

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pajak (dari bahasa Latin *taxo*; ‘rate’) adalah iuran rakyat kepada negara berdasarkan undang-undang, sehingga dapat dipaksakan, dengan tidak mendapat balas jasa secara langsung. Pajak dipungut berdasarkan norma-norma hukum untuk menutup biaya produksi barang dan jasa kolektif untuk mencapai kesejahteraan umum. Penolakan untuk membayar, penghindaran, atau perlawanan terhadap pajak pada umumnya termasuk pelanggaran hukum. Menurut Charles E. McClure (2016:13), pajak adalah kewajiban finansial atau retribusi yang dikenakan terhadap wajib pajak (orang pribadi atau Badan) oleh Negara atau institusi yang fungsinya setara dengan Negara yang digunakan untuk membiayai berbagai macam pengeluaran publik.

Pembayaran pajak merupakan perwujudan dari kewajiban negara dan peran serta masyarakat mengumpulkan dana untuk membiayai negara dan pembangunan nasional. Pajak yang bertujuan meningkatkan kesejahteraan seluruh rakyat melalui perbaikan dan penambahan pelayanan publik, mengalokasikan pajak tidak hanya untuk rakyat pembayar pajak juga untuk kepentingan rakyat yang tidak wajib membayar pajak.

Pajak dipungut berdasarkan Norma-Norma Hukum untuk menutup biaya produksi barang dan jasa kolektif untuk mencapai kesejahteraan umum. Penolakan untuk membayar, penghindaran, atau perlawanan terhadap pajak pada umumnya termasuk pelanggaran hukum. Lembaga pemerintah yang mengelola perpajakan negara di Indonesia adalah Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang merupakan salah satu Direktorat Jenderal yang ada di bawah naungan Kementerian Keuangan Republik Indonesia.

Undang-Undang Dasar 1945 merupakan dasar hukum yang paling tinggi dalam struktur perundang-undangan di Indonesia. Oleh karena itu pengaturan mengenai keuangan negara

selalu didasarkan pada undang-undang ini, khususnya dalam bab VIII Undang-Undang Dasar 1945 Amandemen IV pasal 23 mengatur tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN)

Pajak Bumi dan Bangunan adalah pungutan atas tanah dan bangunan yang muncul karena adanya keuntungan dan/atau kedudukan sosial ekonomi bagi seseorang atau badan yang memiliki suatu hak atasnya, atau memperoleh manfaat dari padanya. Jika dilihat dari sifatnya, Pajak Bumi dan Bangunan merupakan pajak yang bersifat kebendaan. Artinya, besaran pajak terutang ditentukan dari keadaan objek yaitu bumi dan/atau bangunan. Sedangkan keadaan subjeknya tidak ikut menentukan besarnya barang. Ternyata, tidak semua objek bumi bangunan bisa dikenakan PBB. Terdapat juga objek pajak yang tidak dapat dikenakan PBB. Namun, objek pajak tersebut harus memiliki kriteria tertentu yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1994 Tentang Pajak Bumi dan Bangunan.

Pajak Bumi dan Bangunan merupakan jenis ajak daerah yang sepenuhnya diatur oleh pemerintah dalam menentukan besar pajaknya, pajak ini penting untuk pelaksanaan dan peningkatan pembangunan serta meningkatkan kemakmuran dan kesejahteraan rakyat (Amanah, 2015). Oleh karena itu perlu adanya peningkatan peran serta masyarakat. Menurut Puspita (2014), pajak ini bersifat kebendaan, artinya besaran pajak terutang ditentukan oleh keadaan objek yaitu bumi / tanah / dan atau bangunan.

Bumi dan bangunan memberikan keuntungan dan kedudukan sosial ekonomi yang lebih baik bagi orang/badan yang mempunyai suatu hak atasnya atau memperoleh manfaat darinya (Jati, 2016). Oleh sebab itu, mereka diwajibkan untuk memberikan sebagian dari manfaat yang diperolehnya kepada negara melalui pajak. Hasil penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) ditujukan untuk kepentingan masyarakat daerah yang diduduki (Hidayanti, 2014).

Dalam rangka meningkatkan penerimaan daerah dari sektor perpajakan, maka pemerintah juga melakukan amandemen pada peraturan perundang-undangan dibidang pajak dan retribusi daerah. Tindakan pemerintah tersebut merupakan peran serta pemerintah dan dukungan amandemen Undang-Undang yang telah dibuat oleh pemerintah Indonesia berkaitan dengan pajak adalah amandemen pada Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Bumi dan Bangunan.

Dasar pengenaan pajak dalam PBB adalah Nilai Jual Objek Pajak (NJOP). NJOP ditentukan berdasarkan harga pasar perwilayah dan ditetapkan setiap tahun oleh menteri keuangan. Besarnya PBB yang terutang diperoleh dari perkalian tarif (0.5%) dengan NJKP. Nilai Jual Kena Pajak ditetapkan sebesar 20% dari NJOP (jika NJOP kurang dari 1 miliar rupiah) atau 40% dari NJOP (jika NJOP senilai 1 miliar rupiah atau lebih). Besaran PBB yang terutang dalam satu tahun pajak diinformasikan dalam Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT).

PBB dikenakan terhadap objek pajak berupa tanah dan atau bangunan yang didasarkan pada azas kenikmatan dan manfaat, dan dibayar setiap tahun. PBB pengenaannya didasarkan pada Undang-Undang No. 12 Tahun 1985 tentang Pajak Bumi dan Bangunan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang No. 12 Tahun 1994.

Pelayanan publik yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014, komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi

Persyaratan, prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya/tarif, produk pelayanan, dan penanganan pengaduan. Jika suatu Instansi pemerintah dan lembaga lainnya mampu menerapkan standar kualitas tersebut maka sudah dapat dikatakan bahwa Instansi pemerintah dan lembaga tersebut telah memberikan kualitas pelayanan yang baik.

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dimana tercipta hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan, baik jasa, manusia. Pelayanan publik berkaitan erat dengan kemampuan, daya tanggap, ketepatan waktu, dan sarana prasarana yang tersedia. Apabila layanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang berkualitas. Sebaliknya jika layanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut tidak berkualitas. Baik buruknya kualitas layanan bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa/layanan melainkan berdasarkan pada persepsi konsumen dan aturan atau ketentuan tentang kualitas pelayanan.

Selama triwulan pertama tahun 2020, KPP Pratama Kupang memperoleh angka total 88,99% dalam hal kualitas pelayanan. Hal ini dibuktikan dengan kotak penilaian kualitas pelayanan yang dibuka pada pertengahan bulan April lalu di Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) serta layanan Live Chat via aplikasi WhatsApp (Senin, 21/4).

Dari hasil yang direkap, KPP Pratama Kupang memperoleh hasil kualitas pelayanan yang cukup memuaskan pada bulan Januari sebesar 96,78%, Februari 83,65%, dan Maret 89,33%. Hasil tersebut didapat dari total 2515 wajib pajak yang mendapat layanan di Tempat Pelayanan Terpadu dan Layanan Live Chat sejak tanggal 1 Januari s.d 31 Maret 2020.

Pentingnya penulisan ini untuk mengetahui sejauh mana: **“Kualitas Pelayanan Pajak Bumi Dan Bangunan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kupang.”**

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan Uraian pada latar belakang diatas, maka yang menjadi masalah pokok adalah:

1. Bagaimana Respon Masyarakat terhadap Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan?
2. Bagaimana Kemampuan Melayani dalam Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan?
3. Bagaimana Ketepatan Waktu dalam Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan?

C. Tujuan Penulisan

Tujuan Penulisan:

1. Untuk mengetahui bagaimana respon masyarakat terhadap pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan.
2. Untuk mengetahui bagaimana Kemampuan Melayani dalam Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan.
3. Untuk mengetahui bagaimana Ketepatan Waktu dalam Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan.

D. Manfaat Penulisan:

Manfaat-manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Penulis, dapat menambah pengetahuan sebagai bekal dalam menerapkan ilmu yang telah diperoleh dibangku kuliah dalam dunia kerja yang sesungguhnya.
2. Bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kupang, hasil penelitian ini dapat berguna sebagai bahan masukan bagi ilmu pengetahuan, khususnya di bidang perpajakan terkait Kualitas Pelayanan PBB pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kupang
3. Bagi Almamater, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi dan referensi bacaan bagi semua pihak yang membutuhkan.

E. Metode Penulisan

1. Jenis dan Sumber Data

Dalam penulisan ini, digunakan jenis dan sumber data sebagai berikut :

- a. Data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari para informan. Informan adalah orang atau pelaku yang benar-benar tahu dan menguasai masalah, serta terlibat langsung dengan masalah penelitian.
- b. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh melalui refrensi ilmiah, observasi dokumen dan dokumen resmi dari instansi-instansi terkait dengan penelitian ini yang diperlukan untuk menunjang data prima.

2. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut :

- a. Wawancara, yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui tatap muka dan wawancara antara informan yang terkait dengan penelitian ini.
- b. Observasi, yaitu pengamatan langsung ke lokasi penelitian.

Mengamati dan mendengar secara langsung tanpa melakukan manipulasi, meneliti, mengecek kebenaran data, pengisian data serta jawaban dari informan.

3. Teknik Analisis Data

Teknik analisa data yang digunakan adalah analisis deskriptif kualitatif. Teknik analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lainnya sehingga mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain.