

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pajak merupakan sumber utama penerimaan negara. Tanpa adanya pajak, negara tidak dapat melaksanakan pembangunan. Penerimaan negara dari pajak tersebut kemudian digunakan untuk pembiayaan berbagai kebutuhan mulai dari belanja pegawai sampai dengan pembiayaan berbagai proyek pembangunan, misalnya pembangunan sarana umum, jalan, sekolah, jembatan, rumah sakit, dan lain-lain. Oleh karena itu, penerimaan pajak memiliki kontribusi yang besar untuk kesejahteraan masyarakat. Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan Undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum (Mardiasmo 2016:1)

Kurang responsifnya instansi pelaksana pelayanan pajak akan berdampak pada berkurangnya kepatuhan masyarakat terhadap instansi pelayanan pajak. Pelayanan pajak masih dinilai kurang tanggap dalam menghadapi pertanyaan atau keluhan dari wajib pajak sehingga wajib pajak merasa bingung dan cenderung enggan menyelesaikan tanggungan pajaknya (Widawati 2017:4). Selain pelayanan yang dilakukan oleh petugas pajak, diperlukan juga adanya sanksi alat kontrol bagi wajib pajak. Semua peraturan perpajakan telah di atur dalam Undang-undang. Pelaksanaan sanksi pajak yang tegas sangat diperlukan untuk mengontrol kepatuhan wajib

pajak, wajib pajak cenderung akan patuh apabila wajib pajak berpikir bahwa sanksi pajak sangat merugikan. Sanksi yang dikenakan untuk setiap wajib pajak yang melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yaitu sanksi administrasi, sanksi pidana.

Rendahnya pengetahuan wajib pajak tentang peraturan perpajakan membuat masih banyak wajib pajak yang belum memenuhi kewajibannya sebagai wajib pajak serta memahaminya manfaat dari penerimaan pajak. Sosialisasi peraturan perpajakan juga masih belum menyeluruh ke setiap wajib pajak yang juga menyebabkan minimnya pengetahuan wajib pajak tentang informasi perpajakan. Pengetahuan perpajakan adalah proses pengubah sikap dan tata laku wajib pajak dalam usaha mendewasakan manusia melalui upaya pelatihan (Anwar, 2015:17). Adanya pengetahuan perpajakan yang baik dapat membantu meningkatkan kepatuhan wajib pajak akan pentingnya membayar pajak dan wajib pajak dapat melakukan sesuai dengan aturan perundang-undangan perpajakan, maka wajib pajak harus selalu taat dengan peraturan kepatuhan wajib pajak. (Tabun, 2016:28)

Berdasarkan pasal 1 angka 1 Undang-undang 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP) 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. Pertumbuhan Pendapatan Negara yang cukup besar pada tahun 2020 terutama berasal dari

penerimaan perpajakan yang diperkirakan sebesar Rp.1.819,2 triliun atau tumbuh 13,3% dari outlook APBN 2019. Porsi penerimaan perpajakan terhadap pendapatan negara mencapai 83,8%. Dilihat dari pertumbuhannya, penerimaan perpajakan mengalami pertumbuhan rata-rata sebesar 7,3% per tahun sepanjang 2015-2018, pemerintah mencatat ada sebanyak 42 juta wajib pajak. Jumlah tersebut naik dari tahun 2018 sebesar 38,7 juta ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)). Data tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak, pengetahuan pajak, dan kepatuhan wajib pajak merupakan faktor-faktor yang harus diperhatikan oleh pemerintah daerah terutama untuk meningkatkan pendapatan pajak khususnya Pajak Bumi dan Bangunan (PBB).

Kondisi tidak sejalan dengan penerimaan pajak bumi dan bangunan di Desa Kumba Kecamatan Langke Rembong Kabupaten Manggarai. Dimana persentase penerimaan pajak bumi dan bangunan setiap tahun mengalami penurunan dan kenaikan mulai tahun 2016 s/d 2019. Adapun data persentase penerimaan pajak bumi dan bangunan Desa Kumba Kecamatan Langke Rembong Kabupaten Manggarai diperoleh dari perangkat desa setempat adalah sebagai berikut :

Tabel 1.1

Persentase penerimaan PBB Desa Kumba			
No	Tahun	Target	Realisasi
1	2016	100%	86,5%
2	2017	100%	82,1%

3	2018	100%	76,4%
4	2019	100%	85,7%

Sumber : Data Diolah

Pada table 1.1. diatas diketahui bahwa persentase penerimaan pajak bumi dan bangunan pada tahun 2017 dan 2018 mengalami penurunan. Sedangkan pada tahun 2019 penerimaan pajak mengalami peningkatan. Ada beberapa cara yang dilakukan oleh pihak pemerintah desa sebagai petugas pemungut pajak bumi dan bangunan dalam meningkatkan penerimaan pajak, diantaranya dengan memberikan pelayanan yang baik dan memberikan pengetahuan mengenai pajak. Hal ini dilakukan dengan harapan masyarakat akan lebih patuh untuk membayar pajak. Dengan meningkatkan kepatuhan masyarakat terhadap pajak akan berdampak positif pada peningkatan penerimaan pajak bumi dan bangunan.

Berdasarkan uraian diatas, Maka peneliti tertarik untuk mengangkat permasalahan dengan melakukan penelitian dengan judul “ Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Desa Kumba Kecamatan Langke Rembong Kabupaten Manggarai”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan (PBB) di Desa Kumba Kecamatan Langke Rembong?
2. Apakah pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan (PBB) di Desa Kumba Kecamatan Langke Rembong?
3. Apakah kualitas Pelayanan pajak dan pengetahuan pajak secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan (PBB) di Desa Kumba Kecamatan Langke Rembong?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan yang di Desa Kumba Kecamatan Langke Rembong Kabupaten Manggarai.
2. Untuk mengetahui pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan di Desa Kumba Kecamatan Langke Rembong Kabupaten Manggarai.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pajak dan pengetahuan pajak secara simultan terhadap kepatuhan pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan di Desa Kumba Kecamatan Langke Rembong.

#### 1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Pemerintah  
Dapat memberikan informasi dan masukan yang dapat digunakan untuk mengevaluasi kebijakan pemerintah mengenai perpajakan khususnya kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan (PBB) di Desa Kumba kecamatan Langke Rembong Kabupaten Manggarai.
2. Bagi Penulis  
Menambah pengetahuan dan wawasan khususnya tentang kualitas pelayanan pajak, dan pengetahuan pajak, terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan (PBB).
3. Bagi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
  - a. Hasil penelitian ini diharapkan bisa melengkapi bahan referensi atau dokumentasi guna melengkapi perpustakaan apabila dibutuhkan nanti.
  - b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah bahan referensi untuk penelitian selanjutnya khususnya kualitas pelayanan dan pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan (PBB).