

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Menurut Undang – Umdang Nomor 28 tahun 2007, 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 adalah iuran kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh wajib pajak membayarnya menurut peraturan-peraturan umum (undang-undang) dengan tidak mendapat prestasi kembali yang langsung dapat ditunjuk dan berguna untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum (Kusnanto, 2019).

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. 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	SPT	Target (Rp)	Realisasi	Persentase (%)
2020	573,564	527,500,000,00	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%
2023	592,124	619,344,341,443	636,537,631,037	105%

Sumber : BAPENDA Kota Semarang , 2024

Berdasarkan table 1.1 menunjukkan bahwa dari pajak yang diterima, terdapat selisih antara target dan realisasi yang negatif atau belum memenuhi target ditahun 2020. Sedangkan di tahun 2021 sampai dengan 2023 terjadi peningkatan realisasi yang sudah melampaui target. Yang dimana dapat disimpulkan dari data tersebut mengalami kenaikan dan penurunan setiap periode per tahunnya yang diawali ditahun 2021 setelah diberlakukannya kebijakan pembayaran online tersebut. Peningkatan terbesar terjadi di tahun 2021 sebesar 106% jika dibandingkan dengan tahun 2023 sebesar 105%, hal ini tentu dipengaruhi karena adanya peningkatan target penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan dari Rp 450,000,000,000 ke Rp 619,344,341,443. Beberapa kebijakan pemerintah juga dapat mempengaruhi peningkatan realisasi diantaranya dengan diberlakukannya sistem pembayaran *online* PBB. Sehingga terdapat asumsi

bahwa permasalahan yang timbul terkait peningkatan realisasi menunjukkan variasi kepatuhan wajib pajak setiap tahunnya yang masih fluktuatif atau belum stabil yang dilihat dari selisih antara realisasi dan target. Oleh karena itu, dengan diberlakukannya kebijakan pemerintah sistem pembayaran online PBB memberikan peran penting yang sebelumnya sistem pembayaran lazim digunakan adalah *paper based payment*, yang merupakan sistem pembayaran yang dilakukan secara manual dimana pembayar dan penerima bertransaksi secara langsung, contohnya cek dan giro. Sistem pembayaran *online* ini dapat memberikan efektivitas dan efisiensi pembayaran pajak PBB dimana menjadikan faktor atau dampak positif dalam memicu peningkatan realisasi dan target tersebut dan sangat membantu wajib pajak dalam bertransaksi serta dapat memenuhi kewajibannya dalam perpajakan.

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. Menurut (Wardani & Wati, 2018) kepatuhan wajib pajak ini dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik dalam faktor eksternal maupun faktor internal. Salah satu faktor eksternal yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi yaitu sosialisasi perpajakan, sementara itu faktor internalnya ialah pengetahuan perpajakan. (Hasanudin et al., 2020) menjelaskan bahwa kepatuhan wajib pajak dapat dibedakan menjadi dua yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan materiil.

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 atau kewajiban dari seluruh warga negara Indonesia, apabila ada keterlambatan, maka setiap warga negara akan dikenakan denda/sanksi” dalam proses pemenuhan kewajibannya dalam pembayaran PBB. 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, 2018). 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.

Selain faktor kepatuhan wajib pajak dalam transaksi pembayaran pajak PBB, sanksi pajak tersebut juga berpengaruh terhadap kepatuhan. Dimana masyarakat enggan membayarkan pajaknya karena dianggap tidak dirasakan

secara langsung oleh mereka, akan akan membayarkan kewajiban pajaknya jika sanksi yang diberikan terasa tegas baik sanksi pidana maupun sanksi administrasi. Sanksi pajak dikenakan pada seorang wajib pajak bila melakukan keterlambatan atau pelanggaran. Seperti yang telah dijabarkan sebelumnya, ada dua macam sanksi dalam pajak yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Sanksi administrasi adalah sanksi yang dikenakan dengan melakukan pembayaran kerugian finansial pada negara karena pelaksanaan ketentuan peraturan perundang – undangan tidak sebagaimana mestinya. Sedangkan sanksi pidana merupakan siksaan atau penderitaan dan benteng hukum agar norma perpajakan dipatuhi (Supriatiningsih & Jamil, 2021).

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 terhadap adanya sanksi, 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. Jika pengguna memberikan sikap positif pada suatu sistem, maka akan terjadi hubungan yang baik antara pengguna dengan suatu sistem, sehingga semakin pemberian sikap positif dalam suatu

sistem, maka wajib pajak dapat meningkatkan kepatuhan dalam memenuhi kewajibannya, (Prakoso, 2019).

Pada penelitian terdahulu yang diteliti oleh Putri, Yasa, dan Wahyuni (2018), dengan objek penelitian wajib pajak kendaraan bermotor roda dua yang terdaftar di Kantor Samsat Kabupaten Buleleng. Penelitian ini mendapatkan hasil bahwa variabel kebermanfaatan sistem, kemudahan pengguna sistem, dan minat pengguna sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam penerapan Samsat Nasional. Penelitian dilakukan oleh Setyana (2017), objek yang digunakan dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Magelang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa minat menggunakan e-filing, persepsi kebermanfaatan penggunaan e-filing, persepsi kemudahan penggunaan e-filing, berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, serta secara bersama-sama memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian dilakukan oleh Noviana (2016), objek yang digunakan dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Kota Semarang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kebermanfaatan, kemudahan, kepuasan, sikap terhadap perilaku, pengalaman tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada penerapan e-filing. Sedangkan variabel kecepatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam penerapan e-filing. Penelitian juga dilakukan oleh Prakoso (2019), objek yang digunakan dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Surabaya Sukomanunggal. Hasil penelitian

menunjukkan bahwa persepsi kegunaan sistem e-Form berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan persepsi kemudahan penggunaan sistem e-Form dan sikap terhadap penggunaan sistem e-Form berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian dilakukan oleh Virgiawan, Ernawati, dan Djajanto (2018), objek dalam penelitian ini adalah wajib pajak badan yang terdaftar di KPP Pratama Kota Batu. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perspektif kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*), perspektif kegunaan (*perceived usefulness*), sikap terhadap penggunaan (*attitude toward using*), dan kecenderungan perilaku untuk tetap menggunakan (*behavioral intention to use*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan dalam penerapan e-SPT dan secara bersama-sama memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan.

Berdasarkan latar belakang diatas dan adanya perbedaan hasil dari penelitian terdahulu yang melakukan penelitian yang hampir serupa maka, perlu dilakukan analisis mengenai kepatuhan Wajib Pajak dalam melakukan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Sistem Pembayaran *Online*, Sanksi Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) sebagai factor pemicu.

1.2. Rumusan Masalah

Kepatuhan pajak merupakan fenomena yang menarik diteliti di Indonesia. Akan tetapi, belum teridentifikasi secara jelas terkait faktor-faktor yang memengaruhinya. Berbagai penelitian yang memengaruhi kepatuhan pajak

menghasilkan temuan yang beragam dan cenderung bertentangan. Kepatuhan pajak yang tidak merata dapat terjadi karena karakteristik tiap tiap individu. Oleh karena itu berikut permasalahan yang akan diuraikan di dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :_

1. Apakah sistem pembayaran *online* mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak PBB di wilayah Kota Semarang?
2. Apakah sanksi perpajakan mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak PBB di wilayah Kota Semarang?

1.3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mencari bukti empiris pengaruh sistem pembayaran *online* terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan.
2. Untuk mencari bukti empiris pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan.

1.4. 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

Penelitian ini diharapkan mampu 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* dan sanksi terhadap kepatuhan membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Wilayah Kota Semarang, Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi literatur yang berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak khususnya kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan.

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. Dan

memberitahu terkait sanksi pajak tersebut bias berpengaruh positif dalam pembayaran pajak bumi dan bangunan terhadap kepatuhan wajib pajaknya.

1.5. 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.