

PENGARUH PENYESUAIAN KENAIKAN NJOP SETIAP TAHUN DAN KUALITAS PELAYANAN PETUGAS PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK UNTUK PBB-P2 DI UPPRD WILAYAH KECAMATAN KEMAYORAN

Via Anggraeni¹, Alief Ramdan^{2*}

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi

Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Indonesia

Email : piawanggraeni@gmail.com¹, alief.ramdan@gmail.com²

*Corresponding Author

ARTICLE INFO

ABSTRACT

Keywords

Annual NJOP Increase Adjustments, Officer Service Quality, and Taxpayer Compliance

This research was conducted because of the difference between PBB-P2 revenue and the realization target, as well as facts on the ground regarding the quality of service of officers with Taxpayer Compliance and was also supported by previous research, so this research is a confirmatory study. This study was conducted to find out how much influence the adjustment of the increase in NJOP every year and the quality of service of officers with Taxpayer Compliance for PBB-P2 in UPPRD Kemayoran District This study uses correlation and determination methods to see how much influence free variables and bound variables have. The population and samples in this study were taxpayers who were used as saturated samples, respondents were given statements using the Linkert scale. Based on the analysis of data carried out, it shows that between Variable X1 (Adjustment of NJOP Increase Every Year), Variable X2 (Quality of Officer Service and Variable Y (Taxpayer Compliance) has an influence so that the results of hypothesis testing that have been carried out in this study, concluded that the research hypothesis is "There is a positive and significant influence between" Adjustment of NJOP Increase Every Year and Quality of Service of Officers With Taxpayer Compliance For PBB-P2 in Kemayoran Subdistrict Area" although the influence is low, due to other factors that affect taxpayer compliance.

PENDAHULUAN

Dalam melaksanakan kebijakan-kebijakan ini di bidang pendapatan daerah itu sendiri meliputi pengusulan, penetapan, hingga penagihan pajak dan retribusi daerah yang penetapannya dilakukan melalui penetapan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kota Provinsi DKI Jakarta. Kantor Kecamatan Kemayoran adalah salah satu Kantor Camat di Kota Jakarta Pusat yang memiliki tugas dan tanggung jawab tersebut di mana salah satu pajak yang dibebankan kepada Kantor Kecamatan kemayoran saat ini adalah pemungutan pajak bumi dan bangunan. Berikut ini penelitian menyajikan data penerimaan pajak bumi dan bangunan pada Kantor UPPRD Wilayah Kecamatan kemayoran sebagai berikut :

Tabel 1.1 Data Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Unit Pelayanan Pemungutan Pajak dan Retribusi Daerah Di Wilayah Kecamatan Kemayoran

No.	Tahun	Jumlah Wajib Pajak	Target (Dalam Rupiah)	Realisasi (Dalam Rupiah)
1	2015	46.389	Rp.86.621.000,00	Rp.86.197.877,953
2	2016	44.744	Rp.86.702.000,00	Rp.86.246.676,316
3	2017	52.372	Rp.95.280.000,00	Rp.97.706.487,297
4	2018	52.234	Rp.107.791.000,00	Rp.119.508.559,789

Sumber Data : UPPRD Wilayah Kecamatan Kemayoran

Dari tabel diatas diketahui pada tahun 2016 APBD pada tahun tersebut terlihat menurun dibandingkan tahun sebelumnya hal ini disebabkan karena pada tahun 2015 Gubernur mengeluarkan Peraturan Gubernur Nomor 259 Tahun 2015 tentang Pembebasan Atas Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB-P2) Perdesaan Dan Perkotaan Atas Rumah, Rumah Susun Sederhana Sewa Dan Rumah Susun Sederhana Milik Dengan Nilai Jual Objek Pajak Sampai Dengan Rp1.000.000.000,00. Kemudian pada tahun 2016 mulai diberlakukan nya peraturan baru tersebut dan peraturan pembebasan Pajak Bumi dan Bangunan yang memiliki Nilai Jual Objek Pajak kurang dari Rp. 1.000.000.000. Namun dalam realisasinya penerimaan PBB-P2 pada tahun 2016 sedikit lebih tinggi dari tahun sebelumnya. Dan pada tahun 2017 & 2018 terjadi kenaikan pada anggaran maupun pada realisasinya hal ini disebabkan karena bangun apartement yang sudah banyak ditempat pada tahun tersebut sehingga penerimaan PBB-P2 bertambah.

Berdasarkan tabel tersebut dan berdasarkandata dari Badan Pendapatan Daerah Provinsi DKI Jakarta, terlihat bahwa jumlah penerimaan pajak bumi dan bangunan belum dapat di capai sesuai target yang telah di tentukan. Namun di sisi lain besaran jumlah wajib pajak yang semakin bertambah setiap tahunnya periode yaitu tahun 2015 sampai 2021. Salah satu pendukung Keberhasilan dan terlealisasinya penerimaan pajak bumi dan bangunan itu sendiri dari kepatuhan wajib pajak dalam mematuhi peraturan perundang- undang, sadar akan kewajiban, kepatuhan,dan kontribusi serta kesanggupan masyarakat sebagai objek pajak. Kepatuhan wajib pajak juga dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu kondisi sistem administrasi perpajakan suatu negara, kualitas pelayanan perpajakan yang diberikan kepada wajib pajak, kualitas penegakan hukum perpajakan, kualitas pemeriksaan pajak, tinggi rendahnya tarif pajak yang ditetapkan, kemauan dan kesadaran wajib pajak dan perilaku wajib pajak. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi GAP tersebut.

Terkait dengan hal tersebut tentu membutuhkan suatu kajian guna mengetahui faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan berdasarkan data dari uraian yang dibahas sebelumnya maka penulis tertarik untuk meneliti dan ingin mengetahui apakah Penyesuaian Kenaikan NJOP setiap tahun dan Kualitas Pelayanan Petugas Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak untuk PBB-P2 di UPPRD Wilayah Kecamatan Kemayoran. Penulis memfokuskan penelitian ini dengan penelitian konfirmasi untuk mengetahui apakah penelitian terdahulu atau penelitian sebelumnya memiliki persamaan hasil penelitian atau memiliki perbedaan , artinya boleh jadi penyesuaian kenaikan NJOP setiap tahun dan kualitas pelayanan petugas pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, tetapi nilai pengaruh atau derajat pengaruhnya NJOP dan kualitas pelayanan petugas pajak terhadap kepatuhan wajib pajak berbeda pada penelitian sebelumnya. Berdasarkan uraian tersebut di atas, penulis akan melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Penyesuaian Kenaikan Nilai Jual Objek Pajak (NJOP) Setiap Tahun dan Kualitas Pelayanan Petugas Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Untuk PBB-P2 Di UPPRD Wilayah Kecamatan Kemayoran.”**

KAJIAN PUSTAKA

1. **Pajak** : Menurut Rochmat Soemitro yang dikutip oleh Mardiasmo menyatakan bahwa : “Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undangundang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal (kontraprestasi), yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum”.
2. **Kualitas Pelayanan** : Menurut Devano dan Rahayu (dalam, Resti 2016) kualitas pelayanan adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh kantor pelayanan pajak sebagai upaya pemenuhan kebutuhan wajib pajak dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundangan, yang mana bertujuan untuk menjaga kepuasan wajib pajak yang diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.
3. **Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)** : adalah Pajak Negara yang dikenakan terhadap bumi dan / atau bangunan berdasarkan Undang-undang nomor 12 Tahun 1985 tentang Pajak Bumi dan Bangunan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang nomor 12 Tahun 1994. Pajak Bumi dan Bangunan adalah pajak yang bersifat kebendaan dalam arti besarnya pajak terutang ditentukan oleh keadaan objek yaitu bumi / tanah dan / atau bangunan, keadaan subyek (siapa yang membayar) tidak ikut menentukan besarnya pajak. Pajak Bumi dan Bagunan merupakan pajak pusat dimana presentase pembagian hasil penerimaannya sebagian besar dialokasikan ke daerah. Pajak yang dipungut atas tanah dan bangunan karena adanya keuntungan dan/atau kedudukan sosial ekonomi yang lebih baik bagi orang maupun badan yang mempunyai suatu hak atas atau memperoleh manfaat padanya. Objek pajak dari pajak bumi dan bangunan adalah bumi yang meliputi tanah dan peralihan pedalaman serta laut wilayah kabupaten, kota. Bangunan adalah kontruksi teknik yang ditanam atau diletakan secara tetap pada tanah, perarian, pedalaman, dan laut.
4. **Kepatuhan Wajib Pajak** : yang dikemukakan oleh Normand Nowark dalam Siti Kurnia Rahayu (2013 : 138) sebagai “Suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan

Kerangka Pemikiran

Dikarenakan judul skripsi peneliti adalah “Pengaruh Penyesuaian Kenaikan Nilai Jual Objek Pajak (NJOP) Setiap Tahunan Kualitas Pelayanan Petugas Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Untuk Pajak Untuk PBB-P2 di UPPRD Wilayah Kecamatan Kemayoran”. maka diperlukan beberapa teori sebagai dasar ataupun landasan ilmiah dalam pembuatan skripsi.

METODE PENELITIAN

Pendekatan kuantitatif menggunakan analisis korelasi yang bertujuan untuk menganalisis pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Dalam penelitian Kuantitatif lebih menekankan pada data berupa angka atau jumlah dengan berbagai klasifikasi, antara lain berbentuk frekuensi, nilai rata-rata, persentase, dengan menunjukkan perbedaan, perbandingan, tingkatan dan hubungannya yang diolah secara matematis dengan rumus-rumus statistik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini memiliki hasil yang sama dengan penelitian sebelumnya, penelitian sebelumnya yang di teliti oleh Weny Putri, Feby Astrid Kesaulya, Khairunnisa Universitas Katolik Musi Charitas, dengan Judul “ Pengaruh Penyesuaian Nilai Jual objek Pajak terhadap Kemauan Membayar Pajak Bumi dan Bangunan (Studi pada Wajib Pajak Di Kota Palembang) tahun 2020. Berdasarkan analisis data yang dilakukan menunjukkan bahwa antara Variabel X (Penyesuaian Nilai Jual Objek Pajak) dan Variabel Y (Kemauan Membayar Pajak Bumi dan Bangunan) memiliki pengaruh sehingga memiliki pengaruh dari adanya penyesuaian Njop dengan Kemauan wajib pajak dalam membayar pajak Sedangkan penelitian ini menunjukkan bahwa antara Variabel X1 (Penyesuaian Kenaikan NJOP setiap Tahun), X2 (Kualitas Pelayanan Petugas Pajak) dan Variabel Y (Kepatuhan Wajib Pajak) memiliki pengaruh sehingga hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan dalam penelitian ini, menyimpulkan bahwa hipotesis penelitian yaitu "Terdapat pengaruh positif antara Penyesuaian Kenaikan NJOP Setiap Tahun dan Kualitas Pelayanan Petugas Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Untuk PBB-P2 di UPPRD Wilayah Kecamatan Kemayoran”, yang mencapai 0.419 atau 14,9% yang berarti bahwa ini berarti bahwa sebesar 14,9% variasi yang terjadi pada Kepatuhan Wajib Pajak dipengaruhi oleh Penyesuaian Kenaikan NJOP Setiap Tahun dan Kualitas Pelayanan Petugas Sedangkan sisanya 85,1% dipengaruhi oleh variabel lain.

KESIMPULAN

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa terbukti ada pengaruh positif dan signifikan Penyesuaian Kenaikan NJOP Setiap Tahun dan Kualitas Pelayanan Petugas Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Untuk PBB-P2 di UPPRD Wilayah Kecamatan Kemayoran walaupun presentase rendah oleh karena banyaknya identifikasi masalah lainnya. Meskipun terdapat kenaikan atau penurunan dasar pengenaan, masyarakat akan tetap mau membayar pajak dikarenakan pajak merupakan hal yang wajib di bayar oleh masyarakat karena berifat memaksa dan mengikat karena dilindungi oleh Undang-undang menyebabkan wajib pajak mau tidak mau harus tetap membayar pajak sesuai dengan hutang pajak yang tertera di Surat Ketetapan Pajak Bumi dan Bangunan (SKPBB).

Dan Kualitas pelayanan petugas saat ini sangat di butuhkan di lingkukan kantor instansi pemerintah terutama di bidang pelayanan, di karenakan masyarakat yang semakin memahami dan berperan dalam pembentukan atau penilaian dari kantor instansi tersebut, yang berakibat pada kredibilitas dapakinerja instansi tersebut yang memungkinkan peningkatan yang signifikan untuk pemasukan pajak daerah terutama PBB-P2.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Pandiangan, L. (2014). *Administrasi perpajakan*. Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Ahmad, Jamaluddin. 2015. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Noor, Juliansyah. 2014. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Anggoro, D. D. (2017). *Pajak daerah dan retribusi daerah*. Universitas Brawijaya Press.
- Supramono & Damayanti, Theresia Woro. 2010. *Perpajakan Indonesia*, Yogyakarta: Andi Offset.
- Resmi, S. (2017). *Perpajakan (Edisi 10)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Solichin, A. W. (2015). *Analisis Kebijakan dari Formulasi ke penyusunan model-model implementasi kebijakan publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara, 15.
- Handoyo, E. (2012). *Kebijakan publik*. Semarang: Widya Karya.
- Devano dan Rahayu, (2006). "Perpajakan: Konsep, Teori, dan Isu". Kencana. Jakarta

Jurnal :

- Weny Putri, Feby Astrid Kesaulya dan Khairunnisa. 2020. "Pengaruh Penyesuaian Nilai Jual Objek Pajak Terhadap Kemauan Membayar Pajak Bumi dan Bangunan Studi Pada Wajib Pajak di Kota Pematang Siantar." Volume XIX, No. 2, 72-84.
- Puji Larasati Ningtias, R. Ery Wibowo, Alwiyah Alwiyah, Fatmasari Sukesti, dan Ayu Noviani Hanum. 2020. "Kepatuhan Wajib Pajak Membayar PBB Kecamatan Arut Selatan."
- Mandagi, Johan YusnE'WQidar Sunarti Arik Prasetya. "Pengaruh Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Melakukan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkantoran."
- I Putu Eka Adiputra dan Dewa Gede Wirama. 2017 "Pengaruh Kualitas Pelayanan Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Wajib Pajak" E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana. Vol.18.1. Januari (2017): 588-615.
- Vika Purnama .2018. "Pengaruh Nilai Jual Objek Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Berdampak Pada Pendapatan Daerah." 21110019
- Michael Wenzel. 2004. "AN ANALYSIS OF NORM PROCESSES IN TAX COMPLIAN."
- Fransiska Dyah Ayu Chandra Kirana. 2016. "Penaatan PBB Terhadap Masyarakat di Wilayah Kawasan Rawan Bencana III Merapi di Provinsi DIY Berdasarkan. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah" Jurnal Hukum Universitas Atmajaya Yogyakarta.
- I Wayan Sukada. 14 April 2015. "Bagaimana Menetapkan NJOP Tanah Secara Wajar." Balai Diklat Keuangan Denpasar.

Neng Siti Rohmatul Wahda, Agus Bagianto, Yuniati. 2018. "Pengaruh Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dan Dampaknya Terhadap Efektivitas Penerimaan Pajak Penghasilan Badan." VOL. 2 NO. 2 JANUARI - JUNI 2018 e-ISSN: 2621-5306 VOL. III NO. 1 JANUARI- JUNI 2018 p-ISSN: 2541-5255.

Kadek Eryn Mega Yanti, Anik Yuesti, Desak Ayu Sriary Bhegawati . Febuari 2021. "Pengaruh NJOP, Sikap, Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan, dan SPPT Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan Dengan Sanksi Pajak Sebagai Variabel Moderasi di Kecamatan Denpasar Utara." Jurnal Kharisma. Vol 3 No. 1, Febuari 2021

Internet :

<https://datacenter.ortax.org/ortax/aturan/show/16029>(Diakses 19/04/2022)

https://djpk.kemenkeu.go.id/attach/post-no-28-tahun-2009-tentang-pajak-daerah-dan-retribusi-daerah/UU-427-973-UU_28_Tahun_2009_Ttg_PDRD.pdf(Diakses 19/04/2022)

<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/167231/pegub-prov-dki-jakarta-no-17-tahun-2021>

(Diakses 19/04/2022) <http://pajak.sragenkab.go.id/index.php/pajak-bumi-bangunan-p2/>

(Diakses 20/04/2022) <https://bapenda.jakarta.go.id/berita/informasi-tentang-njop-pbbp2>

(Diakses 20/04/2022) <https://www.lamudi.co.id/journal/cara-menghitung-pbb/>

(Diakses 20/04/2022) <https://ppid.jakarta.go.id/laporan-keuangan-pemerintah-daerah>

(Diakses 27/04/2022) https://www.kemenkeu.go.id/sites/default/files/pedoman_umum_pengelolaan_pbb_p2.pdf

(Diakses 18/05/2022)