

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG MASALAH**

Pajak merupakan salah satu sumber pembiayaan pembangunan nasional dalam rangka peningkatan masyarakat, pajak memiliki peran yang sangat penting terhadap pendapatan negara pada masa sekarang, ini terjadi karena pajak adalah sumber yang pasti dalam memberikan kontribusi kepada negara. Berkaitan dengan hal tersebut pentingnya pengelolaan pajak tersebut menjadi prioritas bagi pemerintah. Pajak merupakan sumber pendanaan dalam melaksanakan tanggung jawab negara untuk mengatasi masalah sosial, meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran serta menjadi kontrak sosial antara warga negara dengan pemerintah (Rusyadi, 2009). Pajak daerah dan retribusi daerah merupakan sumber pendapatan daerah yang penting guna membiayai penyelenggaraan pemerintah daerah dan pembangunan daerah untuk mendapatkan otonomi daerah yang nyata, dinamis, serasi, dan bertanggung jawab.

Undang–Undang Nomor 34 Tahun 2000 tentang Perubahan atas Undang–Undang Nomor 18 Tahun 1997 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah disebutkan bahwa jenis pajak daerah khususnya pajak provinsi terdiri dari empat jenis pajak, antara lain: pajak kendaraan bermotor dan kendaraan di atas air, bea balik nama kendaraan bermotor dan kendaraan di atas air, pajak bahan bakar kendaraan bermotor, serta pajak pengambilan dan pemanfaatan air bawah tanah, Pajak bumi dan bangunan merupakan salah satu pajak daerah yang memiliki potensi cukup besar dalam pembiayaan pembangunan daerah.

Pelayanan adalah cara melayani petugas pajak dalam membantu, mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang dalam hal ini adalah wajib pajak. Sikap atau pelayanan fiskus yang baik yang harus diberikan kepada seluruh wajib pajak, karena dalam membayar pajak seseorang tidak mempunyai kontraprestasi secara langsung (Burton, 2010). Hal ini didukung oleh Winerungan (2013) bahwa pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan pajak kepuasan masyarakat atau wajib pajak dalam menerima pelayanan adalah cara yang ditempuh pegawai pajak atau fiskus untuk mengambil simpati masyarakat akan pentingnya pelaksanaan kewajiban perpajakan dapat dilihat dari variabel pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan, (Rangkuti, 2006 : 57).

Kepuasan wajib pajak yang sangat besar harapannya sebagai balas jasa terima kasih negara atas kesediaan wajib pajak untuk membayar pajak, juga diharapkan dapat menambah tingkat kepatuhan melaksanakan kewajiban sebagai warga negara untuk membayar pajak. Kepatuhan wajib pajak terhadap kewajiban perpajakan sangat perlu diperhatikan. Sesuai dengan peraturan perpajakan, kepatuhan pajak diartikan sebagai suatu keadaan wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakan (Nurmantu, 2003: 148).

Kepatuhan wajib pajak adalah salah satu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Namun dalam kenyataannya negara sering kesulitan memungut pajak, termasuk pajak bumi dan bangunan. Masalah kepatuhan wajib pajak adalah masalah

penting, baik bagi negara maju maupun negara berkembang (Kurnia, 2010). Wajib pajak yang memiliki kesadaran yang rendah akan cenderung untuk tidak melaksanakan kewajiban perpajakannya atau melanggar peraturan perpajakan yang berlaku. Diperlukan kesadaran yang berasal dari diri wajib pajak itu sendiri akan arti dan manfaat dari pemungutan pajak tersebut, masyarakat harus sadar bahwa kewajiban membayar pajak bumi dan bangunan bukanlah untuk pihak lain, tetapi untuk melancarkan jalannya roda pemerintahan yang mengurus segala kepentingan rakyat.

Salah satu cara untuk mengoptimalkan penerimaan PBB adalah dengan meningkatkan kepatuhan wajib pajak PBB. Kepatuhan wajib pajak adalah wajib pajak yang disiplin dan taat, serta tidak memiliki tunggakan atau keterlambatan penyeteroran pajak. Salah satu upaya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak merupakan pelayanan publik yang lebih diarahkan sebagai suatu cara pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pelayanan pada wajib pajak bertujuan untuk menjaga kepuasan wajib pajak yang nantinya diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Tinjauan terhadap penelitian terdahulu berfungsi memberikan landasan dan acuan kerangka berpikir untuk mengkaji masalah yang menjadi saran sebuah penelitian demi mendapatkan informasi pendukung sebuah penelitian maka diperlukan penelaah kepustakaan yang termasuk didalamnya adalah tinjau yang terdahulu. Oleh karena itu, adanya tinjauan penelitian terdahulu diperlukan untuk menjadi

acuan penelitian yang akan dilakukan, sehingga diketahui perbedaan antara penelitian yang terdahulu dengan penelitian yang sekarang. Kajian terdahulu yang menjadi kajian dalam penelitian ini yaitu:

Penelitian yang dilakukan oleh (Andrea Mealyta Dan Widyasti Parera Dan Teguh Erawati, pada 1 juni 2017), tentang “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi Dan Bangunan Di Kota Yogyakarta”. Pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan. Pelayanan yang diberikan fiskus terhadap wajib pajak PBB diantaranya dalam menentukan PBB, penetapan SPPT telah adil sesuai dengan yang seharusnya, fiskus memperhatikan keberatan terhadap pengenaan pajaknya, memberikan penyuluhan kepada wajib pajak di bidang perpajakan khususnya PBB dan kemudahan dalam pembayaran PBB. Hal ini berarti semakin baik pelayanan fiskus maka tingkat kepatuhannya juga semakin meningkat.

Penelitian yang dilakukan oleh (Imam Oktafiyanto Dan Dewi Kusuma Wardani, pada 12 dan 15 januari 2015), tentang “Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi Dan Bangunan di Kota Yogyakarta”. pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian sekarang tentang **“PENGARUH PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK BUMI DAN BANGUNAN YANG TERDAFTAR DI BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTA KUPANG”**

## **1.2 MASALAH PENELITIAN**

Berdasarkan latar belakang di atas maka masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi Dan Bangunan Yang Terdaftar di Badan Pendapatan Daerah Kota Kupang.

## **1.3 PERSOALAN PENELITIAN**

Apakah pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan Yang Terdaftar di Badan Pendapatan Daerah Kota Kupang?

## **1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN**

### **1.4.1. Tujuan**

Untuk menguji pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan yang terdaftar di Badan Pendapatan Daerah Kota Kupang.

### **1.4.2. Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan sebagai bahan referensi perkembangan ilmu lebih lanjut dalam hal yang berkaitan dengan perpajakan dan menjadi bahan referensi serta penelitian ini diharapkan menjadi bahan studi dan menjadi salah satu sumbangsih pemikiran ilmiah dalam melengkapi kajian-kajian yang mengarah pada pengembangan ilmu pemerintahan.

### **1.4.3. Manfaat Praktis**

#### **1. Bagi peneliti**

Dapat menghasilkan bahan untuk menyusun Skripsi yang merupakan Syarat guna mencapai gelar sarjana Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Artha Wacana.

2. Bagi Perusahaan

Memberikan sumbangan penelitian bagi lembaga terutama tentang pemberian motivasi dan peningkatan pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan.

3. Bagi Almamater

Dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi rekan-rekan mahasiswa dalam menyusun skripsi mengenai objek penelitian yang berbeda dan sebagai sarana informasi dalam pemecahan masalah yang sama.