

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Peran pajak sangat fundamental untuk mewujudkan stabilitas perekonomian di suatu negara. Hal ini tercemin dari salah satu jenis pajak, yaitu pajak daerah. Berlandaskan perundang-undangan, pajak daerah diartikan sama halnya dengan kontribusi wajib yang dipungut oleh pemerintah daerah, yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa dan tidak memperoleh kompensasi langsung kepada wajib pajak. Menurut undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 mengenai Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, pajak daerah merupakan salah satu sumber penerimaan daerah yang bermanfaat untuk kesejahteraan masyarakat. Pemerintah daerah memungut pajak daerah untuk membiayai kepentingan daerah dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan.

Pajak daerah terdiri dari dua tingkatan, yaitu pajak provinsi dan pajak Kabupaten/Kota. Pajak provinsi digunakan untuk mendanai aktivitas pemerintahan di tingkat provinsi dan pemungutannya dilakukan oleh pemerintah provinsi. Sebagian kategori pajak yang tergolong dalam kategori pajak provinsi antara lain Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Pajak Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), dan Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor (PBBKB). Sementara itu, pajak kabupaten/kota dikenakan pada layanan dan usaha lokal yang beroperasi di wilayah kabupaten/kota serta dipungut oleh pemerintah kabupaten/kota. Beberapa contoh yang termasuk dalam jenis pajak kabupaten/kota antara lain Pajak Hotel, Pajak Hiburan, Pajak Restoran dan Pajak Bumi dan Bangunan-Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2).

Pajak Bumi dan Bangunan-Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) termasuk dalam salah satu jenis pajak daerah yang dipungut terhadap kepemilikan bumi dan bangunan oleh orang pribadi atau badan, dengan pengecualian wilayah yang dimanfaatkan untuk kegiatan usaha pertambangan, perkebunan, dan perhutanan (Mardiasmo, 2019). Pemerintah Kabupaten/kota secara konsisten melaksanakan upaya peningkatan pendapatan dari sektor Pajak Bumi dan Bangunan – Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) setiap tahun.

Guna mengoptimalkan pendapatan Pajak Bumi dan Bangunan-Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2), pemerintah kabupaten/kota perlu meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Ilma'nun (2023) menjelaskan bahwa kepatuhan wajib pajak meliputi tingkat kepatuhan yang diperlihatkan oleh wajib pajak terhadap sistem perpajakan yang berlaku. Faktor internal dan Faktor eksternal saling berinteraksi dan berdampak pada tingkat kedisiplinan wajib pajak. Faktor eksternal merujuk pada faktor yang bersumber dari luar diri wajib pajak. Faktor – faktor eksternal yang berpotensi menimbulkan efek ketidakpatuhan wajib pajak meliputi sanksi pajak, kualitas pelayanan fiskus dan sosialisasi perpajakan.

Faktor pertama yang berdampak pada peningkatan kepatuhan wajib pajak adalah sanksi pajak. Sanksi pajak didefinisikan sebagai instrumen *preventif* yang bertujuan guna mendorong wajib pajak mematuhi regulasi perpajakan yang berlaku. Sanksi pajak di definisikan sebagai instrumen yang bertujuan untuk menjamin kepatuhan wajib pajak terhadap ketentuan yang ditetapkan dalam regulasi perpajakan (Ilma'nun, 2023). Oleh karena itu, sanksi pajak diberlakukan dengan tujuan mendorong wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pembayaran pajak. Sanksi pajak berfungsi sebagai jaminan terhadap peraturan pajak yang akan diterapkan.

Sanksi pajak terbagi menjadi dua kategori, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Sanksi administrasi meliputi denda, bunga, dan/atau kenaikan, sementara sanksi pidana diberlakukan kepada wajib pajak yang terbukti secara sengaja tidak mematuhi ketentuan perpajakan. Sebagai akibat dari penerapan *system self assessment* oleh pemerintah Indonesia, pengetahuan terhadap sanksi pajak menjadi sangat penting untuk pelaksanaan pemungutan pajak. Jika sistem ini dilaksanakan dengan baik, kepatuhan sukarela secara otomatis dapat meningkat. Berdasarkan sistem yang berlaku, wajib pajak diberikan tanggung jawab untuk melaksanakan penghitungan, pembayaran, dan pelaporan pajak secara swakelola.

Penelitian yang dilakukan Eka et al., (2022) menunjukkan bahwa secara parsial, variabel sanksi pajak dan kualitas pelayanan secara signifikan memengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak. Sejalan dengan penelitian Dewi et al., (2023), sanksi pajak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Artinya, peningkatan penerapan sanksi pajak mengindikasikan adanya peningkatan kepatuhan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakan.

Kualitas pelayanan fiskus yaitu faktor eksternal kedua yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Hal ini dikarenakan segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pemerintah, baik dalam bentuk jasa ataupun barang, bertujuan untuk memenuhi kebutuhan penerima pelayanan maupun dalam rangka pelaksanaan selaras dengan regulasi yang berlaku (Keputusan Menteri PAN No 63 Tahun 2003). Tingkat kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan fiskus, mengingat bahwa pelayanan yang baik merupakan bentuk dari jasa yang memberikan bantuan kepada pihak lain sehingga mereka nemcapai kepuasan dan keberhasilan. Zulaikha (2023) dan Kasnur et al., (2021) mengindikasikan adanya pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan – perdesaan dan perkotaan (PBB-P2). Meskipun begitu, penelitian yang dijalankan oleh Ramadhanti et al., (2020) menunjukkan temuan yang tidak sama, yaitu kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Faktor eksternal ketiga yang berdampak pada tingkat kepatuhan wajib pajak ialah sosialisasi perpajakan. Sosialisasi perpajakan berarti sebuah langkah penting dalam memperkenalkan dan mengajarkan konsep perpajakan dengan lebih rinci kepada wajib pajak, yang disajikan melalui informasi dan petunjuk yang disampaikan oleh Direktorat Jendral Pajak. Sosialisasi perpajakan yang efektif dilakukan melalui penyampaian informasi dan pemahaman mengenai prosedur dan tata cara perpajakan, sehingga masyarakat dapat memahami aspek perpajakan secara komprehensif. Temuan penelitian Ramadhanti et al. (2020) dan Kasnur et al. (2021) mengindikasikan bahwa sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sebaliknya, penelitian menurut yang dilakukan oleh Dewi et al., (2023) menunjukkan temuan yang berbeda, yaitu sosialisasi perpajakan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Dalam upaya optimalisasi pendapatan daerah dari sektor pajak, pemerintah daerah masih menghadapi banyak hambatan. Hambatan utama yang dihadapi adalah kurangnya tingkat kedisiplinan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban

pembayaran pajak tahunan. Pemerintah Kabupaten Jember juga menyatakan bahwa dalam pengelolaan pajak daerah masih terdapat catatan piutang yang tinggi, sehingga hal tersebut menjadi salah satu hambatan dari rendahnya tingkat kedisiplinan wajib pajak. Catatan piutang PBB-P2 di Kabupaten Jember diketahui sebesar Rp 235 Miliar (Kurniati, 2023). Pembayaran PBB-P2 di Kabupaten Jember juga tetap dipandang belum optimal dan tidak sesuai dengan target yang ingin dicapai oleh pemerintah Kabupaten Jember. Hal ini timbul karena rendahnya penerimaan PBB-P2 pada pemerintah Kabupaten Jember. Data pencapaian penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan – Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) untuk periode tahun 2019 hingga 2024 dari BAPENDA Kabupaten Jember dapat terlihat dari tabel di bawah ini :

Tabel 1.1 Pendapatan PBB-P2 di BAPENDA Kabupaten Jember

Tahun	Target (Rp)	Realisasi (Rp)	Persentase (%)
2019	Rp 51.836.811.853	Rp34.255.954.392	66,08
2020	Rp 80.829.054.184	Rp 40.249.653.195	49,79
2021	Rp 85.747.734.157	Rp 43.877.908.574	51,17
2022	Rp 89.322.921.603	Rp 45.850.989.845	51,33
2023	Rp 80.000.000.000	Rp 45.531.357.036	56,91
2024	Rp 80.000.000.000	Rp 38.708.837.442	48,38

Sumber: Bapenda Kabupaten Jember

Berdasarkan data yang dipaparkan, dapat diinterpretasikan bahwa pencapaian pendapatan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) pada Kabupaten Jember untuk periode tahun 2019 hingga 2024 menunjukkan tidak memenuhi target yang telah ditentukan. Persentase realisasi pendapatan hanya mencapai sekitar 48% hingga 66 % dari target yang telah ditentukan. Walaupun terjadi peningkatan realisasi pendapatan PBB-P2 di Kabupaten Jember pada periode tahun 2022 hingga 2023, nilai realisasi tersebut masih jauh dari sasaran yang telah ditetapkan. Kondisi ini mengindikasikan bahwa tingkat kepatuhan wajib dalam pembayaran pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan di Kabupaten Jember masih tergolong rendah. Ketidapatuhan ini berdampak pada tidak tercapainya target pendapatan yang digunakan untuk mendanai anggaran belanja daerah.

Ketidapatuhan wajib pajak dalam melaksanakan tanggung jawab pembayaran pajak diakibatkan oleh faktor eksternal dan internal. Faktor internal

meliputi tingkat kesadaran wajib pajak, di mana sering ditemukan keterlambatan dalam pemenuhan kewajiban pembayaran pajak, yang menunjukkan bahwa penerapan sanksi belum optimal karena masih banyak wajib pajak yang kurang memahami konsekuensi hukum dari keterlambatan pembayaran pajak. Selain itu, tingkat pendidikan yang rendah juga dapat menjadi penyebabnya, yang mengakibatkan kurangnya pemahaman terhadap dampak hukum dari tindakan atau kelalaian dalam kewajiban perpajakan.

Kualitas pelayanan fiskus yang kurang baik dapat disebabkan oleh beberapa faktor. Pertama, petugas pajak yang kurang dilengkapi dengan pengetahuan atau keterampilan yang memadai dalam menangani masalah atau pertanyaan yang diajukan oleh wajib pajak. Kedua, kurangnya integrasi teknologi atau penggunaan sistem informasi yang kurang efisien dapat memperlambat proses dan menghambat kualitas pelayanan. Ketiga, kurangnya kenyamanan dan kemudahan pengguna layanan, Hal tersebut berpotensi mempengaruhi tingkat kepuasan wajib pajak, khususnya yang berkaitan dengan fasilitas dan infrastruktur dalam penyelenggaraan pelayanan perpajakan.

Sosialisasi perpajakan yang kurang optimal disebabkan oleh rendahnya partisipasi wajib pajak dalam program sosialisasi perpajakan. Hal ini mengakibatkan kurangnya pemahaman dan pengetahuan wajib pajak tentang kewajiban perpajakan. Kurangnya akses informasi, tingkat pendidikan yang rendah, dan kurangnya keterlibatan aktif dari wajib pajak dalam memahami aturan perpajakan juga menjadi penyebabnya.

Penerapan sanksi pajak yang kurang tegas dan tidak konsisten menjadi salah satu penyebab utama ketidakpatuhan wajib pajak. Untuk menjamin kepatuhan wajib pajak dan memelihara ketertiban dalam sistem perpajakan, maka diperlukan penerapan sanksi pajak yang lebih tegas. Dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak, diperlukan pula pelayanan fiskus yang berkualitas dan efektif, sehingga wajib pajak memperoleh kepuasan atas layanan yang diberikan. Pelayanan yang buruk dapat memicu ketidakpatuhan wajib pajak. Guna memperbaiki kepatuhan wajib pajak PBB-P di masa mendatang, sosialisasi perpajakan yang efektif dan informatif memegang peranan penting dalam

memberikan pemahaman yang tepat mengenai kewajiban perpajakan kepada wajib pajak.

Berdasarkan uraian diatas, penelitian ini memiliki perberbedaan signifikan dengan studi-studi sebelumnya, terutama dalam hal fokus pada faktor-faktor eksternal yang memepengaruhi kepatuhan wajib pajak. Ilma'nun, (2023) dijadikan sebagai rujukan utama dalam penelitian ini. Oleh sebab itu, peneliti bermaksud untuk mengajukan judul **“Pengaruh Sanksi Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan-Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) pada BAPENDA Kabupaten Jember”**.

1.2 Rumusan Masalah

Sesuai penjabaran latar belakang yang telah diuraikan, sehingga rumusan permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Apakah sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib Pajak Bumi dan Bangunan-Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) pada BAPENDA Kabupaten Jember?
2. Apakah kualitas pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib Pajak Bumi dan Bangunan-Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) pada BAPENDA Kabupaten Jember?
3. Apakah sosialisasi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib Pajak Bumi dan Bangunan-Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) pada BAPENDA Kabupaten Jember?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai rumusan masalah yang sudah ditetapkan, sehingga tujuan penelitian ini ialah untuk mencapai hal-hal sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis dan menjelaskan sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib Pajak Bumi dan Bangunan-Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) pada BAPENDA Kabupaten Jember.

2. Untuk menganalisis dan menjelaskan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib Pajak Bumi dan Bangunan-Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) pada BAPENDA Kabupaten Jember.
3. Untuk menganalisis dan menjelaskan sosialisasi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib Pajak Bumi dan Bangunan-Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) pada BAPENDA Kabupaten Jember.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan uraian tujuan yang telah ditetapkan, sehingga penelitian ini diharapkan mampu menghasilkan manfaat-manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat Bagi Peneliti

Melalui penelitian ini, peneliti berharap dapat memperluas wawasan dan memperoleh pengalaman berharga terkait Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan-Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) Pada BAPENDA Kabupaten Jember.

2. Manfaat Bagi BAPENDA Kabupaten Jember

Penelitian ini diharapkan dapat berfungsi sebagai sumber rujukan yang komprehensif mengenai kepatuhan wajib Pajak Bumi dan Bangunan-Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) pada BAPENDA Kabupaten Jember. Selain itu, penelitian ini berupaya untuk menyajikan informasi dan masukan yang relevan terkait urgensi tiga faktor eksternal dalam upaya peningkatan kepatuhan wajib pajak.

3. Manfaat Bagi Wajib Pajak

Penelitian ini sebagai sumber informasi mengenai pentingnya kepatuhan masyarakat dalam melakukan pembayaran perpajakan dan juga dalam mematuhi/memenuhi kewajiban perpajakan yang ada.

4. Manfaat Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat berfungsi sebagai sumber rujukan yang komprehensif, sehingga dapat menjadi rujukan bagi penelitian sejenis dimasa mendatang terkait dengan kepatuhan wajib Pajak Bumi dan Bangunan-Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) pada BAPENDA Kabupaten Jember.