

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pajak yaitu pembayaran wajib kepada pemerintah yang harus dilakukan oleh individu ataupun perusahaan berdasarkan undang-undang. Arti pajak menurut Rochmat Soemitro dalam Mardiasmo (2019:3) merupakan kontribusi berbasis hukum yang populer (dapat ditegakkan) ke perbendaharaan tanpa menerima pertimbangan yang dapat diatribusikan secara langsung yang mencakup pengeluaran publik. Menurut ketentuan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1994, penyelenggaraan pemungutan pajak termasuk di dalamnya tugas membina, melayani, mengawasi serta pemberian sanksi. Sistem yang digunakan dalam pemungutan pajak di Indonesia mengharuskan wajib pajak untuk patuh dalam menjalankan kewajiban perpajakannya.

Secara umum, terdapat dua elemen yang mempunyai pengaruh kepada tingkat kepatuhan wajib pajak, yakni faktor yang bersifat dari dalam serta yang bersifat dari luar. Kepatuhan dari dalam adalah diri kita sendiri tentang pemahaman dan kesadaran, sedangkan faktor eksternal diantaranya adalah pelayanan pada wajib pajak serta sanksi perpajakan. Menurut Boediono (2003:60) Pelayanan perpajakan yang berkualitas melibatkan langkah-langkah tertentu yang memerlukan sensitivitas dan kemampuan dalam berinteraksi dengan wajib pajak, dengan tujuan menciptakan kepuasan serta kesuksesan.

Kepatuhan wajib pajak bergantung bagaimana cara wajib pajak melayani sesama wajib pajak. Kualitas layanan dapat dijelaskan sebagai perbandingan dari layanan yang diperoleh para konsumen dengan harapan mereka terhadap kualitas layanan (Sapriadi, 2013). Jika persepsi mengenai kualitas layanan setara atau melampaui harapan yang ada, maka bisa dikatakan bahwa layanan tersebut memiliki tingkat kualitas yang tinggi dan memuaskan. Sebaliknya, jika kualitas yang dirasakan jauh di bawah harapan, sehingga kualitas pelayanan tersebut dianggap tidak memadai. Pelayanan publik yang berkualitas mengacu pada upaya memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, dengan tingkat efektivitas, efisiensi, dan tanggung jawab yang lebih tinggi.

Wajib pajak yang tidak mengikuti ketentuan UU Perpajakan akan dikenai sanksi perpajakan sebagai konsekuensi dari pelanggaran yang dilakukan. Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan atau norma perpajakan akan dipatuhi, dengan kata lain sanksi pajak sebagai alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar aturan perpajakan (Mardiasmo, 2011). Pelanggaran yang dibahas yaitu kurang bayar, lupa membayar, penggelapan pajak, dll. Umumnya, sanksi pajak ini diakibatkan oleh wajib pajak, baik korporasi maupun perorangan, yang melanggar peraturan perpajakan yang berlaku. Dimana setiap negara memiliki aturan dan peraturan perpajakan yang harus dipatuhi wajib pajak.

Mengerti peraturan perpajakan melibatkan serangkaian tindakan yang dilakukan oleh individu atau entitas yang berkewajiban membayar pajak. Tujuan dari tindakan ini merupakan untuk memahami secara menyeluruh peraturan hukum

dan prosedur yang terkait dengan sistem perpajakan, serta menerapkan pengetahuan tersebut dalam berbagai aktivitas perpajakan, termasuk pembayaran pajak dan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT), dan kegiatan serupa lainnya. Rahadi (2014) menyatakan bahwa memiliki pengetahuan serta pemahaman mengenai perpajakan berdampak baik pada tingkat kepatuhan wajib pajak. Pengetahuan tersebut menjadi faktor dari dalam yang bisa dikontrol oleh wajib pajak itu sendiri. Perbedaan tingkat pengetahuan/ pemahaman memengaruhi penilaian terhadap tingkat kepatuhan setiap wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakan mereka. Pemahaman yang mendalam mendorong wajib pajak dan memilih untuk bertindak dengan patuh dalam memenuhi tanggung jawab perpajakan mereka.

Di Indonesia, ada perbedaan yang diberlakukan pada pajak pusat dan daerah. Pajak Pusat yang dikelola oleh Direktorat Jenderal Pajak meliputi: Pajak Penghasilan (PPh) Orang Pribadi, Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penjualan Barang Mewah (PPn BM), Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) dan Bumi dan Bangunan. Biaya Perolehan Hak Milik (BPHTB). Sedangkan Mardiasmo (2013:12) menyebutkan pajak daerah merupakan setoran wajib pajak kepada daerah berdasarkan undang-undang menerima ganti rugi dari orang pribadi yang dipaksakan secara paksa langsung dari kebutuhan daerah untuk mencapai sebesar-besarnya kesejahteraan rakyat. Pemerintah provinsi ataupun kabupaten/kota mengenakan beberapa jenis pajak sebagai sumber pendapatan, diantaranya berupa: pajak kendaraan, pajak hotel/restoran, dan pajak reklame. Salah satu bentuk pajak yang dimanfaatkan untuk mendukung pembangunan pemerintah daerah, terutama pembangunan di wilayah tersebut ialah Pajak Bumi dan Bangunan.

Membayar pajak menjadi wujud partisipasi masyarakat dalam membangun negeri. Meskipun begitu, tak semua masyarakat memiliki kepatuhan dalam membayar pajak bumi dan bangunan. Salah satu pegawai BPKAD Kabupaten Pati yang di bidang pbb mengatakan terdapat sejumlah wajib pajak di beberapa desa yang tak patuh dalam masalah pembayaran pbb di pati yang belum lunas salah satunya karena banyak orang yang membeli rumah di pati tetapi tidak ditempati karena hanya digunakan sebagai investasi saja (tidak berpenghuni). Meskipun realisasinya sudah melebihi target, tetapi ada beberapa desa yang belum lunas. Hal ini menjadi sumber permasalahan pembayaran pbb di Kabupaten Pati. Bukan hanya pegawai pada bidang pbb yang menyatakan pernyataan tersebut, tetapi pada bidang pendapatan pun mengatakan hal yang sama, yaitu keberadaan wajib pajak tidak diketahui artinya data pajak tidak valid.

Tabel 1. 1

Target dan Realisasi Tahun 2018-2022

Tahun	Target	Realisasi
2018	Rp 20.000.000.000	Rp20.015.323.800
2019	Rp 20.000.000.000	Rp 20.104.473.112
2020	Rp 21.000.000.000	Rp 22.077.980.814
2021	Rp 22.500.000.000	Rp24.098.561.922
2022	Rp28.000.000.000	Rp29.559.553.816

Sumber : Data dari BPKAD Pati

Dilihat dari konteks yang disebutkan sebelumnya, tampak ada suatu peristiwa yang terjadi, yakni kesulitan dalam proses penarikan pajak atas tanah dan

bangunan (PBB) di Kabupaten Pati, Dari informasi yang diberikan, dapat disimpulkan bahwa penerimaan pajak yang diterima dari sektor perpajakan properti masih belum mencapai tingkat optimal. Keadaan yang terjadi sebenarnya menjadi fokus menarik bagi peneliti sebagai topik skripsi yang menarik. Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Yuwita Ariessa Pravasanti (2020), M. Hasan Ma'ruf dan Sri Supatminingsih (2019), Muhammad Sarbini (2017), Arif Rahman (2018) menyatakan kualitas pelayanan, sanksi, dan pemahaman perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan. Namun belum ditemukan penelitian tersebut di Kabupaten Pati. Dalam konteks yang sudah dijelaskan serta variabel-variabel yang mempengaruhi objek penelitian penulis memperoleh judul "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, SANKSI, DAN PEMAHAMAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK BUMI DAN BANGUNAN DI KABUPATEN PATI." Tujuannya ialah guna menjelaskan keterkaitan antara faktor-faktor tersebut terhadap tingkat ketaatan wajib pajak pada wilayah tersebut.

1.2 Rumusan Masalah

Dengan mengacu pada perhatian terhadap permasalahan yang sudah disebutkan sebelumnya, peneliti menyusun permasalahan antara lain sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan memiliki dampak terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan di Kabupaten Pati?
2. Apakah sanksi perpajakan memiliki dampak terhadap tingkat kepatuhan wajib

pajak bumi dan bangunan di Kabupaten Pati?

3. Apakah pemahaman perpajakan memiliki dampak terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan di Kabupaten Pati?

1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

1. Untuk memperoleh bukti empiris pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan di Kabupaten Pati.
2. Untuk memperoleh bukti empiris pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan di Kabupaten Pati.
3. Untuk memperoleh bukti empiris pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan di Kabupaten Pati.

1.3.2 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keuntungan, antara lain:

1. Bagi Universitas Diponegoro

Penelitian ini diharapkan bisa dijadikan tolak ukur referensi untuk peneliti selanjutnya serta menjadi referensi perpustakaan bagi Prodi D4 Akuntansi Perpajakan Universitas Diponegoro.

2. Manfaat Teoritis

Untuk penelitian berikutnya, diharapkan bahwa hasilnya dapat berfungsi sebagai sumber referensi dan memberikan bukti konkret untuk pengembangan teori tentang perpajakan.

3. Manfaat Praktis

Penelitian ini berperan penting untuk upaya meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak melalui menggali pandangan mereka terkait pemahaman mengenai hak dan kewajiban perpajakan.

1.4 Sistematika Penulisan

Pendekatan penulisan kajian ini disusun menjadi lima bab terpisah, sebagian berfokus pada topik tertentu yang disaapabilan secara terstruktur dan sistematis, disertai dengan informasi lain yang relevan:

BAB I Pendahuluan

Bab ini membahas informasi latar belakang yang menjadi fokus utama dalam kajian ini, rumusan masalah yang diajukan untuk dijawab dalam kajian ini, tujuan dan kegunaan penelitian, serta sistematika penulisan yang digunakan dalam penyusunan kajian ini.

BAB II Tinjauan Pustaka

Bab ini membahas landasan teori dan kajian terdahulu yang diharapkan dapat memperkuat kerangka pemikiran yang akan digunakan dalam kajian ini, dan hipotesis diharapkan akan diketahui dari setiap variabel penelitian yang telah ditentukan.

BAB III Metode Penelitian

Bab ini menerangkan definisi operasional variabel yang akan menjelaskan cara pengukuran variabel yang digunakan dalam kajian, populasi dan sampel yang dijadikan obyek penelitian, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data dan metode analisis didalam kajian ini.

BAB IV Hasil dan Pembahasan

Bab ini mendeskripsikan mengenai objek yang diteliti, analisis data dan interpretasi hasil penelitian secara terperinci.

BAB V Penutup

Bab ini mencakup kesimpulan berdasarkan ditemukan oleh peneliti, keterbatasan yang ditemukan dan rekomendasi yang diungkapkan oleh peneliti yang didukung oleh bukti analisis data dan pembahasan hasil dari kajian.