

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian

Indonesia adalah negara berkembang yang mendorong pembangunan ke depan. Pemerintah mendorong pembangunan di berbagai sektor, karena mendorong pembangunan pertumbuhan ekonomi dan diperlukan dana dalam dan luar negeri yang sangat besar untuk melaksanakan pembangunan tersebut. Dana yang diterima dari luar negeri merupakan utang luar negeri, dan dana yang diterima dari dalam negeri merupakan penerimaan pemerintah dari berbagai sektor. Sektor yang paling banyak menyumbang penerimaan adalah pajak. Departemen pajak dapat mendukung pembangunan Indonesia lebih dari 50% dibandingkan departemen lain. Pajak merupakan tulang punggung Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) karena tanpa pajak negara sulit untuk mengejar pembangunan (Muniroh dan Budiyanto, 2012). Pajak adalah salah satu sumber pendapatan pemerintah yang paling penting, di samping sumber pendapatan lainnya: pendapatan minyak dan gas dan pendapatan bukan pajak (Waluyo, 2020). Hal ini akan menginspirasi pemerintah untuk mendorong pertumbuhan ekonomi masyarakat. Pertumbuhan ekonomi bisa dipercepat pendapatan masyarakat. Pendapatan publik yang tinggi membuat masyarakat lebih cenderung membayar pajak. Tarif pajak yang tinggi dibayarkan kepada pemerintah untuk membantu mereka melaksanakan pembangunan dan mengurangi ketergantungan mereka pada utang luar negeri.

Pajak adalah suatu kewajiban untuk menyerahkan sebagian harta kepada kas negara karena keadaan, peristiwa, atau perbuatan yang ada, tetapi bukan sebagai hukuman (William dan Purba, 2020). Contoh pajak seperti pajak penghasilan, pajak properti, pajak mobil, pajak pertambahan nilai, dan pajak iklan. Ada pajak properti dan pajak bangunan. Hal ini karena rata-rata penduduk Indonesia memiliki Tanah dan bangunannya sendiri. Semua harta yang berwujud milik warga negara wajib membayar pajak kepada pemerintah melalui Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Pajak yang dibayarkan oleh wajib pajak digunakan untuk membangun masyarakat demi pemerataan ekonomi.

Pembangunan nasional merupakan tumpuan kemajuan nasional, dan sumber daya yang diperlukan untuk pembangunan tersebut berasal dari kekayaan alam dan sumbangan dari masyarakat. Salah satu kontribusi masyarakat adalah pajak yang berperan besar dalam pembangunan bangsa. Apalagi pajak merupakan indikator negara maju yang penduduknya mengikuti dan membayar pajak. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 mendefinisikan bahwa pajak sebagai sumbangan wajib kepada negara, yang terutang oleh orang atau badan yang diamanatkan undang-undang. Salah satu pajak tersebut adalah pajak bumi dan bangunan. Pajak bumi dan bangunan dikenakan atas tanah dan bangunan berdasarkan UU No. 12 Tahun 1985 (sebagaimana telah diubah dengan UU No. 12 Tahun 1994). Dalam hal ini, wajib pajak harus memahami alur dan sistem pajak bumi dan bangunan, sehingga wajib mengetahui kewajibannya dan menghindari hambatan perpajakan sehingga otoritas pajak tidak terlalu memikirkannya.

Masalah kepatuhan wajib pajak merupakan masalah utama di Indonesia. Masalah yang sering muncul adalah ketidakpatuhan wajib pajak (WP) sehingga menimbulkan keinginan untuk melakukan penyelundupan dan bebas pajak. Penyelundupan dilakukan agar wajib pajak dapat memperoleh keuntungan dengan cara membayar pajak, sedangkan penghindaran pajak dilakukan agar wajib pajak dapat terhindar dari sanksi yang berat jika lalai memenuhi kewajiban perpajakannya. Pada akhirnya, langkah-langkah ini telah mengurangi pendapatan pemerintah karena kepatuhan pembayar pajak yang buruk. Masalah kepatuhan pajak di Kabupaten Buleleng adalah warga memilih untuk tidak membayar pajak karena tidak ada sanksi yang berat terkait dengan kepatuhan pajak. Tapi pembayar pajak merasa baik jika mereka tidak membayar kewajiban pajaknya, tidak ada penalti, jadi jangan membayar kewajiban pajaknya. Hal ini membuat wajib pajak tidak patuh dalam membayar pajaknya.

Pajak bumi dan bangunan merupakan hak dan kewenangan pemerintah daerah untuk mengurusnya. Dengan berlakunya UU No. 28 Tahun 2009 tentang pajak daerah dan retribusi daerah, maka PBB perkotaan dan pedesaan dialihkan menjadi pajak daerah (Anggara, 2022). Pajak properti dan pajak bangunan hanya merupakan pajak daerah dan dikelola oleh daerah, yang pendapatannya masuk ke kementerian keuangan daerah. Pendapatan asli daerah (PAD) merupakan sumber pendanaan untuk pengelolaan dan pembangunan pemerintah. Berdasarkan peraturan ini, setiap daerah di Indonesia berhak mengelola PBB sendiri. Pendapatan dari PBB menghasilkan pendapatan bagi daerah. Oleh karena itu, setiap daerah berhak untuk menaikkan dan mengoptimalkan pajak bumi dan bangunan daerahnya. Untuk mendukung optimalisasi PBB, kita perlu mendukung

kepatuhan kewajiban pajak saat membayar pajak bangunan gedung (PBB). Menurut Nisak dan Satiti (2018), ada dua jenis kepatuhan yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan substantif. Kepatuhan formal adalah situasi di mana wajib pajak memenuhi kewajibannya dengan sepatutnya peraturan hukum perpajakan. Kepatuhan substansial adalah pajak yang memenuhi semua aturan substantif perpajakan sesuai dengan esensi dan semangat undang-undang perpajakan. Kepatuhan pajak saat membayar PBB menawarkan kemudahan pemerintah daerah bertanggung jawab atas pembangunan daerah. Namun kenyataannya, rata-rata wajib pajak Indonesia malas dan tidak terlalu memperhatikan membayar pajak. Orang-orang di negara ini tampaknya tidak mempercayai otoritas pajak mereka. Akibatnya, negara bagian biasanya tidak menyadari pajak yang mereka inginkan. Hal ini berdampak pada tertinggalnya pembangunan daerah.

Upaya dalam peningkatan kepatuhan wajib pajak dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan diharapkan dapat memberikan kepuasan wajib pajak sebagai pelanggan, dengan begitu kepatuhan di bidang perpajakan juga semakin meningkat. Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan dapat dinilai berdasarkan persepsi konsumen dengan membandingkan harapan saat menerima layanan, dengan pengalaman sebenarnya atas layanan yang telah diterima. Peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan cara meningkatkan kualitas dan kemampuan teknis pegawai dalam bidang perpajakan, perbaikan infrastruktur seperti perluasan tempat pelayanan terpadu (TPT), penggunaan sistem informasi dan teknologi untuk dapat memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam

memenuhi kewajibannya (Komala, dkk, 2016). Hal ini didukung oleh beberapa penelitian yang dilakukan oleh Anggara (2020), William dan Purba (2020), Muniroh dan Budiyanto (2012) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun hal ini tidak didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Ester, dkk (2017) dan Dewi (2015) bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Selain kualitas pelayanan, upaya pemerintah untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak yang lain adalah pelaksanaan sosialisasi perpajakan. Sosialisasi adalah salah satu caranya atau alat yang dapat digunakan untuk menginspirasi pembayar pajak dan memberi mereka pengetahuan tentang peraturan, praktik perpajakan, prosedur, dan waktu pembayaran pajak bumi dan bangunan (Siregar dan Rahayu, 2018). Adanya sosialisasi perlu dilakukan untuk meningkatkan kepatuhan dan kesadaran para wajib pajak untuk patuh akan kewajibannya dalam membayar pajak (Faizin, dkk, 2016). Kurangnya sosialisasi mungkin berdampak pada rendahnya pengetahuan masyarakat tentang pajak yang menyebabkan rendahnya kesadaran masyarakat untuk melaporkan dan membayar pajak yang pada akhirnya mungkin menyebabkan rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak. Sosialisasi perpajakan berfungsi meningkatkan pengetahuan perpajakan wajib pajak, terutama wajib pajak orang pribadi. Dengan demikian sudah menjadi tanggung jawab petugas pajak untuk melakukan sosialisasi perpajakan (Wardani dan Wati, 2018). Oleh karena itu, sosialisasi perpajakan diharapkan dapat membantu masyarakat untuk mengetahui dan memahami perpajakan khususnya pajak bumi dan bangunan. Tentu saja, ketika sosialisasi

pajak dilakukan dengan baik oleh pemerintah, maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hal ini didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh penelitian Faizin (2016), Wulandari (2015), Sudrajat dan Ompusunggu (2015), serta Puspita (2016) mengungkapkan sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan, Setyaningrum (2017) dan Winerungan (2013) mengungkapkan sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Instansi yang menangani pelayanan PBB-P2 di Kabupaten Buleleng adalah Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah. Instansi ini adalah sentral pelayanan pajak daerah di Kabupaten Buleleng. Karena Kabupaten Buleleng memiliki dataran wilayah yang cukup luas, maka dibentuk tiga Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) yang tersebar di Buleleng Timur (UPTD PAD Buleleng I), Buleleng Tengah (UPTD PAD Buleleng II) dan Buleleng Barat (UPTD PAD Buleleng III). UPTD mempunyai tugas melaksanakan sebagian kegiatan teknis operasional atau kegiatan teknis penunjang Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah. Tugas teknis operasional yang dimaksud adalah melaksanakan kegiatan teknis tertentu yang secara langsung berhubungan dengan pelayanan masyarakat terkait pajak daerah. Untuk menunjang peningkatan pelayanan seluruh wajib pajak PBB-P2 dapat membayar kewajibannya pada UPTD PAD terdekat, sehingga Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah diharapkan mampu memberikan pelayanan publik yang berkualitas.

Pemerintah Daerah Kabupaten Buleleng telah menempuh berbagai upaya untuk meningkatkan penerimaan PBB-P2 melalui peningkatan kepatuhan wajib pajak. Namun, fakta di lapangan menunjukkan bahwa upaya peningkatan

kepatuhan wajib pajak bukan merupakan pekerjaan yang mudah karena masih banyak permasalahan mengenai perpajakan yang harus dihadapi oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Buleleng. Berikut akan dijabarkan data ketetapan dan realisasi pendapatan PBB-P2 pada Kabupaten Buleleng. Seperti pada Tabel 1.1 sebagai berikut.

Tabel 1. 1
Rekap Ketetapan Pajak Bumi dan Bangunan Kabupaten Buleleng

TAHUN	JML WP(Org)	KETETAPAN (Rp)	REALISASI (Rp)	SELISIH (Rp)	%
2016	99.977	11.645.956.712	8.017.471.482	(3.628.485.230)	68,84%
2017	101.947	11.581.985.662	8.238.690.216	(3.238.690.216)	72,04%
2018	205.561	11.325.995.774	9.395.152.524	(1.930.843.250)	82,95%
2019	87.144	10.919.011.251	13.969.301.689	3.050.290.438	127,94%
2020	98.549	8.209.886.313	9.643.881.414	1.433.995.101	117,47%
2021	252.005	29.912.246.131	17.263.561.520	(12.648.684.611)	57,71%
2022	264.858	29.513.371.806	15.256.603.323	(14.256.768.483)	51,69%

Sumber: Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Kab. Buleleng

Berdasarkan Tabel 1.1 di atas diketahui bahwa dari tahun 2016 sampai tahun 2019, persentase peningkatan realisasi pendapatan pajak bumi dan bangunan di Kabupaten Buleleng terus mengalami peningkatan selama 4 tahun berturut-turut. Namun pada tahun 2020, terjadi pandemi Covid-19 yang menyebabkan banyak wajib pajak yang terdampak. Sehingga Pemerintah Kabupaten Buleleng melalui Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah, menyesuaikan peraturan terkait penurunan ketetapan anggaran pendapatan Pajak Bumi dan Bangunan. Dari tabel diatas dapat terlihat bahwa pada tahun 2020, walaupun mengalami penurunan ketetapan anggaran pendapatan Pajak Bumi dan Bangunan, namun realisasinya mampu melebihi 100% yakni

117,47%. Namun pada tahun 2021 jumlah wajib pajak terdaftar meningkat menjadi hampir tiga kali lipat dari jumlah wajib pajak tahun sebelumnya, sehingga jumlah ketetapan wajib pajak juga ikut meningkat. Namun jumlah realisasinya hanya mampu mencapai 57,71%. Sehingga tahun 2022 jumlah ketetapan pajak diturunkan, namun realisasinya juga tetap mengalami penurunan.

Kesadaran masyarakat untuk membayar pajak dapat dibangkitkan dengan tindakan pemerintah, dalam hal ini kualitas pelayanan perpajakan Badan Keuangan Negara. Menurut Tjiptono (2001), dengan membandingkan persepsi konsumen terhadap layanan yang benar-benar diterima atau diperoleh, kualitas layanan dapat dibandingkan dengan apa yang sebenarnya diharapkan atau diinginkan dalam kaitannya dengan karakteristik layanan organisasi. Jika pelayanan yang diterima atau dirasakan memenuhi harapan maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika pelayanan yang diterima melebihi harapan konsumen maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan bermutu tinggi. Di sisi lain, jika layanan yang diterima lebih lemah dari yang diharapkan, kualitas layanan dipersepsikan buruk. Meskipun jasa menurut Kotler (2002:83) adalah setiap perbuatan atau perbuatan yang dilakukan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada hakekatnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan pemilikan sesuatu. Jam operasional layanan buka tepat waktu akan tetapi dilihat dari capaian target masih juga belum sesuai dengan harapan yang diinginkan.

Sosialisasi yang dilakukan oleh Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah juga meliputi sosialisasi tentang kebijakan peraturan baru langsung kepada masing-masing kepala desa dan terjun langsung ke masyarakat. Ada juga sosialisasi tentang promo pembayaran pajak tetapi sosialisasi ini lebih

sering dilakukan melalui *social media*, promo yang ada seperti penghapusan denda pembayaran pajak dan ada juga promo mendapatkan hadiah jika membayar pajak menggunakan QRIS BPD Bali. Agar masyarakat lebih patuh saat membayar pajak maka diberlakukannya promosi ini kepada masyarakat Kabupaten Buleleng. Akan tetapi dilihat dari capaian target belum sesuai harapan yang di inginkan. Dari uraian diatas, maka peneliti tertarik mengambil judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sosialisasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan di Kabupaten Buleleng”**.

1.2 Identifikasi Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan diatas oleh peneliti, maka dapat diidentifikasi beberapa masalah yang terjadi terhadap wajib pajak Bumi dan Bangunan di Kabupaten Buleleng adalah sebagai berikut:

1. Perkembangan jumlah realisasi pajak bumi dan bangunan pada tahun 2020 sampai dengan tahun 2022 terus mengalami penurunan.
2. Kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sudah baik akan tetapi penerimaan pajak masih belum mencapai target.
3. Sosialisasi sudah dilaksanakan dengan baik akan tetapi target belum terpenuhi.

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah sebelumnya, maka penelitian ini membatasi masalah pada pengaruh kualitas pelayanan dan sosialisasi terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan di Kabupaten Buleleng.

1.4 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang, identifikasi masalah, dan pembatasan masalah diatas, maka ada beberapa pokok permasalahan yang akan dibahas, yaitu:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak bumi bangunan di Kabupaten Buleleng?
2. Apakah sosialisasi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak bumi bangunan di Kabupaten Buleleng?
3. Apakah kualitas pelayanan dan sosialisasi pajak secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak bumi bangunan di Kabupaten Buleleng?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dan menguji tentang hal-hal berikut:

1. Menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan di Kabupaten Buleleng.
2. Menguji pengaruh sosialisasi terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan di Kabupaten Buleleng.
3. Menguji pengaruh kualitas pelayanan dan sosialisasi pajak secara bersama-sama terhadap kepatuhan wajib pajak bumi bangunan di Kabupaten Buleleng.

1.6 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah diuraikan diatas, adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan dan menambah ilmu pengetahuan yang bermanfaat dalam pengembangan ilmu dibidang manajemen pemasaran yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan sosialisasi terhadap kepatuhan wajib pajak yang nantinya dapat dijadikan *referensi* atau perbandingan pada penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan bahan evaluasi kepada setiap wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak bumi dan bangunan serta bagi Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah diharapkan selalu meningkatkan kualitas pelayanan dan tetap memberikan sosialisasi pajak kepada wajib pajak baik secara langsung maupun secara tidak langsung.

