

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pajak merupakan salah satu sumber pembiayaan pembangunan nasional dalam rangka peningkatan masyarakat. pajak memiliki peran yang sangat penting terhadap pendapatan negara pada masa sekarang. Untuk peningkatan penerimaan pajak bergantung salah satunya kepada tingkat kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak patuh bukan berarti wajib pajak yang membayar pajak dalam nominal besar dan tertib melaporkan pajaknya melalui SPT (Surat Pemberitahuan Tahunan), tetapi wajib pajak yang memahami, mengerti dan mematuhi hak dan kewajibannya dalam bidang perpajakan (Khasanah 2015). Masalah mengenai kepatuhan pajak telah menjadi masalah yang penting di Indonesia karena Wajib Pajak tidak patuh maka dapat menimbulkan keinginan untuk melakukan tindakan penghindaran, pengelakan dan penilaian pajak yang pada akhirnya akan merugikan negara yaitu berkurangnya penerimaan pajak (Fuadi 2015).

Usaha memaksimalkan penerimaan pajak tidak dapat hanya mengandalkan peran dari Dirjen Pajak maupun petugas pajak, tetapi dibutuhkan juga peran aktif dari para wajib pajak itu sendiri.

Hal ini menjadi kepatuhan dan kesadaran wajib pajak menjadi faktor yang sangat penting dalam hal untuk mencapai keberhasilan penerimaan pajak (Rusli dan Hadipradjitno 2015). Kesadaran wajib pajak suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, memahami dan melaksanakan ketentuan

perpajakan yang berlaku serta memiliki kesungguhan dan keinginan untuk memenuhi pajaknya.

Pengetahuan tentang peraturan perpajakan akan meningkatkan kemauan wajib pajak untuk membayar pajak (Suyono 2016) karena wajib pajak sudah mengerti peraturan perpajakan akan berpikiran untuk lebih baik membayar pajak daripada terkena sanksi pajak. pengetahuan perpajakan yang dimiliki oleh wajib pajak merupakan hal yang mendasar yang harus dimiliki oleh wajib pajak karena tanpa adanya pengetahuan tentang pajak, wajib pajak akan mengalami kesulitan dalam menjalankan kewajiban perpajakannya.

Salah satu upaya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak yaitu dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik bagi wajib pajak dengan cara menyediakan sarana-prasarana maupun sistem informasi terutama dalam pembentukan perilaku pegawai yang berdasarkan prinsip budaya kerja profesional yang siap melayani masyarakat selaku wajib pajak. peningkatan kualitas pelayanan dan kuantitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak dan sebagai pelanggan sehingga dapat meningkatkan kepatuhan dalam bidang perpajakan.

Pelayanan petugas yang baik diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak. untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, kualitas pelayanan pajak harus ditingkatkan oleh aparat pajak. pelayanan petugas yang baik akan memberikan kenyamanan bagi wajib pajak, keramah tamahan petugas pajak dan kemudahan dalam sistem informasi perpajakan termasuk dalam pelayanan perpajakan.

Manfaat dari penerimaan pajak tersebut, masyarakat harus sadar bahwa kewajiban membayar pajak bumi dan

bangunan bukanlah untuk pihak lain, tetapi untuk melancarkan jalannya pemerintahan yang mengurus segala kepentingan masyarakat. Pajak Bumi dan Bangunan merupakan iuran yang dikenakan terhadap orang atau badan yang secara nyata mempunyai hak, memiliki, menguasai dan memperoleh manfaat dari bumi dan bangunan. Untuk mengoptimalkan penerimaan PBB adalah dengan meningkatkan kepatuhan wajib pajak PBB. Kepatuhan wajib pajak merupakan wajib pajak yang disiplin dan taat serta tidak memiliki tunggakan atau keterlambatan penyeteroran pajak. Pemerintah Kota setiap tahun mempunyai target dalam penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) sebagai sumber pendapatan daerah, tetapi target tersebut tidak selalu terealisasi dengan sempurna. Pajak Bumi dan Bangunan memberikan keuntungan dan kedudukan sosial ekonomi yang lebih baik bagi orang atau badan yang mempunyai suatu hak atasnya atau memperoleh manfaat darinya (Jati 2016). Oleh sebab itu mereka diwajibkan untuk memberikan sebagian dari manfaat yang diperolehnya kepada negara melalui pajak

Tabel 1.1
Data Wajib Pajak dan Penerimaan PBB Tahun 2018-2020

Tahun	Ketepatan		Realisasi		Presentasi	
	Wajib pajak	Rupiah	Wajib pajak	Rupiah	Wajib pajak	Rupiah
2018	95.359	42.700.000.000	63.674	43.753.961.720	64,11	75,69
2019	91.635	50.000.000.000	60.441	46.171.820.767	64,38	76,06
2020	90.685	53.000.000.000	61.531	49.757.915.885	60,24	60,05

Sumber: KPP (Kantor Pelayanan Pajak) Pratama Wonocolo Kota Surabaya, 2020

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa presentase wajib pajak yang melakukan pembayaran pajak menurun setiap tahun. Wajib pajak yang membayar PBB tahun 2018 terdapat 64,11%, tahun 2019 64,38% dan tahun 2020 60,24% sementara untuk presentase realisasi pendapatan daerah dari PBB (Pajak Bumi dan Bangunan) terhadap ketetapannya menurun di tahun 2018. Realisasi PBB tahun 2018 75,69% tahun 2019 76,06% dan tahun 2020 60,05%. Data ini menunjukkan bahwa perhitungan PBB dilakukan secara penilaian resmi namun diperlukan kepatuhan dalam pembayaran.

Terhambatnya penerimaan PBB akan mempengaruhi kelancaran pelaksanaan pembangunan. Agar pembangunan tidak terhambat maka upaya peningkatan kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB harus dilakukan dan ditingkatkan oleh semua aparat pemungut pajak. Untuk meningkatkan penerimaan pajak Bumi dan Bangunan perlu adanya peningkatan kesadaran dan kepedulian masyarakat di bidang perpajakan. Sistem pemungutan pajak yang

digunakan dalam membayar pajak Bumi dan Bangunan adalah Official Assessment System, sistem pemungutan tersebut dimana jumlah pajak yang harus dilunasi atau terutang oleh wajib pajak dihitung dan ditetapkan oleh fiskus atau aparat pajak (Jati 2016).

Berdasarkan uraian pada latar belakang, maka penulis mengambil judul penelitian "**Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi Dan Bangunan di Kelurahan Pagesangan**"

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diurai oleh peneliti, maka peneliti merumuskan masalah yaitu:

1. Apakah Persepsi wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan
3. Apakah persepsi wajib pajak dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan

1.3 Tujuan penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui Persepsi wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan
3. Untuk mengetahui persepsi wajib pajak dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian “Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi Dan Bangunan Di Kelurahan Pagesangan Surabaya” yaitu:

1. Bagi Kelurahan Pagesangan
Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan yang dapat digunakan untuk menetapkan kebijakan-kebijakan baru yang lebih efektif guna meningkatkan pajak bumi dan bangunan di Di Kelurahan Pagesangan Surabaya.
2. Bagi Wajib Pajak
Hasil penelitian ini dapat menambah pengetahuan mengenai perpajakan sehingga diharapkan masyarakat meningkatkan kepatuhan kewajiban perpajakannya
3. Bagi Peneliti
Penelitian ini dapat dipakai sebagai sarana untuk menerapkan teori yang telah diperoleh serta bermanfaat untuk menambah wawasan dan pengetahuan dalam bidang akuntansi khususnya perpajakan yaitu dalam hal pajak bumi dan bangunan
4. Bagi Universitas PGRI Adi Buana
Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas, menambah wawasan dan pengetahuan serta mendukung visi, misi dan tujuan program studi akuntansi Universitas PGRI Adibuana Surabaya.