

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Pembangunan yang berkelanjutan di negeri ini terus dilakukan tahun demi tahun. Pembangunan yang dilakukan ini bertujuan untuk melaksanakan amanat yang terdapat di dalam Undang – Undang Dasar tahun 1945, yaitu untuk mencapai kemakmuran rakyat Indonesia secara merata. Pembangunan tersebut dilaksanakan terhadap berbagai aspek kehidupan berbangsa dan bernegara. Kualitas kehidupan masyarakat yang lebih baik terus diusahakan melalui usaha pembangunan berkelanjutan.

Kebijakan otonomi daerah memberikan hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Kebijakan ini diharapkan dapat menjadi dasar bagi daerah otonom untuk melaksanakan pembangunan di daerahnya masing-masing berdasarkan potensi yang dimiliki.

Pembangunan di daerah membutuhkan dana dalam jumlah yang tidak sedikit. Pengelolaan yang baik dan benar dalam penggalan dana sebagai sumber pembiayaan pelaksanaan pembangunan tersebut sangat dibutuhkan. Pengelolaan dana pembangunan juga harus dilaksanakan sesuai dengan arah pembangunan daerah. Sumber dana pembangunan tersebut salah diantaranya bersumber dari penerimaan pajak dan retribusi daerah.

Melihat kondisi di atas, pajak daerah memiliki peran penting di dalam instrument keuangan daerah. Seperti telah diketahui bahwa pajak bumi dan bangunan merupakan salah satu sumber penerimaan daerah yang dihimpun dari masyarakat. Dana yang dihimpun tersebut kemudian digunakan sebagai sumber pembiayaan pembangunan yang dilakukan di daerah. Berbagai informasi tentang pajak ini tentu akan dengan sangat dibutuhkan oleh masyarakat.

Pajak Bumi dan Bangunan merupakan salah satu jenis pajak pusat yang wewenangnya dilimpahkan kepada daerah. Hal ini diperjelas dengan diberlakukannya Undang-Undang Nomor 28 tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, dimana Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB P-2) menjadi pajak daerah maka jenis pajak ini akan diperhitungkan sebagai pendapatan asli daerah dan meningkatkan kemampuan daerah dalam membiayai kebutuhan daerahnya sendiri (Gusar,2015). Pengalihan pajak bumi dan bangunan sebagai pajak daerah mempunyai tujuan antara lain (Direktorat Jenderal Pajak, 2012):

- a. Meningkatkan akuntabilitas penyelenggaraan otonomi daerah.
- b. Memberikan peluang baru kepada daerah untuk mengenakan pungutan baru (menambah jenis pajak daerah dan retribusi daerah).
- c. Memberikan kewenangan yang lebih besar dalam perpajakan dan retribusi dengan memperluas basis pajak daerah.
- d. Memberikan kewenangan kepada daerah dalam penetapan tarif pajak daerah.
- e. Menyerahkan fungsi pajak sebagai instrumen penganggaran dan pengaturan pada daerah.

Dengan pengalihan ini maka kegiatan proses pendataan, penilaian, penetapan, pengadministrasian, pemungutan/penagihan dan pelayanan PBB-P2 akan diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah (Kabupaten/Kota) (Sulistiyani, 2013).

Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) ini diarahkan untuk menggali dan memperkuat potensi sumber penerimaan daerah yang stabil dan dapat diandalkan untuk membiayai pembangunan daerah. Stabil dalam arti fluktuasi hasil penerimaannya relative tidak begitu tinggi, dan dapat diandalkan karena kontribusi PBB dalam Anggaran Penerimaan Belanja Daerah (APBD), terutama APBD untuk Kabupaten dan Kota, relative besar. Secara potensial PBB dapat memenuhi tuntutan-tuntutan dari tujuan tersebut. Obyek PBB yang berupa bumi dan/atau bangunan merupakan obyek pajak yang relative stabil baik dari jumlahnya maupun nilainya. Obyek PBB jelas tidak dapat disembunyikan. Jumlah atau luas bumi dan/atau bangunan tidak pernah berkurang, bahkan jumlah bangunan terus bertambah seiring dengan pertumbuhan ekonomi. Nilai jual obyek PBB, sebagai tax base, tidak pernah mengalami penurunan. Banyak dan meratanya obyek PBB menjadi salah satu jenis pajak yang dominan bagi masing-masing daerah (Sutawijaya,2004)

Hasil penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan diarahkan kepada tujuan untuk kepentingan masyarakat di daerah yang bersangkutan. Seluruh hasil penerimaan pajak ini diserahkan kepada daerah. Penggunaan pajak tersebut kepada daerah diharapkan merangsang masyarakat untuk memenuhi kewajibannya untuk membayar pajak yang sekaligus mencerminkan sifat kegotong-royongan rakyat akan pembiayaan pembangunan (Samudra, 2015).

Pemerintah Kota Padang melakukan beberapa kebijakan yang bertujuan untuk meningkatkan penerimaan dari Pajak Bumi dan Bangunan. Beberapa kebijakan ini dilakukan karena pendapatan dari sektor pajak ini memiliki porsi yang cukup besar bagi pendapatan asli daerah. Salah satu cara mengoptimalkan penerimaan pajak bumi dan bangunan adalah dengan cara meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan, sebab kepatuhan wajib pajak menjadi salah satu kendala yang dapat menghambat keefektifan dalam penerimaan pajak (Gusar, 2015).

Upaya peningkatan kepatuhan wajib pajak perlu dilakukan untuk dapat mendorong tercapainya target penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan yang telah ditetapkan oleh Pemerintah Daerah. Prabawa dan Noviari (2012) berpendapat bahwa kepatuhan wajib pajak adalah usaha untuk memenuhi segala kewajiban dengan sadar dan atas dasar kemauannya sendiri, hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak telah bersikap baik terhadap segala kewajibannya. Bentuk upaya peningkatan kepatuhan wajib pajak adalah dengan melaksanakan pelayanan atas perpajakan dan menyediakan sistem pembayaran online pajak bumi dan bangunan.

Harapan dari kualitas pelayanan yang baik adalah wajib pajak dapat memperoleh kemudahan dalam menyelesaikan kewajiban pajaknya, pelayanan yang baik dapat membantu kesulitan ataupun permasalahan terkait perhitungan penyeteroran dan pelaporan yang dilakukan oleh wajib pajak sehingga wajib pajak mengerti dan paham akan kewajiban pajaknya yang harus dipenuhi, dengan pelayanan yang baik akan mendorong kesadaran wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban pajaknya sehingga pelayanan berdampak pada meningkatnya kepatuhan wajib pajak (Trianto, 2012). Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam

memenuhi kewajiban perpajakannya, Supadmi (2009), menyatakan bahwa kualitas pelayanan harus ditingkatkan oleh aparat pajak.

Salah satu langkah dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran pajak adalah dengan melakukan reformasi administrasi perpajakan melalui *payment online system*. *Electronic payment* merupakan sistem pembayaran yang mendukung pada e-commerce dan memberi keuntungan pada transaksi bisnis dengan meningkatkan layanan kepada pelanggan, peningkatan proses cash management, hemat waktu dan efisien, transaksi pembayaran dapat dilakukan kapan saja, dimana saja, dengan berbagai media dan tidak terbatas (Madayanto dkk, 2015). Dalam pengelolaan pajak daerah, pemerintah Kota Padang mulai 2013 memberlakukan sistem pembayaran pajak secara online, bagi seluruh pajak daerah yang masuk ke kas daerah (Nugroho:2013). Sistem Pajak Online tersebut bertujuan agar kebocoran dan permainan pemugutan pajak dapat diminimalisir.

Penelitian ini dilakukan di Kota Padang dengan pengambilan sample secara acak. Pemilihan lokasi penelitian karena dari tahun 2013 hingga tahun 2015, prosentase pencapaian target penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan yang dikelola oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Padang mengalami fluktuasi sebagaimana disajikan dalam tabel berikut ini.

Tabel 1.1

Target dan Realisasi Pajak Bumi dan Bangunan Kota Padang Tahun 2013-2015

Tahun	Target (Rp)	Realisasi (Rp)	Prosentase (%)
2013	22.000.000.000,00	22.626.330.000,00	102,85
2014	23.500.000.000,00	24.206.150.000,00	103,00
2015	42.000.000.000,00	34.952.839.920,00	83,22

Sumber: Badan Pusat Statistik, Kota Padang dalam Angka 2014 s.d. 2016

Data empiris dari tahun ke tahun sebagaimana ditunjukkan tabel di atas menunjukkan bahwa prosentase penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan pada Badan Pendapatan Daerah Kota Padang mengalami fluktuasi. Prosentase Realisasi penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan tahun 2013 sebesar 102,85%, kemudian di tahun 2014 prosentase realisasi penerimaan sebesar 103%, dan terakhir di tahun 2015 prosentase realisasi penerimaan pajak turun menjadi 83,22%. Data yang disajikan diatas menjadi alasan peneliti tertarik untuk meneliti kepatuhan wajib pajak di Kota Padang.

Dengan penjabaran latar belakang permasalahan yang ada di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sistem Pembayaran Online Pajak Bumi dan Bangunan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kota Padang”**.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan penjabaran latar belakang di atas, maka disusun rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu:

1. Adakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kota Padang?
2. Adakah pengaruh antara sistem pembayaran online Pajak Bumi dan Bangunan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kota Padang?
3. Secara bersama-sama adakah pengaruh antara kualitas pelayanan dan sistem pembayaran online Pajak Bumi dan Bangunan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kota Padang?

### 1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian

#### 1.3.1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Ingin mengetahui adakah hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepatuhan Wajib Pajak di Kota Padang.
2. Ingin mengetahui adakah hubungan antara sistem pembayaran online Pajak Bumi dan Bangunan dengan Kepatuhan Wajib Pajak di Kota Padang.
3. Ingin mengetahui secara bersama-sama adakah hubungan antara kualitas pelayanan dan sistem pembayaran online Pajak Bumi dan Bangunan dengan Kepatuhan Wajib Pajak di Kota Padang.

#### 1.3.2. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat teoritis dan manfaat praktis sebagai berikut:

##### 1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran ilmiah di bidang perpajakan khususnya permasalahan mengenai kualitas pelayanan dan sistem pembayaran online pajak bumi dan bangunan terhadap kepatuhan wajib pajak.

##### 2. Manfaat Praktis

Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada pengelola pajak bumi dan bangunan sebagai bahan pertimbangan maupun masukan dalam pembuatan kebijakan mengenai kualitas pelayanan dan sistem pembayaran online maupun hal lainnya yang berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak. Selain itu diharapkan penelitian ini memberikan

manfaat praktis kepada siapa saja yang menggunakan informasi dari hasil penelitian ini.

