

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan Negara yang terbesar dan berpotensi untuk terus digali yang dapat digunakan untuk membiayai pembangunan dan pelayanan publik. Sebagian besar penerimaan negara yang tertuang dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) pada tahun 2018 berasal dari pajak, yaitu sekitar 85,4% dari total penerimaan negara berasal dari pajak dan sisanya 14,6% berasal dari penerimaan bukan pajak dan hibah. Dimana dari penerimaan pajak yang tertuang dalam APBN tersebut terdapat penerimaan pajak bumi dan bangunan sebesar 19,4% dari total penerimaan pajak.¹ Dalam rangka menopang pembangunan daerah pemerintah pusat akhirnya mengeluarkan kebijakan untuk memberikan pertimbangan keuangan antara pemerintah pusat dan daerah dengan mengesahkan Undang-undang No. 28 tahun 2009 yang memberikan kewenangan terhadap pemerintah daerah untuk melaksanakan, mengelola, dan memanfaatkan beberapa jenis pajak yang dikelompokkan kedalam Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

Pajak daerah sesuai pasal 1 angka 10 UU Pajak Daerah No. 28 Tahun 2009, merupakan kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan timbal balik secara langsung serta digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Pajak Daerah merupakan jenis pajak yang dipungut oleh Pemerintah Daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerahnya.

Berdasarkan Undang-Undang nomor 28 tahun 2009 tentang pajak daerah dan retribusi daerah maka disebutkan bahwa jenis pajak daerah dibagi atas pajak provinsi dan pajak kabupaten atau kota sesuai dengan pengelolaannya. Pajak provinsi antara lain: pajak kendaraan bermotor dan kendaraan diatas air, bea balik

¹ Elvita Hirani dan Alistraja Dison Silalahi, "Pengaruh Kewajiban Moral dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan Pada Badan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan," *Journal of Trends Economics and Accounting Research* 1, no. 1 (2020): 23–28.

nama kendaraan bermotor, pajak air permukaan dan lainnya. Sedangkan yang termasuk pada pajak kabupaten atau kota diantaranya yaitu: pajak hotel, pajak restoran, pajak hiburan, pajak reklame, pajak bumi dan bangunan, pajak penerangan jalan, pajak parkir dan lainnya. Pajak daerah kabupaten atau kota salah satunya yaitu Pajak Bumi dan Bangunan (PBB).

Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) merupakan pajak yang dikenakan pada bumi dan atau bangunan berdasarkan dengan Undang-undang Nomor 12 tahun 1985 yang telah diubah dengan Undang-undang Nomor 12 Tahun 1994. Dalam hal ini wajib pajak harus memahami alur dan sistem dari pajak bumi dan bangunan agar wajib pajak tahu akan kewajibannya dan terhindar dari hambatan dalam perpajakan yang mengakibatkan rendahnya tingkat kesadaran wajib pajak dalam membayarkan Pajak Bumi dan Bangunan terutama pada daerah yang kurang mendapat sorotan dari petugas pajak. Oleh sebab itu, PBB dikenakan berdasarkan pada keadaan objek pajaknya bukan pada subjeknya.

Kepatuhan wajib pajak didefinisikan sebagai perilaku dari seorang wajib pajak dalam melakukan semua kewajiban perpajakan dan menggunakan hak perpajakannya dengan tetap berpatokan pada peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Isu mengenai rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak menjadi sangat penting karena ketidakpatuhan perpajakan akan menyebabkan berkurangnya penerimaan pajak ke kas Negara. Menurut D. Nowal dalam Rahayu menyatakan bahwa kepatuhan wajib pajak merupakan suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan, tercermin dalam situasi dimana wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, mengisi formulir dengan lengkap dan jelas, menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar, membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya.

Kepatuhan wajib pajak (*tax compliance*) PBB dapat dilihat dengan peraturan PBB yang berlaku yaitu Undang-undang Nomor 12 Tahun 1994 dengan cara melihat perilaku wajib pajak dalam membayar PBB tepat pada waktunya, melaporkan setiap bentuk perubahan tanah atau rumah yang ditinggali, mengurus dan mengisi Surat Pemberitahuan Objek Pajak (SPOP) dengan benar, serta

menyerahkan SPOP yang sudah diisi tersebut ke Kantor Pelayanan PBB atau aparat yang ditunjuk.

Menurut Peraturan Gubernur Nomor 38 Tahun 2019 tentang pembebasan PBB pada rumah yang Nilai Jualnya dibawah Rp 1 miliar akan dikenai pajak apabila beralih fungsi atau kepemilikan. Adapun bunyinya yaitu: Pembebasan PBB-P2 dikecualikan terhadap objek pajak yang mengalami perubahan data wajib pajak karena peralihan hak kepemilikan atau penguasaan atau pemanfaatan kepada wajib badan. Demikian bunyi dari Pasal 2A PerGub Nomor 38 Tahun 2019. Dan juga PBB akan dibebaskan atau digratiskan untuk pejuang Veteran hingga tiga generasi dibawahnya dengan memenuhi tiga syarat yaitu: rumah tersebut tidak disewakan, tidak menjadi lokasi usaha dan harus ditinggali oleh pemiliknya. Dari beberapa pengertian dan fenomena tersebut maka dapat disimpulkan bahwa kepatuhan pajak adalah suatu kesediaan wajib pajak untuk tunduk dan patuh dalam melaksanakan kewajiban berdasarkan pada peraturan perpajakan. Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya yaitu tingkat kewajiban moral dan akuntabilitas pelayanan public.

Kewajiban moral merupakan etika atau moral yang berasal dari masing-masing individu yang kemungkinan besar orang lain tidak memilikinya, seperti etika, prinsip hidup, perasaan bersalah, melaksanakan kewajiban perpajakan dengan sukarela dan benar nantinya akan dikaitkan dengan pemenuhan kewajiban perpajakan. Jika wajib pajak memiliki kewajiban moral yang baik akan cenderung berperilaku jujur dan taat terhadap aturan yang telah diberikan sehingga hal ini berdampak pada kepatuhan wajib pajak dalam pemenuhan pajaknya.²

Aturan moral berfokus pada norma-norma sosial, adanya pernyataan palsu akan menimbulkan kecemasan, rasa bersalah, atau jika ketahuan, rasa malu dan dengan demikian merupakan prasangka terhadap citra diri wajib pajak. Diasumsikan bahwa seorang wajib pajak yang merasakan biaya moral bertindak sebagai pembatasan terhadap ketidakpatuhan. Disisi lain, jika seorang wajib pajak merasa adanya beban pajak yang tinggi, sikap moral untuk berperilaku jujur akan menurun dan penghindaran pajak dapat dilihat sebagai jenis perlawanan terhadap

² Sherly Layata dan Putu Ery Setiawan, "Pengaruh kewajiban moral, kualitas pelayanan, pemeriksaan pajak dan sanksi perpajakan pada kepatuhan wajib pajak badan," *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana* 9, no. 2 (2014): 540–556.

sistem pajak. Aryandini dalam penelitiannya mengatakan bahwa kewajiban moral berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak.

Wajib pajak yang memiliki moral yang baik cenderung akan berperilaku jujur dan taat terhadap aturan yang berlaku dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya.³ Tingkat moral wajib pajak di kota medan belum tumbuh dari motivasi intrinsik individu melainkan paksaan dari faktor eksternal yaitu seperti besarnya denda pajak.⁴ Dari pendapat tersebut diketahui bahwa kewajiban moral wajib pajak masih rendah untuk menyadari akan kewajibannya membayar pajak.

Selain melalui Kewajiban Moral Wajib Pajak, memberikan pelayanan yang baik juga dapat meningkatkan kepatuhan dari wajib pajak tersebut.⁵ Pelayanan publik merupakan setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Akuntabilitas pelayanan publik merupakan paradigma baru dalam menjawab perbedaan persepsi pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat dengan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah daerah. Kepatuhan wajib pajak tergantung pada bagaimana petugas pajak memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan kepada wajib pajak yang ingin memenuhi kewajibannya sebagai wajib pajak. Kualitas pelayanan yang kurang memadai akan membuat wajib pajak enggan untuk melakukan kewajibannya. Akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada Kantor bersama SAMSAT Denpasar). Akuntabilitas pelayanan publik tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.⁶

³ *Ibid.*

⁴ Nur Cahyonowati, "Model moral dan kepatuhan perpajakan: wajib pajak orang pribadi," *Jurnal Akuntansi Dan Auditing Indonesia* 15, no. 2 (2011): 161–177.

⁵ Mohamad Rajif, "Pengaruh Pemahaman, Kualitas Pelayanan, dan Ketegasan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pajak Pengusaha UKM Di Daerah Cirebon" (2012). h. 321

⁶ Lady Ayu Anggraeni, A Eki, dan S Khairani, "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak," *Lingkungan Wajib Pajak, Sikap Religius* (2017). h. 34

Tabel 1.1
Jumlah Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan dan Realisasi
Penerimaannya pada Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah (BP2RD)
Simpang Empat 2016-2020

Tahun	Jumlah Wajib Pajak PBB	Target Penerimaan	Realisasi Penerimaan
2016	465.983	16,000,000,000	13,693,338,011.57
2017	473.440	17,501,261,760.00	17,966,272,853.02
2018	479.576	47,669,701,760.00	20,846,294,093.29
2019	488.088	38,002,586,875.00	20,941,331,211.76
2020	493.631	23,944,575,290.64	19,462,573,774.59

Sumber : Laporan Tahunan Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah (BP2RD) Simpang Empat Tahun 2020.

Pada tabel tersebut diatas menunjukkan bahwa masih banyak wajib pajak yang belum membayar atau melunasi kewajiban pajaknya yang dapat dilihat dari jauhnya selisih antara target penerimaan PBB dengan realisasi penerimaannya yang berarti masih banyaknya pajak bumi dan bangunan yang belum dilunasi oleh wajib pajak. Tunggakan tersebut terjadi karena adanya wajib pajak yang tidak patuh dalam pemahaman dan pengetahuan wajib pajak pada khususnya mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan perpajakan dan perundang-undangan.

Fenomena yang terjadi pada saat ini terlihat dari perbedaan cara pandang masyarakat terhadap pajak Wajib pajak yang tidak menyadari akan kewajibannya membayar pajak. Kewajiban moral wajib pajak yang berbeda-beda dalam membayar pajak bumi dan bangunan belum sepenuhnya dimiliki oleh wajib pajak pada Kantor Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah (BP2RD) Simpang Empat, lalu adanya perbedaan kualitas pelayanan yang ada pada masyarakat, dan

pertanggungjawaban akuntabilitas pelayanan publik yang berbeda serta kurangnya rasa motivasi diri sendiri dalam mematuhi kewajiban pajak.

Selain itu, beberapa penelitian terdahulu memiliki hasil yang tidak konsisten, diantaranya pada penelitian yang dilakukan oleh Ni Komang Ayu Juliantari, et.al (2021).⁷ dengan judul penelitian Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral, Sanksi Pajak, Dan Sosialisasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Gianyar dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, dan sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan kualitas pelayanan dan kewajiban moral tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kantor Samsat Gianyar. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini dengan menggunakan variabel lain yang secara teoritis memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sementara itu penelitian yang dilakukan oleh Ni Wayan Intan Rismayanti (2021).⁸ dengan judul penelitian Pengaruh Kewajiban Moral, Sosialisasi Perpajakan, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor, hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kewajiban moral dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Secara parsial menunjukkan bahwa kewajiban moral berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan sosialisasi perpajakan dan kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Ketidakkonsistenan penelitian-penelitian terdahulu di atas memunculkan adanya *research gap*, hal ini yang memotivasi peneliti untuk lebih jauh memahami secara mendalam mengenai Pengaruh Kewajiban Moral Dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi Dan Bangunan Pada Badan Pengelola Pajak Dan Retribusi Daerah (Bp2rd) Simpang Empat Dengan

⁷ Ni Komang Ayu Juliantari, I Made Sudiartana, dan Ni Luh Gde Mahayu Dicriyani, "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral, Sanksi Pajak, Dan Sosialisasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Gianyar," *Kumpulan Hasil Riset Mahasiswa Akuntansi (KHARISMA)* 3, no. 1 (2021): 128–139.

⁸ Ni Wayan Intan Rismayanti, "Pengaruh Kewajiban Moral, Sosialisasi Perpajakan, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor," *Hita Akuntansi dan Keuangan* 2, no. 3 (2021): 234–251.

melihat fenomena dan *research gap* yang telah dipaparkan sebelumnya, maka menjadi latar belakang diajukannya riset ini.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul penelitian “**Pengaruh Kewajiban Moral Dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi Dan Bangunan Pada Badan Pengelola Pajak Dan Retribusi Daerah (BP2RD) Simpang Empat.**”

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian ini, maka identifikasi masalah dari penelitian ini adalah :

1. Masih ada wajib pajak yang belum melunasi PBB nya.
2. Wajib pajak yang tidak menyadari akan kewajibannya membayar pajak PBB.
3. Pengaruh Kewajiban Moral PBB (BP2RD) Simpang Empat.

C. Batasan Masalah

Agar tidak terjadinya penyimpangan dalam identifikasi masalah penelitian maka penulis melakukan pembatasan masalah, dimana hanya membahas tentang: pengaruh kewajiban moral dan akuntabilitas pelayanan publik terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan pada badan pengelola pajak dan retribusi daerah simpang empat tahun 2020.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian singkat mengenai latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah kewajiban moral berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada Badan Pengelola Pajak Dan Retribusi Daerah (BP2RD) Simpang Empat?
2. Apakah akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada Badan Pengelola Pajak Dan Retribusi Daerah (BP2RD) Simpang Empat?

3. Apakah kewajiban moral dan akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada Badan Pengelola Pajak Dan Retribusi Daerah (BP2RD) Simpang Empat secara simultan?

E. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui pengaruh kewajiban moral terhadap kepatuhan wajib pajak pada Badan Pengelola Pajak Dan Retribusi Daerah (BP2RD) Simpang Empat.
- b. Untuk mengetahui pengaruh akuntabilitas pelayanan publik terhadap kepatuhan wajib pajak pada Badan Pengelola Pajak Dan Retribusi Daerah (BP2RD) Simpang Empat.
- c. Untuk mengetahui pengaruh kewajiban moral dan akuntabilitas pelayanan publik terhadap kepatuhan wajib pajak pada Badan Pengelola Pajak Dan Retribusi Daerah secara simultan.

2. Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian yang dilakukan diharapkan dapat berguna dan memiliki manfaat antara lain sebagai berikut:

a. Bagi Penulis

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menambah dan mengembangkan pengetahuan dan wawasan mengenai hal-hal yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak serta dapat mengaplikasikan ilmu yang telah didapat dalam menyusun penelitian untuk mencapai hasil yang diharapkan.

b. Bagi Perusahaan

Diharapkan hasil penelitian ini dapat berguna Sebagai bahan evaluasi atas hasil kinerja sehingga dapat menjadi bahan pertimbangan untuk mengambil keputusan.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan hasil penelitian ini dapat berguna untuk menambah sumber pustaka di bidang ilmu pengetahuan dan dapat dijadikan sebagai bahan referensi dan representatif khususnya yang berhubungan dengan kepatuhan wajib pajak bagi peneliti selanjutnya.

d. Bagi Pemerintah

Diharapkan hasil Penelitian ini dapat berguna untuk bahan evaluasi mengenai kepatuhan membayar pajak PBB

e. Bagi Masyarakat

Hasil Penelitian ini dapat dapat dijadikan sebagai pemahaman dan kesadaran kepada masyarakat tentang pentingnya membayar pajak bagi pembangunan ekonomi.

