

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pajak adalah salah satu sumber pembiayaan pembangunan nasional dalam rangka peningkatan kesejahteraan masyarakat. Berdasarkan hal tersebut pentingnya pengelolaan pajak menjadi prioritas utama bagi pemerintah. Ada berbagai jenis pajak yang dikenakan kepada masyarakat, namun dari beberapa diantaranya, Pajak Bumi dan Bangunan merupakan jenis pajak yang sangat potensial dan strategis sebagai sumber penghasilan negara dalam rangka membiayai penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan. Tugas reguler negara yang sekaligus sebagai tujuan pembangunan adalah memajukan kesejahteraan rakyat. Sedangkan tugas pembangunan adalah sebagai inovator dan stanilisator pembangunan. Faktor – faktor yang memperoleh keberhasilan perpajakan, termasuk Pajak Bumi dan Bangunan yaitu sistem administrasi dan hukum, kualitas aparat perpajakan, dan kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak.

Sistem pemungutan pajak yang berlaku di Indonesia adalah *Self Assesment System* adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang (Mardiasmo, 2011:7). wajib pajak diharuskan keaktifannya yang dimulai dari mendaftarkan diri, dalam mengisi SPT dengan jujur, baik dan benar sampai dengan melunasi pajak terutang tepat waktu, sistem ini dapat terlaksana apabila wajib pajak memiliki rasa kesadaran yang tinggi.

Kewajiban dalam membayar pajak harus dilakukan tanpa adanya unsur paksaan dan harus dari kemauan sendiri dari dalam diri setiap wajib pajak dan didukung dengan adanya pengetahuan mengenai pajak untuk menuntun wajib pajak melaksanakan kewajibannya dalam membayar pajak tanpa adanya pengetahuan mengenai pajak, wajib pajak akan merasa kesulitan dalam membayar pajak mengenai berapa jumlah yang harus dibayarkan, dalam pengeisian SPT.

Faktor lain yaitu pelayanan pajak, pelayanan pajak juga akan mempengaruhi dalam Faizah (2009) pembayaran pajak oleh warga negara kepada negara dan penyediaan pelayanan publik oleh negara kepada warga masyarakat adalah salah satu transaksi antara negara dan warga negaranya. Bentuk transaksi antara pemerintah dengan wajib pajak selaku warga negara akan menentukan kenyamanan wajib pajak. Kenyamanan ini akan mempengaruhi keinginan wajib pajak untuk membayar pajak. Semakin terpenuhi kenyamanan wajib pajak dalam bertransaksi dengan pemerintah maka akan tercipta sikap loyalitas dari wajib pajak untuk melunasi pajaknya. Sehingga ada hubungan timbal balik antara kepatuhan membayar pajak dengan kinerja pemerintah, terutama yang menyangkut jasa pelayanan pajak yang baik, cepat dan menyenangkan yang berkaitan langsung dengan kepentingan masyarakat.

Pada penelitian ini penulis melakukan penelitian di wilayah Kecamatan Ilir Barat II (dua) kota Palembang karena setelah memperoleh data dari Dinas Pendapatan Daerah Kota Palembang penulis menganalisa bahwa dengan jumlah wajib Pajak pada tahun 2015 sebanyak 8.652 orang dan memiliki 7 (tujuh) kelurahan dengan ketetapan dan realisasi Pajak Bumi dan Bangunan tahun anggaran 2015 yang diperoleh dari Dinas Pendapatan Daerah Kota Palembang sebesar Rp1.386.736.438 namun yang terealisasi tidak mencapai target yaitu sebesar Rp1.256.705.227 dengan jumlah wajib pajak 8.066 orang dan terdapat 586 orang wajib pajak yang tidak mematuhi dalam pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan, sehingga diperoleh selisih sebesar Rp130.031.211 yaitu 9,3%, karena memiliki selisih yang cukup besar ini penulis tertarik untuk mengangkat judul **“Pengaruh Pelayanan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan Di Kecamatan Ilir Barat II (Dua) Kota Palembang Sumatera Selatan”**.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka perumusan masalah dalam laporan akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh Pelayanan Pajak secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Ilir Barat II Kota Palembang Sumatera Selatan ?
2. Bagaimana pengaruh kesadaran wajib pajak secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Ilir Barat II Kota Palembang Sumatera Selatan ?
3. Bagaimana pengaruh pengetahuan wajib pajak secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Ilir Barat II Kota Palembang Sumatera Selatan ?
4. Bagaimana pengaruh Pelayanan, kesadaran wajib pajak, dan pengetahuan perpajakan secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Ilir Barat II Kota Palembang Sumatera Selatan ?

## **1.3 Ruang Lingkup Pembahasan**

Dalam penulisan laporan akhir ini, agar analisis menjadi terarah dan sesuai dengan permasalahan yang ada, maka penulis membatasi ruang lingkup pembahasan hanya untuk mengetahui pengaruh Pelayanan Pajak, kesadaran wajib pajak, dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Ilir Barat II Kota Palembang Sumatera Selatan dengan data yang diperoleh dari Dinas Pendapatan Daerah Kota Palembang berupa Ketetapan Dan Realisasi Pajak Bumi Dan Bangunan Tahun Anggaran 2015 di Ilir Barat II (dua) Kota Palembang Sumatera Selatan.

## **1.4 Tujuan Dan Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui pengaruh pelayanan pajak secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Ilir Barat II Kota Palembang Sumatera Selatan.
2. Mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Ilir Barat II Kota Palembang Sumatera Selatan.
3. Mengetahui pengaruh pengetahuan perpajakan secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Ilir Barat II Kota Palembang Sumatera Selatan.
4. Mengetahui pengaruh Pelayanan, kesadaran wajib pajak, dan pengetahuan perpajakan secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Ilir Barat II Kota Palembang Sumatera Selatan

### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Diharapkan dapat memberikan umpan balik agar peningkatan pelayanan pajak dapat dilakukan secara maksimal dan menjadi bahan informasi tambahan dalam mengambil kebijakan, dalam rangka meningkatkan penerimaan pajak bumi dan bangunan.
2. Diharapkan menjadi gambaran untuk wajib pajak agar lebih meningkatkan kesadaran dan pengetahuan perpajakan untuk melaksanakan kewajiban untuk membayar pajak sehingga dapat meningkatkan penerimaan pajak di Kecamatan Ilir Barat II (Dua) Kota Palembang Sumatera Selatan.

### **1.5 Sistematika Penulisan**

Penulisan laporan akhir ini dibagi dalam 5 (lima) bab. Secara garis besar sistematika pembagiannya sebagai berikut :

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini mengemukakan secara garis besar mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan dan manfaat penulisan, dan sistematika penulisan.

#### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini menjelaskan uraian mengenai teori – teori pendukung yang nantinya digunakan dalam penulisan laporan akhir ini, berisi mengenai pendapat para ahli terkait judul yang diambil.

#### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang ruang lingkup penelitian, metode penentuan populasi dan sampel, metode pengumpulan data, serta metode analisis data.

#### **BAB IV ANALISA DAN PEMBAHASAN**

Bab ini membahas hasil yang telah penulis teliti mengenai pengaruh sikap, kesadaran, dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan, serta membandingkan dengan teori yang telah penulis pelajari.

#### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini merupakan bab terakhir, penulis membuat kesimpulan dari apa yang telah dipaparkan dan dibahas dalam bab – bab sebelumnya dan pada akhir penulisan, penulis memberikan saran – saran yang berhubungan dengan masalah yang telah dibahas.