

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pajak menjadi instrumen fiskal utama yang berkontribusi signifikan terhadap pembangunan ekonomi nasional. Hal ini menunjukkan bahwa pajak adalah elemen penting bagi suatu negara dalam memenuhi kewajiban pembayaran pajak oleh warga negaranya. Pajak menjadi sumber utama pendanaan yang sangat diandalkan oleh pemerintah guna membiayai pembangunan serta pengeluaran negara.

Menurut Wijaya (2022), pajak memiliki peran signifikan dalam pembangunan nasional, namun peran tersebut dapat terhambat oleh berbagai faktor seperti penghindaran pajak dan kurangnya kesadaran wajib pajak. Oleh karena itu, sistem perpajakan memiliki berbagai peraturan yang diatur dalam undang-undang, dengan tujuan untuk mendorong individu maupun badan usaha agar memahami dan mematuhi ketentuan pembayaran pajak yang berlaku.

Menurut laporan Direktorat Jendral Pajak (2023) menunjukkan bahwa penerimaan pajak Indonesia mencapai Rp1.869,2 triliun, berkontribusi sebesar 67,3% terhadap total penerimaan negara. Penerimaan negara secara keseluruhan tercatat sebesar Rp2.774,3 triliun, dengan sisa 32,7% berasal dari penerimaan negara bukan pajak (PNBP) serta bea cukai. Pajak Negara Indonesia bisa tampak dalam APBN Indonesia yang memperlihatkan adanya sektor, pajak yang berkontribusi besar bagi penerima Negara. Hal ini, Negara harus memfokuskan pembahasannya mengenai pengaturan peranan sistem dalam mewujudkan tujuan yang optimal.

Pajak Bumi dan Bangunan merupakan pungutan pajak atas tanah dan bangunan

yang dikenakan oleh wajib pajak baik individu ataupun organisasi. Objek PBB memiliki karakteristik tersendiri dimana yang dikenakan pajak yaitu bumi maupun bangunan yang individu perseorangan maupun organisasi miliki serta gunakan. Namun, tidak semua tanah dan bangunan dikenai PBB. Bangunan dan tanah yang dimanfaatkan sebagai tempat pelayanan kepentingan umum pada bidang ibadah, sosial, kesehatan, pendidikan, yang tak diperuntukkan guna memperoleh laba dibebaskan dari pungutan pajak.

Kota Semarang menjadi kota yang cukup pesat pertumbuhan perekonominya, perihal tersebut dikarenakan Kota Semarang merupakan Ibukota Jawa Tengah ditinjau dari pusat perekonomian Kota Semarang, merupakan kawasan strategis nasional (KSN) sehingga terdapat beberapa industri besar dan banyak bangunan antara lain bangunan warga, pabrik, kantor ataupun hotel. Khususnya Kecamatan Banyumanik yang merupakan salah satu populasi terbanyak diantara 16 kecamatan lainnya serta cukup untuk dianggap sebagai representasi yang kredibel terhadap perilaku wajib pajak di Kota Semarang yang secara umum keanekaragamannya memungkinkan untuk diteliti sebagai variasi perilaku wajib pajak baik dari segi ekonomi, sosial, maupun tingkat kesadaran dan kepatuhan.

Menurut Harahap dan Sinaga (2020), PBB adalah sebuah pajak objektif yang tidak memperhatikan status ekonomi wajib pajak, melainkan berfokus pada objek pajak berupa bumi (Tanah) atau bangunan. Perihal tersebut menjadikan PBB sebagai salah satunya instrumen fiskal yang paling terlihat (*visible tax*) bagi masyarakat.

Menurut survey dilakukan oleh lembaga penelitian perpajakan Indonesia (2021), persepsi masyarakat terhadap PBB dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti; transparansi penggunaan dana pajak, kemudahan akses informasi dan pembayaran, keadilan dalam penetapan nilai objek pajak serta manfaat langsung yang dirasakan pembayaran pajak. Pada tahun 2023 penerimaan PBB Kota Semarang mencapai lebih dari Rp 628 Miliar, hal tersebut melebihi target pemerintah yang ditetapkan serta didorong oleh peningkatan kesadaran masyarakat, penertiban objek pajak, serta perbaikan sistem administrasi pajak yang lebih transparan dan efisien.

Budaya perilaku dan norma sosial memainkan peran penting dalam membentuk sikap wajib pajak terhadap kewajiban membayar pajak, termasuk dalam pembayaran PBB. Pajak bumi dan bangunan (PBB) dikenakan atas kepemilikan dan pemanfaatan tanah serta bangunan, dan fungsi sebagai instrument untuk mendukung pembangunan infrastruktur dan pelayanan publik, hal ini sesuai undang undang nomor 28 tahun 2009 tentang pajak daerah dan retribusi daerah. Pada Penelitian Purnamasari, Novi (2025) menunjukkan bahwa lingkungan sosial, tingkat pendidikan, dan tingkat pendapatan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB. Hal ini menyoroti pentingnya faktor sosial dan ekonomi dalam mempengaruhi sikap wajib pajak.

Menurut Herviana & Halimatusadiah (2022) Pengetahuan wajib pajak merujuk pada pemahaman individu mengenai peraturan perpajakan yang berlaku, termasuk kewajiban, hak, dan prosedur perpajakan yang harus diikuti. Pemahaman yang baik tentang peraturan perpajakan diharapkan dapat meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka. Bila wajib pajak tidak mengetahui kewajibannya atau tidak memahami aturan perpajakan, maka potensi kepatuhan akan menurun. Oleh karena

itu, variabel seperti *pengetahuan perpajakan* (tax knowledge) sering muncul dalam literatur sebagai faktor yang mempengaruhi kepatuhan.

Keadaan di mana makna, fungsi, serta tujuan pembayaran pajak kepada negara dimengerti maupun dipahami oleh wajib pajak disebut sebagai kesadaran wajib pajak. melalui tingginya taraf kesadaran WP akan memengaruhi tingginya taraf kepatuhan dalam pembayaran pajak. Sebagai upaya telah ditempuh oleh DJP guna mengoptimalkan kesadaran wajib pajaknya, yakni meaksanakan kegiatan sosialisasi memberi wajib pajaknya kemudahan guna memenuhi kewajibannya dalam pembayaran pajak serta meningkatkan kualitas maupun mutu layanan; meningkatkan citra pemerintahan yang baik serta terwujudnya program sensus perpajakan nasional dalam rangka penjangkaran potensi pajak (Herlina, 2020).

Faktor lainnya yang bersumber dari luar diri wajib pajak yang memicu mereka melaksanakan kewajibannya mengenai perpajakannya berupa kualitas pelayanan pajak. Kualitas pelayanan pemerintah kepada WP bisa menjadikan kepuasan wajib pajak meningkat guna membayarkan PBB. Kualitas pelayanan ialah upaya guna menjalankan pemenuhan kebutuhan wajib pajak agar sesuai apa yang diharapkannya. Mutu layanan atas wajib pajak harus dijalankan melalui cara memberikan sikap positif, tanggap dan empati 4 sehingga bisa mewujudkan mutu pelayanan melalui cara memenuhi harapan mereka sebagai pelanggan (Herlina, 2020).

Untuk memahami perilaku kepatuhan wajib pajak, penelitian ini berlandaskan pada Theory of Planned Behavior (TPB) yang dikembangkan oleh Ajzen (1991). Teori ini menjelaskan bahwa perilaku seseorang dipengaruhi oleh tiga komponen utama, yaitu sikap terhadap perilaku (attitude toward the behavior), norma subjektif (subjective

norms), dan persepsi kontrol perilaku (perceived behavioral control). Dalam konteks perpajakan, TPB menjelaskan bahwa kepatuhan wajib pajak merupakan hasil dari niat yang terbentuk karena adanya pengetahuan dan kesadaran terhadap kewajiban pajak, norma sosial yang mendukung perilaku taat pajak, serta persepsi bahwa mereka memiliki kemampuan untuk melaksanakan kewajiban tersebut.

Permasalahan yang sedang pemerintah hadapi dalam pemungutan PBB yaitu kurangnya kepatuhan WP guna melakukan kewajibannya untuk membayarkan PBB. Kepatuhan dalam membayar pajak bergantung terhadap pengetahuan yang wajib pajak miliki, menjadikan diperlukannya pemberian informasi mengenai esensi membayar pajak untuk mengoptimalkan kesadaran wajib pajak serta memberi informasi sanksi pajak yang akan diberikan kepadanya yang melakukan pelanggaran atas regulasi perpajakan. Memberikan kualitas pelayanan secara terbaik kepada WP juga memberikan pengaruh secara baik kepada wajib pajak guna meningkatkan kepatuhannya dalam membayarkan PBB. Penerapan pajak bumi dan bangunan di Kota Semarang dalam kurun tahun 2020-2024 sebagai berikut :

Tabel 1. 1 Presentase Pembayaran Pajak

Tahun	Target PBB (Rp)	Realisasi PBB (Rp)	Presentase Realisasi
2020	527.500.000.000	478.968.317.991	90,82%
2021	450.000.000.000	474.523.426.034	105,45%
2022	550.500.000.000	569.210.604.700	103,39%
2023	619.000.000.000	628.000.000.000	101,45%
2024	652.442.731.410	626.350.391.488	95,99%

Sumber: Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang, 2025

Penerimaan PBB yang diperoleh oleh Kota Semarang selama tahun 2020 sampai dengan tahun 2024 senantiasa mengalami kenaikan serta penurunan, pada 2020

mengalami penurunan sebesar Rp 48.531.682.009, tetapi pada tahun 2021 mengalami peningkatan sebesar Rp 24.523.426.034, pada tahun 2022 mengalami kenaikan kembali sebesar Rp 18.710.604.700 pada 2023 juga mengalami kenaikan sejumlah Rp 9.000.000.000 sedangkan pada 2024 mengalami penurunan sejumlah Rp 26.093.338.992. Oleh sebab itu dilakukannya penelitian lanjutan tentang bagaimana Pengetahuan dan Kesadaran Wajib pajak serta Kualitas Pelayanan Pajak dapat memberi pengaruh yang bermanfaat bagi Wajib Pajak.

Mengacu pada penelitian terdahulu terdapat penelitian yang berpendapat bahwasanya kesadaran wajib pajak memengaruhi kepatuhan wajib pajak guna membayarkan PBB secara positif signifikan, tetapi ada pula pendapat dari sejumlah periset dimana kesadaran wajib pajak tak memengaruhi kepatuhan wajib pajak secara signifikan guna membayarkan PBB. Begitu pula dengan sanksi pajak, beberapa peneliti berpendapat bahwasanya sanksi pajak memengaruhi kepatuhan wajib pajak guna membayarkan PBB secara signifikan Sutarjo & Effendi (2020), namun ada juga beberapa peneliti yang berpendapat bahwa sanksi pajak tak memengaruhi kepatuhan WP guna membayarkan PBB secara signifikan. Terakhir, yaitu kualitas pelayanan, sama halnya seperti diatas bahwa terdapat beberapa peneliti yang berpendapat bahwasanya kualitas pelayanan secara positif signifikan memengaruhi kepatuhan wajib pajak guna membayarkan PBB, tetapi terdapat juga peneliti yang berpendapat bahwasanya kualitas pelayanan tak memengaruhi secara signifikan kepatuhan wajib pajak guna membayarkan PBB. Menurut Rahayu (2020), optimalisasi penerimaan pajak menjadi faktor krusial dalam menunjang kemandirian fiskal negara, terutama di tengah tantangan pemulihan ekonomi pasca pandemi dan tekanan global.

Merujuk pada Research Gap yang telah dicari, riset yang dilakukan meneliti lebih lanjut bagaimana Pengetahuan dan Kesadaran wajib pajak dapat mempengaruhi Kepatuhan wajib pajak terhadap pembayaran PBB serta Kualitas Pelayanan Pajak dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan penelitian terdahulu yang menyebutkan bahwa hasil dari penelitian tersebut menyatakan hubungan yang signifikan, namun ada pula yang mengatakan bahwa ada hubungan yang tidak signifikan. Pada penelitian yang di telah dilakukan mengatakan bahwasanya kesadaran wajib pajak memengaruhi kepatuhannya membayarkan PBB di Kabupaten Kerinci secara signifikan (Herlina, 2020). Kemudian pada penelitian berbeda yang dilakukan mengatakan bahwasanya kesadaran wajib pajak memengaruhi kepatuhannya guna membayarkan PBB di Kecamatan Tanjungkerta Kabupaten Subang secara signifikan (Farman, 2021). Namun pada penelitian lain, mengatakan bahwasanya kesadaran wajib pajak tak memengaruhi kepatuhannya guna membayarkan PBB secara signifikan (Rahma Eka Suryani, 2022).

Selain itu, hasil penelitian yang berbeda terdapat pada variabel Pengetahuan wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Pada riset ini mengemukakan pengetahuan pajak secara signifikan memengaruhi kepatuhan pajak dalam pengetahuan variabel Ilmu Perpajakan dengan kepatuhan membayarkan PBB di Cikarang Timur Kabupaten Bekasi (Oktaviano, Wulandari, Fauziyyah 2023). Kemudian pada penelitian lain, mengemukakan bahwa Pengetahuan Pajak tak memengaruhi kepatuhan wajib pajak guna membayarkan PBB secara signifikan lewat hasil yang memperlihatkan terdapat korelasi negatif dari kesadaran pajak serta pengetahuan pajak terhadap ketidakpatuhan pajak (Ishak S.N, Azemi, A., Yunus, M. H. S., & Talib, N. A. (2023).

Berikutnya yaitu temuan riset variabel kualitas pelayanan yang dilakukan mengatakan bahwasanya kualitas pelayanan secara signifikan memengaruhi kepatuhan wajib pajak guna membayarkan PBB di Kota Tangerang (Hidayat & Gunawan, 2022). Pada penelitian yang lain, mengatakan bahwasanya kualitas pelayanan memengaruhi secara signifikan kepatuhan wajib pajak guna membayarkan PBB di Dinas Pendapatan, Keuangan dan Manajemen Aset Daerah (DPPKAD) Sukoharjo (Sri Supatminingsih 2, 2019). Kemudian pada pengolahan riset yang lain mengatakan bahwasanya kualitas pelayanan tak memengaruhi kepatuhan wajib pajak secara signifikan guna membayarkan PBB di Kecamatan Ngancar (Studi et al., 2023). Perbedaan hasil penelitian terdahulu yang mendorong dilakukannya penelitian lebih lanjut mengenai perbedaan yang ada. Melihat hasil penelitian terdahulu yang tertuang dalam Research Gap membuktikan bahwa setiap penelitian menampilkan kelebihan-masing dan kekurangannya masing-masing.

Mengacu pada latar belakang tersebut maka diperlukan riset lanjutan guna meneliti bagaimana Pengetahuan dan Kesadaran Wajib Pajak serta Kualitas Pelayanan wajib Pajak mampu memengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak terhadap pembayaran PBB. Dengan riset yang berfokus pada pentingnya wawasan serta kesadaran wajib pajak dalam meningkatkan kepatuhannya terhadap pembayaran PBB di Kecamatan Banyumanik, Kota Semarang. Dalam konteks ini, kualitas pelayanan sebagaimana diberikan otoritas pajak juga menjadi faktor kunci yang memengaruhi perilaku wajib pajak. Dengan memahami hubungan antara pengetahuan, kesadaran, dan kualitas pelayanan, diharapkan dapat ditemukan strategi yang efektif guna meningkatkan kepatuhan pajak serta, pada akhirnya, menjadikan pendapatan daerah meningkat.

1.2 Rumusan Masalah

Diperlukannya rumusan permasalahan supaya riset ini memiliki fokus dan tujuan yang jelas, memiliki relevansi yang tinggi dengan masalah yang ingin diselesaikan, membantu untuk mempersempit lingkup penelitian, sehingga mampu menentukan variabel yang sangat relevan untuk diteliti. Berdasarkan masalah yang ditemukan dimana adanya suatu penurunan presentase pembayaran pajak pada tahun 2024 tentang bagaimana Pengetahuan, Kesadaran wajib Pajak serta Kualitas Pelayanan Pajak dapat memberikan pengaruh yang bermanfaat bagi Wajib Pajak, diharapkan pembahasan tidak menyimpang dari judul dan tujuan penelitian yang sudah ditentukan. Karenanya, bisa dirumuskan sejumlah pertanyaan yang hendak dijadikan sebagai fokus studi, sebagaimana berikut:

1. Apakah pengetahuan wajib pajak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak?
2. Apakah kesadaran wajib pajak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak?
3. Apakah kualitas pelayanan pajak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan?

1.3 Tujuan Penelitian

Merujuk pada permasalahan sebagaimana sudah dirumuskan tersebut, sejumlah tujuan yang hendak dicapai pada riset ini bisa dirumuskan, sebagaimana berikut:

1. Untuk mengetahui dan memahami faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak yaitu pengetahuan wajib pajak.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak, yakni kesadaran wajib pajak.

3. Untuk mengetahui dan memahami pengaruh faktor seperti kualitas pelayanan pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Manfaat Teori

Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan di bidang perpajakan, khususnya dalam memahami perilaku kepatuhan wajib pajak melalui pendekatan Theory of Planned Behavior (TPB) yang dikemukakan oleh Ajzen (1991). Penelitian ini dapat memperkuat pemahaman bahwa faktor-faktor seperti pengetahuan, kesadaran, dan kualitas pelayanan pajak merupakan bagian dari determinan yang memengaruhi niat serta perilaku kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian, hasil penelitian ini dapat menjadi referensi akademik dan memperluas penerapan TPB pada konteks perpajakan daerah, khususnya dalam pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi acuan bagi penelitian selanjutnya yang membahas hubungan antara faktor psikologis, sosial, dan pelayanan publik terhadap perilaku kepatuhan pajak.

1.4.2 Manfaat Praktik

Penelitian ini hasilnya diharapkan memberikan manfaat bagi beberapa pihak sebagai berikut :

1. Pemerintah daerah atau instansi pajak, sebagai bahan evaluasi dan perbaikan kebijakan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui peningkatan pengetahuan, kesadaran, dan kualitas pelayanan.
2. Petugas pajak, untuk memahami faktor-faktor yang paling berpengaruh terhadap perilaku wajib pajak sehingga strategi sosialisasi dan pelayanan

dapat lebih tepat sasaran.

3. Masyarakat dan wajib pajak, sebagai bahan informasi dan refleksi agar lebih memahami pentingnya kesadaran dan kepatuhan dalam membayar pajak demi mendukung pembangunan daerah.

Temuan riset berikut diharapkan dapat menganalisis Pengetahuan serta Kesadaran wajib pajak dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan WP dalam Pembayaran PBB. Riset ini menyajikan manfaat yang diharapkan dan diinginkan, secara spesifik sebagai berikut:

1. Meningkatkan Kesadaran Pajak.

Penelitian ini dapat memberikan wawasan tentang bagaimana budaya dan norma sosial mempengaruhi kesadaran masyarakat tentang kewajiban perpajakan, sehingga dapat membantu dalam merancang program edukasi yang lebih efektif.

2. Pengembangan Kebijakan Publik

Temuan dari riset ini bisa dijadikan landasan untuk pengembangan kebijakan perpajakan secara lebih responsif terhadap kebutuhan serta kondisi masyarakat, melalui pertimbangan beberapa faktor yang memengaruhi kepatuhan.

3. Strategi Peningkatan Kepatuhan

Dengan mengidentifikasi beberapa faktor yang memengaruhi kepatuhan, pemerintah dan otoritas pajak dapat merumuskan strategi dan intervensi yang lebih tepat sasaran untuk meningkatkan taraf kepatuhan wajib pajak.

4. Penelitian Lanjutan

Temuan riset ini bisa menjadi referensi bagi penelitian lebih lanjut dalam bidang perpajakan, khususnya mengenai perilaku wajib pajak dan dinamika sosial yang mempengaruhi kepatuhan.

5. Perbaikan Layanan Pajak

Temuan faktor eksternal, seperti kualitas pelayanan pajak, dapat membantu otoritas pajak meningkatkan layanan terhadap wajib pajak

1.5 Sistematika Penulisan

Pada riset ini, sistematika penulisannya sebagaimana:

BAB I PENDAHULUAN

Bagian berikut memaparkan latar belakang permasalahan, rumusan permasalahan, tujuan beserta manfaat riset serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab berikut memuat teori yang melandasi pemaparan mengenai konsep beserta prinsip mendasar yang dibutuhkan guna memecahkan permasalahan pada Tugas Akhir juga membahas beberapa temuan pada riset terdahulu.

BAB III METODE PENELITIAN

Bagian berikut mendeskripsikan bagaimanakah riset hendak terlaksana serta tahapan yang dipakai guna mengkaji topik riset. Definisi operasional variabel, populasi serta sampel, jenis maupun sumber data, teknik pengumpulan data beserta metode analisis diruaikan pada metode penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian berikut memuat objek kajian, analisis, tafsiran serta argumentasi atas temuan dalam riset. Jawaban atas tujuan riset ataupun memecahkan permasalahan yang dikaji diberikan oleh analisis hasil penelitian. Apabila ada, di bagian berikut dijelaskan pula rancangan model ataupun desain ataupun sistem yang diajukan guna pemecahan permasalahan.

BAB V PENUTUP

Bab berikut menjadi bagian paling akhir yang berisikan kesimpulan, keterbatasan serta masukan.