

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Negara Indonesia adalah Negara hukum berdasarkan Pancasila dan Undang - Undang Dasar 1945 yang menjunjung tinggi hak dan kewajiban setiap orang. Negara Indonesia menempatkan perpajakan sebagai salah satu perwujudan kewajiban kenegaraan dalam membiayai pembangunan. Pajak merupakan iuran yang dibayarkan oleh rakyat kepada negara yang masuk dalam kas negara yang melaksanakan pada undang-undang serta pelaksanaannya dapat dipaksakan tanpa adanya balas jasa. Artinya pajak merupakan kontribusi wajib negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa, dengan tidak mendapatkan keuntungan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara dalam membangun negara (Mardiasmo, 2016:3).

Pajak sebagai sumber utama penerimaan negara yang digunakan untuk membiayai pembangunan, antara lain fasilitas umum seperti jalan raya, jembatan, pelabuhan, bandara, rumah sakit, kantor polisi dan fasilitas pendidikan. Pembangunan negara pada dasarnya dilakukan oleh masyarakat bersama pemerintah. Pembangunan negara sangat tergantung dengan penerimaan pajak dan non pajak salah satu dalam meningkatkan penerimaan pajak adalah peran masyarakat atau wajib pajak.

Wajib pajak adalah orang pribadi ataupun badan yang melakukan pembayaran pajak, pemotongan pajak, dan pemungutan pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang harus ditaati dan dilaksanakan kewajibannya. Salah satu system pemungutan pajak yang dianut di Indonesia adalah *Self Assessment System*. *Self assessment system* adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang, kepercayaan dan tanggung jawab kepada wajib pajak untuk melaksanakan

sendiri kewajiban dan hak perpajakannya (Pohan, 2017:66). Oleh karena itu, peran wajib pajak dalam pembangunan harus terus ditumbuhkan dalam upaya meningkatkan kesadaran wajib pajak karena, maju mundurnya pembangunan negara merupakan tanggung jawab masyarakat dalam kepatuhan melaksanakan kewajiban membayar pajak.

Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) sektor perdesaan dan perkotaan dialihkan menjadi pajak daerah sesuai diberlakukannya Undang- Undang No.28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, maka penerimaan jenis pajak ini akan diperhitungkan sebagai Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang menambah sumber pendapatan asli daerah dan meningkatkan kemampuan daerah dalam membiayai kebutuhan daerahnya sendiri. Mengoptimalkan sektor penerimaan pajak bumi dan bangunan ini, diharapkan pemerintah daerah mampu menyukseskan pembangunan. Pemerintah daerah dapat mengoptimalkan penerimaan pajak dengan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang adalah institusi pemerintah yang menerima dan mengelola pajak demi peningkatan pendapatan daerah Kota Palembang. Badan Pengelolaan Pajak Daerah memiliki tugas dan fungsi melaksanakan sebagian urusan pemerintah daerah berdasarkan asas otonomi yaitu mengelola segala hal dibidang pendapatan, penetapan, pelayanan umum, penagihan pajak dan retribusi daerah, perumusan dan pelaksanaan kebijakan, serta pelaksanaan fungsi lain yang diberikan Walikota terkait dengan tugas dan fungsinya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Wajib Pajak yang patuh ialah wajib pajak yang taat membayar pajaknya dan tidak memiliki tunggakan atau keterlambatan penyetoran pajak setiap tahunnya. Wajib pajak harus mempunyai kesediaan dan kesadaran untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakanya pemeriksaan, peringatan ataupun ancaman dan penerapan sanksi baik hukum maupun sanksi administrasi. Kepatuhan wajib

pajak diharapkan mampu mengoptimalkan penerimaan pajak bagi pemerintah (Gunandi, 2013:94).

Berikut Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak pada Badan Pengelolaan Pajak Daerah (BPPD) Kota Palembang dalam membayar pajaknya :

Tabel 1.1
Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam membayar piutang PBB pada Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang Tahun 2017 s.d 2021

Tahun	Wajib Pajak orang pribadi yang terdaftar di BPPD Kota Palembang	Wajib Pajak orang pribadi membayar piutang PBB	Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi (dalam %)
2017	300.563	245.610	81,71%
2018	322.495	124.721	38,67%
2019	399.499	98.846	24,74%
2020	412.177	102.884	24,96%
2021	411.209	119.888	29,15%

Sumber : BPPD Kota Palembang 2022

Berdasarkan Tabel 1.1 diatas menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Badan Pengelolaan Pajak Daerah (BPPD) Kota Palembang pada tahun 2017 sampai dengan tahun 2021 menurun. Pada tahun 2017 tingkat kepatuhan wajib pajak 81,71% kemudian mengalami penurunan pada tahun 2018-2021. Pada tahun 2021 terdapat 411.209 Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di BPPD Kota Palembang namun hanya 119.888 Wajib Pajak Orang Pribadi yang membayar piutang Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) dengan tingkat kepatuhan hanya 29,15%. Walaupun mengalami peningkatan yang sedikit dari tahun 2020 yaitu hanya 24,96% tapi tingkat kepatuhan wajib pajak

orang pribadi masih jauh dari yang seharusnya yaitu belum mencapai setengah yaitu 50%.

Wajib pajak sangat berperan penting dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya dan merupakan faktor utama menentukan sukses atau tidaknya kegiatan pemungutan dan pengumpulan pajak. Oleh karena itu, tingkat kepatuhan wajib pajak harus ditingkatkan. Kepatuhan wajib pajak adalah wajib pajak yang disiplin dan taat dalam membayar pajaknya serta tidak memiliki tunggakan atau keterlambatan penyetoran pajak setiap tahunnya. Rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor.

Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kesadaran wajib pajak akan pentingnya membayar pajak, kualitas pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak, dan sanksi pajak (Rahayu, 2017:196-197). Kesadaran wajib pajak merupakan faktor penting yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak karena mengingat system perpajakan Indonesia menganut sytem *self assesement system*. Kualitas pelayanan juga mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, wajib pajak akan patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya tergantung bagaimana pelayanan yang diberikan. Sanksi pajak diberlakukan untuk menciptakan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya, pemberian sanksi yang diberikan kepada wajib pajak bertujuan untuk memberikan efek jera sehingga terciptanya kepatuhan wajib pajak.

Upaya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah kesadaran wajib pajak. Wajib pajak yang memiliki tingkat kesadaran yang tinggi akan pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan maka semakin baik sehingga akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya. Wajib pajak yang sadar akan kewajiban membayar pajaknya maka mereka akan dengan sukarela membayar pajaknya, namun jika pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan maka dapat juga mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Kualitas pelayanan yang diharapkan oleh wajib pajak adalah pelayanan yang mudah, tidak berbelit-belit, adanya kenyamanan, kepastian dan tepat waktu dalam pengurusan. Oleh karena itu, jika pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh wajib pajak maka mereka akan memiliki kepuasan dalam membayar pajak dan ini dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban membayar pajaknya.

Selain faktor kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan, kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya juga dipengaruhi oleh sanksi pajak. Adanya sanksi pajak diharapkan sebagai pencegah supaya wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan dan sanksi pajak diberlakukan dengan tujuan, wajib pajak dapat mematuhi dan melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan benar, maka dengan itu dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak itu sendiri.

Wajib pajak yang memiliki kesadaran yang rendah akan cenderung untuk tidak melaksanakan kewajiban perpajakannya atau melanggar peraturan perpajakan yang berlaku. Perlunya kesadaran yang berasal dari diri wajib pajak itu sendiri akan arti dan manfaat dari pemungutan pajak tersebut. Wajib pajak harus sadar bahwa kewajiban membayar pajak bumi dan bangunan adalah untuk melancarkan jalannya roda pemerintahan yang mengurus segala kepentingan rakyat.

Penelitian Jotopurnomo dan Mangoting (2013) menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi ini sudah sesuai dengan system perpajakan yang dianut di Indonesia jika wajib pajak sadar akan kewajiban maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya. Penelitian Andinata (2015) menunjukkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak namun, variabel kualitas pelayanan dan sanksi pajak tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian Rustiyaningsih (2017) menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, pelayanan berpengaruh

signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Sedangkan, sanksi pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Penelitian Listyowati, dkk (2018) menunjukkan bahwa sanksi pajak, dan kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak secara signifikan. Sedangkan kesadaran membayar pajak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian As'ari (2018) menunjukkan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Kualitas pelayanan dan kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Adanya research gap yang terjadi pada penelitian terdahulu maka membuat penelitian ini layak untuk dikaji kembali. Dan rendahnya tingkat kepatuhan masyarakat akan perpajakan mempengaruhi dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, hal tersebut dapat dilihat pada Tabel 1.1 diatas yaitu tingkat kepatuhan wajib pajak yang menurun. Dengan adanya hambatan ini, sangat berpengaruh terhadap penerimaan pajak.

Berdasarkan uraian tersebut penulis tertarik dan ingin melakukan penelitian mengenai masalah dengan judul “**Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Piutang Pajak Bumi Dan Bangunan Pada Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang**”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, rumusan masalah yang akan dibahas sebagai berikut :

1. Apakah kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi pajak secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar piutang PBB pada Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang?

2. Apakah kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi pajak secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar piutang PBB pada Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang?

1.3 Ruang Lingkup Pembahasan

Penelitian ini berfokus 3 (tiga) variabel yaitu kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi pajak apakah berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar piutang Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Dalam penelitian ini penulis menggunakan analisis dengan konsep metode kuantitatif yang dimana sumber datanya diperoleh dari hasil kuesioner wajib pajak pada Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

i. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar piutang PBB pada Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar piutang PBB pada Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang.
3. Untuk mengetahui pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar piutang PBB pada Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang.
4. Untuk mengetahui secara bersama-sama pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi pajak secara terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar piutang PBB pada Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang?

1.4.1 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada beberapa pihak, sebagai berikut :

1. Secara teoritis, penelitian ini dapat menambah wawasan serta pengetahuan dan meningkatkan kemampuan melalui penulisan pada bidang mata kuliah pemasaran dan menerapkan teori-teori tentang pemasaran yang telah diperoleh selama bangku perkuliahan di Politeknik Negeri Sriwijaya dan diharapkan dapat memberikan kontribusi baik secara langsung maupun tidak langsung bagi penelitian selanjutnya.
2. Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan saran atau pemikiran kepada Kantor Badan Pengelolaan Pajak Daerah (BPPD) Kota Palembang dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan demi meningkatkan Pendapatan Daerah.