

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sebagai negara yang sedang berkembang, Indonesia terus mengupayakan kesejahteraan rakyat melalui pembangunan. Pemerintah merancang pembangunan di berbagai sektor, mulai dari lingkungan hidup hingga ekonomi dan sosial karena pembangunan merupakan faktor penting dalam memajukan suatu negara (Masdiantini *et al.*, 2023). Untuk melaksanakan pembangunan tersebut, faktor terpenting yang harus diperhatikan adalah ketersediaan dana (S. Wulandari & Fitria, 2021). Pemerintah harus mampu menggali sumber dana secara optimal agar pembangunan dapat terealisasi dengan tepat dan merata. Salah satu sumber pendanaan yang dapat mendukung pembangunan tersebut adalah pajak.

Pajak merupakan sumber pendapatan negara terbesar dan dominan untuk keberlangsungan hidup suatu bangsa (D. A. Putri & Najicha, 2021). Oleh karena itu, pajak memegang peranan penting dalam pembangunan negara (Herawati *et al.*, 2022). Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Pajak dapat dikelompokkan menjadi beberapa jenis yaitu berdasarkan lembaga pemungutnya, berdasarkan golongan dan berdasarkan sifat. Di antara jenis pajak tersebut, salah

satu jenis pajak yang akan menjadi fokus pembahasan dalam penelitian ini adalah Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2).

Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) menjadi salah satu jenis pajak daerah yang potensial karena nilai tanah yang terus meningkat dari waktu ke waktu menyebabkan nilai pajaknya juga akan meningkat (Marwati *et al.*, 2023). Menurut Pasal 1 Ayat 19 dari Peraturan Daerah Kabupaten Banyuwangi Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, PBB-P2 merupakan pajak yang dipungut atas bumi dan/atau bangunan yang dimiliki, dikuasai, dan/atau dimanfaatkan oleh orang pribadi atau badan. Pemungutan PBB-P2 yang sebelumnya dilakukan oleh pemerintah pusat, kini telah beralih ke pemerintah daerah. Pemerintah Pusat melimpahkan wewenang pemungutan PBB-P2 kepada Pemerintah Daerah agar Pemerintah Daerah dapat memaksimalkan penerimaan pajak daerah, sehingga Pendapatan Asli Daerah (PAD) juga akan meningkat (Astutik *et al.*, 2022).

Menyikapi hal tersebut, Kabupaten Banyuwangi telah menerapkan pemungutan PBB-P2 secara mandiri agar PAD dapat meningkat. Kabupaten Banyuwangi terdiri atas 25 kecamatan dengan luas wilayah mencapai 5.782,50 km², menjadikannya sebagai kabupaten terluas di Provinsi Jawa Timur. Kabupaten Banyuwangi memiliki lebih dari 830.000 objek pajak yang terdaftar dan tersebar di 189 desa dan 28 kelurahan. Dilihat dari luas dan jumlah objek pajaknya, PBB-P2 seharusnya menjadi salah satu sumber penerimaan yang potensial untuk memenuhi kebutuhan ekonomi Kabupaten Banyuwangi. Namun pada kenyataannya, berdasarkan berita yang di-publish pada <https://timesindonesia.co.id> dengan judul “Realisasi Pajak Daerah Banyuwangi Tahun 2024 Tembus 108,73 Persen” pada 3

Januari 2025, dinyatakan bahwa dari sepuluh jenis pajak daerah yang menjadi sumber PAD Kabupaten Banyuwangi tahun 2024, terdapat dua jenis pajak yang realisasinya belum mencapai target yaitu Pajak Air Tanah dan PBB-P2. Berikut disajikan data realisasi PBB-P2 di Kabupaten Banyuwangi dalam tabel 1.1.

Tabel 1.1
Penerimaan PBB-P2 di Kabupaten Banyuwangi Tahun 2024

No	Kecamatan	SPPT	Pokok Pajak	Realisasi	% Pokok
1	Purwoharjo	44.336	2.580.253.335	2.390.765.215	92,66
2	Tegaldlimo	41.127	2.642.059.925	2.424.928.220	91,78
3	Pesanggaran	26.101	1.579.049.296	1.330.602.911	84,27
4	Tegalsari	25.667	1.539.620.434	1.267.439.912	82,32
5	Srono	46.474	3.252.329.749	2.567.211.713	78,93
6	Glenmore	21.884	2.110.382.618	1.647.515.639	78,07
7	Siliragung	29.744	1.893.940.678	1.467.049.721	77,46
8	Muncar	55.414	6.522.248.397	4.957.139.305	76,00
9	Cluring	45.898	2.891.077.343	2.182.494.225	75,49
10	Sempu	36.946	2.104.980.723	1.543.139.741	73,31
11	Singojuruh	26.824	1.573.900.924	1.153.504.881	73,29
12	Wongsorejo	31.881	3.185.848.075	2.315.946.014	72,69
13	Bangorejo	37.931	2.786.713.482	2.013.311.828	72,25
14	Blimbingsari	24.494	2.670.879.979	1.899.718.333	71,13
15	Kalipuro	37.582	7.052.344.053	4.878.862.586	69,18
16	Kabat	39.376	2.660.583.008	1.807.772.297	67,95
17	Songgon	30.467	1.502.424.114	1.010.711.129	67,27
18	Giri	18.496	1.489.307.658	969.243.593	65,08
19	Gambiran	33.332	3.177.096.652	2.030.982.675	63,93
20	Banyuwangi	47.267	7.241.084.691	4.556.977.457	62,93
21	Rogojampi	29.829	3.066.386.191	1.910.428.012	62,30
22	Genteng	41.585	3.824.120.626	2.367.357.399	61,91
23	Licin	18.001	1.091.524.944	624.240.989	57,19
24	Glagah	23.060	1.334.609.155	760.083.127	56,95
25	Kalibaru	16.976	1.097.210.076	580.561.947	52,91
Jumlah		830.692	70.869.976.126	50.657.988.869	71,48

Sumber: Bapenda Kabupaten Banyuwangi, 2025

Berdasarkan tabel 1.1, dapat dilihat bahwa persentase penerimaan PBB-P2 tertinggi di Kabupaten Banyuwangi pada tahun 2024 diraih oleh Kecamatan

Purwoharjo dengan realisasi Rp2.390.765.215,- atau 92,66 persen dari jumlah pokok Rp2.580.253.335,-. Sedangkan realisasi penerimaan PBB-P2 di Kecamatan Genteng pada tahun 2024 belum optimal dibandingkan dengan kecamatan lain dengan jumlah Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT) yang hampir sama, seperti Kecamatan Tegaldlimo. Kecamatan Genteng hanya menerima sebesar Rp2.367.357.399,- atau 61,91 persen dari yang ditargetkan. Berikut disajikan data realisasi penerimaan PBB-P2 Kecamatan Genteng pada tahun 2022-2024 dalam tabel 1.2.

Tabel 1.2
Jumlah Wajib Pajak dan Realisasi Penerimaan PBB-P2 di Kecamatan
Genteng Tahun 2022-2024

Tahun	Target		Realisasi		%	%
	SPPT	Pokok Pajak	STTS	Pokok Pajak	STTS	Pokok
2022	40.713	3.367.641.826	27.170	2.397.840.859	66,73	71,20
2023	40.950	3.663.846.961	25.069	2.453.754.806	61,21	66,97
2024	41.585	3.824.120.626	23.594	2.367.357.399	56,73	61,91

Sumber: Bapenda Kabupaten Banyuwangi, 2025

Dari tabel 1.2 dapat dilihat bahwa penerimaan PBB-P2 di Kecamatan Genteng pada tahun 2022-2024 belum mencapai target yang telah ditetapkan. Persentase penerimaan juga mengalami penurunan berturut-turut dalam kurun waktu tiga tahun terakhir. Realisasi penerimaan pada tahun 2022 mencapai sebesar Rp2.397.840.859,- atau 71,20 persen dengan pokok pajak sebesar Rp3.367.641.826,-. Kemudian di tahun 2023 mengalami penurunan dengan persentase penerimaan pajak sebesar 66,97 persen dari target yang telah ditetapkan. Pada tahun 2024, realisasi penerimaan PBB-P2 mengalami penurunan kembali dengan persentase capaian 61,91 persen atau Rp2.367.357.399,-. Jumlah SPPT yang didistribusikan dalam tiga tahun terakhir juga mengalami peningkatan. Namun, jumlah Surat Tanda Terima Setoran (STTS) mengalami penurunan secara

terus-menerus dalam rentang waktu yang sama. Tahun 2022, Bapenda Kabupaten Banyuwangi mendistribusikan SPPT sebanyak 40.713 lembar, tetapi jumlah STTS hanya mencapai 27.170 lembar atau 66,73 persen. Pada tahun 2023 SPPT yang didistribusikan sebanyak 40.950 lembar, namun wajib pajak yang melakukan pembayaran hanya 61,21 persennya saja. Penurunan kembali terjadi pada tahun 2024 yang mana SPPT berjumlah 41.585 lembar didistribusikan kepada Kecaatan Genteng, namun STTS yang diterima hanya 23.594 lembar atau 56,73 persen. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB-P2 di Kecamatan Genteng mengalami penurunan selama tiga tahun terakhir.

Masalah kepatuhan wajib pajak seringkali menjadi isu di Indonesia (S. Wulandari & Fitria, 2021). Kepatuhan pajak merupakan ketaatan dalam melaksanakan seluruh peraturan perpajakan (Ainun *et al.*, 2022). Dapat dikatakan juga kepatuhan pajak adalah keadaan dimana wajib pajak bertindak patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan undang-undang yang berlaku. Tingkat kepatuhan wajib pajak yang tinggi sangat diperlukan agar penerimaan daerah dari sektor pajak dapat meningkat.

Pemerintah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, salah satunya adalah dengan memberikan pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak (Khasanah *et al.*, 2024). Pelayanan yang terbaik dapat dicapai dengan adanya inovasi pelayanan (Safri *et al.*, 2024). Oleh karena itu, pemerintah meluncurkan berbagai inovasi pelayanan pembayaran PBB-P2 guna memudahkan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Beberapa inovasi pelayanan pembayaran PBB-P2 yang dapat dimanfaatkan oleh wajib pajak antara

lain program Bapenda Perkasa, Pelas Uling, J-Connect, serta pembayaran melalui GoPay dan Indomaret.

Bapenda Perkasa (Pelayanan Rutin Keliling Desa dan Kelurahan) merupakan program pemerintah yang bertujuan untuk mendekatkan pelayanan PBB-P2 di daerah desa maupun kelurahan, yang pelaksanaannya dilakukan dalam satu hari. Adapun jenis pelayanan yang diberikan oleh Bapenda Perkasa adalah mutasi/balik nama, perubahan data, pemecahan, penggabungan, penghapusan, dan salinan/duplikat. Pelas Uling merupakan mobil kas hasil kerja sama Pemkab Banyuwangi dengan Bank Jatim, yang mana nantinya Pelas Uling akan hadir di desa dan kelurahan bersama dengan program Bapenda Perkasa untuk memudahkan wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak. J-Connect merupakan layanan *mobile banking* dari Bank Jatim yang memungkinkan wajib pajak untuk melakukan pembayaran PBB-P2 melalui *smartphone*. Selain itu, pembayaran pajak juga dapat dilakukan melalui saluran digital dan ritel seperti GoPay dan Indomaret. Inovasi digitalisasi ini memberikan pengaruh positif terhadap wajib pajak pengguna *e-money* (Dewi *et al.*, 2021), karena dapat memudahkan wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak dimana saja dan kapan saja.

Meskipun inovasi pelayanan pembayaran tersebut telah diluncurkan pemerintah sejak lama, beberapa diantaranya seperti program Bapenda Perkasa dan Pelas Uling belum maksimal. Kenyataannya masih terdapat sejumlah wilayah yang belum sepenuhnya merasakan dampaknya, termasuk beberapa desa yang ada di Kecamatan Genteng. Hal ini menunjukkan bahwa pelaksanaan program ini belum merata. Pemerataan program Bapenda Perkasa dan Pelas Uling yang belum sepenuhnya tercapai juga dapat disebabkan oleh frekuensi pelaksanaannya.

Program yang sebelumnya dilakukan setiap seminggu sekali, kini hanya dijalankan setiap 2 minggu sekali (Nurrahman *et al.*, 2024).

Terdapat banyak faktor yang dapat menyebabkan ketidakpatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Berdasarkan berita yang dipublikasikan radarbanyuwangi.id pada <https://radarbanyuwangi.jawapos.com/> dengan judul “Bapenda Sebut Realisasi Pembayaran PBB di 5 Kecamatan Masih Minim, Baru 14 Desa yang Lunas” pada 5 September 2023, menyatakan bahwa terdapat berbagai alasan yang menyebabkan pelunasan PBB-P2 di beberapa desa dan kelurahan masih minim. Inayatur Robbaniyah selaku Kepala Bidang (Kabid) Penagihan dan Pemeriksaan di Bapenda Kabupaten Banyuwangi mengungkapkan bahwa selain faktor pimpinan dan juru tagih, ketidakpatuhan wajib pajak juga disebabkan oleh kesadaran wajib pajak yang masih tergolong rendah dan beberapa faktor lain.

Menurut Marwati *et al.* (2023), terdapat banyak faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, diantaranya adalah sikap, pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak, pendapatan, pemberian hadiah, kualitas pelayanan fiskus, motivasi, sanksi, sosialisasi, dan lain sebagainya. Sementara menurut Safri *et al.* (2024), kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh kondisi keuangan wajib pajak, literasi pajak, dan inovasi pelayanan pajak daerah. Pada penelitian ini, penulis menggunakan variabel inovasi pelayanan, pengetahuan perpajakan, dan kesadaran wajib pajak.

Faktor pertama yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah inovasi pelayanan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), inovasi merupakan suatu penemuan baru seperti gagasan, metode, atau alat yang berbeda

dari yang sudah ada sebelumnya. Inovasi pelayanan pajak seharusnya memudahkan wajib pajak untuk dapat melakukan pembayaran pajak terutang dengan tepat waktu. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Fitriyani *et al.* (2023), inovasi pelayanan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak PBB-P2. Dalam penelitian lain yang dilakukan oleh Safri *et al.* (2024) juga menyimpulkan bahwa inovasi pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kota Makassar. Berbanding terbalik dengan dua penelitian tersebut, Ananda dan Kurniawati (2024) dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa inovasi pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak PBB-P2.

Faktor kedua yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah pengetahuan perpajakan. Pengetahuan perpajakan merupakan kemampuan wajib pajak dalam memahami perpajakan baik terkait tarif pajak, maupun manfaat dari pajak (Albab & Suwardi, 2021). Pengetahuan perpajakan menjadi dasar bagi wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya (A. P. N. Rohmah & Zulaikha, 2023). Namun, kurangnya pengetahuan perpajakan menjadi fenomena yang sering terjadi di masyarakat saat ini. Setiap wajib pajak seharusnya memiliki pengetahuan perpajakan yang baik karena dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh A. P. N. Rohmah & Zulaikha (2023), pengetahuan perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB-P2. Hasil serupa juga ditemukan oleh Kewo *et al.* (2024) serta Gahung *et al.* (2024). Berbeda dengan ketiga penelitian tersebut, penelitian yang dilakukan oleh Edriani & Miharja (2024) serta R. Wulandari (2023) mendapatkan hasil bahwa pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB-P2.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah kesadaran wajib pajak. Kesadaran wajib pajak berarti seseorang yang dengan sadar atau sukarela mematuhi kewajibannya sebagai wajib pajak dengan melakukan pembayaran pajak. Hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Permatasari *et al.* (2022) dan Fadilah *et al.* (2024) menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dalam penelitian lain yang dilakukan oleh Patriandari & Amalia (2022) juga memperoleh hasil yang sama yaitu kesadaran wajib pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berbanding terbalik dengan penelitian-penelitian yang disebutkan sebelumnya, hasil penelitian oleh S. N. Rohmah *et al.* (2024) serta Maharaja *et al.* (2021) menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan dan adanya inkonsistensi dari hasil penelitian-penelitian terdahulu, maka peneliti bermaksud untuk menguji kembali variabel-variabel tersebut dengan objek yang berbeda, yaitu wajib pajak PBB-P2 yang ada di Kecamatan Genteng. Maka penelitian ini berjudul **“Pengaruh Inovasi Pelayanan, Pengetahuan Perpajakan, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2 di Kecamatan Genteng”**.

1.2 Identifikasi Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah, beberapa permasalahan yang dapat diidentifikasi atas fenomena tersebut adalah sebagai berikut:

1. Realisasi penerimaan PBB-P2 di Kecamatan Genteng dalam tiga tahun terakhir belum mencapai target dan mengalami penurunan secara terus-menerus.

2. Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Pembayaran PBB-P2 belum merata di beberapa daerah.
3. Kurangnya pengetahuan dan kesadaran wajib pajak.

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, peneliti memberi fokus penelitian pada beberapa hal, yaitu:

1. Variabel penelitian terbatas pada variabel independen yang mencakup inovasi pelayanan, pengetahuan perpajakan, dan kesadaran wajib pajak terhadap variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB-P2 di Kecamatan Genteng.
2. Area yang menjadi objek penelitian dibatasi di tingkat kecamatan, yaitu Kecamatan Genteng.
3. Rentang waktu untuk data yang digunakan dalam penelitian ini dibatasi hanya dalam kurun waktu 3 (tiga) tahun, yaitu tahun 2022 hingga 2024.

1.4 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan sebelumnya, maka yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah inovasi pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak PBB-P2 di Kecamatan Genteng?
2. Apakah pengetahuan perpajakan memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak PBB-P2 di Kecamatan Genteng?

3. Apakah kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak PBB-P2 di Kecamatan Genteng?

1.5 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang diajukan dalam penelitian, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Bertujuan untuk menganalisis pengaruh inovasi pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak PBB-P2 di Kecamatan Genteng.
2. Bertujuan untuk menganalisis pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak PBB-P2 di Kecamatan Genteng.
3. Bertujuan untuk menganalisis pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak PBB-P2 di Kecamatan Genteng.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1) Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai tambahan ilmu pengetahuan secara teoritis dan sebagai sarana dalam mengembangkan ilmu pengetahuan, khususnya yang berkaitan dengan Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2). Disamping itu, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai kajian untuk peneliti yang akan melaksanakan penelitian sejenis.

2) Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai penerapan ilmu yang diperoleh penulis selama duduk di bangku perkuliahan dan dapat menambah pengetahuan serta wawasan penulis mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2).

b. Bagi Universitas Pendidikan Ganesha

Penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi bacaan perpustakaan dan menjadi sumber informasi yang relevan bagi penelitian selanjutnya tentang kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2).

c. Bagi Pemerintah Kabupaten Banyuwangi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan saran dan masukan serta sebagai bahan evaluasi bagi pemerintah mengenai faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) di Kecamatan Genteng.

d. Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi dan wawasan kepada pembaca mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) di Kecamatan Genteng.