

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Tingkat kepatuhan pajak di Indonesia masih belum optimal padahal berbagai inovasi *digital* telah diterapkan dalam sistem perpajakan. Meskipun berbagai upaya digitalisasi dan edukasi telah dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak, realisasi kepatuhan wajib pajak masih jauh dari harapan. Berdasarkan artikel yang diterbitkan oleh DJP, jumlah wajib pajak yang benar-benar melakukan pembayaran hanya mencapai sekitar 52,9% dari seluruh wajib pajak aktif di Indonesia (Ferdian, 2025). Artinya, hampir separuh wajib pajak belum patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Rendahnya tingkat kepatuhan tersebut tidak terlepas dari berbagai faktor seperti minimnya kesadaran pajak, persepsi negatif terhadap pengelolaan dana publik, serta lemahnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Kondisi ini menunjukkan bahwa kepatuhan pajak masih menjadi permasalahan utama yang menghambat optimalisasi penerimaan negara, padahal pajak memiliki peranan yang sangat besar dalam menopang pembangunan nasional.

Kepatuhan pajak yang rendah menjadi perhatian serius karena pajak merupakan sumber utama penerimaan negara dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara. Berdasarkan data Kementerian Keuangan Republik Indonesia (2025) total pendapatan negara dalam APBN Tahun Anggaran 2025 ditargetkan mencapai Rp3.005,1 triliun, dengan penerimaan perpajakan sebesar Rp2.490,9 triliun atau sekitar 82,9% dari total pendapatan negara. Angka tersebut menegaskan bahwa keberlanjutan fiskal Indonesia sangat bergantung pada

kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak. dalam sistem keuangan yang dikelola oleh pemerintah daerah, pajak tidak hanya menjadi sumber penerimaan negara di tingkat pusat, tetapi juga berperan penting dalam mendukung pembiayaan pembangunan daerah. Salah satu pajak yang memiliki kontribusi signifikan terhadap pendapatan asli daerah adalah Pajak Bumi dan Bangunan. Pajak ini sepenuhnya dikelola oleh pemerintah daerah, sehingga kinerja penerimaannya sangat bergantung pada tingkat kepatuhan wajib pajak di masing-masing daerah.

Fenomena rendahnya kepatuhan juga terlihat di tingkat daerah, yaitu di Kota Tasikmalaya. Berdasarkan data dari Dinas kesehatan Kota Tasikmalaya (2025), Kota ini memiliki jumlah penduduk 770.839 pada 2024. Dalam struktur keuangan daerah, PAD berperan penting dalam membiayai pembangunan dan pelayanan publik. Berdasarkan data APBD total pendapatan daerah tercatat sebesar Rp1,705 triliun, dengan PAD mencapai Rp440,08 miliar dari total pendapatan daerah. Pajak daerah menjadi kontributor terbesar dengan nilai Rp231,05 miliar atau 52,5% dari PAD. Salah satu komponen pajak daerah yang berkontribusi adalah PBB (Badan Keuangan Daerah Kota Tasikmalaya, 2024). Dalam realisasi pajak daerah tahun 2024, PBB menyumbang sekitar 18,4% terhadap total pajak daerah, menempati posisi keempat tertinggi dengan capaian Rp31,13 miliar dari target Rp31,70 miliar, atau 98,2% (Bapenda Kota Tasikmalaya, 2025). Meskipun secara angka terlihat baik, fluktuasi realisasi penerimaan PBB dari tahun ke tahun menunjukkan ketidakstabilan kepatuhan wajib pajak. Untuk memberikan gambaran perkembangan PBB di Kota

Tasikmalaya, di sajikan dalam Tabel 1.1.

Tabel 1.1
Target dan Realisasi PBB Kota Tasikmalaya

Tahun	Target	Realisasi	Persentase Realisasi
2021	Rp. 41.056.692.299	Rp. 25.951.603.490	63,2%
2022	Rp. 39.489.477.572	Rp. 31.700.711.353	80,3%
2023	Rp. 29.942.220.823	Rp. 31.700.711.353	105,9%
2024	Rp. 31.700.712.000	Rp. 31.139.147.746	98,2%
Rata-rata			86,9 %

Sumber: Bapenda Kota Tasikmalaya 2025, (diolah kembali)

Dari tabel 1 tersebut terlihat bahwa kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB di Kota Tasikmalaya belum konsisten. Pada 2021 realisasi PBB hanya mencapai 63,2% dari target, kemudian meningkat menjadi 80,3% pada 2022, melampaui target pada 2023 sebesar 105,9%, dan kembali menurun menjadi 98,2% pada 2024. Rata-rata capaian realisasi penerimaan PBB selama empat tahun terakhir sekitar 86,9% menandakan bahwa tingkat kepatuhan belum sepenuhnya optimal.

Rendahnya kepatuhan tersebut tercermin dari fluktuasi penerimaan pajak daerah setiap tahunnya. Pemerintah daerah melalui Bapenda sebenarnya telah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kepatuhan masyarakat. Salah satunya adalah bekerja sama dengan KPP Pratama Tasikmalaya dalam kegiatan asistensi pelaporan pajak serta penguatan integritas aparatur perpajakan. Meskipun PBB merupakan pajak daerah yang dikelola langsung oleh Bapenda, kerja sama tersebut lebih diarahkan pada peningkatan kesadaran dan perilaku kepatuhan pajak secara umum. Harapannya, budaya kepatuhan yang terbentuk dari edukasi dan

asistensi tersebut dapat turut mendorong masyarakat lebih patuh dalam memenuhi kewajiban PBB (Direktorat Jendral Pajak, 2024).

Upaya tersebut sebenarnya sudah dilakukan sejak tahun 2024, namun pada tahun 2025 tunggakan PBB masih cukup besar. Berdasarkan data Badan Pendapatan Daerah Kota Tasikmalaya, hingga pertengahan 2025 total piutang PBB mencapai Rp. 96.305.409.961, yang terdiri atas tunggakan pokok dan denda (Indra, 2025). Kondisi ini menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB di Kota Tasikmalaya masih belum sepenuhnya optimal.

Salah satu bentuk upaya modernisasi yang diterapkan pemerintah daerah untuk mendorong kepatuhan wajib pajak adalah penerapan sistem pembayaran pajak berbasis *digital*. *Digital payment* merupakan sistem pembayaran berbasis teknologi yang memungkinkan transaksi dilakukan secara cepat, aman, dan efisien. Dengan adanya layanan seperti *internet banking* atau *mobile banking*, fintech seperti OVO, GoPay, Dana, LinkAja, maupun platform *e-commerce*, wajib pajak seharusnya dapat memenuhi kewajibannya tanpa terkendala jarak maupun waktu (Taratang dkk., 2019).

Namun, kenyataannya kemudahan teknologi tidak selalu berbanding lurus dengan peningkatan kepatuhan wajib pajak. Sebagian masyarakat masih enggan memanfaatkan sistem *digital* karena rendahnya literasi *digital*, ketidakpercayaan terhadap keamanan transaksi, dan kebiasaan membayar pajak secara manual. Kondisi ini sejalan dengan *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dijelaskan oleh (Wicaksono 2022) bahwa penerimaan terhadap teknologi dipengaruhi oleh dua faktor utama, *perceived ease of use* (kemudahan penggunaan) dan *perceived*

usefulness (manfaat yang dirasakan). Jika wajib pajak belum merasakan manfaat langsung atau masih mengalami kesulitan dalam menggunakan sistem *digital*, maka tingkat kepatuhan dalam membayar pajak pun tidak akan meningkat secara optimal.

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan hasil yang beragam terkait pengaruh *digital payment* terhadap kepatuhan wajib pajak. Fausia dkk. (2025) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa penggunaan *digital payment* memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran PBB di Desa Garing, Kabupaten Gowa. Digitalisasi pembayaran pajak melalui *QRIS*, *mobile banking*, dan *e-commerce* terbukti meningkatkan kepatuhan dengan mempermudah administrasi, mempercepat pembayaran, serta meningkatkan transparansi. Hasil serupa juga ditemukan oleh Saragih (2025) di Kecamatan Medan Amplas, dimana *digital payment* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, yang mana penggunaan sistem pembayaran *digital* terbukti mampu meningkatkan kepatuhan karena memberikan akses pembayaran yang lebih mudah, cepat, dan praktis. Temuan positif ini diperkuat oleh Indriyani dkk. (2024) di Kabupaten Serang yang menyimpulkan bahwa adopsi sistem pembayaran *online* menaikkan kepatuhan wajib pajak secara umum.

Namun, temuan positif tersebut diimbangi oleh beberapa studi yang menunjukkan hasil yang berbeda. Juniata & Segarawasesa (2023) menemukan bahwa *e-payment* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak PBB di Kabupaten Purworejo. Hasil ini menandakan bahwa penerapan sistem pembayaran *digital* belum selalu berimplikasi pada peningkatan kepatuhan di semua wilayah.

Selain itu, Nasution (2025) di Kota Medan menemukan bahwa meskipun *digital payment* telah diterapkan, penerimaan PBB belum optimal karena masyarakat masih memiliki pemahaman dan literasi *digital* yang terbatas.

Perbedaan hasil penelitian di berbagai daerah menunjukkan bahwa pengaruh *digital payment* terhadap kepatuhan wajib pajak tidak selalu sama. Ada wilayah yang merasakan dampak positif, namun ada juga yang tidak menunjukkan perubahan berarti. Kondisi ini membuat pengaruh *digital payment* terhadap kepatuhan wajib pajak PBB di Kota Tasikmalaya masih belum jelas. Kota Tasikmalaya memiliki karakteristik masyarakat yang beragam dan tingkat literasi *digital* yang tidak selalu merata, sehingga respons terhadap sistem pembayaran *digital* bisa berbeda dengan daerah lain. Hal ini membuka ruang penelitian untuk mengetahui sejauh mana *digital payment* dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak PBB di Kota Tasikmalaya.

Selain aspek digitalisasi, peningkatan kepatuhan wajib pajak juga memerlukan pendekatan yang didasari kepercayaan dan kolaborasi. Pendekatan ini dijalankan melalui *cooperative compliance*, yaitu kerja sama antara otoritas pajak dan wajib pajak yang dilandasi prinsip kepercayaan, transparansi, dan komunikasi dua arah. OECD (2022), menjelaskan bahwa *cooperative compliance* merupakan pendekatan administrasi perpajakan berbasis kepercayaan dan transparansi yang bertujuan meningkatkan kepatuhan sukarela melalui hubungan kolaboratif antara otoritas pajak dan wajib pajak.

Di Indonesia, *cooperative compliance* telah diadaptasi untuk pajak pusat melalui kegiatan sosialisasi, edukasi, konsultasi pajak, serta pendampingan oleh

petugas pajak (Maulana & Abbas, 2021). Dalam penelitian ini, konsep tersebut diadaptasi lebih lanjut untuk konteks pajak daerah yaitu PBB di Kota Tasikmalaya, pendekatan ini tidak dapat sepenuhnya diterapkan seperti pada pajak pusat, sehingga diperlukan adaptasi sesuai dengan karakteristik wajib pajak daerah. Pendekatan *cooperative compliance* dalam konteks PBB turut dijelaskan melalui hubungan kerja sama yang dibangun atas dasar kepercayaan antara otoritas pajak dan wajib pajak, sehingga mendorong terbentuknya kepatuhan secara sukarela (Saragih dkk., 2025).

Penelitian terdahulu mengenai *cooperative compliance* menunjukkan bahwa pola hubungan yang dibangun antara otoritas pajak dan wajib pajak memiliki peran penting dalam mendorong tingkat kepatuhan. Menurut penelitian Safarudin & Safitra (2023) yang dilakukan pada wajib pajak orang pribadi non-pegawai di KPP Pratama Klaten menunjukkan bahwa tidak semua bentuk interaksi otoritas pajak diterima dengan cara yang sama oleh wajib pajak. Komunikasi tertulis seperti surat teguran, SP2DK, dan surat himbauan justru dipersepsikan kurang efektif dan berdampak negatif terhadap kepatuhan. Sebaliknya, komunikasi melalui kunjungan langsung memberi pengaruh positif karena dirasakan lebih personal dan membantu. Temuan ini menegaskan bahwa pendekatan kooperatif lebih diterima oleh wajib pajak, sehingga sejalan dengan konsep *cooperative compliance*. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Saragih dkk. (2025) di Kecamatan Medan Amplas, yang menemukan bahwa *cooperative compliance* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak PBB. Pendekatan kerja sama dan kepercayaan antara otoritas pajak dan wajib pajak

mendorong kepatuhan yang lebih bersifat sukarela. Temuan tersebut diperkuat oleh Rahma (2019) di DKI Jakarta, yang menegaskan bahwa kepercayaan wajib pajak yang mana sebagai pilar utama *cooperative compliance* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Selain itu, faktor eksternal juga berperan, di mana Fadila dkk. (2024) menemukan bahwa peran konsultan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Konsultan Pajak Ratna Tio. Temuan ini menegaskan bahwa pendampingan profesional yang mampu memberi kejelasan, transparansi, dan kepastian turut membantu menciptakan kepatuhan yang lebih baik.

Meskipun banyak penelitian menunjukkan bahwa pendekatan *cooperative compliance* dapat meningkatkan kepatuhan sukarela melalui hubungan yang lebih personal, transparan, dan saling percaya, penerapannya di Indonesia masih belum sepenuhnya optimal. Maulana & Abbas (2021) menemukan bahwa beberapa aspek penting, khususnya *transparency dan commercial awareness*, masih belum berjalan dengan baik. Temuan ini menunjukkan bahwa otoritas pajak perlu lebih terbuka dalam proses pengawasan, sementara wajib pajak juga perlu memberikan informasi yang jujur dan lengkap. Di sisi lain, sebagian besar penelitian mengenai keberhasilan maupun kendala *cooperative compliance* masih berfokus pada Pajak Penghasilan serta wajib pajak perusahaan. Penelitian yang membahas pengaruh pendekatan ini terhadap PBB pada tingkat daerah masih sangat sedikit. Padahal kondisi sosial masyarakat, tingkat literasi pajak, dan cara interaksi antara petugas pajak dan wajib pajak di daerah memiliki karakteristik yang berbeda. Kondisi tersebut membuka ruang penelitian baru karena belum ada bukti yang memadai

mengenai sejauh mana *cooperative compliance* dapat memengaruhi kepatuhan wajib pajak PBB di Kota Tasikmalaya.

Terakhir, faktor lain yang berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak adalah sanksi pajak. Sanksi pajak merupakan instrumen hukum yang diberikan kepada wajib pajak karena tidak memenuhi kewajiban perpajakan sesuai ketentuan yang berlaku. Sanksi pajak berfungsi sebagai alat penegakan hukum untuk mendorong kedisiplinan dan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak tepat waktu. Dengan adanya sanksi, diharapkan wajib pajak memiliki rasa takut akan konsekuensi hukum, sehingga terdorong untuk memenuhi kewajibannya secara sukarela maupun terpaksa (Mardiasmo, 2019:4).

Penerapan sanksi menjadi bagian penting dari kebijakan pajak daerah, termasuk Pajak Bumi dan Bangunan. Berdasarkan Peraturan Walikota Tasikmalaya Nomor 41 Tentang Tata cara Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan Perkotaan (2024), pemerintah daerah menerapkan denda administratif sebesar 1% per bulan bagi wajib pajak yang terlambat membayar PBB. Selain itu, terdapat pula ketentuan pidana bagi wajib pajak yang dengan sengaja menghindari kewajiban perpajakan atau memberikan data yang tidak benar. Penerapan sanksi ini memberikan kepastian hukum dan menjadi mekanisme kontrol agar wajib pajak lebih disiplin dalam melaksanakan kewajibannya.

Sejumlah penelitian mendukung pentingnya penerapan sanksi dalam meningkatkan kepatuhan pajak. Menurut Kirom & Dhanirizka (2025) dalam penelitiannya di Kabupaten Bojonegoro menemukan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak PBB. Hasil ini menunjukkan

bahwa semakin tegas penerapan sanksi, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak daerah. Temuan serupa diperkuat oleh Mumu dkk. (2020) di Minahasa, yang menyimpulkan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif, khususnya karena penerapan sanksi yang tegas berfungsi sebagai alat pencegah pelanggaran. Selanjutnya, penelitian oleh Fazhillah dkk. (2024) di Kabupaten Serdang Bedagai juga menunjukkan sanksi pajak berdampak positif terhadap kepatuhan pembayaran PBB. Secara umum, kelompok penelitian ini melihat sanksi sebagai faktor eksternal yang efektif untuk mendisiplinkan wajib pajak.

Namun, tidak semua penelitian menunjukkan hasil yang serupa. Penelitian yang dilakukan oleh N. Wulandari & Wahyudi (2022) menyimpulkan bahwa sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak PBB di Desa Mranggen, Kabupaten Demak. Wajib pajak di wilayah tersebut cenderung membayar pajak hanya karena adanya kewajiban administratif, bukan karena kesadaran atau rasa takut terhadap sanksi. Temuan ini didukung oleh R. Wulandari (2023) di Kabupaten Rembang, yang menemukan bahwa sanksi perpajakan memiliki pengaruh positif, namun pengaruh tersebut belum berjalan secara optimal. Walaupun wajib pajak mengetahui adanya sanksi yang cukup berat, hal itu tetap tidak cukup kuat untuk mendorong perubahan perilaku secara nyata.

Perbedaan hasil ini menggambarkan bahwa efektivitas sanksi pajak sangat dipengaruhi oleh kondisi di masing-masing daerah, mulai dari penegakan aturan, kesadaran wajib pajak, hingga konsistensi pemerintah dalam menerapkan sanksi. Hal tersebut juga terlihat di Kota Tasikmalaya, di mana meskipun sanksi

administratif telah diatur, tunggakan PBB masih mencapai sekitar Rp96 miliar pada tahun 2024. Situasi ini menunjukkan bahwa keberadaan sanksi saja belum cukup untuk meningkatkan kepatuhan secara optimal. Oleh karena itu, ketidakkonsistenan hasil penelitian sebelumnya menjadi alasan penting untuk kembali menguji pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak PBB di Kota Tasikmalaya.

Berdasarkan fluktuasi realisasi penerimaan PBB, tingginya tunggakan, serta perbedaan temuan penelitian terdahulu, terlihat bahwa *digital payment*, *cooperative compliance*, dan sanksi pajak memiliki pengaruh yang kompleks terhadap kepatuhan wajib pajak. Sebagian besar penelitian sebelumnya hanya meneliti satu atau dua variabel secara terpisah, sehingga belum ada studi yang secara komprehensif menilai ketiga faktor tersebut di Kota Tasikmalaya. Kondisi ini menunjukkan perlunya penelitian yang mengevaluasi pengaruh masing-masing variabel secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian ini akan menilai pengaruh *digital payment*, *cooperative compliance*, dan sanksi pajak secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak PBB. Penelitian ini juga mengacu pada Teori Pertukaran Sosial (*Social Exchange Theory*) sebagai kerangka untuk menganalisis hubungan timbal balik antara wajib pajak dan petugas pajak, yang mencakup bagaimana ketiga variabel tersebut memengaruhi kepatuhan secara individu.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang, maka permasalahan yang dapat diidentifikasi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana *digital payment*, *cooperative compliance*, sanksi pajak, dan kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan di Kota Tasikmalaya.
2. Bagaimana pengaruh *digital payment* terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan di Kota Tasikmalaya.
3. Bagaimana pengaruh *cooperative compliance* terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan di Kota Tasikmalaya.
4. Bagaimana pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan di Kota Tasikmalaya.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui *digital payment*, *cooperative compliance*, sanksi pajak, dan kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan di Kota Tasikmalaya
2. Untuk mengetahui pengaruh *digital payment* terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan di Kota Tasikmalaya.
3. Untuk mengetahui pengaruh *cooperative compliance* terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan di Kota Tasikmalaya.
4. Untuk mengetahui pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan di Kota Tasikmalaya.

1.4 Kegunaan Hasil Penelitian

1.4.1 Kegunaan Pengembangan Ilmu

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu akuntansi, khususnya pada bidang perpajakan. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat menjadi sumber referensi bagi peneliti berikutnya

yang tertarik mengkaji pengaruh *digital payment*, *cooperative compliance*, dan sanksi pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak PBB di suatu daerah.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pemerintah daerah sebagai bahan pertimbangan dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui optimalisasi sistem pembayaran *digital*, penguatan kerja sama antara pemerintah dan wajib pajak, serta penerapan sanksi pajak yang lebih efektif. Selain itu, penelitian ini juga dapat membantu meningkatkan kesadaran dan pemahaman wajib pajak mengenai pentingnya membayar Pajak Bumi dan Bangunan secara tepat waktu dan transparan.

1.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Kota Tasikmalaya dengan objek penelitian wajib pajak Pajak Bumi dan Bangunan, karena daerah ini memiliki fluktuasi realisasi dan tunggakan PBB yang masih cukup tinggi.

1.5.2 Jadwal Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan September 2025 sampai dengan bulan April 2026. Rincian penelitian terlampir dalam lampiran penelitian.