

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Reformasi politik yang terjadi pada tahun 1998 telah mengubah pemerintahan yang sentralistik menjadi pemerintahan yang desentralistik. Pemerintahan yang desentralistik diwujudkan dengan pemberian otonomi daerah oleh Pemerintah Pusat kepada Pemerintah Daerah. Otonomi Daerah menurut Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah adalah hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan Pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Dalam Undang–Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah disebutkan ada dua prinsip keuangan daerah. Pertama, dalam rangka penyelenggaraan otonomi daerah kewenangan yang melekat pada setiap kewenangan pemerintahan menjadi kewenangan daerah. Kedua, untuk menyelenggarakan otonomi daerah yang luas, nyata dan bertanggung jawab, diperlukan kewenangan dan kemampuan menggali sumber keuangan sendiri yang didukung oleh perimbangan keuangan antara pemerintah pusat dan daerah serta antara propinsi dengan kabupaten/kota.

Hal ini berarti, daerah telah diberi kewenangan untuk membuat perencanaan, melaksanakan, mengawasi, mengendalikan, dan mengevaluasi kebijakan-kebijakan daerah. Pemerintah Pusat memberikan kewenangan kepada Pemerintah Daerah untuk mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri yang tentunya memerlukan dukungan tersedianya pendapatan daerah yang memadai. Dengan melaksanakan optimalisasi sumber-sumber penerimaan

daerah sama artinya dengan meningkatkan kapasitas fiskal daerah. Oleh karena itulah Pemerintah Daerah harus dapat menggali sumber-sumber pendapatan daerah bagi pembiayaan pembangunan demi kesejahteraan masyarakat.

Dalam pelaksanaan otonomi daerah ada hal-hal yang perlu mendapat perhatian lebih yaitu masalah pengelolaan keuangan daerah dan penganggaran daerah. Hal ini senada dengan pendapat dari Adisasmita (2014: 3) bahwa “dilihat dalam konteks pengelolaan keuangan daerah, penerimaan pendapatan daerah dan anggaran mempunyai kaitan yang erat terhadap keberhasilan pembangunan daerah dan pelaksanaan otonomi daerah, oleh karena itu harus dikelola secara efektif, efisien dan profesional serta berkelanjutan”. Menurut Mardiasmo (2002: 9) anggaran daerah adalah “rencana kerja Pemerintah daerah dalam bentuk uang (rupiah) dalam satu periode tertentu (satu tahun)”. Dalam membiayai pembangunan, Pemerintah Daerah tetap mendapatkan bantuan dari Pemerintah Pusat. Bantuan pendanaan ini berupa Dana Alokasi Umum, Dana Alokasi Khusus, dan Dana Bagi Hasil. Meskipun demikian, dalam era otonomi, daerah harus dapat terus meningkatkan pendapatannya sendiri.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 33 tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah, sumber penerimaan daerah terdiri dari Pendapatan Daerah dan Pembiayaan. Pendapatan Daerah bersumber dari Pendapatan Asli Daerah, Dana Perimbangan, dan Lain-Lain Pendapatan. Sedangkan pembiayaan bersumber dari sisa lebih perhitungan anggaran daerah, penerimaan pinjaman daerah, dana cadangan daerah, dan hasil penjualan kekayaan daerah yang dipisahkan. Pendapatan Asli Daerah merupakan komponen terpenting bagi pemerintah daerah dalam usaha untuk meningkatkan kemandirian daerah. Pendapatan Asli

Daerah terdiri atas Pajak Daerah, Retribusi Daerah, Hasil Kekayaan Daerah yang Dipisahkan, dan Lain-Lain PAD yang Sah.

Salah satu tujuan pelaksanaan otonomi daerah dan desentralisasi fiskal adalah untuk meningkatkan kemandirian daerah dan mengurangi ketergantungan terhadap pemerintah pusat. Kemandirian daerah sangat erat kaitannya dengan kemampuan daerah dalam mengelola Pendapatan Asli Daerah (PAD). Menurut Mahmudi (2010: 18) “Semakin tinggi kemampuan daerah dalam menghasilkan Pendapatan Asli Daerah (PAD), maka semakin besar pula diskresi daerah untuk menggunakan Pendapatan Asli Daerah (PAD) tersebut sesuai dengan aspirasi, kebutuhan, dan prioritas pembangunan daerah”. Hal ini berarti bahwa dengan meningkatnya Pendapatan Asli Daerah (PAD) semakin besar peluang pemerintah daerah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakatnya. Meningkatkan kesejahteraan masyarakat dilakukan melalui pembangunan daerah dan juga memberikan pelayanan publik yang baik. Pelayanan publik sendiri menurut Sabaruddin (2015: 11) adalah “produk suatu organisasi atau institusi tertentu untuk memenuhi kebutuhan masyarakat baik jasa dan barang”. Dalam rangka mewujudkan pembangunan dan pemberian pelayanan publik yang lebih baik lagi kepada masyarakat maka diperlukan tersedianya dana yang memadai. Pendapatan yang bersumber dari daerah adalah Pendapatan Asli Daerah (PAD), yang salah satu komponennya adalah pajak, yaitu sumber PAD yang memiliki kontribusi terbesar. Oleh karena itu pemungutan dan penerimaan pajak daerah harus diintensifkan dan ditingkatkan.

Pengertian pajak daerah menurut Undang-Undang No.28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah adalah “kontribusi wajib kepada Daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa

berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat". Berdasarkan Undang-Undang No.28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah telah dilakukan penguatan perpajakan daerah, yaitu dengan menjadikan Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) dan Pajak Bumi dan Bangunan-Perkotaan dan Pedesaan sebagai komponen dalam Pendapatan Asli Daerah (PAD).

Pengertian Pajak Bumi dan Bangunan-Perkotaan dan Pedesaan berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 adalah "pajak atas bumi dan/atau bangunan yang dimiliki, dikuasai, dan/atau dimanfaatkan oleh orang pribadi atau Badan, kecuali kawasan yang digunakan untuk kegiatan usaha perkebunan, perhutanan, dan pertambangan". Pengertian Bumi berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 adalah "permukaan bumi yang meliputi tanah dan perairan pedalaman serta laut wilayah kabupaten/kota. Sedangkan Bangunan adalah konstruksi teknik yang ditanam atau dilekatkan secara tetap pada tanah dan/atau perairan pedalaman dan/atau laut." Objek Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan dan Pedesaan adalah Bumi dan/atau Bangunan yang dimiliki, dikuasai, dan/atau dimanfaatkan oleh orang pribadi atau Badan, kecuali kawasan yang digunakan untuk kegiatan usaha perkebunan, perhutanan, dan pertambangan. Sedangkan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan dan Pedesaan adalah orang pribadi atau Badan yang secara nyata mempunyai suatu hak atas Bumi dan/atau memperoleh manfaat atas Bumi, dan/atau memiliki, menguasai, dan/atau memperoleh manfaat atas Bangunan.

Selain adanya penguatan perpajakan, dalam rangka peningkatan penerimaan Pendapatan Asli Daerah yang berasal dari pajak, kesadaran dan

kepatuhan untuk memenuhi kewajiban perpajakan juga sangat penting. Sedangkan kesadaran dan kepatuhan untuk memenuhi kewajiban perpajakan ini dipengaruhi oleh beberapa hal yaitu tidak hanya tergantung kepada masalah-masalah teknis saja tetapi dipengaruhi pula oleh kemauan wajib pajak untuk membayar pajak (Rahayu, 2010). Sedangkan menurut Norman D. Nowak (2007) (dalam Zain, 2017) peningkatan penerimaan pajak akibat verifikasi aparat perpajakan, aktivitas para ahli hukum, para akuntan serta teknisi lainnya dan keputusan peradilan pajak, biasanya hanya merupakan 3% sampai 5% dari seluruh penerimaan pajak. Sedangkan sisanya sebesar 95% adalah hasil dari pengembangan iklim perpajakan. Sedangkan faktor dominan yang berpengaruh terhadap iklim perpajakan menurut Zain (2007) adalah kemauan (*willingness*) membayar pajak yaitu sampai sejauh mana wajib pajak akan mematuhi peraturan perundang-undangan dalam membayar pajak. Zain (2007; 30) menyatakan bahwa “kesadaran dan kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan tidak hanya tergantung pada masalah-masalah teknis saja yang menyangkut metode pemungutan, pemeriksaan, penyidikan, akan tetapi tergantung juga pada kemauan wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya membayar pajak”. Hal tersebut didukung oleh pendapat dari Jogiyanto (2008) yang mengatakan bahwa “ Jika niat diyakini memang benar-benar sebagai penentu langsung dari perilaku atas kemauan sendiri (*volitional behavior*) maka mereka seharusnya berkorelasi lebih kuat dengan perilaku dibandingkan dengan faktor-faktor penentu lainnya”. Hal ini dapat diartikan bahwa kemauan membayar pajak merupakan faktor penting yang dapat mempengaruhi wajib pajak untuk membayar pajak. Sedangkan Faktor yang mempengaruhi kemauan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak menurut Zain (2007; 33-38)

antara lain: sistem perpajakan yang adil, sanksi, pelayanan, reputasi petugas pajak, program informasi. Sedangkan menurut Katona (1975)(dalam Burton, 2009) menyatakan bahwa “perubahan persepsi masyarakat terhadap pemerintah berupa kepercayaan dan keyakinan untuk betul-betul melayani rakyatnya dapat mempengaruhi perilaku ekonomi rakyat yang salah satunya adalah kemauan membayar/hasrat membayar pajak”. Hal ini berarti kemauan membayar pajak dipengaruhi oleh pelayanan yang diberikan oleh pemerintah.

Penelitian yang pernah dilakukan oleh Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Katharina Gangl, Stephan Muehlbacher, Manon de Groot, Sjoerd Goslinga, Eva Hofmann, Christoph Kogler, Gerrit Antonides, and Erich Kirchler (2013) yang menyatakan bahwa siapa yang mendapatkan pelayanan yang baik akan memiliki keinginan yang besar untuk membayar pajak. Penelitian selanjutnya adalah penelitian yang dilakukan oleh Merima Ali, Odd-Helge Fjeldstad and Ingrid Hoem Sjurson (2014) yang menyatakan bahwa pelayanan publik serta pengetahuan perpajakan dan kesadaran berpengaruh terhadap kepatuhan. Penelitian selanjutnya adalah penelitian yang dilakukan oleh James alm and Jorge Martinez-Vazque menyatakan bahwa faktor yang mempengaruhi motivasi intrinsik atau kemauan bagi masyarakat Rusia adalah sistem pajak yang transparan, pengurangan korupsi, administrasi perpajakan yang modern melalui pelayanan, meningkatkan kepercayaan kepada pemerintah dan hukum. Selain itu menurut Andrea F. Presbitero, Agnesse Sacchi, dan Alberto Zazzaro (2014) yang menyatakan bahwa pentingnya penelitian terkait Pajak Bumi dan Bangunan karena Pajak Bumi dan Bangunan merupakan pajak yang memberikan kontribusi besar dalam penerimaan negara dan mendukung keberlanjutan keuangan. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Ortega,

Daniel; Ronconi, Lucas; Sanguinetti, Pablo (2016) yang hasilnya menyatakan bahwa untuk meningkatkan pendapatan hendaknya dilakukan dengan cara meningkatkan pelayanan dikarenakan akan lebih efektif.

Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Erzo F.P. Luttmen dan Monica Singhal (2014) menyatakan bahwa moral perpajakan (yang dilihat dari motivasi intrinsik, ketersediaan pelayanan akan barang publik sebagai timbal balik pembayaran pajak, pengaruh teman dan lingkungan sosial, budaya dan informasi) mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Penelitian berikutnya adalah penelitian yang dilakukan oleh Kerly Randlane (2015) berjudul "*Tax compliance as a system: Mapping the field*" yang menyatakan bahwa pendekatan sistem terkait kepatuhan merupakan dasar bagi pemerintah untuk mengembangkan strategi administrasinya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Atiola Moses Idowu, Norhaya Kamarudin, Kamalasan Achu, dan Ibisola Abayomi Solomon (2016) yang menyatakan bahwa pentingnya petugas pajak memiliki keahlian atau sertifikasi penilai sehingga penilaian obyek Pajak Bumi dan Bangunan dapat akurat serta dapat mengurangi jumlah wajib pajak yang menghindari pajak atau tidak membayar pajak yang akan menyebabkan piutang pajak dan menekan biaya administrasi.

Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Tina M.F. Beale Rochelle, Rochelle A. Chner Miler, Amani Ishemo, dan Cadien A. Murray-Stuart (2015) yang menyatakan bahwa yang berhubungan dengan kemauan membayar Pajak Bumi dan Bangunan adalah sistem perpajakan, kualitas pelayanan publik, dan petugas pajak. negara. Penelitian yang dilakukan oleh Tyler L. Gamble, Mc.Corkle dan Ryan Smith (2017) yang menyatakan bahwa dengan menerapkan sanksi maka masyarakat akan mau membayar Pajak Bumi dan Bangunan tepat waktu.

Variabel yang berhubungan dengan kemauan membayar pajak yang digunakan dalam penelitian yang telah dilakukan ini berdasarkan pendapat Zain (2007), Katona (1975)(dalam Burton 2010) dan dari hasil penelitian yang telah dilakukan yang dapat dilihat pada tabel 1.1 berikut ini:

Tabel 1.1: **Variabel yang Akan Digunakan Dalam Penelitian**

No	Nama Ahli/Peneliti	Variabel		
		Sanksi	Pelayanan	Reputasi Petugas Pajak
1	Mohammad Zain	√	√	√
2	Katona		√	
3	Pancawati Hardiningsih		√	
4	Katharina Gangl, Stephan Muehlbacher, Manon de Groot, Sjoerd Goslinga, Eva Hofmann, Christoph Kogler, Gerrit Antonides, and Erich Kirchler		√	
5	Merima Ali, Odd-Helge Fjeldstad and Ingrid Hoem Sjursen		√	
6	James alm and Jorge Martinez-Vazque		√	
7	Ortega, Daniel; Ronconi, Lucas; Sanguinetti, Pablo		√	
8	Erzo Erzo F.P. Luttmen dan Monica Singha		√	
9	Tina M.F. Beale Rochelle, Rochelle A. Chner Miler, Amani Ishemo, dan Cadien A. Murray-Stuart		√	√
10	Tyler L. Gamble, Mc.Corkle dan Ryan Smith	√		

Sumber: Data diolah penulis (2017)

Dari tabel 1.1 tersebut maka variabel yang berhubungan dengan kemauan membayar pajak yang akan diteliti adalah sanksi, pelayanan dan reputasi petugas pajak. Sedangkan variabel sistem perpajakan yang adil dan program informasi yang dinyatakan oleh Zain (2007) tidak digunakan. Sistem perpajakan yang adil tidak digunakan karena berdasarkan Teori Gaya Pikul (dalam Rahayu,

2013: 59) keadilan dan kebenaran negara dalam memungut pajak dari warganya didasarkan pada kemampuan dan kekuatan setiap pribadi masyarakatnya, yaitu kemampuan dan kekuatan untuk memperoleh penghasilan, harta kekayaan, dan konsumsi dengan tujuan agar dapat menghidupi diri sendiri dan kemampuan untuk memikul beban kehidupan lainnya. Apabila dihubungkan dengan Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan, teori ini sulit dilaksanakan karena pendataan yang dilakukan hanya terkait obyek pajak dan identitas wajib pajaknya saja, sehingga tidak dapat diketahui berapa kemampuan dan kekuatan pribadi wajib pajak. Selain itu juga perolehan obyek pajak belum tentu merupakan hasil usaha wajib pajak, seperti diperoleh dari warisan, sewa, hibah atau hadiah. Selain itu, informasi yang berkaitan dengan data subyek pajak, wajib pajak, dan obyek pajak hanya diketahui oleh petugas pajak, sehingga tidak relevan ketika ditanyakan kepada wajib pajak. Sedangkan untuk program informasi tidak digunakan karena menurut Zain (2007: 38) program informasi yang dimaksudkan adalah pemberian informasi kepada anak-anak usia muda yang dilakukan di sekolah-sekolah sehingga tidak relevan ketika hal tersebut ditanyakan kepada Wajib Pajak melalui kuesioner yang dibagikan oleh penulis. Selain itu, di Kota Malang sendiri semenjak tahun 2013 sampai dengan bulan Oktober 2017 baru sekali dilaksanakan pemberian informasi yaitu tahun 2015 dan dilakukan kepada ketua RT di seluruh Kota Malang terkait adanya perubahan Nilai Jual Obyek Pajak sebagai dasar perhitungan Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan terutang. Perbedaan penelitian yang dilakukan ini dengan penelitian sebelumnya adalah menambahkan variabel dari penelitian terdahulu yaitu reputasi petugas pajak. Pelayanan *on the spot* adalah jenis pelayanan yang disediakan oleh Pemerintah Kota Malang yang masih bersifat insidental dan belum dilakukan secara

terjadwal. Pelayanan *on the spot* ini adalah pelayanan yang dilakukan oleh Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang dengan menggunakan mobil pajak keliling untuk pembayaran PBB yang dilakukan di tempat-tempat tertentu dan ketika ada kegiatan atau acara-acara tertentu. Pelayanan *on the spot* ini tidak setiap hari tersedia, hanya tersedia ketika terdapat acara tertentu seperti ketika Walikota Malang melakukan agenda blusukan, jalan sehat sadar pajak atau acara lainnya terkait perpajakan.

Apabila dikaitkan dengan administrasi publik, maka variabel yang diteliti dalam penelitian ini termasuk dalam lingkup administrasi publik. Menurut pendapat Pasolong (2016) aspek paling penting dalam menentukan ruang lingkup administrasi publik adalah kepentingan publik. Sedangkan ruang lingkup administrasi publik menurut Pasolong (2006) yang sesuai dengan penelitian ini antara lain: Kebijakan Publik, Pelayanan Publik, dan Etika Administrasi Publik.

Berdasarkan pendapat Pasolong tersebut di atas maka variabel yang diteliti dalam penelitian ini yaitu sanksi termasuk ke dalam lingkup kebijakan publik karena sanksi ini termuat dalam kebijakan yang dibuat oleh Pemerintah Kota Malang berupa Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2015 tentang Perubahan Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2011 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan. Sanksi yang diatur dalam Peraturan Daerah tersebut merupakan sanksi administrasi dan sanksi pidana. Sedangkan Pelayanan *on the spot* termasuk dalam ruang lingkup administrasi publik yaitu pelayanan publik dan reputasi petugas pajak termasuk dalam lingkup etika administrasi publik. reputasi petugas pajak tersebut termasuk ke dalam ruang lingkup etika administrasi publik karena reputasi petugas pajak berkaitan dengan tingkah laku dari petugas pajak seperti kecakapan, keadilan, dan kejujuran.

Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2015 tentang Perubahan Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2011 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaa, sanksi merupakan konsekuensi bagi wajib pajak yang terlambat membayar pajak atau melakukan kecurangan dengan tidak melaporkan dengan benar obyeknya dengan benar. Sanksi denda diberikan kepada wajib pajak yang terlambat membayar pajak. Sedangkan sanksi pidana baik berupa kurungan maupun penjara diberikan kepada wajib pajak yang menyembunyikan atau tidak melaporkan dengan benar obyek pajaknya.

Sedangkan terkait dengan pelayanan, memberikan pelayanan kepada masyarakat merupakan tugas dari pemerintah, oleh karena itulah maka pemerintah harus memberikan pelayanan yang baik terutama dalam pemungutan pajak. Menurut pendapat dari Zain(2007: 35) bahwa “harus dikembangkan keyakinan pada para pembayar pajak, bahwa instansi pajak dengan para petugasnya akan selalu menjadikan pekerjaan atau tindakan memenuhi kewajiban perpajakan semudah dan sesederhana mungkin”. Sedangkan pengertian pelayanan itu sendiri menurut Monir (2003:16) (dalam Pasolong, 2010: 128) adalah “ proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung”. Apabila dikaitkan dengan perpajakan, dari definisi tersebut dapat diartikan bahwa pelayanan dimaksudkan adalah pemenuhan kebutuhan oleh wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya membayar pajak. Pelayanan on the spot merupakan pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Kota Malang dalam rangka pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan. Pelayanan ini merupakan pelayanan yang mendekati wajib pajak karena pelayanan ini dilakukan di kelurahan-kelurahan ketika Walikota Malang melakukan blusukan. Hal ini dilakukan agar masyarakat mudah menjangkau

lokasi pembayaran tinggalnya. Dengan pelayanan tersebut maka diharapkan masyarakat akan memiliki persepsi yang baik terhadap pelayanan tersebut dan meningkatkan kemauan wajib pajak untuk membayar pajak.

Sedangkan reputasi petugas pajak diperlukan untuk meningkatkan kemauan wajib pajak dalam membayar pajak. Hal ini dikarenakan oleh reputasi petugas pajak yang baik, meliputi kecakapan, keadilan dan kejujuran, dapat memberikan motivasi bagi wajib pajak untuk mau membayar pajak karena merasa dapat mempercayai petugas pajak. Dari sisi kecakapan, apabila petugas cakap, maka wajib pajak akan dapat menerima pelayanan sesuai dengan apa yang dibutuhkan. Dari sisi keadilan, apabila wajib pajak yang merasa diperlakukan adil tanpa dibeda-bedakan maka kemauan membayar pajaknya akan meningkat. Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa apabila wajib pajak memiliki persepsi yang baik atas apa yang telah dilakukan pemerintah yaitu dari segi sanksi, pelayanan, dan juga reputasi petugas pajaknya maka akan dapat memotivasi wajib pajak untuk mau membayar pajak.

Permasalahan yang terjadi di Kota Malang sendiri terkait dengan masih rendahnya kemauan membayar Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan, dapat dilihat dari data piutang Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan Kota Malang terus bertambah dari tahun 2013-2016 seperti pada tabel 1.2 berikut ini.

**Tabel 1.2: Piutang Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan Kota Malang Tahun 2013-2016**

No	Tahun	Jumlah Wajib Pajak	Jumlah (Rp)
1	2013	80.585	13.202.289.509
2	2014	80.415	13.601.791.593
3	2015	84.673	19.240.504.810
4	2016	93.759	20.296.192.996
<b>Total</b>			<b>66.340.778.908</b>

Sumber data: diolah Peneliti (2017)

Dari tabel 2.1 tersebut di atas dapat diketahui bahwa dari jumlah wajib pajak maupun dari nominalnya piutang Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan di Kota Malang mengalami peningkatan dari tahun 2013, yaitu dimana tahun 2013 Pajak Bumi dan Bangunan menjadi salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah yang sebelumnya pajak tersebut merupakan Pajak Pusat. Pada tahun anggaran 2013, jumlah wajib pajak yang menunggak berjumlah 80.585 wajib pajak dengan nominal piutang sebesar Rp 13.202.289.509,00. Tahun anggaran 2014 jumlah tersebut bertambah sebesar Rp 13.601.791.593,00 dengan jumlah wajib pajak yang menunggak pada tahun 2014 sebanyak 80.415 wajib pajak. Pada tahun anggaran 2015 jumlah tersebut bertambah dengan penambahan yang lebih besar dari penambahan yang terjadi pada tahun anggaran 2014. Pada tahun anggaran 2015 jumlah piutang Pajak Bumi dan Bangunan sebesar Rp 19.240.504.810 dengan jumlah wajib pajak sebanyak 84.673 wajib pajak. Sedangkan pada tahun anggaran 2016 jumlah piutang Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan sebesar Rp 20.296.192.996,00 dengan jumlah wajib pajak 93.759 wajib pajak. Apabila ditotal piutang tersebut diatas berjumlah Rp 66.340.778.908,00.

Berdasarkan penelitian terdahulu, kajian teori dan permasalahan di atas maka, peneliti ingin menguji hubungan sanksi, persepsi tentang pelayanan on the spot, dan reputasi petugas pajak terhadap kemauan membayar Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan di Kota Malang.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan penelitian terdahulu, kajian teori dan kondisi di lapangan yang dijelaskan diatas maka permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini antara lain:

1. Apakah ada hubungan antara sanksi dan kemauan membayar Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan di Kota Malang?
2. Apakah ada hubungan antara persepsi tentang pelayanan *on the spot* dan kemauan membayar Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan di Kota Malang?
3. Apakah ada hubungan antara reputasi petugas pajak dan kemauan membayar Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan di Kota Malang?
4. Apakah ada hubungan sanksi, persepsi tentang pelayanan *on the spot*, dan reputasi petugas pajak secara bersama-sama dengan kemauan membayar Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan di Kota Malang?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini antara lain:

1. Menguji hubungan sanksi dan kemauan wajib pajak membayar Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan di Kota Malang.
2. Menguji hubungan persepsi tentang pelayanan *on the spot* dan kemauan membayar Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan di Kota Malang.
3. Menguji hubungan reputasi petugas pajak dan kemauan membayar Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan di Kota Malang.
4. Menguji hubungan sanksi, persepsi tentang pelayanan *on the spot*, dan reputasi petugas pajak secara bersama-sama dengan kemauan membayar Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan di Kota Malang

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian diatas maka penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain :

### 1. Manfaat Praktis

Hasil Penelitian yang telah dilakukan ini diharapkan bermanfaat sebagai bahan informasi atau masukan bagi Pemerintah Kota Malang khususnya Badan Pelayanan Pajak Daerah dalam menyusun perencanaan dalam membuat kebijakan terkait pajak daerah khususnya Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan dalam rangka meningkatkan kemauan membayar Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan.

### 2. Manfaat Teoritis

Hasil Penelitian yang telah dilakukan ini diharapkan menjadi bahan kajian atau referensi bagi peneliti berikutnya tentang usaha peningkatan kemauan membayar Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan.