

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009, 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. Menurut undang-undang, pajak adalah iuran sukarela yang dilakukan oleh warga negara ke kas negara dan digunakan untuk kepentingan bersama (Mardiasmo, 2008).

Pajak adalah pungutan paksa yang dikenakan pada setiap warga negara dan digunakan untuk mendanai hal-hal seperti angkutan umum, fasilitas kesehatan, dan hak milik serta manfaat lainnya untuk masyarakat yang lebih luas. Undang-undang mewajibkan pengumpulan pajak tanpa adanya timbal balik pada individu karena pajak yang dimaksudkan adalah untuk memberi manfaat bagi seluruh masyarakat. Besaran pajak yang dikenakan pemerintah kepada setiap masyarakat juga disesuaikan dengan kemampuan perekonomiannya. Terdapat 2 (dua) unsur dalam menghitung kemampuan masyarakat dalam membayar pajak yaitu unsur objektif dan unsur subjektif. Unsur objektif dilihat berdasarkan atas kekayaan yang dimiliki seseorang, sedangkan unsur subjektif berdasarkan pada kebutuhan materil yang harus dipenuhi oleh Wajib Pajak.

Salah satu pajak yang dipungut pemerintah adalah Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Sebagaimana yang telah tertera pada Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, Pajak Bumi dan Bangunan merupakan pajak pusat yang hampir seluruh penerimaannya diserahkan kepada daerah. Pajak Bumi dan Bangunan adalah pungutan yang dikenakan terhadap pemilik, pemegang kekuasaan, penyewa dan yang memperoleh manfaat dari bumi dan/atau bangunan. Pengertian bumi dalam PBB adalah permukaan bumi dan tubuh bumi yang ada dibawahnya. Bangunan diartikan sebagai konstruksi teknik yang ditanam atau diletakkan secara tetap pada tanah dan/atau perairan yang digunakan sebagai tempat tinggal atau tempat berusaha.

Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) bertugas dalam memungut Pajak Bumi dan Bangunan serta melaksanakan tugas sebagai lembaga pemerintah yang secara aktif menyadarkan masyarakat akan perlunya pemenuhan kewajiban dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Selain memungut pembayaran PBB, BAPENDA juga membantu pelaksanaan kebijakan perpajakan pemerintah, seperti pendaftaran objek pajak baru dan penyelesaian serta verifikasi data wajib pajak. Pemerintah juga bekerja secara intensif untuk meningkatkan kepatuhan masyarakat terhadap Pajak Bumi dan Bangunan.

Berdasarkan jumlah penerimaan pajak dalam pembiayaan pembangunan nasional, Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) sebagai badan pemerintah yang bertugas menghimpun penerimaan dari masyarakat berusaha meningkatkan perpajakan dengan berbagai cara melalui pelaksanaan program intensifikasi dan ekstensifikasi. Efektivitas upaya ini akan ditentukan oleh 2 (dua) faktor yang saling

terkait yaitu pengetahuan wajib pajak akan pentingnya membayar pajak dan sistem perpajakan yang digunakan di lapangan. Maka dari itu, sektor pajak harus dikelola dengan benar oleh *management* yang baik, jujur, tekun, dan mampu bekerja secara transparansi.

Tabel 1.1
Target dan Realisasi Penerimaan PBB di Kota Semarang

Tahun	SPPT	Target (Rp)	Realisasi (Rp)	Persentase (%)
2020	562,522	527,500,000,000	478,968,317,991	91%
2021	573,564	450,000,000,000	476,453,646,244	106%
2022	584,974	550,500,000,000	569,292,367,285	103%

Sumber : BAPENDA Kota Semarang, 2023

Berdasarkan tabel 1.1 menunjukkan bahwa dari pajak yang diterima, terdapat selisih antara target dan realisasi yang negatif atau belum memenuhi target di tahun 2020. Sedangkan di tahun 2021 dan 2022 terjadi peningkatan realisasi yang sudah melampaui target. Peningkatan terbesar terjadi di tahun 2021 sebesar 106% jika dibandingkan dengan tahun 2022 sebesar 103%, hal ini tentu dipengaruhi karena adanya peningkatan target penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan dari Rp.450.000.000.000 ke Rp.550.500.000.000. Beberapa kebijakan pemerintah juga dapat mempengaruhi peningkatan realisasi diantaranya dengan diberlakukannya sistem pembayaran *online* PBB. Pengukuran efektivitas yaitu selisih antara penerimaan yang sesungguhnya dari potensi pajak dengan tingkat kepatuhan dari masing-masing sektor perpajakan (Nasucha, 2004).

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), yang dimaksud dengan patuh adalah taat pada aturan. Maka dapat dikatakan bahwa, ketaatan diartikan

sebagai mengikuti aturan yang telah ditetapkan. Selain itu terdapat beberapa pengertian kepatuhan dalam bidang perpajakan menurut para ahli, yaitu Menurut Nurmantu (2003) ditegaskan bahwa ada dua jenis kepatuhan yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material.

Kepatuhan formal adalah persyaratan ketika wajib pajak secara formal melakukan tanggung jawab perpajakannya sesuai dengan aturan undang-undang perpajakan. Menurut Rahayu dalam Sakti & Fauzia (2018) kepatuhan materiil adalah suatu keharusan bahwa wajib pajak secara efektif mentaati semua peraturan perpajakan, yaitu sesuai dengan jiwa dan maksud peraturan perundang-undangan perpajakan. Pengertian kepatuhan materiil dalam hal ini adalah wajib pajak bersedia memberikan informasi terkait perpajakan apabila diminta oleh petugas, wajib pajak bersikap kooperatif (tidak menyulitkan) petugas pajak dalam melaksanakan proses administrasi perpajakan, dan wajib pajak percaya bahwa membayar pajak adalah kewajiban sipil yang bertanggung jawab.

Setiap lembaga pelayanan publik termasuk pelayanan pajak, harus memberikan standar pelayanan sebagai jaminan prediktabilitas bagi penerima pelayanan sesuai Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Berdasarkan definisi tersebut, terdapat 2 (dua) komponen utama yang membentuk kualitas pelayanan pajak yang diberikan oleh Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan, yaitu metode penyampaian SPPT dan pelayanan pembayaran PBB-P2.

Membayar pajak adalah bagian dari kepatuhan terhadap hukum sebagai wajib pajak. Metode atau sistem pembayaran adalah suatu mekanisme yang akan menampilkan aliran berbagai nilai mulai dari pembeli dan berakhir dengan penjual dalam suatu transaksi tertentu. Telah ditetapkan bahwa sistem pembayaran berbasis elektronik sebenarnya lebih efisien daripada yang berbasis kertas. Bahkan dapat dikatakan bahwa sistem atau metode pembayaran akan terus berkembang ke arah yang lebih efisien lagi (Humphrey & Schmitz, 2001). Pemerintah Kota Semarang telah meluncurkan sistem pembayaran *online* untuk mengefisienkan pelayanan dan memungkinkan wajib pajak membayar Pajak Bumi dan Bangunan kapanpun dan dimanapun. Melalui situs *e-commerce* tertentu seperti Bli-bli, Tokopedia, dan GO-JEK, pembayaran *online* dapat dilakukan. Pembayaran tersebut bisa melalui debit atau berupa transfer *m-banking* sehingga wajib pajak tidak perlu membayar dengan uang tunai.

Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Aset Daerah merupakan tempat pertama kali pengajuan SPPT, dan yang mendistribusikan ke kantor kecamatan sesuai dengan domisili wajib pajak. SPPT disampaikan oleh kantor kecamatan kepada ketua RW, yang kemudian RW mendistribusikannya kepada ketua RT dan wajib pajak. Selanjutnya, Wajib Pajak dapat membayar tunggakan pajaknya dengan cara menyampaikan SPPT PBB-P2 ke kecamatan dengan menggunakan layanan pembayaran PBB-P2 yang dirancang semudah mungkin. Seorang petugas bank juga dapat melakukan pembayaran di bank. Lokasi pembayaran yang mudah diakses oleh wajib pajak yang ingin membayar dipengaruhi oleh fasilitas yang

membantu dalam proses pembayaran untuk meningkatkan kenyamanan wajib pajak dan merupakan bagian dari pelayanan.

Penelitian ini memiliki dasar teori yang akan digunakan yaitu teori atribusi dan teori *Technology Acceptance Model* (TAM). Teori atribusi yang menjelaskan mengenai pengaruh internal dan eksternal mempengaruhi perilaku, sistem pembayaran *online* dalam penelitian ini menjadi faktor eksternal yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yang menjadi faktor internal. Teori *Technology Acceptance Model* menjelaskan tentang pengguna terhadap suatu teknologi, dalam penelitian ini sistem pembayaran *online* menjadi teknologi yang diterima dan diterapkan wajib pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Adanya penerapan teknologi ini tentu saja berpengaruh terhadap meningkatnya kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis berminat melakukan analisis mengenai kepatuhan Wajib Pajak dalam melakukan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan secara dengan judul penelitian “Pengaruh Sistem Pembayaran *Online* Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan Wilayah Kota Semarang”.

1.2 Rumusan Masalah

Sesuai dengan latar belakang sub bab sebelumnya, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah apakah sistem pembayaran *online* Pajak Bumi dan Bangunan berpengaruh positif terhadap kepatuhan masyarakat dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan?

1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Sebuah penelitian dapat dilakukan dengan berbagai macam tujuan sehingga dibuatlah penelitian ini dengan tujuan untuk menguji pengaruh positif sistem pembayaran *online* Pajak Bumi dan Bangunan terhadap kepatuhan masyarakat dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan.

1.3.2 Kegunaan Penelitian

Penelitian yang akan dilakukan dapat berguna bagi peneliti dan juga bagi orang lain. Kegunaan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Manfaat Teoritis

Memperluas pengetahuan dan wawasan peneliti secara teoritis mengenai pandangan penulis dan juga menambah kajian serta pemikiran tentang Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan yang dapat dibayar secara *online* melalui *e-commerce* atau *mobile banking*.

b. Manfaat Praktis

1. Bagi Pemerintah

Hasil dari penelitian ini dapat menjadi acuan untuk pemerintah dalam meningkatkan pelayanan di bidang PBB.

2. Bagi Peneliti

Hasil dari penelitian dapat menambah ilmu dan meningkatkan wawasan penulisan karya ilmiah dengan penerapan yang sudah dipelajari selama mengikuti kuliah di Universitas Diponegoro.

3. Bagi Umum

Hasil dari penelitian ini semoga bisa menjadi informasi bagi pihak yang bersangkutan, yaitu wajib pajak di Kota Semarang bahwa semua urusan terkait pembayaran pajak dapat dilakukan secara *online* melalui *e-commerce* atau *mobile banking* secara debit dan tidak perlu datang ke kantor BAPENDA secara langsung dan membayar dengan uang tunai yang kurang efektif dan dapat menimbulkan resiko yang tinggi dalam hal keamanan wajib pajak tersebut itu sendiri.

1.4 Sistematika Penulisan

Untuk memperoleh gambaran yang utuh atas penelitian ini, maka dalam penulisannya dibagi menjadi lima bab, dengan rincian sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah yang menampilkan pemikiran secara garis besar yang menjadi alasan dibuatnya penelitian ini, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II Telaah Pustaka

Bab ini menjelaskan tentang dasar-dasar teori yang melandasi penelitian, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan perumusan hipotesis.

BAB III Metode Penelitian

Bab ini menjelaskan tentang variabel penelitian, definisi operasional, jenis dan sumber data, metode dalam pengumpulan data, serta analisis data.

BAB IV Hasil dan Pembahasan

Bab ini berisi menjelaskan tentang deskripsi obyek penelitian, analisis data, dan pembahasan hasil analisis data.

BAB V Penutup

Bab ini berisi kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang telah dilakukan.