

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan merupakan aspek penting yang harus diperhatikan pemerintah daerah. Sebab tanpa pendapatan yang memadai, program kerja pemerintah daerah tidak akan berjalan optimal, karena salah satu sumber pendapatan terbesar di daerah adalah pajak bumi dan bangunan. Tinggi rendahnya kepatuhan wajib pajak dan bangunan disebabkan oleh minimnya pengetahuan dan pemahaman maupun faktor lain yang dapat mempengaruhi masyarakat untuk tidak atau melaksanakan kewajiban atas perpajakannya hal tersebut akan berdampak pada pendapatan pajak daerah serta menimbulkan sanksi bagi wajib pajak yang melanggar. Pemahaman tentang peraturan perpajakan yang memadai perlu dimiliki masyarakat agar dapat memenuhi kewajiban perpajakannya dengan tertib. Semakin tinggi kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan maka semakin tinggi penerimaan pajak daerah begitu sebaliknya semakin rendah tingkat kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan maka penerimaan pajak daerah rendah.

Pajak bumi dan bangunan merupakan pungutan atas bumi dan bangunan yang timbul karena adanya keuntungan maupun peran ekonomi sosial untuk individu atau badan yang mempunyai hak dan mendapatkan manfaat dari tanah dan bangunan tersebut. Sebagaimana tertuang dalam UU No. 28 tahun 29 Tahun 2009, tentang pajak dan retribusi daerah bahwa pajak

bumi dan bangunan telah dilimpahkan kepada pemerintah daerah. Sistem pemungutan pajak bumi dan bangunan adalah *Official Assessment System* yang mana jumlah pajak yang harus dibayar wajib pajak dihitung dan ditetapkan oleh petugas pajak maka, dalam sistem ini wajib pajak bersifat pasif sedangkan petugas pajak bersifat aktif (Wulandari & Wahyudi, 2022). Proses pemungutan pajak bumi dan bangunan tidak terlepas dari permasalahan, banyak warga masyarakat yang sulit atau tidak patuh dalam membayar pajak bumi dan bangunan yang telah ditetapkan. Akibatnya, penerimaan pajak bumi dan bangunan menurun. Dengan meningkatkan pendapatan pajak bumi dan bangunan, pemerintah diharapkan dapat memenuhi kepentingan daerahnya karena pendapatan yang diperoleh dari sektor ini sangat potensial sebagai sumber penerimaan negara yang dapat digunakan untuk pembangunan dan kesejahteraan rakyatnya (Dalam et al., n.d.).

Berdasarkan informasi yang diterima penulis pada saat wawancara dengan staff Badan Pendapatan, Pengelola Keuangan, dan Aset Daerah (BPPKAD) bahwa terdapat banyak permasalahan dalam memungut pajak bumi dan bangunan di Kabupaten Gresik seperti, kurangnya kesadaran masyarakat, tidak percaya pada petugas pajak atau data pajak bumi dan bangunan kurang valid.

*Theory of planned behavior* menjelaskan perilaku patuh atau tidak patuh didasari oleh intensi maupun niatnya yang dapat mendesak seseorang untuk melaksanakan perilaku tertentu. Sedangkan teori atribusi mengarahkan bagaimana seseorang mengamati dan mencari kejelasan dari perilaku individu,

apakah perilaku tersebut disebabkan dari faktor eksternal atau internal (Sikap et al., 2019).

Kualitas pelayanan merupakan faktor yang bisa mempengaruhi patuhnya individu atau masyarakat dalam membayar pajak bumi dan bangunan, kualitas pelayanan ialah pelayanan yang diberikan, berkaitan dengan harapan atau kebutuhan wajib pajak. Hasil penelitian Chintya dan Djauhari (2020) serta Dewi dkk (2021) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak saat melakukan pembayaran bumi dan bangunan. Sedangkan hasil dari penelitian Nafiah dan Warno (2018) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap patuhnya wajib pajak dalam melaksanakan pembayaran pajak bumi dan bangunan. Petugas pajak perlu melakukan pembenahan kualitas serta kuantitas layanan dengan tujuan supaya bisa meningkatkan keahlian teknis pegawai pajak, perbaikan tempat pelayanan terpadu, serta mempermudah masyarakat dalam membayar pajak bumi dan bangunan dengan memanfaatkan teknologi. Kualitas pelayanan dinilai baik apabila petugas melayani sesuai yang diharapkan wajib pajak, sehingga dapat mendorong sikap patuh wajib pajak untuk melaksanakan pembayaran pajak bumi dan bangunan.

Patuhnya masyarakat dalam melaksanakan kewajiban yaitu membayar pajak bumi dan bangunan berkaitan dengan kesadaran, yaitu sikap dengan disertai keyakinan, pengetahuan, dan pemikiran yang diikuti keinginan untuk bertindak sesuai dengan motivasi yang diberikan oleh sistem dan

peraturan perpajakan. Berdasarkan hasil penelitian Hidayat dan Wati (2022) Dessy dan Rahayu (2019) menjelaskan bahwa kesadaran individu dalam melaksanakan wajib pajak memiliki pengaruh pada kepatuhan wajib pajak dalam membayarkan pajak bumi dan bangunan. Sementara penelitian yang dilakukan oleh Wulandari dan Wahyudi (2022) menjelaskan kesadaran dalam melaksanakan wajib pajak tidak memiliki pengaruh pada kepatuhan wajib pajak saat melakukan pembayaran pajak bumi dan bangunan. Kesadaran masyarakat harus ditingkatkan jika pemahaman wajib pajak kurang baik, mengarah untuk tidak memenuhi tanggung jawab atas perpajakannya atau menyalahi peraturan perpajakan. Oleh sebab itu, dibutuhkan kesadaran yang berasal pada diri wajib pajak untuk memotivasi kemauan agar segera melaporkan SPT pajak bumi dan bangunan pada waktunya.

Mengingat pentingnya peran pajak, tujuan pengenaan sanksi pajak adalah wajib untuk memberi dampak bagi wajib pajak yang tidak taat, menyalahi aturan yang ditentukan undang-undang sehubungan dengan perpajakan, serta mangkir dari kewajiban dalam perpajakannya. Hal tersebut akan sangat merugikan Negara sehingga wajib pajak yang melanggar ataupun tidak taat akan mendapat sanksi berupa administrasi, sanksi pidana, atau sanksi keduanya. Hasil penelitian Kausarina dkk (2021) dan Donofan, Afryenty (2021) menjelaskan bahwa kepatuhan wajib pajak terhadap pembayaran pajak bumi dan bangunan antara lain dipengaruhi oleh sanksi perpajakan. Sedangkan penelitian yang dilakukan Hidayat dan Gunawan (2022) menjelaskan bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan antara sanksi perpajakan terhadap

kepatuhan wajib dalam pelaksanaan pembayaran pajak bumi dan bangunan. Tingkat sanksi yang lebih berat dapat meningkatkan kepatuhan perpajakan sejauhmana sanksi tersebut dipandang adil oleh masyarakat.

Berdasarkan dengan uraian diatas dan penelitian sebelumnya bahwa penelitian ini terdapat perbedaan yang terletak pada tahun, lokasi, dan hasil yang tidak sama sehingga peneliti tertarik melakukan penelitian yang berjudul **“Kepatuhan Wajib Pajak Bumi Dan Bangunan Dipengaruhi Kualitas Pelayanan, Kesadaran Masyarakat, Serta Sanksi Pajak”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah peneliti uraikan diatas, maka peneliti merumuskan beberapa permasalahan dari judul tersebut sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan?
2. Apakah kesadaran masyarakat berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan?
3. Apakah sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan?
4. Apakah kualitas pelayanan, kesadaran masyarakat, serta sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah kesadaran masyarakat berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah kualitas pelayanan, kesadaran masyarakat, serta sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan.

### **1.4 Batasan Masalah**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, peneliti memberikan batasan secara jelas dan memfokuskan permasalahan pada pentingnya kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan. Penelitian ini membatasi lokasi yang akan diteliti yaitu Kabupaten Gresik dengan tahun 2022-2023. Penelitian ini membatasi untuk menganalisis variabel kualitas pelayanan, kesadaran masyarakat, serta sanksi pajak dengan menggunakan pengukuran analisis regresi linier berganda.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

Terdapat dua manfaat dalam penelitian ini yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis, diantaranya:

### **1.5.1 Manfaat Teoritis**

Penulis berharap penelitian ini dapat menambah pengetahuan umum dalam bidang akuntansi perpajakan, khususnya tentang sikap patuh wajib pajak dalam melaksanakan pembayaran pajak bumi dan bangunan. Selain itu, peneliti juga berharap agar hasil dari penelitian ini dapat berkontribusi sebagai bahan referensi bagi mahasiswa akuntansi untuk dapat dikembangkan oleh penelitian selanjutnya.

### **1.5.2 Manfaat Praktis**

#### **a. Manfaat Internal**

##### **1. Bagi Penulis**

Hasil dari penelitian ini semoga bisa menambah wawasan dan digunakan sebagai referensi untuk mengembangkan ilmu pengetahuan tentang pajak bumi bangunan, khususnya terkait pengaruh kepatuhan wajib pajak dalam pelaksanaan pembayaran pajak bumi dan bangunan.

##### **2. Bagi Universitas Gresik**

Semoga penelitian ini bisa dijadikan dokumen akademik Universitas Gresik, sehingga bisa digunakan rekan-rekan mahasiswa Universitas Gresik sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.

b. Manfaat Eksternal

1. Bagi Pemerintah Daerah

Harapan peneliti dalam penelitian ini adalah untuk dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan untuk menumbuhkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan bagi pemerintah daerah.

2. Bagi Masyarakat

Peneliti berharap supaya penelitian ini dapat memberikan tambahan Penegtahuan terkait perpajakan agar masyarakat lebih patuh dalam memenuhi pembayaran pajak bumi dan bangunan.