

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan negara yang sedang berkembang yang akan terus meningkatkan berbagai bidang baik dari segi ekonomi, sosial, hukum, budaya maupun politik demi terwujudnya kesejahteraan masyarakat yang salah satunya yaitu dibidang pembangunan nasional. Pembangunan nasional yang sudah dirancangan oleh pemerintah bertujuan untuk mewujudkan kesejahteraan bagi seluruh rakyatnya dan menjadikan bangsa Indonesia sebagai satu bangsa yang mandiri. Guna mewujudkan pembangunan tersebut, pajak merupakan salah satu penerimaan bagi negara yang sangat diandalkan untuk pembiayaan pembangunan dan pengeluaran negara lainnya maupun daerah. Oleh karena itu, pemerintah harus mampu meningkatkan penerimaan negara yang salah satunya berasal dari pajak tersebut. Pajak merupakan iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjuk dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum (Mardiasmo, 2019).

Kepatuhan dalam pembayaran pajak merupakan salah satu yang menjadi aspek penting dalam perpajakan di semua negara baik di negara maju maupun negara berkembang, karena jika wajib pajak tidak melakukan kewajiban perpajakannya atau tidak patuh dalam menaati setiap peraturan perpajakan yang telah ditetapkan, maka hal ini akan memunculkan keinginan wajib pajak untuk melakukan tindakan-tindakan yang dapat menyebabkan berkurang atau menurunnya penerimaan pajak negara. Oleh karena itu, untuk mengoptimalkan khususnya

penerimaan pajak bumi dan bangunan salah satunya yaitu dengan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak menjadi perhatian khusus bagi pemerintah khususnya Dirjen perpajakan. Kepatuhan wajib pajak merupakan sebuah tindakan yang mencerminkan patuh dan sadar terhadap ketertiban dalam kewajiban perpajakan wajib pajak dengan melakukan pembayaran dan pelaporan atas perpajakan masa dan tahunan dari wajib pajak yang bersangkutan baik untuk kelompok orang atau modal sendiri sebagai modal usaha sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku (www.pajakku.com). Dalam kepatuhan wajib pajak juga terdapat sanksi perpajakan agar wajib pajak patuh dan tepat dalam membayar pajak. Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti, ditaati dan dipatuhi. Atau dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2019).

Pada penelitian sebelumnya membuktikan bahwa sanksi pajak terdapat pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, hal ini memiliki arti bahwa sanksi yang diberikan semakin berat menjadikan tingkat ketaatan kewajiban perpajakan semakin tinggi (Eka & Afkar, 2021). Pendapat tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Hantono & Sianturi, 2021) yang menyatakan bahwa sanksi pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun, penelitian yang dilakukan oleh (Purwaningsih dkk, 2022) menyatakan sebaliknya bahwa sanksi pajak memiliki pengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai tindakan atau perbuatan seorang atau organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan ataupun karyawan (Kasmir, 2017).

Oleh karena itu, pelayanan yang berkualitas pada wajib pajak akan membuat wajib pajak nyaman dalam membayar pajak untuk meningkatkan kepatuhannya dalam membayar pajak. Sejumlah penelitian telah dilakukan tentang kualitas pelayanan, namun temuannya masih beragam. Penelitian yang dilakukan oleh (Kausarina dkk, 2021) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan. Pendapat tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Yuniar & Saputra, 2022) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini memiliki arti, jika semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin meningkat pula kepatuhan wajib pajaknya. Namun, penelitian oleh (Anggara, 2022) membuktikan bahwa kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan.

Objek pajak dalam penelitian ini adalah wajib Pajak Bumi dan Bangunan masyarakat desa krembangan di Kelurahan Krembangan. Desa Krembangan mempunyai 4 Dusun Yakni Dusun Krembangan, Dusun Jenek Kulon, Dusun Jenek Wetan, Dusun Penambangan dengan total kesuluruhan 17 RT dan 4 RW. Letak Desa Krembangan sendiri di Sebelah Baratnya berbatasan dengan Desa Tanjungsari, di Sebelah Timurnya adalah Desa Tawang Sari, di Sebelah Utaranya adalah Sungai Mas yang menjadi pembatas dari Desa Krembangan, Taman, Sidoarjo dengan Driyorejo Gresik dan Karangpilang Surabaya. Adapun jumlah wajib Pajak Bumi dan Bangunan di Desa Krembangan Kecamatan Taman dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 1.1 Wajib Pajak Bumi dan Bangunan Di Kelurahan Krembangan Tahun 2022

No	Dusun	Jumlah Wajib Pajak
1.	Krembangan	367
2.	Jenek kulon	309
3.	Jenek wetan	451
4.	Penambangan	247
Jumlah		1.374

Sumber : Kantor Kelurahan Krembangan Tahun 2022

Berdasarkan penjelasan diatas dan dari hasil penelitian terdahulu yang masih terdapat ketidakkonsistenan terkait pengaruh pengetahuan wajib pajak, sanksi perpajakan, kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan, hal ini yang menjadi pertimbangan penulis untuk melakukan pengujian kembali terhadap beberapa variabel yang diperkirakan dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan dari latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini sebagai berikut :

1. Apakah pengetahuan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan di Kelurahan Krembangan?
2. Apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan di Kelurahan Krembangan?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan di Kelurahan Krembangan?

4. Apakah pengetahuan wajib pajak, sanksi perpajakan, kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan di Kelurahan Krembangan?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah sebagai berikut :

1.3.1 Tujuan Umum

1. Untuk memenuhi kewajiban dalam mencapai jenjang Strata Satu (S1) Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
2. Sebagai realisasi dari Tri Dharma Perguruan Tinggi khususnya bidang penelitian.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Untuk mengetahui pengaruh pengetahuan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan di Kelurahan Krembangan.
2. Untuk mengetahui pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan di Kelurahan Krembangan.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan di Kelurahan Krembangan.
4. Untuk mengetahui pengaruh pengetahuan wajib pajak, sanksi perpajakan, kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan di Kelurahan Krembangan.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Teoritis

Secara teoritis hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengembangan ilmu pengetahuan khususnya

tentang pengetahuan wajib pajak, sanksi perpajakan, kualitas pelayanan serta kepatuhan wajib pajak.

1.4.2 Praktis

1. Bagi Peneliti

Menambah pengetahuan dan wawasan pada bidang akuntansi terutama pada obyek yang diteliti serta menambah pengalaman untuk menjadi bekal dimasa yang akan datang.

2. Bagi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

1. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai literatur yang dapat mendukung penelitian sejenis namun dengan sudut pandang yang berbeda.
2. Sebagai bahan referensi dan menambah dokumentasi di perpustakaan apabila dibutuhkan suatu saat nanti.

3. Bagi Masyarakat di Kelurahan Krembangan

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadikan bahan masukan sekaligus memberikan informasi kepada masyarakat tentang kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan di Kelurahan Krembangan.
2. Penelitian ini juga dapat digunakan sebagai bahan masukkan kelurahan krembangan untuk menetapkan kebijakan-kebijakan baru yang lebih efektif bagi masyarakat dalam pembayaran PBB di Kelurahan Krembangan.