PBB, karena membayar PBB tergantung pula pada kesadaran Wajib Pajak yang bersangkutan. Beberapa responden di perkampungan dan perumahan ada yang setuju dan sangat setuju dengan adanya tindakan penagihan (masing-masing sebesar 8% dan 17,3% responden) dan kenaikan denda (masing-masing sebesar 25,3% dan 28% responden). Menurut mereka, tindakan penagihan perlu dilakukan, karena jika hukum tidak ditegakkan maka orang menjadi tidak takut untuk tidak membayar PBB. Denda yang ada saat ini juga dirasakan terlalu kecil sehingga perlu diperbesar agar orang semakin patuh membayar PBB. Ada pula responden yang cukup setuju dengan catatan kenaikan denda dan tindakan penagihan hanya dikenakan untuk Wajib Pajak tertentu dan tidak berlaku untuk semua Wajib Pajak, seperti Wajib Pajak yang nilai PBB-nya besar dan sudah tidak bayar PBB selama beberapa tahun.

Dari analisis mengenai denda di atas, nampak bahwa jumlah denda dapat mempengaruhi perilaku seseorang dalam membayar PBB, khususnya untuk responden di perumahan. Namun demikian, selain menaikkan denda, kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar PBB dapat ditingkatkan antara lain dengan meneliti apakah seseorang yang memiliki NPWP, memiliki objek pajak yang belum dibayar PBB-nya.

Selama ini, KPP Pratama Depok dan pemerintah daerah telah mengupayakan agar dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi Wajib Pajak, antara lain mengusahakan agar pencetakan, pemilahan dan pengiriman SPPT dari KPP ke pemerintah daerah sudah selesai akhir Februari, dan pemerintah daerah (dalam hal ini kelurahan) menyelesaikan pemilahan SPPT per RT dan RW serta membuatkan rekap SPPT paling lama dalam dua minggu, sehingga Wajib Pajak sudah dapat memperoleh SPPT PBB paling cepat pertengahan bulan Maret (hasil wawancara dengan KPP dan kelurahan). Mengenai waktu pelayanan pembayaran PBB, khusus di TP-PBB di kecamatan/KPP, mendekati tanggal jatuh tempo pembayaran PBB, loket umumnya ditambah untuk mengantisipasi meningkatnya jumlah orang yang membayar PBB pada tanggal-tanggal tersebut. Untuk membangun TP-PBB di kelurahan, menurut keterangan dari KPP dan Pemda, hal

tersebut perlu melibatkan kesediaan Bank Jabar, karena TP-PBB yang ada di kecamatan/KPP merupakan hasil kerja sama antara KPP, Pemda dan Bank Jabar. Namun demikian, TP-PBB yang ada saat ini dinilai oleh KPP dan Pemda sudah mencukupi, karena Wajib Pajak memiliki alternatif lain untuk membayar PBB, yaitu melalui bank atau fasilitas pembayaran elektronik seperti ATM.