

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pajak merupakan gejala sosial dan hanya terdapat dalam suatu masyarakat. Tanpa ada masyarakat, tidak mungkin ada suatu pajak. Perlu di ketahui, bahwa manusia hidup bermasyarakat masing-masing (individu) membawa hak dan kewajiban. Akan tetapi dalam hal ini ada proses timbal balik antara individu dan masyarakat. Artinya, ada hak dan kewajiban individu terhadap masyarakat begitu juga sebaliknya, hak dan kewajiban masyarakat terhadap individu.¹

Pajak bersifat dinamik dan mengikuti perkembangan kehidupan sosial dan ekonomi negara serta masyarakat. Tuntutan akan peningkatan penerimaan, perbaikan dan perubahan mendasar dalam segala aspek perpajakan menjadi alasan dilakukannya reformasi perpajakan dari waktu ke waktu yang berupa penyempurnaan terhadap kebijakan perpajakan dan sistem administrasi perpajakan, agar basis pajak dapat semakin diperluas, sehingga potensi penerimaan pajak yang tersedia dapat dipungut secara optimal dengan menjunjung asas keadilan sosial dan memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak.

Berdasarkan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah dan Undang-undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang perimbangan keuangan dari Pemerintah Pusat ke Pemerinah Daerah, maka daerah diberi kewenangan untuk mengurus rumah tangganya sendiri. Salah satu kewenangan

¹Soemitro, Rochmat dan Kania Sugiharti, Dewi. *Asas dan Dasar Perpajakan*. (Bandung; Refika Aditama. 2010) h.1

tersebut adalah dengan mengelola keuangan secara mandiri. Untuk dapat mengelola keuangannya setiap daerah harus dapat dukungan dari sumber-sumber keuangan yang berasal dari Pendapatan Asli Daerah, Dana Perimbangan, Pinjaman Daerah, dan lain-lain Pendapatan yang Sah.

Program meningkatkan optimalisasi terhadap PAD, maka dikeluarkan Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Dengan di keluarkannya undang-undang ini pemerintah daerah diberikan kewenangan sepenuhnya untuk mengelola pajak daerah dan retribusi daerah. Salah satu pajak daerah yang pengelolaanya diserahkan sepenuhnya kepada daerah melalui Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 ini adalah Pajak Bumi dan Bangunan (PBB).

Pajak Bumi dan Bangunan adalah pajak yang dipungut atas tanah dan bangunan karena adanya keuntungan dan atau kedudukan sosial ekonomi yang lebih baik bagi orang atau bada yang mempunyai suatu hak atasnya atau memperoleh manfaat dari padanya. Dasar pengenaan pajak dalam PBB adalah Nilai Jual Objek Pajak (NJOP). NJOP ditentukan berdasarkan harga pasar per wilayah dan ditetapkan setiap tahun oleh menteri keuangan.²

Penyerahan PBB sebagai pajak daerah diharapkan masing-masing daerah harus memiliki penerimaan yang cukup untuk membiayai penyelenggaraan pemerintah dan dapat meningkatkan perekonomian suatu serta meningkatkan kualitas pelayanan bagi Wajib Pajak. Penyerahan pengelolaan PBB yang

² Suryarini, Trisni dan Tarmudji, Tarsis. *Pajak di Indonesia*. (Yogyakarta: Graha Ilmu.2012) h. 69

sebelumnya merupakan pajak pusat menjadi pajak daerah ini dilakukan dengan berbagai pertimbangan.

Dalam Pedoman Umum Pengelolaan PBB yang di terbitkan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) disebutkan beberapa alasan pendaerahan PBB. Pertama, secara konseptual PBB dapat dipungut daerah karena lebih bersifat lokal, visibilitas, serta objek pajak tidak dapat berpindah-pindah, dan terdapat hubungan yang erat antara pembayar pajak dengan yang menikmati pajak tersebut. Kedua, pengalihan PBB kepada daerah diharapkan mampu meningkatkan PAD dan memperbaiki struktur APBD. Ketiga, pengalihan PBB kepada daerah dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan memperbaiki aspek transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaannya. Keempat, berdasarkan praktek di banyak Negara PBB termasuk dalam jenis *local tax*.

Sejak pengalihan pembayaran dan pelayanan dari Kantor Pelayanan Pajak (KPP) ke Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah (Bappenda) tersebut masih banyak ketimpangan yang terjadi salah satunya dalam hal pengelolaan data piutang seperti halnya yang terjadi pada Kota Cimahi. Pengelolaan data piutang di Bappenda Kota Cimahi masih dirasa belum efektif. Di katakan belum efektif ini karena berdasarkan observasi di lapangan masih banyak data sampah. Data sampah yakni data yang tidak relevan dengan realita di lapangan.

Data sampah yang di maksud di atas ialah SPPT ganda atau *double*, Tanah guntai, Wajib Pajak (WP) tidak jelas, dan Objek Pajak tidak jelas. SPPT ganda itu yaitu satu objek pajak tapi beberapa subjek pajak. Contohnya, ada satu SPPT dengan tanah seluas 1000m dengan kepemilikan global atau warisan, tapi

sebetulnya tanah ini sudah tidak ada karena sudah di mutasi oleh 10 orang menjadi 100m. Tapi yang di bayarkan hanya yang 100m karena memang sudah jelas ada sertifikat rumah. Akhirnya SPPT yang 1000m di terbitkan, begitu juga dengan SPPT yang 100m pun di terbitkan dan menjadi tunggakan karena tidak jelasnya subjek pajak. Jadi SPPT yang 1000m itu tidak dibayarkan dan SPPT tersebut terus di terbitkan.

Tanah guntai yaitu pemilik tanah secara guntai atau *absentee* bukannya orang yang menggarap tanah tetapi orang-orang yang bukan merupakan penduduk setempat, yang mendapatkan tanah tersebut secara jual beli, pewarisan atau cara-cara lain, dan penggunaan tanah itu bukan untuk diolah sebagaimana peruntukkan tanahnya tetapi hanya sebagai sarana investasi. Dalam kasus ini sering terjadi ialah subjek dalam SPPT pajak adalah nama si penggarap tanah yang jelas-jelas bukan subjek pajak sebenarnya. Akhirnya si penggarap tidak membayar pajak terutang tersebut.

Wajib pajak tidak jelas disini maksudnya karena kasus-kasus di atas menyebabkan banyak wajib pajak tidak jelas. Yang akhirnya menyebabkan data sampah tersebut. Kasus-kasus di atas di dukung dengan data seperti pada tabel berikut:

Tabel 1.1.

Jumlah Data Piutang Badan Pengelolaan Pendapatan Kota Cimahi

No	Nama Kecamatan	Jumlah		
		SPPT ganda	Tanah guntai	WP tidak jelas
1	Cimahi selatan	29	285	19

2	Cimahi tengah	143	228	377
3	Cimahi utara	179	762	1301

Sumber: Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah 2014

Berdasarkan tabel di atas, pelayanan pajak di Kota Cimahi masih belum optimal karena SPPT ganda, tanah guntai, Wajib Pajak tidak jelas masih terhitung tinggi dan belum teratasi, seperti: terdapatnya Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT) ganda atau *double*, dikarenakan kurang telitnya sumber daya manusia di Bappenda dalam menginput data dari KPP ke Bappenda, mengelola data pada komputerisasi atau kurang profesionalismenya pegawai di Bappenda; banyaknya tanah guntai dikarenakan banyaknya tanah investasi yang tidak dilaporkan oleh KPP kepada Bappenda, juga dikarenakan sulitnya Bappenda untuk mengetahui pihak terkait pemilik tanah, juga karena tidak adanya laporan sehingga sulitnya menginput data tanah waris yang disebabkan ketidaktahuan ahli waris terhadap tanah waris; Wajib Pajak (WP) tidak jelas dikarenakan kurangnya sosialisasi untuk membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) dimana ia membeli tanah dan bangunan tersebut, kurangnya kesadaran WP untuk membayar PBB pada bumi dan bangunan terutang.

Berdasarkan pemaparan pada latar belakang di atas penulis tertarik untuk mengadakan penelitian lebih lanjut. Dengan demikian penelitian ini penulis memberi judul **“Pengaruh Efektivitas Pengalihan Pajak Bumi dan Bangunan terhadap Kualitas Pelayanan Pajak di Kota Cimahi”**.

1.2. Identifikasi Masalah

Dari latar belakang masalah di atas, penulis mengidentifikasi masalah yang ada sebagai berikut:

1. Adanya SPPT double atau ganda kepada wajib pajak.
2. Adanya kesalahan atau ketidakjelasan nama kepemilikan tanah.

1.3. Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang sudah dijelaskan terdapat rumusan masalah yaitu :

1. Bagaimana efektivitas pengalihan Pajak Bumi dan Bangunan di Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kota Cimahi?
2. Bagaimana Kualitas Pelayanan Pajak di Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kota Cimahi?
3. Seberapa besar pengaruh efektivitas pengalihan Pajak Bumi dan Bangunan terhadap Kualitas Pelayanan Pajak di Kota Cimahi?

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka penulis memiliki tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui efektivitas pengalihan Pajak Bumi dan Bangunan di Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kota Cimahi?
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan pajak di Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kota Cimahi.

3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh efektivitas pengalihan Pajak Bumi dan Bangunan terhadap Kualitas Pelayanan Pajak di Kota Cimahi.

1.5. Kegunaan Penelitian

Ada dua jenis kegunaan penelitian yang penulis kemukakan, yaitu :

1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pengalaman serta memperluas wawasan dalam menerapkan teori-teori yang peneliti peroleh selama perkuliahan dan bagi pengembangan ilmu Administrasi Publik pada umumnya, khususnya mengenai efektivitas pengalihan pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan.

2. Secara Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi pihak-pihak yang terkait serta pihak lain yang mempunyai perhatian terhadap masalah pelayanan pajak.

1.6. Kerangka Pemikiran

Pengalihan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) akan sangat berpotensi terhadap pendapatan asli daerah serta meningkatkan kualitas pelayanan pajak bagi Wajib Pajak jika dijalankan dengan efektif. Jika dengan adanya pengalihan Pajak Bumi dan Bangunan yang mampu di jalankan dengan efektif maka akan berpengaruh terhadap kontribusi yang diberikan oleh Pajak Bumi dan Bangunan terhadap Pendapatan Asli Daerah. Jauh lebih dalam lagi jika pendapatan asli

daerah semakin banyak maka akan membantu dalam memenuhi kebutuhan-kebutuhan daerah serta mampu mensejahterakan masyarakat meningkatkan kualitas pelayanan pajak bagi Wajib Pajak khususnya masyarakat Kota Cimahi.

Dasar pemikiran yang peneliti lakukan dalam penelitian ini mengenai desentralisasi Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) yang berhubungan dengan kualitas Pelayanan Pajak. Peneliti mendeteksi bebreapa kendala dan hambatan mengenai efektivitas pengalihan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) yang dihadapi Badan Pendapatan dan Pengelolaan Daerah yang diduga berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Pajak. Dengan dasar pemikiran tersebut, maka diartikan dengan teori pendukung yang berkaitan dengan hal pengambilan judul yang peneliti angkat, yakni pemapannya sebagai berikut.

Secara sederhana Siagian menyatakan bahwa “Efektivitas berarti penyelesaian pekerjaan tepat pada waktu yang telah ditetapkan”. Artinya apakah pelaksanaan suatu tugas dinilai baik atau tidak, terutama menjawab pertanyaan bagaimana cara melaksanakannya dan berapa biaya yang dikeluarkannya untuk itu. Menurut Gordon yang dialih bahasakan oleh Jimmy Sadeli, Efektivitas adalah suatu cara atau metode yang dilakukan setiap karyawan dengan menggunakan sumber daya yang terbatas untuk mencapai suatu sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya dengan membandingkan sasaran yang ingin dicapai dengan hasil nyata yang ingin dicapai setelah pekerjaan tersebut selesai dikerjakan.

Efektifitas adalah hasil membuat keputusan untuk menunjukkan pengarahan tenaga kerja bawahan atau disebut juga manajemen efektivitas kepemimpinan yang membantu memenuhi misi pencapaian tujuan. Efektivitas

berarti melaksanakan pekerjaan dengan benar. Efektivitas berarti memilih sasaran yang tepat. Menurut H. Emerson yang dikutip oleh Handayani Ningrat Soewarna, arti efektivitas ialah pengukuran dalam arti tercapainya sasaran-sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.³

Sehingga dalam hal ini peneliti menyimpulkan efektivitas yaitu ukuran sejauhmana tujuan telah tercapai berdasarkan sasaran dan perencanaan yang telah ditetapkan sebelumnya. Mengenai hal ini jika dikaitkan dengan efektivitas pengalihan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), dengan adanya tujuan pengalihan wewenang desentralisasi khususnya desentralisasi fiskal Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), yang memberikan kewenangan daerah untuk mengurus rumah tangganya sendiri dan mampu meningkatkan kualitas pelayanan. Maka perlu adanya pengukuran sejauh mana pengalihan/ desentralisasi Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) dapat dijalankan dengan efektif, dengan ini efektivitas dapat diukur melalui dimensi , yaitu:

1. ketepatan penentuan waktu
2. ketepatan perhitungan biaya
3. ketepatan dalam melakukan perintah
4. ketepatan dalam melakukan tujuan⁴

Selain itu mengenai kualitas pelayanan menurut Karante seperti yang dikutip Siti Kurnia Rahayu menjelaskan bahwa kualitas pelayanan beserta aparat perpajakan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya optimalisasi

³ Soewarna, Handayani Ningrat. *Pengantar Studi Administrasi dan Manajemen*. (Jakarta: PT Gunung Agung. 2010) h. 16

⁴ Makmur. *Efektivitas Kebijakan Kelembagaan Pengawasan*. (Bandung: Refika Aditama. 2011) h. 15

penerimaan pajak.⁵ Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan perusahaan/ organisasi yang diharapkan dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan. Menurut Moenir Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui system prosedur, dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.⁶ Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu ia merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan masyarakat.

Pelayanan secara umum yang didambakan setiap orang ialah:

1. Kemudahan dalam pengurusan kepentingan.
2. Mendapatkan pelayanan wajar.
3. Mendapatkan perlakuan sama tanpa pilih kasih.
4. Mendapatkan perlakuan jujur dan terus terang.⁷

Pelayanan diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Lebih lanjut dikatakan pelayanan dapat diartikan, pemberi layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

⁵ Rahayu, Siti Kurnia. *Perpajakan Indonesia: Konsep dan Aspek Formal*. (Yogyakarta: Graha Ilmu. 2010) h.28

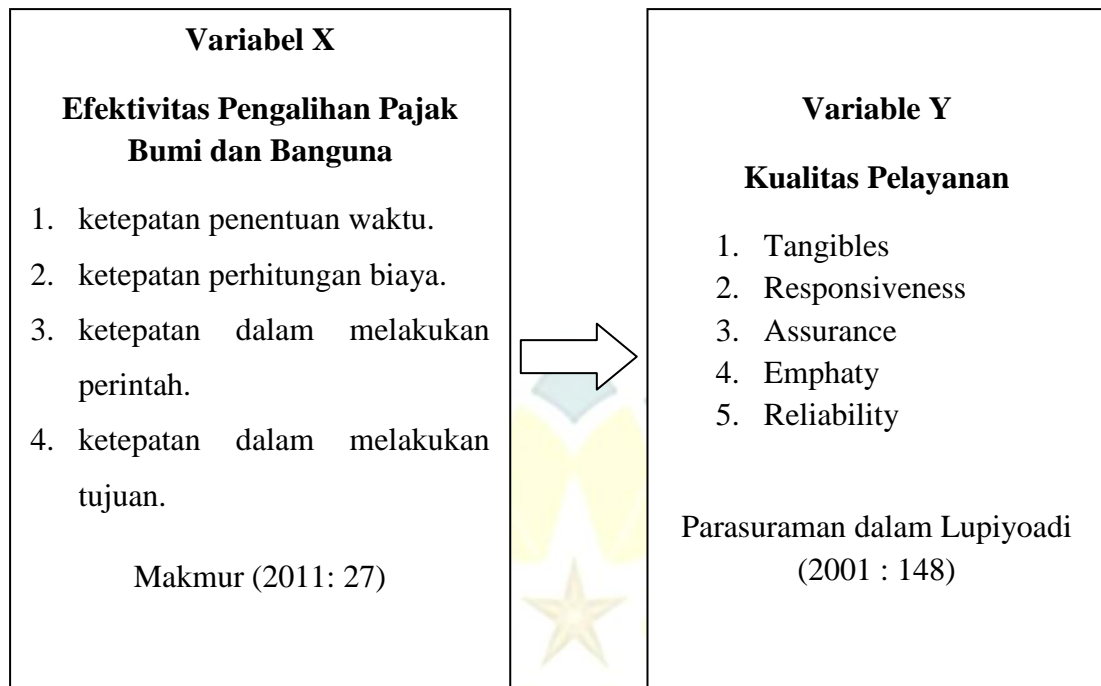
⁶ Moenir. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. (Jakarta: PT Bumi Aksara. 2001) h.27

⁷ Moenir. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. (Jakarta: PT Bumi Aksara. 2001) h.41

Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi:

1. *Tangibles*, bukti fisik yaitu kemampuan perusahaan atau organisasi dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. yang dimaksud bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dan pelayanan yang diberikan.
2. *Reliability* atau kehandalan yaitu kemampuan organisasi untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
3. *Responsiveness*, atau daya tanggap yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan cepat dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas.
4. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai organisasi atau lembaga atau badan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada organisasi. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.
5. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.

SKEMA PEMIKIRAN



1.7. Hipotesis

Hipotesis dapat diartikan sebagai suatu jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Berdasarkan kerangka pemikiran yang telah dikemukakan diatas, maka peneliti mengemukakan hipotesis asosiatif dari penelitian ini adalah : “Pengaruh Efektivitas Pengalihan Pajak Bumi dan Bangunan terhadap Kualitas Pelayanan Pajak di Kota Cimahi” adapun hipotesis statistiknya adalah sebagai berikut:

1. H_0 : Efektivitas Pengalihan Pajak Bumi dan Bangunan tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pajak di Kota Cimahi
2. H_1 : Efektivitas Pengalihan Pajak Bumi dan Bangunan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pajak di Kota Cimahi

