

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) merupakan salah satu pajak yang pemungutannya digolongkan dalam pajak pusat. Menurut (Husudur, Agustianti, and Yanuar 2024) Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) adalah salah satu sumber penerimaan Negara, yang dikelola dan diserahkan kepada pemerintah Daerah meskipun statusnya masih pajak Negara. Hal ini sesuai dengan keputusan Menteri Keuangan No. 552/KMK.03/2002 tentang hasil penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan yang merupakan penerimaan Negara yang dibagi antara pemerintah pusat dengan pemerintah daerah.

Pada dasarnya yang menjadi penghambat dalam mengolah Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan (PBB-P2) di Kabupaten Labuhanbatu adalah hambatan Internal dan Eksternal. Hambatan Internal berupa relatif rendahnya sumber daya manusia saat pengelolaan pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Labuhanbatu ditambah dengan kurangnya koordinasi antar unit pengelola ke unit-unit terkait. Hambatan eksternal disebabkan oleh perkembangan intelektual moral masyarakat sebagai wajib pajak, serta rendahnya *income* perkapita dan adanya upaya pelarian pajak dalam bentuk meringankan beban pajak yang tidak sesuai dengan perundang-undangan, masyarakat Kabupaten Labuhanbatu masih perlu diberi pengarahan bahwa pajak itu bukan semata-mata merupakan kewajiban setiap warga negara, tetapi juga merupakan hak setiap masyarakat untuk ikut serta dalam pembiayaan Negara melalui pembangunan. Kepatuhan wajib pajak menjadi aspek penting mengingat sistem perpajakan Indonesia menganut system self assesment dimana dalam prosesnya secara

mutlak memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar dan melaporkan kewajibannya.

Badan Pendapatan Daerah sebagai *Leading Sector* pajak daerah di Kabupaten Labuhanbatu, diharapkan wajib pajak dapat menerima pelayanan dalam pengurusan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) dengan berkualitas. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan sendiri merupakan perihal atau cara-cara melayani, sedangkan melayani yaitu membantu menyiapkan atau mengurus siapa apa yang diperlukan seseorang. Dengan demikian, pelayanan dapat diartikan sebagai cara yang dilakukan seseorang untuk mempersiapkan kebutuhan orang lain. Pelayanan Badan Pendapatan Daerah harus memiliki kriteria tertentu agar memberikan kesan baik terhadap wajib pajak. Kriteria ini disebut sebagai kualitas.

Kualitas menurut *American Society for Quality Control* dalam (Wella 2021) kualitas adalah keseluruhan dari ciri-ciri dan karakteristik dari suatu produk atau jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat laten, dan dengan kata lain kualitas suatu produk atau jasa adalah sejauh mana produk atau jasa memenuhi spesifikasi-spesifikasinya. Pelayanan yang berkualitas akan memberikan kepuasan kepada konsumennya. Menurut (Priok 2020) Pengaruh kualitas produk dan jasa, kepuasan pelanggan, dan profitabilitas perusahaan adalah tiga hal yang terkait erat. Semakin tinggi pula tingkat kualitas, semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan yang dihasilkan, yang mendukung harga yang lebih tinggi dan (sering kali) biaya yang lebih rendah. Dengan begitu, sudah selayaknya Pelayanan yang berkualitas menjadi prioritas utama Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Labuhanbatu agar terciptanya kepuasan wajib pajak dalam menggunakan jasa Badan Pendapatan Daerah.

Kepuasan menurut (Wella 2021) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Apabila sebuah kinerja sesuai dengan ekspektasi, maka mereka akan puas. Sedangkan apabila tidak sesuai dengan ekspektasi, maka mereka akan tidak puas. Teori (Collins et al. 2021) menyatakan bahwa jika kinerja berada di bawah harapan, maka pelanggan tidak puas, jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan puas, jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan amat puas atau senang. Oleh sebab itu, sebuah pelayanan harus berkualitas, agar sesuai dengan ekspektasi kepuasan wajib pajak.

Tabel 1.1. Keseluruhan Target dan Realisasi Penerimaan PBB-P2 di Kabupaten Labuhanbatu Tahun 2020-2024

TAHUN	TARGET	REALISASI	PERSENTASE (%)
2020	13.000.000.000,00	5.129.150.179,00	39,46
2021	10.000.000.000,00	5.187.739.263,00	51,88
2022	7.800.000.000,00	5.155.648.518,00	66,10
2023	14.000.000.000,00	4.882.372.038,00	34,87
2024	14.000.000.000,00	5.585.852.548,00	39,90

Sumber : Bapenda Kabupaten Labuhanbatu, (Data Diolah)

Tabel diatas menunjukkan adanya permasalahan yang terjadi dalam pengelolaan PBB-P2 pada Bapenda Kabupaten Labuhanbatu, jika dilihat dari nilai persentase yang tidak pernah mencapai target/pokok pencapaian setiap tahunnya. Persentase merupakan parameter yang biasa digunakan untuk mengukur pengelolaan pendapatan PBB-P2 dengan cara membandingkan realisasi penerimaan dengan rencana/target penerimaan. Pada tahun 2020 persentasenya 39,46%, tahun 2021 persentasenya 51,88%, tahun 2022 persentasenya 66,10%, tahun 2023 persentasenya 34,87 dan untuk tahun 2024 persentasenya 39,90%. Angka-angka tersebut menunjukkan bahwa penerimaan PBB-P2

di Kabupaten Labuhanbatu dalam lima tahun terakhir sejak tahun 2020 sampai dengan tahun 2024 menunjukkan persentase yang selalu menurun. Usaha Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Labuhanbatu untuk meningkatkan pendapatan daerah dari sektor Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan Perkotaan (PBB-P2) tidaklah berjalan sesuai dengan yang ditargetkan. Agar wajib pajak mematuhi kewajibannya untuk membayar Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan Perkotaan (PBB-P2) di daerah Kabupaten Labuhanbatu, maka pemerintah Kabupaten Labuhanbatu mempunyai kewajiban untuk membuat strategi dalam hal pemungutan pajak daerah hingga penerimaan realisasi pajak daerah dapat tercapai sesuai target yang ditetapkan. Strategi merupakan suatu pola tujuan, kebijakan, program, kegiatan, keputusan, maupun pengalokasian sumberdaya yang memerlukan pemahaman tentang apa organisasi itu, apa yang dikerjakannya dan mengapa ia melakukan itu. Menurut Peraturan Daerah Kabupaten Labuhanbatu Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Pasal 1 Pemungutan adalah suatu rangkaian kegiatan mulai dari penghimpunan data objek dan subjek Pajak atau Retribusi, penentuan besarnya Pajak atau Retribusi yang terutang sampai kegiatan Penagihan Pajak atau Retribusi kepada Wajib Pajak atau Wajib Retribusi serta pengawasan penyetorannya. Menurut Kementerian Keuangan strategi yang disusun untuk menjamin agar pemungutan yang dilakukan oleh pemerintah daerah dapat berjalan dengan lancar, antara lain strategi percepatan penyediaan pranata hukum (Peraturan Daerah, Peraturan Bupati/Walikota), Strategi Pemungutan pajak (pendataan, penilaian, penetapan, penagihan, dan lain-lain), dan strategi pembangunan teknologi informasi (sistem aplikasi, pertukaran data, dan lain-lain). Menurut (Wella 2021) kepatuhan wajib pajak adalah faktor penting dalam merealisasikan target penerimaan pajak. Semakin tinggi kepatuhan wajib pajak, maka penerimaan pajak akan semakin meningkat,

demikian pula sebaliknya, oleh karenanya menumbuhkan kepatuhan wajib pajak sudah seharusnya menjadi agenda utama Direktorat Jenderal Pajak (DJP), selain memacu kinerja pegawai agar memiliki kemampuan, dedikasi, wawasan, dan tanggungjawab sebagai penyelenggara Negara dibidang perpajakan.

Berbagai tantangan perpajakan yang terus berkembang saat ini menuntut Pemerintah Daerah untuk memperbaiki prosedur pemungutan dan administrasi perpajakannya. Karena masih banyak warga yang belum paham tentang iuran, cara membayarnya, atau pentingnya hal tersebut, terkadang mereka tidak bertanggung jawab dan tiba-tiba tidak tertarik dengan tanggung jawabnya sebagai warga negara. Penelitian lebih lanjut mengenai potensi ini diperlukan untuk meningkatkan penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan. Sosialisasi pajak kepada masyarakat, dimana sistem pengetahuan masyarakat masih miring, serta teknik pemungutan yang kurang efektif, menimbulkan permasalahan dalam kualitas pelayanan pemungutan serta tingkat penerimaan yang masih rendah. Mengingat hal tersebut di atas, pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan masih menimbulkan beberapa kesulitan dalam hal strategi peningkatan kualitas pelayanan pemungutan yang berdampak pada kepuasan wajib pajak serta upaya peningkatan realisasi penerimaan pajak daerah harus terus dikembangkan untuk menjamin tidak adanya tunggakan pajak dan penerimaan selalu meningkat setiap tahunnya. Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah diuraikan, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul tentang **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Pemungutan Pajak dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Tingkat Penerimaan Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan (PBB-P2) Kabupaten Labuhanbatu Tahun 2020-2024”**.

B. Batasan dan Rumusan Masalah

1. Batasan Masalah

Agar penelitian dapat fokus pada satu permasalahan tertentu dan pembahasannya, maka isi serta tujuan penelitian harus sesuai dengan pokok permasalahan yang dibahas. Penelitian ini membahas pengaruh dari dua faktor yaitu kualitas pelayanan dan kepuasan wajib pajak terhadap tingkat penerimaan.

2. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang akan dibahas penulis yaitu:

1. Apakah kualitas pelayanan pemungutan pajak secara parsial berpengaruh terhadap tingkat penerimaan pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan (PBB P2) Kabupaten Labuhanbatu tahun 2020-2024?
2. Apakah kepuasan wajib pajak secara parsial berpengaruh terhadap tingkat penerimaan pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan (PBB P2) Kabupaten Labuhanbatu tahun 2020-2024?
3. Apakah kualitas pelayanan pemungutan pajak dan kepuasan wajib secara simultan berpengaruh terhadap tingkat penerimaan pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan (PBB P2) Kabupaten Labuhanbatu tahun 2020-2024?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah, maka penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pemungutan pajak terhadap tingkat penerimaan pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan (PBB P2) Kabupaten Labuhanbatu tahun 2020-2024.

2. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan wajib pajak terhadap tingkat penerimaan pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan (PBB P2) Kabupaten Labuhanbatu tahun 2020-2024.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pemungutan pajak dan kepuasan wajib pajak terhadap tingkat penerimaan pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan (PBB P2) Kabupaten Labuhanbatu tahun 2020-2024.

D. Manfaat Penelitian

Kegunaan dari penelitian ini antara lain:

1. Bagi Penulis

Dari hasil penelitian ini dimaksudkan untuk menambah pengalaman, wawasan serta dapat membandingkan beberapa teori yang peneliti dapat dari bangku perkuliahan dengan realita yang ada di lapangan.

2. Bagi Universitas Labuhanbatu

Penelitian ini diharapkan memberi manfaat bagi Universitas Labuhanbatu dengan menambah referensi dalam literatur akademik di bidang manajemen.

3. Pihak Lain

Penelitian ini dapat menjadi perbandingan dalam penelitian lain yang sejenis.