

## **BAB 2**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Kerangka Teoritis**

##### 2.1.1 Gambaran Umum Perpajakan

###### 2.1.1.1 Pengertian Pajak

Terdapat beberapa definisi tentang pajak. Menurut Soemarso (2007:2), definisi yang paling banyak dikutip oleh pakar perpajakan di Indonesia seperti Brotodihardjo dan Soemitro adalah definisi pajak menurut Adriani sebagai berikut:

"Pajak adalah iuran kepada Kas Negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang dapat digunakan untuk membayar pengeluaran umum."

Soemarso dalam bukunya yang berjudul "Perpajakan-Pendekatan Komprehensif" (2007:3) juga menyebutkan bahwa pajak dapat diartikan sebagai:

"Perwujudan atas kewajiban kenegaraan dan partisipasi anggota masyarakat dalam memenuhi keperluan pembiayaan negara dan pembangunan nasional guna tercapainya keadilan sosial dan kemakmuran yang merata, baik material maupun spiritual."

Suandy dalam bukunya yang berjudul "Hukum Pajak" (2005:10) menuliskan pendapat Smeets mengenai pajak:

"Pajak adalah prestasi kepada pemerintah yang terutang melalui norma-norma umum, dan yang dapat dipaksakan, tanpa adanya kontraprestasi yang dapat ditunjukkan dalam hal yang individual; maksudnya adalah untuk membiayai pengeluaran pemerintah."

Menurut pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang No. 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP):

"Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat."

Dari definisi-definisi di atas, terlihat bahwa pajak mencakup unsur-unsur antara lain:

- a. Pajak merupakan pembayaran iuran dari rakyat kepada negara (pemerintah).
- b. Pajak dipungut berdasarkan/dengan kekuatan undang-undang beserta aturan pelaksanaannya, sehingga dapat dipaksakan.
- c. Dalam pembayaran pajak, tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi langsung secara individual yang diberikan oleh pemerintah. Kontraprestasi yang diterima oleh pembayar pajak sifatnya tidak langsung, melainkan dijalankan oleh negara seperti pelayanan publik.
- d. Pajak dipungut oleh negara, baik oleh Pemerintah Pusat maupun pemerintah daerah.
- e. Pajak digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran negara bagi kemakmuran rakyat.

Karena pemungutan pajak dapat dipaksakan dan tidak memberikan imbalan yang secara langsung dapat ditunjukkan, maka pemungutan pajak harus terlebih dahulu mendapat persetujuan dari rakyat (melalui DPR). Hal ini sesuai dengan bunyi Pasal 23A UUD Negara Republik Indonesia Tahun 1945, yaitu "Pajak dan pungutan lain yang bersifat memaksa untuk keperluan negara diatur dengan Undang-Undang".

### 2.1.1.2 Teori Pengenaan Pajak

Terkait dengan kenapa dan bagaimana pajak dibebankan oleh negara kepada rakyat, Soemarso (2007:2) menyebutkan beberapa teori pengenaan pajak, yaitu:

- a. Teori Bakti. Menurut teori ini, dasar hukum dari pajak adalah hubungan antara rakyat dan negara. Salah satu hak dari negara adalah memungut pajak dari rakyatnya, yang diperlukan oleh negara untuk membiayai kewajibannya. Di lain pihak, pajak merupakan tanda bakti rakyat sebagai warga kepada negara.
- b. Teori Asuransi. Dalam teori ini, pajak dapat disamakan dengan asuransi. Pajak disamakan dengan premi asuransi, yang harus dibayar oleh rakyat untuk memperoleh perlindungan dari negara. Namun, teori ini agak lemah karena dalam hal pajak, perlindungan terhadap kerugian yang diderita rakyat sifatnya tidak langsung. Selain itu, jika terjadi kerugian, tidak ada penggantian dari negara.
- c. Teori Kepentingan. Teori ini menyebutkan bahwa pajak dipungut atas dasar besarnya kepentingan rakyat dalam memperoleh jasa-jasa yang diberikan pemerintah. Teori ini mengandung kelemahan. Orang miskin mempunyai kepentingan yang lebih besar terhadap negara, misalnya dalam hal perlindungan dan pelayanan masyarakat, namun kemampuan mereka untuk membayar pajak umumnya rendah. Oleh karena itu, jika pembayaran pajak didasarkan atas kepentingan, maka unsur keadilan akan terabaikan. Selain itu, ukuran untuk kepentingan susah dirumuskan, sehingga susah pula dalam perhitungan pembebanan pajaknya.
- d. Teori Daya Pikul. Teori ini hampir sama dengan teori kepentingan, karena mendasarkan pemungutan pajak pada jasa-jasa yang diberikan negara kepada warganya. Namun, teori ini mengemukakan bahwa pembebanan pajak, sesuai dengan keadilan, haruslah mempertimbangkan daya pikul seseorang. Dengan demikian, pemungutan pajak lebih didasarkan pada kemampuan dan kekuatan masing-masing warga dan bukan pada besar kecilnya kepentingan.

- e. Teori Daya Beli. Menurut teori ini, pemungutan pajak didasarkan pada kekuatan dan kemampuan daya beli masyarakat, untuk kemudian disalurkan kembali ke dalam masyarakat.

#### 2.1.1.3 Asas dan Fungsi Pemungutan Pajak

Adam Smith dalam bukunya "*An Inquiry into the Nature and Causes of the Wealth of Nations*", menyebutkan bahwa terdapat empat asas pemungutan pajak yang dikenal dengan nama *The Four Maxims*, yaitu:

- a. Asas Keadilan (*Equality*), yaitu bahwa pajak harus dibebankan kepada masing-masing subjek pajak sesuai dengan kemampuannya. Negara tidak boleh melakukan diskriminasi di antara sesama Wajib Pajak. Wajib Pajak dengan keadaan/kondisi yang sama, harus diperlakukan sama.
- b. Asas Kepastian (*Certainty*), menekankan pada pentingnya kepastian dalam pemungutan pajak, yaitu kepastian mengenai hukum yang mengaturnya, kepastian mengenai subjek pajak dan kepastian mengenai tata cara pemungutannya. Pajak yang dibayar harus sudah pasti, terutama mengenai subjek, objek, tarif, serta dan ketentuan mengenai pembayarannya.
- c. Asas Ketepatan (*Convenience of Payment*), yaitu bahwa pemungutan pajak harus dilakukan pada saat yang tepat, terutama bagi pembayarannya. Asas ini menekankan pada pentingnya saat yang tepat untuk pemungutan pajak. Saat yang tepat adalah saat yang paling dekat dengan diterimanya penghasilan/keuntungan yang dikenakan pajak.
- d. Asas Efisiensi (*Efficiency*), yaitu bahwa pemungutan pajak harus dilakukan seefisien mungkin. Biaya yang dikeluarkan untuk memungut pajak tidak boleh lebih besar daripada pajak yang masuk ke Kas Negara.

Menurut Suandy (2005:14), fungsi pajak meliputi:

- a. Fungsi *Budgetair* (Finansial), yaitu memasukkan uang sebanyak-banyaknya ke kas negara, dengan tujuan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran negara.
- b. Fungsi *Regulerend* (Mengatur), yaitu pajak digunakan sebagai alat untuk mengukur dan melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi, dengan tujuan tertentu. Contoh penggunaan pajak sebagai alat untuk

mencapai tujuan tertentu yaitu pemberian insentif pajak dalam rangka meningkatkan investasi, baik investasi dalam negeri maupun luar negeri.

#### 2.1.1.4 Pengelompokan Pajak

Menurut Suandy (2005:37-40), pajak dapat dikelompokkan sebagai berikut:

- a. Berdasarkan golongannya, pajak dapat dikelompokkan menjadi:
  - Pajak langsung, yaitu pajak yang bebannya harus dipikul sendiri oleh Wajib Pajak yang bersangkutan, dan tidak dapat dialihkan atau dilimpahkan kepada orang lain. Contohnya: Pajak Penghasilan.
  - Pajak tidak langsung, yaitu pajak yang bebannya dapat dialihkan atau dilimpahkan kepada orang lain. Contohnya: PPN.
- b. Berdasarkan wewenang pemungutnya, pajak dapat dikelompokkan menjadi:
  - Pajak pusat, yaitu pajak yang wewenang pemungutannya ada pada Pemerintah Pusat. Contohnya: PPN dan PPnBM yang diatur dalam UU Nomor 8 Tahun 1983 sebagaimana telah diubah dengan UU Nomor 11 Tahun 1994 dan UU Nomor 18 Tahun 2000.
  - Pajak daerah, yaitu pajak yang wewenang pemungutannya ada pada pemerintah daerah. Pajak ini diatur dalam UU Nomor 18 Tahun 1997 sebagaimana telah diubah dengan UU Nomor 34 Tahun 2000 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Contohnya: Pajak Restoran.
- c. Berdasarkan sifatnya, pajak dapat dikelompokkan menjadi:
  - Pajak subjektif, yaitu pajak yang memperhatikan kondisi/keadaan Wajib Pajak. Penetapan pajak didasarkan pada daya pikul Wajib Pajak, yaitu kemampuan Wajib Pajak memikul beban pajak, setelah dikurangi dengan biaya hidup minimum. Contohnya: Pajak Penghasilan Orang Pribadi (PPh Pasal 21).
  - Pajak objektif, yaitu pajak yang pada awalnya memperhatikan objek yang menyebabkan timbulnya kewajiban membayar, kemudian baru dicari subjeknya. Contohnya: PBB.

#### 2.1.1.5 Sistem Pemungutan Pajak

Sistem pemungutan pajak menurut Ilyas dan Burton (2004:8), sebagaimana disebutkan oleh Sofyan (2005:13), terdiri dari:

- a. *Official Assesment System*, yaitu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pemungut pajak (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang harus dibayar (pajak yang terutang) oleh seseorang. Dalam sistem ini, keberhasilan pengumpulan pajak sangat tergantung kepada kinerja dan integritas aparat pajak. Indonesia menggunakan sistem ini pada periode ordonansi.
- b. *Semi Self Assessment System*, yaitu suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada fiskus dan Wajib Pajak untuk menentukan besarnya utang pajak. Pelaksanaan sistem ini didasarkan pada suatu anggapan bahwa Wajib Pajak pada awal tahun menaksir sendiri besarnya utang pajak yang harus dibayarkan, dan fiskus akan menetapkan besarnya pajak yang terutang sesungguhnya pada akhir tahun pajak. Di Indonesia, dengan diberlakukannya sistem menghitung pajak orang / menghitung pajak sendiri pada tahun 1967, terjadi perubahan sistem pemungutan pajak. Sistem pemungutan pajak tidak lagi sepenuhnya *official assesment*, karena wajib pajak diberi tanggung jawab untuk menghitung pajak yang harus dibayar dalam tahun berjalan.
- c. *Self Assessment System* yaitu suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang penuh kepada Wajib Pajak untuk menghitung, menyetor, dan melaporkan sendiri besarnya utang pajak. Sistem ini mulai berlaku secara efektif di Indonesia sejak tahun 1984 setelah adanya reformasi perpajakan.
- d. *Witholding System* yakni suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga untuk memotong/memungut besarnya pajak yang terutang.

#### 2.1.1.6 Sistem Perpajakan

Simamora (2006:11) menyebutkan bahwa sistem perpajakan terdiri dari tiga unsur pokok, yaitu:

- Kebijakan Perpajakan (*Tax Policy*), merupakan alternatif yang nyata-nyata dipilih dari berbagai pilihan lain, agar dapat mencapai sasaran yang hendak dituju Sistem Pajak yang bersangkutan. Menurut Mansury (1996:18), alternatif-alternatif tersebut meliputi: pajak apa yang akan dipungut, siapa yang akan dijadikan subjek pajak, apa yang merupakan objek pajak, berapa besarnya tarif pajak, serta bagaimana prosedurnya.
- Undang-Undang Perpajakan (*Tax Law*), merupakan seperangkat peraturan perpajakan yang terdiri dari undang-undang beserta peraturan pelaksanaannya.
- Administrasi Perpajakan (*Tax Administration*), yang mengandung tiga pengertian yaitu: (a) suatu instansi atau badan yang mempunyai wewenang dan tanggung jawab untuk menyelenggarakan pemungutan pajak; (b) orang-orang yang terdiri dari pejabat dan pegawai yang bekerja pada instansi perpajakan, yang secara nyata melaksanakan kegiatan pemungutan pajak; dan (c) proses kegiatan penyelenggaraan pemungutan pajak yang ditatalaksanakan sedemikian rupa, sehingga dapat mencapai sasaran yang telah digariskan dalam Kebijakan Perpajakan, berdasarkan sarana hukum yang ditentukan oleh undang-undang perpajakan dengan efisien.

## 2.1.2 Kepatuhan Pajak

### 2.1.2.1 Pemahaman tentang Kepatuhan Wajib Pajak

Di dalam pasal 1 ayat (2) UU Nomor 28 Tahun 2007 tentang Perubahan Ketiga Atas UU No. 6 Tahun 1983 Tentang KUP, disebutkan bahwa:

"Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan; meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak; yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan."

Hidajat (2004:19) menyebutkan bahwa pengertian kata kepatuhan secara terminologi antara lain taat, patuh, berdisiplin, serta suka menurut kepada perintah/aturan. Hidajat juga menyebutkan bahwa menurut *International Tax Glossary*, kepatuhan pajak adalah:

*"Degree to which a taxpayer complies (or fails to comply) with the tax rule of his country, for example by declaring income, filling a return, and paying the tax due in a timely manner"*

Nurmantu (2003:148) mendefinisikan kepatuhan perpajakan sebagai suatu keadaan di mana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan. Kepatuhan Wajib Pajak menurut Nurmantu dapat dibagi menjadi dua, yaitu:

a. Kepatuhan Formal

Kepatuhan formal merupakan suatu keadaan di mana Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakannya secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan. Hidajat (2004:20) menyebutkan bahwa kewajiban pajak formal Wajib Pajak antara lain meliputi pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), pengukuhan sebagai Pengusaha Kena Pajak (PKP), serta pelaporan sesuai dengan UU KUP. Nurmantu mencontohkan ketentuan batas waktu penyampaian Surat Pemberitahuan Pajak Penghasilan (SPT PPh) Tahunan tanggal 31 Maret. Apabila Wajib Pajak telah melaporkan Surat Pemberitahuan Pajak Penghasilan (SPT PPh) Tahunan sebelum atau pada tanggal 31 Maret, maka Wajib Pajak telah memenuhi ketentuan formal; akan tetapi isinya belum tentu memenuhi ketentuan material.

b. Kepatuhan Material

Kepatuhan material merupakan suatu keadaan di mana Wajib Pajak secara substantif memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa undang-undang perpajakan. Kepatuhan material dapat meliputi kepatuhan formal. Wajib Pajak yang memenuhi kepatuhan material adalah Wajib Pajak yang mengisi dengan jujur, lengkap, dan benar Surat Pemberitahuan (SPT) sesuai ketentuan dan menyampaikannya ke KPP sebelum batas waktu berakhir.

2.1.2.2 Kriteria Wajib Pajak Patuh

Kriteria Wajib Pajak Patuh diatur dalam Keputusan Menteri Keuangan Nomor 544/KMK.04/2000 sebagaimana telah diubah dengan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 235/KMK.03/2003 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan



Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03/2007 tanggal 28 Desember 2007 tentang Tata Cara Penetapan Wajib Pajak dengan Kriteria Tertentu Dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak, yaitu:

- a. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan dalam 3 (tiga) tahun terakhir;
- b. Penyampaian Surat Pemberitahuan Masa yang terlambat dalam tahun terakhir untuk Masa Pajak Januari sampai November tidak lebih dari 3 (tiga) masa pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut-turut;
- c. SPT Masa yang terlambat tersebut disampaikan tidak lewat dari batas waktu penyampaian SPT Masa masa pajak berikutnya;
- d. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak. Tidak mempunyai tunggakan pajak tersebut merupakan keadaan pada tanggal 31 Desember tahun sebelum penetapan sebagai Wajib Pajak Patuh dan tidak termasuk utang pajak yang belum melewati batas akhir pelunasan;
- e. Laporan Keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat Wajar Tanpa Pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut;
- f. Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.

Kriteria di atas tidak membedakan apakah Wajib Pajak itu Orang Pribadi atau Badan Hukum. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kriteria tersebut berlaku untuk semua kelompok Wajib Pajak. Wajib Pajak yang tergolong patuh mencerminkan bahwa jiwa kebangsaan yang kuat tertanam di jiwa mereka untuk mempertahankan kemaslahatan hidup orang banyak, apalagi jika mereka membayar pajak tanpa diiringi perasaan terpaksa walaupun secara teori, paksaan merupakan unsur pengertian pajak.

### 2.1.2.3 Pengertian Ketidapatuhan Pembayaran Pajak

Terkait dengan pembayaran pajak, ada kalanya Wajib Pajak enggan untuk membayar pajak. Bakrin (2004:19), mengutip pendapat Herber (1985), menyebutkan ada tiga kategori ketidapatuhan dalam membayar pajak yaitu:

- *Tax evasion*, yaitu upaya untuk menghindarkan pajak secara melawan hukum. Ada tiga bentuk *tax evasion* yang terjadi pada Wajib Pajak, yaitu (a) melaporkan di dalam surat pemberitahuan pajak (SPT) jumlah penghasilan yang lebih rendah dibandingkan dengan jumlah penghasilan yang sebenarnya (*understatement of income*); (b) melaporkan biaya-biaya yang dikeluarkan lebih tinggi dari biaya yang sebenarnya dikeluarkan (*overstatement of the deduction*); serta (c) sama sekali tidak melaporkan penghasilannya (*non-reporting of income*).
- *Tax avoidance*, yaitu pemanfaatan celah (*loopholes*) dalam undang-undang dan peraturan perpajakan. Tujuannya adalah mendapatkan pembayaran pajak yang lebih rendah. Terkait dengan undang-undang perpajakan yang berlaku, *tax avoidance* sebenarnya tidak melanggar hukum; namun secara moral, perbuatan Wajib Pajak yang melakukan *tax avoidance* untuk mengurangi beban pembayaran pajak merupakan perbuatan yang tercela.
- *Tax delinquency*, lebih berkaitan dengan ketidakmampuan Wajib Pajak membayar pajak karena ketidakcukupan dana yang dimiliki. Kasus *tax delinquency* umumnya terjadi pada masa jatuh tempo pembayaran pajak. Wajib Pajak gagal memenuhi dan membayar kewajiban pajak pada saat jatuh tempo.

### 2.1.2.4 Perilaku Kepatuhan Wajib Pajak Membayar Pajak

Berdasarkan hasil penelitian Wallschutzky di Australia (1993) yang dikutip oleh Nurmantu (2003:152-156), terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi perilaku kepatuhan membayar pajak, di antaranya:

- a. Persepsi Wajib Pajak, antara lain meliputi:
  - Persepsi Wajib Pajak terhadap tarif pajak (*tax rate*). Secara umum, Wajib Pajak akan merasa terbebani dengan pajak karena pajak yang harus dibayar akan mengurangi penghasilan yang diterima Wajib Pajak.
  - Persepsi terhadap seberapa bijak pemerintah menggunakan dana pajak dari masyarakat. Secara umum, hasil pemungutan pajak digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah dalam menjalankan roda pemerintahan. Dalam hal ini, penggunaan hasil pemungutan pajak tersebut harus ditujukan untuk kepentingan rakyat yang mendasar, dan bermanfaat untuk sebagian besar rakyat.
- b. Kemungkinan ketahuan dan penegakan hukuman. Pada hakekatnya, kemungkinan akan ketahuan ketidakpatuhan pembayaran pajak berkaitan dengan penegakan hukum. Artinya, semakin banyak pengungkapan kasus-kasus pelanggaran hukum pembayaran pajak dan pemberian sanksi atas pelanggaran hukum kepada Wajib Pajak yang melakukan pelanggaran, maka dampaknya akan positif terhadap peningkatan kepatuhan pembayaran pajak. Wajib Pajak akan mengurangi niat untuk melakukan pelanggaran pajak dan undang-undang perpajakan.
- c. Pelayanan kepada pembayar pajak.  
 Sebagaimana disebutkan oleh Ate (2002:39), faktor yang dapat membuat Wajib Pajak tidak patuh adalah karena peningkatan pembayaran pajak belum diiringi dengan peningkatan pelayanan publik yang memuaskan. Apabila pembayaran pajak diiringi dengan pelayanan publik yang maksimal seperti pelayanan aparat pajak yang profesional, maka pembayaran pajak tidak menjadi persoalan yang besar bagi pembayar pajak.

Menurut Webley sebagaimana disebutkan oleh Wibisono (2007:59), perilaku ketidakpatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dapat dipengaruhi faktor:

- a. Adanya kesempatan untuk tidak patuh. Apabila Wajib Pajak memiliki peluang untuk tidak patuh dan beranggapan bahwa resiko yang harus ditanggung juga tidak besar, maka Wajib Pajak cenderung untuk tidak patuh.

- b. Ketidakpuasan terhadap instansi pemerintah. Ketidakpuasan terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah dapat mendorong Wajib Pajak untuk tidak patuh.

Wibisono juga menyebutkan bahwa kepatuhan Wajib Pajak dapat dipengaruhi oleh biaya yang harus dikeluarkan oleh Wajib Pajak. Wibisono, mengutip pendapat Sandford (1993), menyebutkan bahwa terdapat tiga jenis biaya kepatuhan yaitu *direct money cost* (uang tunai yang dikeluarkan Wajib Pajak dalam rangka pemenuhan kewajiban pajak, seperti biaya perjalanan ke bank untuk melakukan pembayaran pajak); *time cost* (waktu yang terpakai oleh Wajib Pajak dalam melakukan pemenuhan kewajiban pajak, seperti waktu yang digunakan untuk membayar pajak di bank); serta *psychic cost* (berbagai rasa takut atau cemas karena melakukan *tax evasion*). Singh (2005) sebagaimana diungkapkan oleh Budinugroho (2006:53), menyebutkan bahwa kepatuhan Wajib Pajak antara lain dipengaruhi oleh *socio-economic variables*, yaitu bahwa 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. Joulfaian and Rider (1998) menyatakan bahwa tempat tinggal/lokasi di mana Wajib Pajak tinggal turut menentukan bagaimana perilaku ketidakpatuhan Wajib Pajak.

Sebagaimana dikutip oleh Prahastuti (1999:26), Brotodiharjo dalam bukunya yang berjudul "Pengantar Ilmu Hukum Pajak" menyebutkan bahwa upaya untuk menimbulkan kesadaran Wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya tidaklah mudah dilaksanakan. Menurut Brotodiharjo:

"Lepas dari kesadaran kewarganegaraan dan solidaritas nasional, lepas pula dari pengertiannya tentang kewajiban terhadap negara, pada sebagian besar di antara rakyat tidak akan pernah meresap kewajibannya membayar pajak sedemikian rupa, sehingga memenuhinya tanpa menggerutu. Bahkan bila ada sedikit kemungkinan saja, maka pada umumnya mereka cenderung untuk meloloskan diri dari setiap pajak. Hal ini telah ternyata di setiap negara dan sepanjang masa".

Menurut Simon James, dkk yang dikutip oleh Gunadi (2005), pengertian kepatuhan pajak (*tax compliance*) adalah wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban pajaknya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakannya pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan, atau pun ancaman dan penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi. Kirchler, dkk (2008) mengungkapkan bahwa salah satu hal yang memotivasi Wajib Pajak untuk patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya adalah adanya kesadaran mengenai fungsi pajak dan kewajibannya sebagai warga negara. Hasrul (2003:123) antara lain menyebutkan bahwa kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap penerimaan PBB. Suryadi (2006:110) menyebutkan bahwa kesadaran Wajib Pajak antara lain dipengaruhi oleh persepsi Wajib Pajak. Bakrin (2004:52) menyebutkan bahwa perilaku Wajib Pajak dalam memenuhi kewajibannya berkaitan dengan persepsi Wajib Pajak tentang Pajak. Persepsi Wajib Pajak dapat diturunkan menjadi beberapa indikator yang berkaitan dengan Wajib Pajak memaknai tentang pajak, antara lain tentang manfaat membayar pajak dan kewajiban membayar pajak. Torgler (2008:31-33) antara lain menyatakan bahwa persepsi positif mengenai pajak berhubungan erat dengan kesadaran Wajib Pajak dalam memenuhi kewajibannya. Persepsi tersebut antara lain meliputi fungsi pajak bagi membiayai pembangunan dan penyediaan barang publik, keadilan, serta adanya kepastian hukum dalam pemenuhan kewajiban perpajakan.

Menurut Boediono (1999:60), pelayanan merupakan suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan. Tjiptono (1998:58) menyebutkan bahwa pelayanan yang berkualitas memiliki unsur pokok berupa kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan. Kualitas pelayanan dapat ditingkatkan antara lain dengan cara melakukan survei pelanggan secara berkala untuk mendapatkan informasi mengenai jenis dan kualitas pelayanan yang pelanggan inginkan; menerapkan sistem yang cepat dan mudah dalam hal informasi, pelayanan dan komplain, serta menerapkan pelayanan yang penuh keramahan. Dalam konsep kualitas pelayanan, Sutrisno (2006:14) menyebutkan bahwa terdapat konsep *service quality* yang dapat didefinisikan sebagai tingkat perbedaan antara ekspektasi pelanggan dengan persepsi pelanggan. Ekspektasi

pelanggan terhadap suatu pelayanan/produk yang ditawarkan dipengaruhi oleh faktor-faktor sebagai berikut:

- *Word of mouth communication*, yaitu segala sesuatu hal yang didengar melalui orang lain (dari mulut ke mulut);
- *Personal needs*, yaitu tingkat kebutuhan seseorang terhadap suatu produk/jasa;
- *Personal experience*, yaitu pengalaman yang telah dialami oleh pelanggan;
- *External communication*, yaitu informasi-informasi yang disampaikan oleh perusahaan kepada publik, misalnya promosi.

Bakrin (2004:35) menyebutkan bahwa pelayanan berkualitas identik dengan cara meningkatkan *service quality* kepada pelanggan. *Service quality* dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas pelayanan yang nyata-nyata diterima (*perceived services*) dengan pelayanan yang mereka harapkan (*expected services*). Jika pelayanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang memuaskan. Dengan demikian, kemampuan penyedia jasa (pelayanan) dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten akan mempengaruhi baik-buruknya kualitas pelayanan. Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990) yang mengembangkan instrumen SERVQUAL untuk mengukur pelayanan atau jasa yang diterima pelanggan berdasarkan model kualitas pelayanan, ada lima dimensi yang digunakan untuk mengukur dan menilai suatu kualitas pelayanan, yang dikenal dengan kriteria 'RATER', yaitu:

- *Reliability* (keandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang telah dijanjikan secara handal dan akurat.
- *Assurance* (jaminan), meliputi pengetahuan dan kesopanan karyawan dalam melayani pelanggan, serta kemampuan mereka untuk menjaga kepercayaan pelanggan.
- *Tangibles* (tampilan fisik), meliputi penampilan fasilitas fisik, peralatan, karyawan, dan alat komunikasi.
- *Empathy* (empati), yaitu kepedulian dan perhatian individual yang diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan.
- *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kemauan untuk membantu pelanggan dan menyediakan layanan dengan segera.

Salah satu jenis pelayanan yang ada di masyarakat adalah pelayanan publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah terhadap masyarakat. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah. Salah satu bentuk pelayanan publik adalah pelayanan perpajakan terhadap Wajib Pajak.

Agar pemerintah dapat memberikan pelayanan pajak yang lebih baik, pemerintah melakukan reformasi di bidang perpajakan. Reformasi perpajakan adalah perubahan yang mendasar di segala aspek perpajakan. Menurut Gunadi (2003), reformasi perpajakan ini pada dasarnya ada dua, yaitu reformasi regulasi atau peraturan yang berupa undang-undang, dan reformasi administrasi. Reformasi regulasi berarti bahwa undang-undang pajak itu perlu disesuaikan dengan perubahan situasi dan kondisi baik sosial ekonomi maupun sistem hukum yang berlaku di Indonesia. Dengan demikian, kalau ada perubahan model-model atau metode-metode bisnis maka setiap model-model bisnis baru ini, yang umumnya belum ditampung di dalam perundang-undangan perpajakan, akan ditampung dalam Undang-Undang Perpajakan. Dalam kaitannya dengan reformasi administrasi, Gunadi menyebutkan bahwa reformasi administrasi perpajakan ini tujuannya: (a) yang utama adalah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat di dalam memenuhi kewajiban perpajakannya; (b) untuk mengadministrasikan atau mengelola penerimaan pajak sehingga transparansi dan akuntabilitas penerimaan pajak, serta sekaligus pengeluaran pembayaran uang dari pajak, dapat dicek setiap saat; (c) untuk memberikan suatu pengawasan terhadap pelaksanaan pemungutan pajak. Pengawasan ini dapat dilaksanakan baik kepada aparat pengumpul pajak, wajib pajak, ataupun masyarakat pembayar pajak. Pengawasan kepada aparat pengumpul pajak dilaksanakan terutama untuk meningkatkan kualitas dan integritas dari para pengumpul pajak, sehingga suatu ketika dapat diharapkan bahwa uang yang betul-betul dibayarkan oleh masyarakat

dapat diterima sepenuhnya oleh negara dan dapat dimanfaatkan sebaik-baiknya untuk kepentingan masyarakat. Dengan demikian, semboyan pajak dari rakyat kemudian dikumpulkan atas nama rakyat dan untuk rakyat betul-betul dapat dilaksanakan dengan baik.

Direktorat Jenderal Pajak mulai melakukan program reformasi administrasi perpajakan, yang dikenal dengan sebutan 'Modernisasi', sejak tahun 2002 diawali dengan pembentukan Kantor Wilayah (Kanwil) dan 2 Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Wajib Pajak Besar pada bulan Juli 2002 untuk mengadministrasikan 300 Wajib Pajak Badan terbesar di seluruh Indonesia sebagai *pilot project*. Inti dari program modernisasi ini adalah pelaksanaan *good governance*, yaitu penerapan sistem administrasi perpajakan yang transparan dan akuntabel, dengan memanfaatkan sistem informasi teknologi yang handal dan terkini. Strategi yang ditempuh adalah pemberian pelayanan prima sekaligus pengawasan intensif kepada para wajib pajak. Adapun perubahan-perubahan yang dilakukan di dalam program modernisasi meliputi bidang-bidang:

- a. Struktur organisasi, antara lain dengan melebur ketiga jenis kantor pajak yang ada, yaitu Kantor Pelayanan Pajak (KPP), Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (KPPBB), serta Kantor Pemeriksaan dan Penyidikan Pajak (Karikpa); menjadi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) untuk memudahkan Wajib Pajak. Dengan demikian, Wajib Pajak cukup datang ke satu kantor saja untuk menyelesaikan seluruh masalah perpajakannya.
- b. *Business process* serta teknologi informasi dan komunikasi. Perbaikan *business process* yang mencakup metode, sistem, dan prosedur kerja; diarahkan pada penerapan *full automation* dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi. Diharapkan dengan *full automation*, akan tercipta suatu *business process* yang efisien dan efektif karena administrasi menjadi cepat, mudah, akurat, dan *paperless*, sehingga dapat meningkatkan pelayanan terhadap Wajib Pajak baik dari segi kualitas maupun waktu.
- c. Manajemen sumber daya manusia. Departemen Keuangan secara keseluruhan telah meluncurkan program Reformasi Birokrasi sejak akhir tahun 2006. Fokus dari program ini adalah perbaikan sistem dan manajemen SDM melalui



perancangan program *capacity building* (pendidikan dan pelatihan) bagi pegawai.

- d. Pelaksanaan *good governance*. *Good governance* umumnya dikaitkan dengan mekanisme pengawasan internal (*internal control*) yang bertujuan untuk meminimalkan terjadinya penyimpangan ataupun penyelewengan dalam organisasi, baik itu dilakukan oleh pegawai maupun pihak lainnya, dan baik disengaja maupun tidak. Salah satu penerapan *good governance* oleh DJP adalah adanya pembuatan dan penegakan Kode Etik Pegawai, yang secara tegas mencantumkan kewajiban dan larangan bagi para pegawai DJP dalam pelaksanaan tugasnya; termasuk sanksi-sanksi bagi setiap pelanggaran Kode Etik Pegawai tersebut. ("Sekilas Modernisasi":1-7).

Menurut Surjoputro dan Widodo sebagaimana diungkapkan oleh Sofyan (2005:46), pada hakekatnya kepatuhan Wajib Pajak dipengaruhi oleh kondisi sistem administrasi perpajakan yang salah satunya meliputi *tax service*. Langkah-langkah perbaikan administrasi diharapkan dapat mendorong kepatuhan Wajib Pajak; karena Wajib Pajak mendapatkan pelayanan yang baik, cepat, dan menyenangkan serta pajak yang mereka bayar akan bermanfaat bagi pembangunan bangsa.

Menurut Silvani sebagaimana dikutip oleh Simamora (2006:33), kepatuhan Wajib Pajak akan meningkat apabila pelayanan perpajakan yang diberikan terhadap Wajib Pajak memuaskan. Simamora (2006:36) juga menyebutkan strategi untuk mengatasi masalah ketidakpatuhan menurut Smith dalam Slemrod (1992), yaitu meningkatkan perhatian atas kualitas pelayanan dan perlakuan yang adil terhadap Wajib Pajak.

Nasucha (2004:9) menyebutkan bahwa kepatuhan Wajib Pajak antara lain dapat diidentifikasi dari kepatuhan Wajib Pajak dalam pembayaran pajak terutang. Nasucha juga menyebutkan bahwa Erard dan Feinstin (1994) menggunakan teori psikologi dalam kepatuhan wajib pajak yaitu rasa bersalah dan rasa malu, persepsi wajib pajak atas kewajaran dan keadilan beban pajak yang mereka tanggung, dan pengaruh kepuasan terhadap pelayanan pemerintah.

Budinugroho (2006:54) menyebutkan bahwa studi yang dilakukan Singh (2005) menunjukkan bahwa semakin Wajib Pajak merasa puas dengan pelayanan

yang diberikan oleh pemerintah, Wajib Pajak akan merasa berkewajiban untuk patuh terhadap hukum. Sementara itu Suryadi (2006:108) juga menyebutkan bahwa dalam kondisi Wajib Pajak merasa puas atas pelayanan yang diberikan kepadanya, maka mereka cenderung akan melaksanakan kewajiban membayar pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Menurut Juwana (2008), terdapat 3 (tiga) faktor yang mempengaruhi keberhasilan upaya penegakan hukum yaitu:

1. Produk hukum berupa Peraturan dan Ketentuan yang berlaku (*Substantive law*). Di dalam Pasal 23A UUD 1945, disebutkan bahwa “Pajak dan pungutan lain yang bersifat memaksa untuk keperluan Negara diatur dengan Undang-Undang”. Hal ini memberikan jaminan kepastian hukum bagi Wajib Pajak (WP) dalam keadilan dan keabsahan pemungutan pajak. Segala sesuatu yang berkaitan dengan hak dan kewajiban WP diatur dalam berbagai peraturan undang-undang perpajakan.
2. Infrastruktur pendukung berupa Penegak Hukum (*Legal Structure*). Berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan RI Nomor: Kep-02/KMK.01/2001 Pasal 327, Direktorat Jenderal Pajak menyelenggarakan fungsi perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang perpajakan, pemberian bimbingan teknis dan pelayanan serta penegakan hukum di bidang perpajakan.
3. Budaya hukum yang berkembang dalam masyarakat (*Legal Culture*). Hukum sebagai kaidah sosial tidak terlepas dari nilai yang berlaku di dalam suatu masyarakat, bahkan dapat dikatakan bahwa hukum itu merupakan pencerminan dari nilai-nilai yang berlaku di masyarakat.

Untuk menjamin kepatuhan Wajib Pajak di dalam pemungutan pajak, diperlukan adanya penegakan hukum pajak (*tax law enforcement*) yang antara lain meliputi pengenaan sanksi administrasi dan penagihan pajak. Suandy (2001:45) antara lain menyebutkan bahwa kepatuhan Wajib Pajak dapat dimotivasi dengan adanya kebijakan perpajakan yang bersifat formal mengikat, dalam arti dapat mendorong perilaku Wajib Pajak untuk menjadi patuh, dan harus ada sanksi hukum yang bersifat memaksa berupa kebijakan perpajakan yang mengandung pelaksanaan sanksi hukum bagi yang tidak memenuhi syarat kepatuhan; karena

pada dasarnya, setiap kebijakan sebagai produk hukum di bidang perpajakan tidak akan bermakna apabila tidak dilaksanakan secara pasti.

Surjoputro dan Widodo sebagaimana diungkapkan oleh Sofyan (2005:46), menyebutkan bahwa pada hakekatnya kepatuhan Wajib Pajak dipengaruhi oleh kondisi sistem administrasi perpajakan yang salah satunya meliputi *tax enforcement*. Langkah-langkah perbaikan administrasi diharapkan dapat mendorong kepatuhan wajib pajak, yang mana wajib pajak akan patuh karena mereka berpikir bahwa mereka akan mendapat sanksi berat akibat pajak yang tidak mereka laporkan terdeteksi sistem informasi dan administrasi perpajakan serta kemampuan *crosschecking* informasi dengan instansi lain.

Salamun (1993:266) antara lain menyebutkan bahwa ada tidaknya sanksi bagi pelanggar pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajibannya. Suryadi (2006:108) menyebutkan bahwa apabila penegakan hukum dapat memberikan keadilan dan kepastian hukum, maka WP akan taat, patuh dan disiplin dalam membayar pajak.

### 2.1.3 Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)

Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) adalah pajak negara yang dikenakan terhadap bumi dan atau bangunan. Landasan hukum PBB adalah UU Nomor 12 Tahun 1985 sebagaimana telah diubah dengan UU Nomor 12 Tahun 1994 tentang Pajak Bumi dan Bangunan. UU Nomor 12 Tahun 1985 yang mulai berlaku efektif sejak 1 Januari 1986 merupakan salah satu hasil reformasi pemerintah di bidang perpajakan, khususnya di bidang pajak atas properti, untuk meningkatkan penerimaan negara sehubungan dengan adanya krisis ekonomi dan penurunan harga minyak di pasar internasional awal dekade 1980-an. Pemberlakuan Undang-Undang ini didasari pemikiran antara lain bahwa pada dasarnya, semua permukaan bumi (tanah) adalah milik negara dan kepemilikan oleh masing-masing individu (warga negara) atas tanah diatur oleh pemerintah negara yang bersangkutan. Seorang warga negara yang memiliki/menguasai suatu bidang tanah/bumi dianggap mempunyai suatu kekayaan yang secara otomatis akan meningkatkan status sosialnya di masyarakat. Bumi dan bangunan memberikan keuntungan maupun kedudukan sosial ekonomi yang lebih baik bagi orang atau

badan yang mempunyai suatu hak atasnya atau memperoleh manfaat darinya. Oleh sebab itu, sudah sewajarnya apabila kepada mereka diwajibkan untuk memberikan sebagian dari manfaat atau kenikmatan yang diperolehnya kepada negara melalui pajak ("Pajak Bumi dan Bangunan":9).

#### 2.1.3.1 Objek PBB

PBB merupakan pajak yang bersifat kebendaan dalam arti besarnya pajak terutang ditentukan oleh keadaan objek, yaitu bumi dan atau bangunan. Pengertian bumi meliputi permukaan bumi (tanah dan perairan) dan tubuh bumi yang ada di pedalaman serta laut wilayah Indonesia. Termasuk pengertian bumi di antaranya:

- tanah pekarangan,
- sawah,
- ladang,
- kebun,
- empang.

Pengertian bangunan meliputi konstruksi teknik yang ditanam atau dilekatkan secara tetap pada tanah dan atau perairan. Termasuk dalam pengertian bangunan di antaranya:

- rumah tempat tinggal,
- bangunan tempat usaha,
- gedung bertingkat,
- pagar mewah,
- taman mewah,
- fasilitas lain yang memberikan manfaat.

Tidak semua objek dikenakan PBB karena terdapat beberapa objek yang dikecualikan, yaitu objek yang:

1. Digunakan semata-mata untuk melayani kepentingan umum di bidang ibadah, sosial, kesehatan, pendidikan dan kebudayaan nasional, yang tidak dimaksudkan untuk memperoleh keuntungan seperti mesjid, gereja, rumah sakit pemerintah, pesantren, dan panti asuhan.
2. Digunakan untuk kuburan, peninggalan purbakala atau yang sejenis dengan itu.

3. Merupakan hutan lindung, suaka alam, hutan wisata, taman nasional, tanah penggembalaan yang dikuasai oleh desa, dan tanah negara yang belum dibebani suatu hak.
4. Digunakan oleh perwakilan diplomatik, konsulat berdasarkan asas perlakuan timbal balik.
5. Digunakan oleh badan atau perwakilan organisasi internasional yang ditentukan oleh Menteri Keuangan seperti Perserikatan Bangsa-Bangsa, badan-badan internasional dari Perserikatan Bangsa-Bangsa, serta Organisasi Association of South East Asia Nation.

#### 2.1.3.2 Subjek PBB

Subjek PBB adalah orang pribadi atau badan yang secara nyata:

- mempunyai suatu hak atas bumi, dan atau;
- memperoleh manfaat atas bumi, dan atau;
- memiliki, menguasai, dan atau memperoleh manfaat atas bangunan.

Menurut ketentuan undang-undang, Wajib Pajak adalah subjek pajak yang dikenakan kewajiban membayar pajak. Kewajiban membayar PBB bukan hanya merupakan kewajiban pemilik tanah dan atau bangunan, tetapi juga penyewa atau siapa saja yang memanfaatkan tanah dan atau bangunan (contoh: penghuni rumah dinas suatu lembaga/instansi).

#### 2.1.3.3 Asas PBB

Sri (1999:24) menyebutkan bahwa asas PBB terdiri dari:

##### a. Sederhana

PBB merupakan penyederhanaan dari bermacam-macam jenis pungutan atau pajak yang dikenakan atas tanah, yang pernah berlaku di Indonesia. Beberapa jenis pungutan atau pajak tersebut di antaranya adalah Pajak Rumah Tangga 1908, Ordonansi *Verponding* (pajak tanah dan bangunan pribadi) 1923 yang berlaku bagi orang Eropa dan Indo Eropa yang terdaftar sebagai pemilik tanah pribadi di Indonesia, Ordonansi *Verponding* Indonesia 1928 yang berlaku bagi orang Indonesia yang memiliki tanah pribadi, serta Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-undang No. 11 tahun 1959 tentang Pajak Hasil Bumi.

b. Adil

Pengertian adil dalam PBB lebih pada objeknya. Baik objek pajak besar maupun kecil dikenakan PBB sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

c. Kepastian di dalam hukum

Pemungutan PBB dilakukan dengan berlandaskan pada UU Nomor 12 Tahun 1985 sebagaimana telah diubah dengan UU Nomor 12 Tahun 1994 tentang PBB.

d. Gotong Royong

Asas ini lebih tercermin pada semangat keikutsertaan masyarakat dalam mendukung pelaksanaan UU PBB. Mulai dari yang memiliki kemampuan membayar PBB terbesar hingga terkecil secara bersama-sama bergotongroyong untuk membiayai pembangunan.

#### 2.1.3.4 Administrasi PBB

Tahapan administrasi PBB antara lain terdiri dari pendataan, penilaian, pengenaan, penerimaan dan penagihan, serta keberatan dan pengurangan PBB.

a. Pendataan

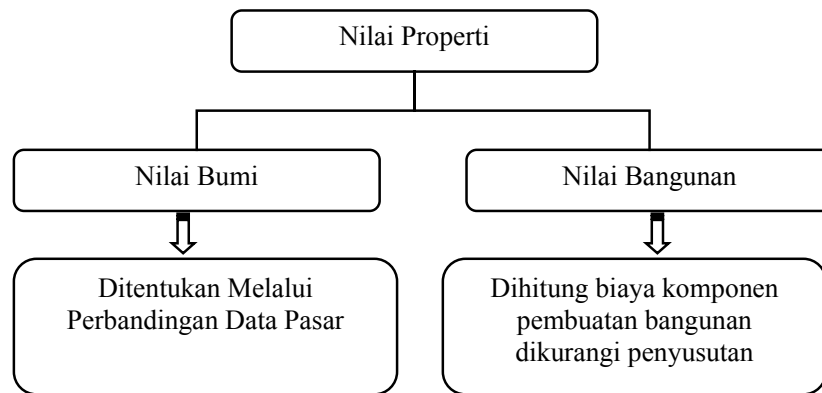
Reformasi perpajakan 1984 yang terjadi di Indonesia tidak hanya mengubah berbagai ketentuan perundang-undangan perpajakan, namun juga mengubah sistem pemungutan pajak dari *official assessment*, yakni jumlah pajak yang harus dibayar oleh Wajib Pajak dalam satu tahun pajak ditentukan sepenuhnya oleh aparat pajak; menjadi *self assessment*, yaitu Wajib Pajak diberikan tanggung jawab dan kewajiban untuk menghitung, membayar, dan melaporkan pajak-pajak yang menjadi kewajibannya. Namun untuk PBB, sistem pemungutan pajak yang diterapkan belum *self assessment*, dengan pertimbangan besarnya jumlah objek pajak dan beragamnya tingkat pendidikan dan pengetahuan Wajib Pajak terutama di pedesaan, sehingga tidak semua Wajib Pajak dapat melaksanakan kewajiban untuk mendaftarkan dan melaporkan objek pajaknya dengan baik ("Pajak Bumi dan Bangunan":19). Oleh karena itu, pendataan objek dan subjek PBB dilakukan oleh Kantor Pelayanan PBB atau Kantor Pelayanan Pajak Pratama dengan menggunakan formulir SPOP (Surat Pemberitahuan Objek Pajak).

Pendataan adalah kegiatan untuk memperoleh, mengumpulkan, melengkapi, dan menatausahakan data objek dan subjek pajak sebagai bahan untuk menetapkan besarnya PBB terutang. Pendataan dapat dilakukan dengan cara penyampaian dan pemantauan pengembalian SPOP, identifikasi objek pajak, verifikasi objek pajak, serta pengukuran bidang objek pajak. Kantor Pelayanan PBB atau Kantor Pelayanan Pajak Pratama dapat bekerja sama dengan aparaturnya pemerintah daerah dalam kegiatan pendataan, misalkan dalam penyampaian SPOP ke Wajib Pajak, pencocokan informasi grafis yang ada pada peta kerja dengan objek PBB di lapangan, serta pencocokan data objek dan subjek PBB antara yang terdaftar dengan yang ada di lapangan. Perlu ada kerja sama yang baik antara Kantor Pajak dan pemerintah daerah agar proses pendataan berlangsung lancar. Hasil dari kegiatan pendataan tersebut dapat dimanfaatkan untuk pemutakhiran data, agar data objek dan subjek PBB yang dimiliki oleh Kantor Pelayanan PBB atau Kantor Pelayanan Pajak Pratama sesuai dengan kenyataan yang ada di lapangan.

b. Penilaian

Penilaian adalah kegiatan menghitung nilai jual bumi dan atau bangunan dalam rangka melakukan pembagian beban PBB secara merata dan seadil mungkin berdasarkan karakteristik objek pajak dan sesuai dengan nilai jualnya ("Pajak Bumi dan Bangunan":23). Hasil penilaian adalah Nilai Jual Objek Pajak (NJOP) sebagai dasar pengenaan pajak. Sebagaimana disebutkan di dalam Pasal 1 ayat (3) UU PBB: *“nilai jual objek pajak adalah harga rata-rata yang diperoleh dari transaksi jual beli yang terjadi secara wajar, dan bilamana tidak terdapat transaksi jual beli, Nilai Jual Objek Pajak ditentukan melalui perbandingan harga dengan objek lain yang sejenis, atau nilai perolehan baru, atau Nilai Jual Objek Pajak Pengganti”*.

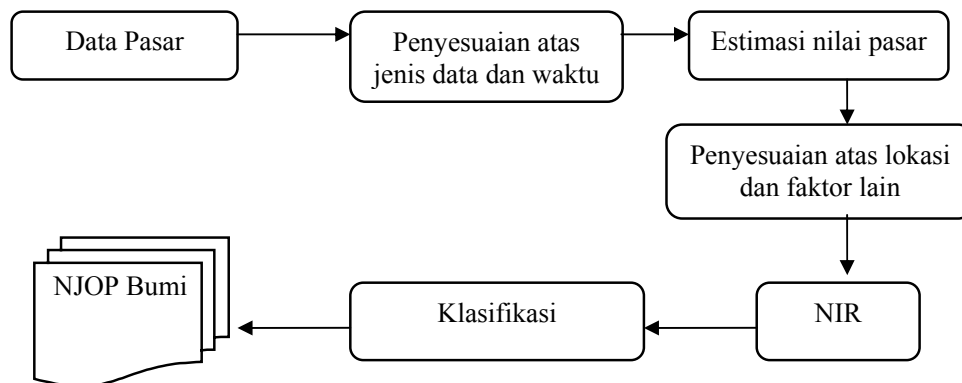
PBB menggunakan metode/pendekatan biaya untuk menentukan nilai properti yang akan dikenakan pajak.



Sumber: Direktorat Ekstensifikasi dan Penilaian, DJP

Gambar 2.1 Metode Penentuan Nilai Properti PBB

Nilai bumi ditentukan melalui perbandingan dengan data pasar tanah di lingkungan sekitar, yang diperoleh dari PPAT, broker, lelang, pembeli, penjual, dan sumber lainnya. Setiap data diberikan penyesuaian untuk memperoleh estimasi nilai pasar. Estimasi nilai pasar disesuaikan dengan lokasi dan faktor lain untuk memperoleh Nilai Indikasi Rata-rata (NIR). NIR kemudian diklasifikasi sehingga diperoleh NJOP Bumi.

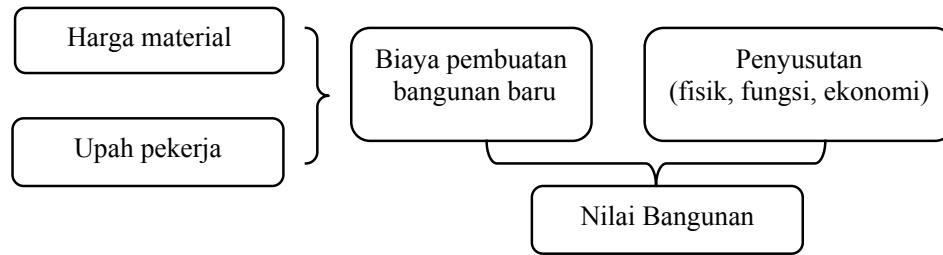


Sumber: Direktorat Ekstensifikasi dan Penilaian, DJP

Gambar 2.2 Proses Penentuan NJOP Bumi

Nilai bangunan ditentukan dengan menggunakan analisis biaya pembuatan baru bangunan dengan memperhitungkan nilai penyusutannya. Nilai bangunan kemudian diklasifikasi sehingga diperoleh NJOP Bangunan.

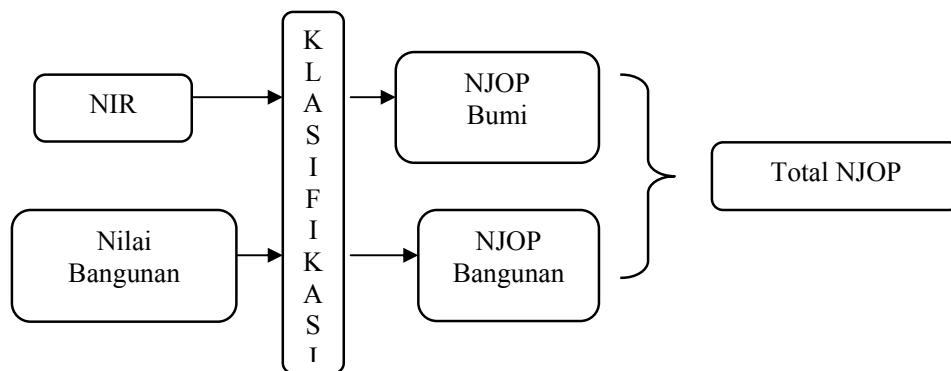




Sumber: Direktorat Ekstensifikasi dan Penilaian, DJP

Gambar 2.3 Proses Penentuan Nilai Bangunan

Total NJOP diperoleh sebagai hasil penjumlahan NJOP Bumi dan NJOP Bangunan.



Sumber: Direktorat Ekstensifikasi dan Penilaian, DJP

Gambar 2.4 Penentuan NJOP PBB

Klasifikasi tanah (bumi) dan bangunan merupakan pengelompokan objek pajak menurut nilai jualnya. Klasifikasi dibuat untuk memudahkan pelaksanaan penghitungan pajak yang terutang atas suatu objek pajak. Klasifikasi tanah dan bangunan yang digunakan saat ini adalah klasifikasi tanah dan bangunan berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan No. 523/KMK.04/1998 tanggal 18 Desember 1998 tentang Penentuan Klasifikasi dan Besarnya Nilai Jual Objek Pajak sebagai Dasar Pengenaan Pajak Bumi dan Bangunan.

Tata cara penilaian objek PBB dilihat dari pelaksanaan teknis penilaian terdiri dari dua cara: penilaian secara massal (*mass appraisal*) dan penilaian secara individual (*individual appraisal*).

- Penilaian massal adalah penilaian yang sistematis untuk sejumlah objek pajak, yang dilakukan pada saat tertentu secara bersamaan dengan menggunakan suatu prosedur standar yang dalam hal ini disebut *Computer Assisted Valuation* (CAV). Pendekatan yang digunakan dalam penilaian ini berupa nilai perolehan baru (yaitu menghitung seluruh biaya yang dikeluarkan untuk memperoleh/membangun objek pajak tersebut pada saat penilaian dilakukan, dengan memperhitungkan penyusutan berdasarkan kondisi fisik objek tersebut).
- Penilaian individual adalah penilaian terhadap objek pajak dengan cara memperhitungkan semua karakteristik dari setiap objek pajak. Pendekatan yang digunakan dalam penilaian ini dapat berupa perbandingan harga dengan objek lain yang sejenis, nilai perolehan baru, atau nilai jual pengganti (yaitu nilai yang diperoleh dengan memperhitungkan hasil produksi/pendapatan objek pajak yang bersangkutan).

c. Pengenaan

Pengenaan adalah kegiatan perhitungan, penetapan, dan pembebanan pajak terutang dengan unsur pokok di dalamnya yaitu tarif, Nilai Jual Kena Pajak (NJKP), Nilai Jual Objek Pajak Tidak Kena Pajak (NJOPTKP), dan tata cara perhitungannya.

- Tarif PBB

Tarif yang digunakan dalam PBB merupakan tarif tunggal yang ditetapkan sebesar 0,5% dari Nilai Jual Kena Pajak (NJKP). Disebut tarif tunggal karena tarif 0,5% tersebut berlaku untuk semua jenis objek pajak (perumahan, perkantoran, perkebunan, industri dan sebagainya) di seluruh Indonesia.

- Nilai Jual Kena Pajak (NJKP)

Nilai Jual Kena Pajak (NJKP) adalah dasar penghitungan PBB yang menurut UU PBB besarnya ditetapkan serendah-rendahnya 20% dan setinggi-tingginya 100% dari NJOP. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 25 Tahun 2002 yang berlaku sejak 1 Januari 2002, NJKP ditetapkan sebesar:

- 40% untuk objek sektor perkebunan, pertambangan dan perhutanan.
- 40% untuk objek sektor pedesaan dan perkotaan yang NJOPnya  $\geq$  Rp 1 miliar.
- 20% untuk objek sektor pedesaan dan perkotaan yang NJOPnya  $<$  Rp 1 miliar.

Penetapan dasar penghitungan pajak yang bervariasi ini merupakan salah satu pemenuhan aspek keadilan selain pengenaan Nilai Jual Objek Pajak Tidak Kena Pajak (NJOPTKP) serta kemungkinan pengajuan keberatan, pengurangan, dan banding ("Pajak Bumi dan Bangunan":31).

- Nilai Jual Objek Pajak Tidak Kena Pajak (NJOPTKP) merupakan batas NJOP atas bumi dan atau bangunan yang tidak kena pajak. Sebelum NJOP sebagai dasar pengenaan pajak dihitung beban PBBnya, terlebih dahulu dikurangi dengan NJOPTKP. Berdasarkan KMK Nomor 201/KMK.04/2000 tanggal 6 Juni 2000 tentang Penyesuaian Besarnya Nilai Jual Objek Pajak Tidak Kena Pajak Sebagai Dasar Penghitungan Pajak Bumi dan Bangunan, besarnya NJOPTKP ditetapkan secara bervariasi untuk masing-masing kabupaten/kota dengan batas maksimal per Wajib Pajak sebesar Rp 12.000.000,-. Penetapan NJOPTKP ditetapkan oleh Kepala Kanwil DJP atas nama Menteri Keuangan dengan mempertimbangkan pendapat pemerintah daerah setempat.
- Tata cara perhitungan PBB adalah sebagai berikut:
  - \*) Jika NJKP = 40% x (NJOP – NJOPTKP), maka:
 
$$\begin{aligned} \text{PBB} &= 0,5\% \times 40\% \times (\text{NJOP} - \text{NJOPTKP}) \\ &= 0,2\% \times (\text{NJOP} - \text{NJOPTKP}) \end{aligned}$$
  - \*) Jika NJKP = 20% x (NJOP – NJOPTKP), maka:
 
$$\begin{aligned} \text{PBB} &= 0,5\% \times 20\% \times (\text{NJOP} - \text{NJOPTKP}) \\ &= 0,1\% \times (\text{NJOP} - \text{NJOPTKP}) \end{aligned}$$

Contoh perhitungan: Objek pajak di perumahan dengan luas tanah 1.000 m<sup>2</sup> dengan nilai jual Rp 840.000,-/m<sup>2</sup> dan luas bangunan 400 m<sup>2</sup> dengan nilai jual Rp 1.000.000,-/m<sup>2</sup>.

- Luas tanah (bumi) 1.000 m<sup>2</sup> dengan nilai jual Rp 840.000,-/m<sup>2</sup>. Nilai jual tanah tersebut termasuk kelas A 17 dengan nilai jual Rp 802.000,-/m<sup>2</sup>.

- Luas bangunan 400 m<sup>2</sup> dengan nilai jual Rp 1.000.000,-/m<sup>2</sup>. Nilai jual bangunan tersebut termasuk kelas A 2 dengan nilai jual Rp 968.000,-/m<sup>2</sup>.

Penghitungan PBB-nya:

- Jumlah NJOP Bumi: 1.000 m<sup>2</sup> x Rp 802.000,- = Rp 802.000.000,-
- Jumlah NJOP Bangunan: 400 m<sup>2</sup> x Rp 968.000,- = Rp 387.200.000,- +
- NJOP sebagai dasar pengenaan = Rp 1.189.200.000,-
- NJOPTKP = Rp 12.000.000,- -
- NJOP untuk penghitungan PBB = Rp 1.177.200.000,-
- NJKP 40% x Rp 1.177.200.00,- = Rp 470.880.000,-
- PBB yang terutang 0,5% X Rp 470.480.000,- = Rp 2.354.400,-

Pengenaan PBB terutang diberitahukan kepada Wajib Pajak dengan menerbitkan SPPT (Surat Pemberitahuan Pajak Terutang) yang berisikan antara lain nama serta alamat Wajib Pajak, data-data mengenai objek pajak, besarnya pajak terutang, tempat pembayaran dan jatuh tempo pembayaran. Pencetakan SPPT dilakukan secara massal setiap tahunnya berdasarkan Surat Edaran Dirjen Pajak yang ditetapkan tahun sebelumnya. Umumnya SPPT dicetak antara bulan Januari-Februari dan sudah harus diserahkan ke pemerintah daerah paling lambat bulan Maret. Pencetakan SPPT pada bulan Januari-Februari didasarkan pada ketentuan sebagaimana tercantum di dalam pasal 8 ayat (1) dan (2) UU PBB, bahwa tahun pajak adalah jangka waktu satu tahun takwim dan saat yang menentukan pajak yang terhutang adalah menurut keadaan objek pajak pada tanggal 1 Januari. Berdasarkan pasal 11 ayat (1) UU PBB, pajak yang terhutang berdasarkan SPPT harus dilunasi selambat-lambatnya enam bulan sejak tanggal diterimanya SPPT oleh Wajib Pajak.

#### d. Penerimaan dan Penagihan

Penerimaan adalah kegiatan administrasi PBB yang berkaitan dengan pembayaran, pemungutan, penyetoran, penagihan, pelimpahan, dan pembagian hasil penerimaan PBB. Pembayaran adalah pelunasan PBB terutang oleh Wajib Pajak ke tempat pembayaran (bank atau Kantor Pos dan Giro tempat pembayaran yang tercantum pada SPPT). Dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada Wajib Pajak, berdasarkan Keputusan

Direktur Jenderal Pajak Nomor: KEP-371/PJ./2002 tanggal 7 Agustus 2002 tentang Tata Cara Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan melalui Fasilitas Perbankan Elektronik, pembayaran PBB juga dapat dilakukan melalui tempat pembayaran elektronik yang disediakan bank seperti ATM/*internet banking*/fasilitas lain. Keuntungan pembayaran PBB melalui tempat pembayaran elektronik adalah:

- Melayani pembayaran PBB atas objek pajak di seluruh Indonesia.
- Tidak terikat pada hari kerja dan jam operasional bank untuk pembayaran PBB.
- Terhindar dari antrian di bank pada saat pembayaran PBB.

Bank yang menyediakan fasilitas elektronik antara lain Bank DKI, Bank Bukopin, BCA, dan Bank Mandiri. Resi/Struk ATM, *Print out Internet Banking* ataupun bukti pembayaran (melalui *teller*) diperlakukan sebagai pengganti Surat Tanda Terima Setoran (STTS) PBB. Apabila tanda terima pembayaran tersebut rusak/hilang, berdasarkan 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, Wajib Pajak dapat mengajukan permohonan Surat Keterangan Lunas Pembayaran PBB pada KPP Pratama atau Kantor Pelayanan PBB dimana objek pajak tersebut terdaftar.

Jika tempat pembayaran sulit dijangkau oleh Wajib Pajak, maka pembayaran dilakukan melalui petugas pemungut PBB Kelurahan/Desa yang ditunjuk resmi. Petugas pemungut akan menyalurkan hasil pemungutan PBB tersebut ke tempat pembayaran. Dokumen yang digunakan Wajib Pajak sebagai bukti pembayaran adalah STTS PBB.

PBB yang terkumpul kemudian dilimpahkan oleh tempat pembayaran ke Bank Persepsi (kantor cabang bank yang ditetapkan untuk menerima pelimpahan penerimaan PBB), dan diteruskan oleh Bank Persepsi ke Bank Operasional V. Pelimpahan dilakukan pada setiap hari Jumat atau hari kerja berikutnya jika hari Jumat libur. Bank Operasional V kemudian akan membagi hasil penerimaan PBB berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia

Nomor 16 Tahun 2000 tanggal 10 Maret 2000 tentang Pembagian Hasil Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan antara Pemerintah Pusat dan Daerah, sebagai berikut:

- 10% (sepuluh persen) untuk Pemerintah Pusat, yang kemudian dibagikan kepada seluruh daerah kabupaten dan kota berdasarkan realisasi penerimaan PBB tahun anggaran berjalan, dengan imbalan sebagai berikut:
  - 65% (enam puluh lima persen) dibagikan secara merata kepada seluruh daerah kabupaten dan kota; dan
  - 35% (tiga puluh lima persen) dibagikan sebagai insentif kepada daerah kabupaten dan kota yang realisasi penerimaan PBB sektor pedesaan dan perkotaan pada tahun anggaran sebelumnya mencapai/melampaui rencana penerimaan yang ditetapkan.
- 90% (sembilan puluh persen) untuk Daerah, dengan rincian sebagai berikut:
  - 16,2% (enam belas koma dua persen) untuk Daerah Propinsi yang bersangkutan;
  - 64,8% (enam puluh empat koma delapan persen) untuk Daerah Kabupaten/Kota yang bersangkutan;
  - 9% (sembilan persen) untuk Biaya Pemungutan.

Penagihan Pajak adalah serangkaian tindakan agar Penanggung Pajak melunasi utang pajak dan biaya penagihan pajak dengan menegur atau memperingatkan, melaksanakan penagihan seketika dan sekaligus, memberitahukan Surat Paksa, mengusulkan pencegahan, melaksanakan penyitaan, melaksanakan penyanderaan, menjual barang yang telah disita. Apabila Wajib Pajak tidak melunasi pajak yang terutang sedangkan saat jatuh tempo pembayaran SPPT telah lewat, maka berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor: KEP-503/PJ./2000 tanggal 22 Nopember 2000 tentang Tata Cara Penerbitan Surat Tagihan Pajak Pajak Bumi dan Bangunan dan Tata Cara Pelaksanaan Penagihan Pajak Bumi dan Bangunan dan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan, dapat diterbitkan Surat Tagihan Pajak (STP). Besarnya pajak terutang yang ditagih dalam STP PBB adalah pokok pajak

ditambah denda administrasi sebesar 2% perbulan untuk jangka waktu paling lama 24 (dua puluh empat) bulan; dan harus dilunasi dalam jangka waktu 1 bulan sejak STP diterima Wajib Pajak. Jika tidak, rangkaian tindakan penagihan yang dimulai dari pembuatan surat teguran dapat dilakukan.

- Penerbitan Surat Teguran merupakan langkah awal dari tindakan pelaksanaan penagihan pajak. Surat Teguran dapat dikeluarkan setelah 7 (tujuh) hari sejak saat jatuh tempo pembayaran STP PBB.
- Surat Perintah Penagihan Pajak Seketika dan Sekaligus, dapat diterbitkan tanpa menunggu tanggal jatuh tempo pembayaran STP PBB apabila :
  - Penanggung Pajak akan meninggalkan Indonesia untuk selamanya atau berniat untuk itu;
  - Penanggung pajak menghentikan atau secara nyata mengecilkan kegiatan perusahaan, atau pekerjaan yang dilakukannya di Indonesia, ataupun memindahtangankan barang yang dimiliki atau dikuasainya;
  - Terdapat tanda-tanda bahwa Penanggung Pajak akan membubarkan badan usahanya atau berniat untuk itu;
  - Badan usaha akan dibubarkan oleh negara atau terjadi penyitaan atas barang Penanggung Pajak oleh pihak ketiga atau terdapat tanda-tanda kepailitan.
- Surat Paksa dapat diterbitkan setelah lewat waktu 21 (dua puluh satu) hari sejak diterbitkannya Surat Teguran, apabila utang pajak yang masih harus dibayar tidak dilunasi atau telah diterbitkan Surat Perintah Penagihan Seketika dan Sekaligus.
- Penyitaan terhadap barang milik Penanggung Pajak dilaksanakan oleh Jurusita Pajak berdasarkan Surat Perintah melaksanakan Penyitaan. Penyitaan dapat dilaksanakan apabila utang pajak tidak dilunasi dalam jangka waktu 2 (dua) kali 24 (dua puluh empat ) jam sejak tanggal Surat Paksa diberitahukan kepada Penanggung Pajak. Pencabutan sita dapat dilakukan antara lain apabila Penanggung Pajak telah melunasi utang pajak dan biaya penagihannya, adanya putusan pengadilan/putusan hakim dari peradilan umum atau pengadilan pajak, atau karena adanya sebab-sebab diluar kekuasaan, misalnya objek sita terbakar, hilang atau musnah.

- Kepala Kantor Pelayanan Pajak berwenang menjual secara lelang terhadap barang yang disita melalui Kantor Lelang, kecuali barang sitaan berupa uang tunai, deposito berjangka, tabungan, saldo rekening koran, obligasi, saham, atau surat berharga lainnya, piutang dan penyertaan modal pada perusahaan lain. Terhadap barang sitaan yang tidak dijual secara lelang, Kepala Kantor Pelayanan Pajak segera menjual, menggunakan dan atau memindahbukukan barang sitaan untuk pelunasan biaya penagihan pajak dan utang pajak apabila Penanggung Pajak tidak melunasi utang pajak dan biaya penagihan pajak setelah 14 (empat belas) hari sejak penyitaan barang dimaksud. Untuk barang sitaan yang dijual secara lelang, agar Penanggung Pajak memiliki kesempatan melunasi utang pajak dan biaya penagihannya serta sesuai dengan peraturan lelang, maka setiap penjualan barang sitaan secara lelang harus didahului dengan pengumuman lelang. Pengumuman lelang dilaksanakan sekurang-kurangnya 14 (empat belas) hari setelah penyitaan, sedangkan lelang dilaksanakan sekurang-kurangnya 14 (empat belas) hari setelah pengumuman lelang. Apabila seluruh utang pajak dan biaya penagihan pajak telah tertutupi oleh hasil lelang/penjualan, maka lelang/penjualan dihentikan.
- Pencegahan adalah larangan yang bersifat sementara terhadap Penanggung Pajak tertentu untuk keluar dari wilayah Negara Republik Indonesia berdasarkan alasan tertentu sesuai dengan Undang-undang Nomor 9 Tahun 1992 tentang Keimigrasian. Pencegahan diperlukan sebagai salah satu upaya penagihan pajak dan dilaksanakan secara sangat efektif dan hati-hati. Dalam pelaksanaan pencegahan sebagai upaya penagihan pajak, harus dipenuhi syarat-syarat sebagai berikut :
  - kuantitatif, yakni pencegahan hanya dapat dilakukan terhadap Penanggung Pajak yang mempunyai jumlah utang pajak sekurang-kurangnya Rp 100.000.000,00 (seratus juta rupiah); dan
  - kualitatif, yakni Penanggung Pajak diragukan itikad baiknya dalam melunasi utang pajaknya.
- Penyanderaan merupakan salah satu upaya penagihan pajak yang wujudnya berupa pengekangan sementara waktu terhadap kebebasan



Penanggung Pajak dengan menempatkannya pada tempat tertentu. Penyanderaan tetap dapat dilaksanakan terhadap Penanggung Pajak yang telah dilakukan pencegahan. Penyanderaan diperlukan sebagai salah satu upaya penagihan pajak dan dilaksanakan secara sangat selektif, hati-hati, dan merupakan upaya terakhir. Dalam pelaksanaan penyanderaan sebagai upaya penagihan pajak harus dipenuhi syarat-syarat sebagai berikut:

- kuantitatif, yakni penyanderaan hanya dapat dilakukan terhadap Penanggung Pajak yang mempunyai jumlah utang pajak sekurang-kurangnya Rp 100.000.000,00 (seratus juta rupiah); dan
- kualitatif, yakni Penanggung Pajak diragukan itikad baiknya dalam melunasi utang pajaknya; dan
- Penanggung Pajak tidak melunasi utang pajak setelah lewat jangka waktu 14 (empat belas) hari sejak tanggal Surat Paksa diberitahukan kepada Penanggung Pajak.

e. Keberatan dan Pengurangan

Keberatan dan pengurangan pajak terutang merupakan hak yang dimiliki Wajib Pajak dalam pelaksanaan pengenaan PBB. Walaupun PBB merupakan jenis pajak objektif, dengan pengertian bahwa pengenaan PBB tidak terkait dengan kemampuan ekonomis Wajib Pajak, namun sesuai dengan Pasal 19 UU PBB, Menteri Keuangan (dalam hal ini Kepala Kantor Pelayanan Pajak) dapat memberikan pengurangan pajak yang terutang karena kondisi tertentu objek pajak yang ada hubungannya dengan subjek pajak; atau karena sebab-sebab tertentu lainnya ("Pajak Bumi dan Bangunan":36).

Keberatan dapat diajukan oleh Wajib Pajak dalam hal terjadi perbedaan antara Wajib Pajak dengan fiskus mengenai data-data objek pajak yang digunakan sebagai dasar penetapan pajak. Pengajuan keberatan dapat dilakukan selambat-lambatnya tiga bulan terhitung sejak SPPT/SKP diterima. Dalam jangka waktu paling lama dua belas bulan, Dirjen Pajak harus sudah memberikan keputusan atas pengajuan tersebut. Apabila jangka waktu yang dua belas bulan tersebut tidak dapat dipenuhi, maka keberatan dianggap diterima.

Pengurangan dapat diberikan kepada:

1. Wajib Pajak karena kondisi tertentu objek pajak yang ada hubungannya dengan subjek pajak dan atau karena sebab-sebab tertentu lainnya, yaitu:
  - Objek Pajak berupa lahan pertanian/perkebunan/perikanan/peternakan yang hasilnya sangat terbatas, yang dimiliki, dikuasai dan atau dimanfaatkan oleh Wajib Pajak Orang Pribadi;
  - Objek Pajak yang dimiliki, dikuasai dan atau dimanfaatkan oleh Wajib Pajak orang pribadi yang berpenghasilan rendah, yang nilai jualnya meningkat akibat adanya pembangunan atau perkembangan lingkungan;
  - Objek Pajak yang dimiliki, dikuasai dan atau dimanfaatkan oleh Wajib Pajak Orang Pribadi yang penghasilannya semata-mata berasal dari pensiunan, sehingga kewajiban PBB-nya sulit dipenuhi;
  - Objek Pajak yang dimiliki, dikuasai dan atau dimanfaatkan oleh Wajib Pajak orang pribadi yang berpenghasilan rendah sehingga kewajiban PBBnya sulit dipenuhi;
  - Objek Pajak yang dimiliki, dikuasai dan atau dimanfaatkan oleh Wajib Pajak veteran pejuang kemerdekaan dan veteran pembela kemerdekaan; serta
  - Objek Pajak yang dimiliki, dikuasai dan dimanfaatkan oleh Wajib Pajak Badan yang mengalami kerugian dan kesulitan likuiditas yang serius sepanjang tahun, sehingga tidak dapat memenuhi kewajiban rutin perusahaan;
2. Wajib Pajak orang pribadi atau badan dalam hal objek pajak terkena bencana alam (seperti gempa bumi, banjir, tanah longsor, gunung meletus) atau sebab-sebab lain yang luar biasa (seperti kebakaran, kekeringan, wabah penyakit dan hama tanaman).

Permohonan pengurangan karena kondisi tertentu Wajib Pajak dapat diajukan selambat-lambatnya 3 (tiga) bulan sejak diterimanya SPPT, sedangkan permohonan pengurangan karena bencana alam atau sebab-sebab lain yang luar biasa dapat diajukan paling lambat 3 (tiga) bulan sejak kejadian. Kantor Pelayanan Pajak harus sudah menerbitkan Keputusan selambat-lambatnya 3

(tiga) bulan sejak diterimanya permohonan. Apabila jangka waktu tersebut telah lewat dan Keputusan belum diterbitkan, maka permohonan pengurangan wajib pajak dianggap dikabulkan.

#### 2.1.3.5 Hak dan Kewajiban WP PBB

Hak Wajib Pajak PBB meliputi:

a. Menerima SPPT PBB untuk setiap tahun pajak.

Apabila Wajib Pajak belum memperoleh SPPT PBB dan membutuhkan atau ingin mengetahui informasi tagihan PBB, Wajib Pajak dapat:

- memanfaatkan fasilitas SMS Center PBB, dengan mengetik PBB<spasi>nomor objek pajak<spasi>tahun pajak (contoh: PBB 31.74.021.002.012-0371.0 2008) dan mengirimkannya ke 081317872525.
- memanfaatkan fasilitas Kring Pajak, dengan menelepon 500200:
  - setelah terhubung, tekan angka 1 (informasi), lalu tekan angka 5 (informasi PBB)
  - sesuai instruksi, masukkan 18 angka Nomor Objek Pajak diikuti tanda #
  - setelah itu, masukkan tahun pajak diakhiri tanda #
  - informasi yang diperoleh berupa luas bumi, NJOP Bumi, luas bangunan, NJOP Bangunan, pajak yang harus dibayar, dan jatuh tempo pembayaran.
  - setelah itu, tekan angka 2 untuk mendapatkan salinan informasi melalui faks atau tekan 0 jika ingin berbicara dengan petugas pajak.

b. Mendapatkan penjelasan berkaitan dengan ketentuan PBB dalam hal Wajib Pajak meminta.

c. Mengajukan keberatan dan/atau pengurangan.

d. Mendapatkan Surat Tanda Terima Setoran (STTS) atau Bukti Pelunasan Pembayaran PBB (resi/struk ATM/bukti pembayaran PBB lainnya) dari Tempat Pembayaran yang tercantum di SPPT (Tempat Pembayaran di Kecamatan/KPP, Bank/Kantor Pos, ATM/fasilitas elektronik lainnya); atau Tanda Terima Sementara (TTS) dari petugas pemungut PBB Kelurahan/Desa yang ditunjuk resmi dengan SK Walikota/Bupati.

Kewajiban Wajib Pajak PBB meliputi:

- a. Mengisi Surat Pemberitahuan Objek Pajak (SPOP) dengan lengkap, benar dan jelas dan menyampaikan ke KPP Pratama/KPPBB/KP2KP/KP4 setempat selambat lambatnya 30 (tiga puluh) hari sejak tanggal diterimanya SPOP oleh Wajib Pajak.
- b. Menandatangani bukti tanda terima SPPT dan mengirimkannya kembali kepada Lurah/Kepala Desa/Dinas Pendapatan Daerah/KP2KP/KP4 untuk diteruskan ke KPP Pratama/KPPBB yang menerbitkan SPPT.
- c. Melunasi PBB pada tempat pembayaran PBB yang telah ditentukan.

## 2.2 Hasil Penelitian Terdahulu

Dari literatur-literatur yang dihimpun, diperoleh beberapa hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan kepatuhan Wajib Pajak.

Sutopo (1992) telah melakukan penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat keberhasilan pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Kabupaten Temanggung, Jawa Tengah, yaitu faktor ketepatan penetapan pajak, ketepatan dalam penyampaian SPPT, cara pembayaran pajak, dan penerapan sanksi terhadap Wajib Pajak. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif (bertujuan pada pemecahan masalah yang ada pada masa sekarang dan aktual). Pengambilan sampel di tingkat kecamatan dilakukan dengan *purposive sampling* dan terpilih Kecamatan Kedu. Pengambilan sampel di tingkat desa terpilih Desa Salamsari, sedangkan pengambilan sampel petani diambil secara random sejumlah 30 (tiga puluh) sampel Wajib Pajak. Kuisisioner diukur dengan menggunakan Skala Linkert. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa penetapan pajak, ketepatan waktu dalam menyampaikan SPPT, kemudahan cara pembayaran dan penerapan sanksi berpengaruh positif terhadap tingkat keberhasilan pemungutan pajak.

Hasrul (2003) telah melakukan penelitian yang mengkaji pengaruh perilaku Wajib Pajak (WP) terhadap penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) pada Kantor Pelayanan PBB Jakarta Barat Satu tahun 1998/1999 – 2002. Hasrul antara lain melakukan analisis terhadap faktor kesadaran, faktor keadilan

dan faktor pelayanan petugas yang diasumsikan dapat mempengaruhi penerimaan PBB. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian *post-facto*, sampel ditentukan secara acak dan teknik analisis data meliputi teknik analisis kualitatif dan teknik analisis kuantitatif. Dari hasil penelitian terhadap 25 responden, antara lain diperoleh kesimpulan bahwa terdapat pengaruh antara faktor kesadaran, faktor keadilan pajak dan faktor pelayanan petugas; terhadap faktor penerimaan PBB.

Budirahardjo (2008) telah melakukan kajian atas faktor-faktor yang mempengaruhi penunggakan Pajak Bumi dan Bangunan, dengan studi kasus di Kelurahan Hegarmanah, Kota Bandung. Variabel bebas yang diteliti adalah jumlah ketetapan PBB dan penghasilan Wajib Pajak, sementara variabel terikatnya berupa data kategori yang membedakan apakah suatu objek pajak lunas atau tidak lunas PBB pada tahun yang diteliti. Hasil analisa dengan menggunakan alat analisis Analisa Diskriminan dan tingkat kepercayaan 95% menunjukkan bahwa variabel ketetapan dan variabel penghasilan secara signifikan dapat membedakan apakah suatu objek pajak akan melunasi atau menunggak PBB, dengan angka Sig. 0,012 dan 0,003.

Hasra (2007) melakukan penelitian mengenai efektivitas pelaksanaan pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan di Desa Persiapan Salohe Kecamatan Sinjai Timur Kabupaten Sinjai. Populasi penelitian ini meliputi seluruh Wajib Pajak yang ada di Desa Salohe yang berjumlah 328 orang. Sampel yang diteliti sebanyak 50 orang, yang diambil secara acak (*random sampling*). Teknik pengumpulan data yang digunakan berupa observasi, angket, serta wawancara sebagai metode pelengkap. Tipe penelitian adalah deskriptif. Dari hasil penelitian, disimpulkan antara lain bahwa faktor yang mendukung efektivitas pelaksanaan pemungutan PBB adalah faktor kesadaran Wajib Pajak, sementara faktor penghambatnya adalah faktor jarak ke tempat pembayaran PBB.

Hijrah (2008) meneliti upaya peningkatan penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan oleh Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuansing. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tahap peningkatan PBB di Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuansing mengalami penurunan sejak tahun 2005, di mana

realisasi penerimaan PBB tahun 2005 sebesar 59,26%, tahun 2006 turun menjadi 54,33% dan tahun 2007 turun menjadi 34,76%. Dari hasil penelitian, Hijrah menyimpulkan bahwa faktor-faktor penghambat penerimaan PBB yaitu rendahnya kesadaran Wajib Pajak akibat tingkat pendidikan, pendapatan dan manfaat yang dirasakan dari pajak itu sendiri secara nyata oleh masyarakat masih dianggap kurang; serta pemberian sanksi yang belum sepenuhnya diterapkan.

Budinugroho (2006) meneliti pengaruh pelayanan terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Cikarang Satu. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan desain korelasional dengan melibatkan 100 sampel yang diambil secara acak sederhana. Data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan formula statistika (yaitu korelasi Rank Spearman) dan t-test yang pengolahannya dilakukan dengan program SPSS versi 12. Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa pelayanan pada KPP Cikarang Satu tergolong baik, sementara hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak dengan nilai koefisien korelasi = 0,7. Adapun indikator-indikator pelayanan yang digunakan antara lain berupa pemberian pelayanan sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan, keakuratan pencatatan data, serta kesopanan karyawan kepada Wajib Pajak; dan hasil pengujian menunjukkan bahwa indikator-indikator tersebut mendukung signifikansi hubungan antara pelayanan dengan kepatuhan Wajib Pajak.

Prahastuti (1999) melakukan analisis mengenai peranan penyuluhan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Data penelitian diperoleh dari KPP Taman Sari antara tahun 1995-1997. Penelitian ini membandingkan antara jumlah penyuluhan yang dilakukan oleh KPP dengan data kepatuhan formal dan material Wajib Pajak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa jumlah penyuluhan berpengaruh secara positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Permanawati (2006) melakukan analisis mengenai pengaruh penerapan sistem administrasi perpajakan yang memanfaatkan sistem informasi elektronik terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak pada KPP WP Besar Satu. Metode penelitian yang digunakan adalah metode analisis regresi dengan teknik

pengumpulan data berupa survei terhadap 115 responden. Analisis yang dilakukan bersifat analisis kuantitatif. Hasil penelitian antara lain menunjukkan bahwa besarnya pengaruh dari teknologi informasi terhadap pemenuhan kewajiban pajak adalah sebesar 58,9%. Salah satu indikator yang digunakan Permanawati (2006:98-110) untuk mengukur variabel kepatuhan atau pemenuhan kewajiban perpajakan, yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya, yaitu kesadaran responden mengenai pentingnya kewajiban membayar pajak untuk kepentingan negara. Dari 115 responden yang disurvei, 70 (60,9%) diantaranya setuju akan hal tersebut.

Suryadi (2006) melakukan penelitian terhadap variabel-variabel yang mempengaruhi kinerja penerimaan pajak, yaitu variabel kesadaran, pelayanan dan kepatuhan Wajib Pajak. Populasi yang diteliti meliputi 800 Wajib Pajak pembayaran pajak terbesar yang terdaftar di 8 Kantor Pelayanan Pajak (KPP) di lingkungan kerja Kantor Wilayah Ditjen Pajak Jawa Timur. Suryadi menggunakan *multistage random sampling* dalam menentukan sampel, dan menggunakan teknik statistik berupa *Structural Equation Modelling* (SEM) dan Uji Beda Dua Rata-rata (t-Test) dalam menganalisis data. Hasil penelitian Suryadi antara lain menunjukkan bahwa persepsi berpengaruh signifikan terhadap variabel kesadaran Wajib Pajak dengan nilai *loading factor* 0,592 dan penegakan hukum pajak berpengaruh signifikan terhadap variabel kepatuhan Wajib Pajak dengan nilai *loading factor* 0,997.

Bakrin (2004) melakukan analisis persepsi Wajib Pajak tentang pajak dan kualitas pelayanan (studi kasus wilayah kerja KPP Jakarta Penjaringan). Populasi penelitian adalah Wajib Pajak yang terdiri dari kelompok usaha kecil dan pedagang dengan jumlah sampel yang diambil 125 responden. Pengolahan data menggunakan SPSS dan uji statistik menggunakan perhitungan korelasi Pearson. Persepsi tentang pajak antara lain diukur melalui manfaat pajak, kewajiban membayar pajak, serta pajak merupakan beban bagi Wajib Pajak. Indikator untuk mengukur kualitas pelayanan antara lain pelayanan untuk memperoleh informasi mengenai jumlah pajak yang mesti dibayar dan pelayanan sudah sesuai dengan

kebutuhan. Dari hasil penelitian, persepsi sebagian besar responden berdasarkan atribut pendidikan responden terhadap pajak tidak mendukung. Secara keseluruhan, persepsi berpengaruh positif terhadap kepatuhan.

Hidajat (2004) meneliti pengaruh pelayanan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakan. Penelitian dilaksanakan di KPP Sidoarjo Barat dengan menggunakan sampel 100 Wajib Pajak Besar Tetap Badan tahun 2002-2003. Metode penelitian menggunakan kuisioner sebanyak 30 pertanyaan. Indikator pelayanan antara lain sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan (3,75) serta kemudahan pembayaran pajak dengan sistem MP3/Monitoring Pelaporan Pembayaran Pajak di Bank Penerima Pembayaran (3,50). Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan antara pelayanan pajak dengan kepatuhan Wajib Pajak.

### **2.3 Kerangka Berpikir Pemecahan Masalah**

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepatuhan pembayaran PBB di Kota Depok. Dengan mempertimbangkan kerangka teoritis yang telah dijelaskan sebelumnya dan hasil-hasil penelitian terdahulu, variabel-variabel independen yang akan digunakan untuk membentuk suatu model kepatuhan di dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

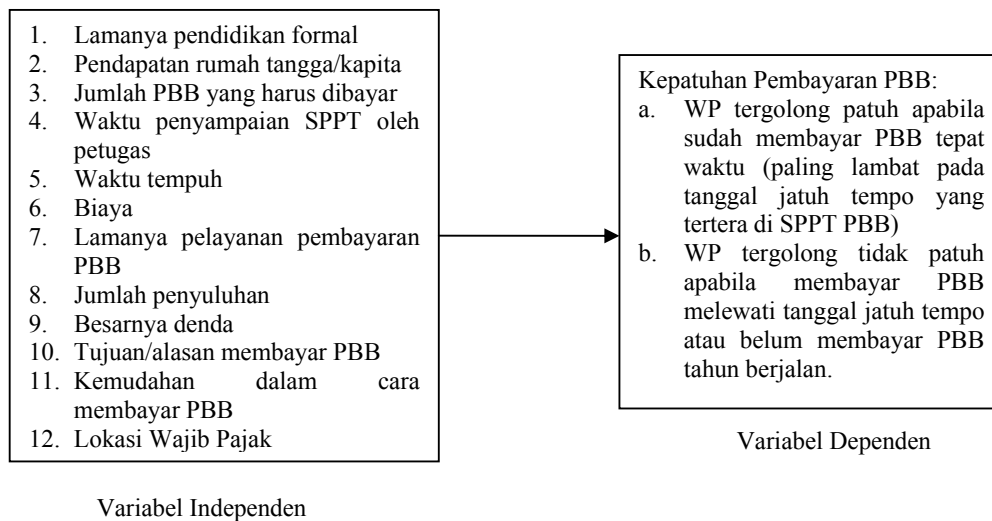
- Lamanya pendidikan formal. Variabel ini dimasukkan ke dalam model sehubungan dengan adanya penelitian Hijrah (2008), bahwa salah satu faktor yang dapat menghambat penerimaan PBB adalah tingkat pendidikan.
- Pendapatan rumah tangga/kapita. Variabel ini masuk ke dalam model sehubungan dengan adanya penelitian Hijrah (2008), Singh (2005) dan Budirahardjo (2008), bahwa perilaku seseorang untuk membayar PBB tepat waktu antara lain dapat dipengaruhi oleh besarnya pendapatan.
- Jumlah PBB yang harus dibayar. Variabel ini masuk ke dalam model sehubungan dengan adanya penelitian Budirahardjo (2008) bahwa penerimaan PBB dapat dipengaruhi oleh jumlah PBB yang harus dibayar.
- Waktu Penyampaian SPPT PBB oleh petugas. Variabel ini masuk ke dalam model karena selain penyampaian SPPT merupakan bagian dari pelayanan



yang diberikan oleh petugas, juga sebagaimana disebutkan oleh Sutopo (1992), salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat keberhasilan pemungutan PBB diantaranya adalah penyampaian SPPT yang tepat waktu.

- Waktu tempuh. Variabel ini masuk ke dalam model sehubungan dengan adanya penelitian Hasra (2007) bahwa faktor yang dapat menghambat efektifitas pelaksanaan pemungutan PBB adalah waktu tempuh.
- Biaya. Variabel ini masuk ke dalam model sehubungan dengan adanya penelitian Sandford (1993), bahwa salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak adalah *direct money cost* (uang tunai yang dikeluarkan Wajib Pajak dalam rangka pemenuhan kewajiban pajak, seperti biaya perjalanan ke bank untuk melakukan pembayaran pajak).
- Lamanya pelayanan pembayaran PBB. Variabel ini masuk ke dalam model sehubungan dengan adanya penelitian Sandford (1993), bahwa salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak adalah *time cost* (waktu yang diperlukan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya). Prasetyo (2008) menyebutkan bahwa *time cost* berpengaruh negatif signifikan thdp kepatuhan WP.
- Jumlah penyuluhan. Variabel ini masuk ke dalam model karena penyuluhan merupakan sarana yang disediakan oleh pemerintah untuk menyampaikan informasi, konsultasi dan bimbingan perpajakan secara berkesinambungan kepada masyarakat guna meningkatkan pengetahuan, kesadaran dan kemauan anggota masyarakat tersebut untuk memperoleh hak dan melaksanakan kewajiban perpajakannya. Prahastuti (1999) menyebutkan bahwa penyuluhan berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP.
- Besarnya denda. Variabel ini diperhitungkan ke dalam model karena salah satu upaya untuk mengatasi ketidakpatuhan WP adalah menegakkan *law enforcement*, di antaranya melalui pengenaan denda. Hijrah (2008) menyebutkan bahwa salah satu faktor yang dapat menghambat penerimaan PBB diantaranya adalah pemberian sanksi yang belum sepenuhnya diterapkan. Salamun (1993:266) antara lain menyebutkan bahwa ada tidaknya sanksi bagi pelanggar pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajibannya.

- Tujuan/alasan utama membayar PBB selama ini. Variabel ini masuk ke dalam model sehubungan dengan adanya penelitian Kirchler, dkk (2008), bahwa salah satu hal yang dapat memotivasi Wajib Pajak untuk patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya adalah adanya kesadaran mengenai fungsi pajak dan kewajibannya sebagai warga negara.
- Kemudahan dalam cara membayar PBB. Variabel ini masuk ke dalam model karena sebagaimana disebutkan oleh Sutopo (1992), salah satu faktor yang dapat mempengaruhi tingkat keberhasilan pemungutan PBB diantaranya adalah kemudahan cara membayar PBB.
- Lokasi Wajib Pajak. Variabel ini diperhitungkan dalam model karena Joulfaian and Rider (1998), menyatakan bahwa tempat tinggal/lokasi di mana Wajib Pajak tinggal turut mempengaruhi perilaku kepatuhan Wajib Pajak.



## 2.4 Perumusan Hipotesis

Dengan telah ditetapkan variabel dependen dan independen di atas, maka perumusan hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Lamanya pendidikan formal berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan pembayaran PBB
2. Pendapatan rumah tangga/kapita berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan pembayaran PBB

3. Jumlah PBB yang harus dibayar berpengaruh negatif signifikan terhadap kepatuhan pembayaran PBB
4. Waktu penyampaian SPPT oleh petugas berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan pembayaran PBB
5. Waktu tempuh ke tempat pembayaran PBB berpengaruh negatif signifikan terhadap kepatuhan pembayaran PBB
6. Biaya yang dikeluarkan untuk pergi ke dan pulang dari tempat pembayaran PBB berpengaruh negatif signifikan terhadap kepatuhan pembayaran PBB
7. Lamanya pelayanan pembayaran PBB yang dialami berpengaruh negatif signifikan terhadap kepatuhan pembayaran PBB
8. Jumlah penyuluhan tentang PBB berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan pembayaran PBB
9. Besarnya denda berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan pembayaran PBB
10. Tujuan/alasan membayar PBB berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan pembayaran PBB
11. Kemudahan dalam cara membayar PBB berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan pembayaran PBB
12. Lokasi Wajib Pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan pembayaran PBB