

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Pemilihan Judul

Pembangunan Nasional merupakan kegiatan berkesinambungan yang terjadi secara berulang-ulang yang memiliki tujuan untuk menaikkan kesejahteraan warga, baik dalam segi materil maupun spiritual. Untuk mencapai tujuan ini, kita harus memberikan perhatian lebih pada pembiayaan negara untuk pembangunan nasional negara Indonesia yang makin maju. Pembangunan yang sedang berlangsung sangat membutuhkan dukungan dari seluruh pihak serta berbagai sektor pemerintahan. Salah satu sektor yang diperlukan adalah sektor keuangan atau pembiayaan pembangunan, yang secara operasional termasuk pada APBN. Dana-dana tersebut bisa diperoleh dari berbagai sumber ekonomi negara, salah satunya sumber ekonomi negara tersebut ialah dari sektor perpajakan.

Pajak adalah sumber pendapatan negara yg digunakan untuk melaksanakan pembangunan bagi semua warga Indonesia. Pajak tentunya diambil dan dipungut dari rakyat sebagai wajib pajak dimana dalam proses pemungutannya memiliki sifat dapat dipaksakan untuk segera dibayar. Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, pajak didefinisikan sebagai kontribusi kepada negara yang terhutang yang wajib dilakukan wajib pajak perorangan atau badan yang secara hukum menjalankan tugas dan wewenangnya tanpa mendapat kompensasi pribadi ataupun imbalan berarti dan digunakan untuk tujuan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran warga.

Negara Indonesia adalah salah satu negara Asia Tenggara dengan jumlah wajib pajak yang sangat tinggi, sehingga pajak adalah aspek penting dalam proses pembangunan nasional suatu negara. Pajak adalah tumpuan harapan untuk menggerakkan roda pembangunan negara Indonesia yang dipungut dari rakyat. Selain itu, pajak sendiri adalah salah satu sumber penerimaan dana negara yang dapat digunakan dan dimanfaatkan agar negara Indonesia dapat mengurangi ketergantungannya terhadap negara luar negeri. Sektor pajak dipercaya menjadi

sektor pilihan yang paling tepat lantaran jumlahnya relatif stabil dan warga negara bisa berpartisipasi secara aktif pada proses pembangunan nasional.

Membayar pajak bukan hanya sekedar kewajiban sebagai warga negara, namun membayar pajak juga merupakan hak setiap warga negara untuk turut ikut berpartisipasi dengan ikut berperan penting terhadap pembangunan nasional. Oleh karena itu, peran warga negara dalam pembiayaan pembangunan wajib terus ditingkatkan dengan cara menaikkan kesadaran mereka akan pentingnya melaksanakan kewajiban membayar pajak.

Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang merupakan badan atau instansi pemerintah daerah yang kegiatannya yaitu melaksanakan pengelolaan terhadap pajak daerah. Penerimaan Pajak Daerah terdiri dari 11 (sebelas) jenis, salah satunya yaitu Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan. Retribusi pajak BPPD dapat diperoleh dari berbagai kecamatan di kota Palembang diantaranya yaitu, Kecamatan Ilir Barat I, Kecamatan Ilir Barat II, Kecamatan Jakabaring, Kecamatan Ilir Timur I, Kecamatan Ilir Timur II, Kecamatan Ilir Timur III, Kecamatan Seberang Ulu I, Kecamatan Seberang Ulu II, Kecamatan Sako, Kecamatan Sematang Borang, Kecamatan Sukarami, Kecamatan Alang-Alang Lebar, Kecamatan Kemuning, Kecamatan Kalidoni, Kecamatan Bukit Kecil, Kecamatan Gandus, Kecamatan Kertapati, dan Kecamatan Plaju. Penerimaan Pajak Daerah terdiri dari 11 (sebelas) jenis pajak. Salah satu pajak daerah yang tangani oleh BPPD ialah Pajak Bumi dan Bangunan atau dapat disingkat PBB.

Pajak Bumi dan Bangunan adalah pajak atas bumi dan bangunan yang dimiliki, dimanfaatkan, dan/ atau dikuasai oleh orang perorangan, perusahaan, dan/atau badan kecuahi wilayah/ kawasan yang dipakai untuk beberapa kegiatan bisnis, seperti perkebunan, perhutanan dan pertambangan. Pajak Bumi dan Bangunan adalah pajak negara yang bersifat kebendaan yang pada dasarnya tidak memperhatikan keadaan maupun kondisi wajib pajak dalam menetapkan besar-kecilnya pajak terhutang, akan tetapi berdasarkan objek pajak milik wajib pajak yang sesuai dengan ketentuan Undang – Undang. Pada Pajak Bumi dan Bangunan, besarnya pajak terhutang dapat ditetapkan berdasarkan keadaan objek pajak (luas

tanah/luas bangunan) yang tercermin pada besarnya Nilai Jual Objek Pajak (NJOP) dari bumi dan bangunan tersebut.

Pajak bumi dan bangunan adalah salah satu jenis pajak daerah. Adanya pajak ini sangat penting dalam upaya peningkatan penerimaan pajak daerah sehingga dapat mendukung penyelenggaraan ketatalaksanaan, serta ketatausahaan dalam mengembangkan dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat sebagai warga negara. Pajak Bumi dan Bangunan adalah sumber penerimaan pajak yang cukup banyak dan sangat mendukung proses pembangunan nasional negara Indonesia.

Dalam proses pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan di Indonesia khususnya Kota Palembang, pemerintah memakai sistem pemungutan *Official Assessment*. *Official Assessment* adalah suatu sistem pemungutan pajak yang menaruh kewenangan pada pemerintah (fiskus) untuk menetapkan besaran pajak yang terhutang yang wajib dibayarkan masyarakat sebagai wajib pajak. Dalam sistem pemungutan ini, wajib pajak cenderung pasif dan/atau menunggu penetapan pajak yang dilakukan aparatur lalu membayar pajak yang terhutang tersebut sesuai dengan besaran pajak terhutang yang telah ditetapkan aparatur/ fiskus.

Dalam pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan sering kali terjadi selisih pendapat/ paham atau sengketa pajak antara wajib pajak dengan pemerintah daerah setempat (Kantor Pajak) tentang besaran pajak terhutang yang harus dibayarkan per tahun. Hal ini yang menyebabkan terjadinya sengketa pajak wajib pajak dengan Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang sebagai salah satu otoritas pajak. Dalam hal ini wajib pajak merasa bahwa Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang (SPPT) dan/ atau Surat Ketetapan Pajak (SKP) masih tidak sesuai keadaan objek pajak sebenarnya, yaitu tentang luas tanah Objek Pajak dan luas bangunan Objek Pajak, Nilai Jual Objek Pajak (NJOP) tanah dan/atau Nilai Jual Objek Pajak bangunan yang tidak sama sebagaimana keadaan mestinya, serta adanya perbedaan penafsiran Undang-undang antara wajib pajak dan aparatur/ otoritas pajak.

Wajib Pajak yang mengalami sengketa Pajak Bumi dan Bangunan dapat melakukan penuntutan atas haknya sebagai wajib pajak dengan mengajukan permohonan keberatan Pajak Bumi dan Bangunan pada Direktort Jenderal Pajak, Kepala Kantor Pelayanan PBB setempat, juga Badan Pengelolaan Pajak Daerah

Kota Palembang mengenai besaran pajak terhutang yang tercantum pada SPPT atau SKP dirasa masih tidak sesuai dengan kondisi/ keadaan obyek yang sebenarnya.

Kendala yang dihadapi dalam proses pengajuan permohonan keberatan Pajak Bumi dan Bangunan adalah kurangnya wawasan dan pemahaman wajib pajak mengenai ketentuan-ketentuan seorang wajib pajak dapat mengajukan keberatan Pajak Bumi dan Bangunan, syarat-syarat, serta prosedur pengajuan dan penyelesaian keberatan Pajak Bumi dan Bangunan yang sesuai dengan Standar Operasional Prosedur pada Badan Pengelolaan Pajak Daerah. Berdasarkan pemaparan di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang prosedur pengajuan dan prosedur penyelesaian keberatan Pajak Bumi dan Bangunan yang dilakukan di Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang dengan judul **“Prosedur Pengajuan dan Penyelesaian Keberatan Pajak Bumi dan Bangunan pada Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang”**.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang di atas, dapat disimpulkan rumusan-rumusan masalah yang perlu diteliti dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana prosedur pengajuan dan penyelesaian permohonan keberatan Pajak Bumi dan Bangunan pada Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang?
2. Apa saja hambatan-hambatan dalam prosedur pengajuan dan penyelesaian permohonan keberatan Pajak Bumi dan Bangunan pada Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang?

1.3. Ruang Lingkup Pembahasan

Untuk menghindari pembahasan yang menyimpang dari topik yang dibahas, maka peneliti membatasi ruang lingkup pembahasan proposal ini pada prosedur pengajuan dan penyelesaian keberatan Pajak Bumi dan Bangunan pada Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang.

1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka tujuan penulisan Laporan Akhir ini ialah untuk:

1. Mengetahui bagaimana prosedur pengajuan dan penyelesaian permohonan keberatan Pajak Bumi dan Bangunan pada Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang.
2. Mengetahui apa saja hambatan dalam prosedur pengajuan dan penyelesaian permohonan keberatan Pajak Bumi dan Bangunan pada Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang.

1.4.2. Manfaat Penelitian

Manfaat penulisan Laporan Akhir ini adalah sebagai berikut:

a. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini dapat memberikan pengembangan teori dan ilmu pengetahuan di bidang perpajakan dan administrasi yaitu mengenai prosedur pengajuan dan prosedur penyelesaian pengajuan permohonan keberatan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB).

b. Manfaat Praktis

1. Bagi Peneliti
 - a. Menambah pengetahuan peneliti mengenai prosedur pengajuan dan penyelesaian permohonan keberatan Pajak Bumi dan Bangunan
 - b. Untuk mengetahui apa saja hambatan yang muncul dalam menjalankan prosedur pengajuan dan penyelesaian permohonan keberatan Pajak Bumi dan Bangunan.
2. Bagi Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang
 - a. Dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam mengatasi hambatan-hambatan yang muncul dalam pelaksanaan prosedur pengajuan dan penyelesaian permohonan keberatan Pajak Bumi dan Bangunan pada Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang.

- b. Untuk menerapkan solusi atas hambatan-hambatan dalam prosedur pengajuan dan penyelesaian permohonan keberatan Pajak Bumi dan Bangunan pada Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang.

3. Bagi Masyarakat

Dapat menambah pengetahuan masyarakat tentang bagaimana prosedur pengajuan dan prosedur penyelesaian permohonan keberatan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) ke Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang.

1.5. Metodologi Penelitian

1.5.1. Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang di Jalan Merdeka Nomor 20 Kelurahan 19 Ilir Kecamatan Bukit Kecil, Palembang, Provinsi Sumatera Selatan. Objek penelitian yang penulis pilih adalah Pajak Bumi dan Bangunan khususnya tata cara atau prosedur pengajuan dan penyelesaian Keberatan Pajak Bumi dan Bangunan pada Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang.

1.5.2. Jenis dan Sumber Data

Dalam melaksanakan kegiatan penelitian, penulis melakukan penelitian dengan menggunakan data-data yang berkaitan dengan penelitian. Bila dilihat dari sumber datanya, maka pengumpulan data dapat dibedakan menjadi yang menggunakan sumber data primer dan data sekunder.

a. Data Primer

Data Primer diperoleh penulis melalui observasi langsung pada perusahaan/ instansi yang dilakukan pada bidang Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) pada Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang dan dari beberapa dokumentasi yang penulis ambil langsung dari lingkungan perusahaan/ instansi, serta wawancara langsung dengan beberapa staff pada Bagian tersebut terkait untuk mengamati berbagai fenomena yang berkaitan dengan judul laporan akhir ini. Selanjutnya data primer tersebut dimanfaatkan oleh penulis untuk dijadikan sebagai bahan penulisan Laporan Akhir.

b. Data Sekunder

Data Sekunder ini didapat penulis secara langsung dari bidang Pajak Bumi dan Bangunan pada Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang. Data tersebut ialah mengenai keadaan umum perusahaan/ instansi, serta data-data mengenai prosedur pengajuan dan penyelesaian keberatan Pajak Bumi dan Bangunan yang selanjutnya penulis jadikan sebagai bahan pendukung untuk menyelesaikan Laporan Akhir.

1.5.3. Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah langkah yang paling penting dalam melakukan penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data (Sugiyono, 2009:401). Adapun metode yang penulis gunakan dalam mengumpulkan data dan informasi untuk penelitian Laporan Akhir ini ialah dengan cara sebagai berikut:

a. Riset Lapangan (*Field Research*)

Riset lapangan dilakukan dengan cara melakukan penelitian lapangan untuk memperoleh data atau informasi yang diperlukan secara langsung dengan cara yang dipilih penulis sebagai berikut:

1. Wawancara

Selama melakukan kegiatan pengambilan data pada Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang, penulis melakukan pengambilan data dengan cara mewawancarai Kepala Sub Bidang (Kasubbid) dan 2 karyawan pada bidang Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Wawancara ini dilakukan melalui dialog dimana penulis akan melakukan sesi tanya jawab dengan narasumber melalui daftar-daftar pertanyaan yang telah dipersiapkan oleh penulis sebelumnya. Pertanyaan tersebut berkaitan dengan judul laporan akhir penulis. Data-data yang telah diperoleh penulis diantaranya adalah mengenai prosedur pengajuan dan penyelesaian keberatan Pajak Bumi dan Bangunan pada instansi pemerintah tersebut.

Peneliti juga melakukan penyebaran pertanyaan terstruktur kepada 30 Wajib Pajak dengan cara mengajukan beberapa pertanyaan yang telah

dipersiapkan oleh peneliti sebelumnya. Pertanyaan tersebut berkaitan dengan judul laporan akhir peneliti. Sampel 30 wajib pajak ini didapatkan dengan menggunakan metode perhitungan sampel Slovin. *Margin of Error* yang ditetapkan adalah 5% atau 0,5.

$$n = \frac{N}{1 + N e^2}$$

$$n = \frac{102}{1 + (102 (0,5)^2)}$$

$$n = \frac{102}{1 + (102 \times 0,025)}$$

$$n = \frac{102}{1 + (2,5)}$$

$$n = \frac{102}{3,5}$$

$$n = 29,15$$

$$n = 30 \text{ orang}$$

2. Dokumentasi

Teknik pengumpulan data melalui dokumentasi ini penulis lakukan dengan cara mendokumentasikan Prosedur Pengajuan dan Penyelesaian Keberatan Pajak Bumi dan Bangunan pada Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang, serta beberapa dokumentasi lain yang berkaitan dengan keberatan PBB.

b. Riset Pustaka (*Library Research*)

Riset pustaka ini dilakukan penulis untuk memperoleh data dan informasi yang dibutuhkan dengan cara membaca berbagai sumber yang tersedia di perpustakaan seperti jurnal ilmiah terbitan, buku referensi, dan buku-buku yang diterbitkan. Data-data yang penulis dapatkan di antaranya ialah mengenai perpajakan dan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) pada umumnya.

1.5.4. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi dapat diukur dengan suatu objek dan benda-benda alam yang lain, populasi juga meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh suatu subjek atau objek.

Populasi merupakan “wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/ subjek/ yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penulis untuk mempelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2015:80).

Dalam penulisan Laporan Akhir ini, penulis menentukan populasi adalah Kepala Sub Bidang PBB, karyawan sub bidang PBB PBB sebanyak 2 orang, serta wajib pajak Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang sebanyak 30 orang.

b. Sampel

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar dan penelitian tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi. Untuk itu sampel diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili) (Sugiyono, 2015:81).

Dalam penulisan Laporan Akhir ini, penulis menentukan sampel adalah Kepala Sub Bidang PBB, karyawan sub bidang PBB PBB sebanyak 2 orang, serta wajib pajak Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang sebanyak 30 orang.

c. Teknik Pengumpulan Sampel

Dalam rangka memperoleh data yang dibutuhkan, penulis menggunakan beberapa metode diantaranya sebagai berikut:

1. Riset Lapangan

Merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan langsung ke tempat lokasi instansi dalam hal ini yaitu Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang di Jalan Merdeka Nomor 20 Kelurahan 19 Ilir Kecamatan Bukit Kecil, Palembang, Provinsi Sumatera Selatan dengan cara:

a. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan sampel yang dilakukan dengan cara mengadakan sesi tanya jawab secara langsung antara penulis dan Kepala Sub Bidang Pengurangan/ Keberatan Pajak Bumi dan Bangunan maupun tanya jawab antara penulis dan beberapa karyawan lain pada bidang Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) mengenai bagaimana mekanisme pengajuan dan penyelesaian permohonan keberatan Pajak Bumi dan Bangunan. Dengan melaksanakan wawancara ini diharapkan dapat menunjang data observasi sehingga laporan akhir ini menjadi lebih jelas dan objektif.

b. Pengamatan (Observasi)

Teknik pengumpulan sampel ini dilakukan dengan cara memperhatikan, mengamati, & mempelajari setiap pekerjaan yang dikerjakan para karyawan yang berkaitan dengan kegiatan penanganan keberatan Pajak Bumi dan Bangunan pada Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang. Penulis memfokuskan mengambil sampel pada Bidang PBB selama melaksanakan pengamatan (observasi).

2. Riset Kepustakaan

Teknik pengumpulan sampel ini dilakukan dengan mengumpulkan data-data berupa ketentuan serta syarat-syarat yang perlu dipenuhi sebelum melakukan pengajuan keberatan Pajak Bumi dan Bangunan, Standar Operasional Prosedur Keberatan Pajak Bumi dan Bangunan, dasar hukum pajak (undang-undang mengenai pajak), artikel, dan lain-lain yang berhubungan dengan permasalahan yang ada sebagai bahan masukan penelitian dalam melakukan penulisan Laporan Akhir ini.

1.5.5. Analisa Data

Analisa data kualitatif memiliki sifat induktif, yaitu suatu analisa data dimana data tersebut diperoleh penulis lalu selanjutnya dikembangkan menjadi hipotesis. Metode penelitian kualitatif merupakan metode yang dipakai dalam

memeriksa objek yang tidak bisa diukur menggunakan angka, sehingga penelitian kualitatif artinya penelitian secara deskriptif dan cenderung memakai teknik analisis pendekatan induktif. Penelitian yang menggunakan metode analisis ini akan lebih menekankan pada proses/ tahapan secara rinci. Hasil akhir dari penelitian kualitatif diharapkan dapat menghasilkan data serta informasi yang bermakna maupun hipotesis atau ilmu baru yang bermanfaat.

Menurut Sugiyono (2009:27), proses penelitian kualitatif dibagi menjadi 3 (tiga) tahapan. Adapun tahapan yang akan dilakukan peneliti ialah sebagai berikut:

a. Tahap Deskripsi

Pada tahapan ini penulis menggambarkan/ mendeskripsikan apa yang dilihat, dirasakan, serta yang ditanyakan saat wawancara ke dalam pokok pembahasan laporan akhir ini.

b. Tahap Reduksi

Pada tahapan ini penulis mereduksikan segala data dan informasi yang sudah diperoleh pada tahapan sebelumnya dan memfokuskan perhatian dalam kasus tertentu khususnya yang berkaitan dengan Keberatan Pajak Bumi dan Bangunan. Pada tahapan ini, penulis menyortir data menggunakan cara penentuan mana data yang menarik, penting, bermanfaat dan terbaru. Data yang dirasa tidak terpakai akan disingkirkan. Berdasarkan pertimbangan tersebut, maka data-data selanjutnya dikelompokkan menjadi berbagai katagori yang diterapkan sebagai penekanan/ fokus penelitian.