

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada setiap daerah tentunya memiliki sumber daya yang digunakan untuk menghasilkan pendapatan atau *income*. Pendapatan tersebut nantinya digunakan untuk menjalankan perekonomian, *income* itu biasa disebut dengan pendapatan daerah atau PAD (Pendapatan Asli Daerah). Adanya PAD memberikan kewenangan kepada pemerintah daerah untuk melakukan pendanaan kepada otonominya sesuai dengan potensi sebagai wujud desentralisasi, tidak mengherankan pendapatan daerah berasal dari beberapa sumber. Sebagai sumber penerimaan daerah tentunya PAD akan mencerminkan dari tingkat kemandirian daerah tersebut.

Sesuai dengan Undang-Undang 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan Antara Pusat dan Daerah yang menjelaskan bahwa “Pendapatan asli daerah, selanjutnya disebut PAD adalah pendapatan yang diperoleh daerah yang dipungut berdasarkan peraturan daerah sesuai dengan peraturan perundang-undangan”. Pendapatan ini bersumber dari empat jenis pemasukan yaitu seperti pajak daerah, retribusi daerah, pengelolaan kekayaan yang dipisah hingga pendapatan sah lain-lainnya.

Pajak merupakan iuran yang dikeluarkan oleh masyarakat kepada pemerintah yang berdasarkan undang-undang penetapan pajak yang langsung dapat ditujukan dan digunakan untuk membayar pengeluaran dalam pemerintahan

(Mardiasmo, 2011). Pajak memberikan peran yang sangat penting karena dapat meningkatkan pendapatan suatu negara yang digunakan untuk pembangunan dan penunjang kesejahteraan masyarakat di suatu negara.

Menurut UU Pajak Daerah No 28 Tahun 2009, pasal 1 poin 10, pajak daerah merupakan 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. Pajak daerah adalah pajak yang dikelola oleh pemerintah daerah yang hasilnya digunakan untuk membiayai pengeluaran daerah. Sumber dari pajak daerah tersebut diharapkan menjadi sumber biaya yang akan digunakan untuk melakukan pembangunan daerah yang akan menyejahterakan rakyat. Kemampuan pajak daerah yang dimiliki setiap daerah merupakan salah satu indikator kesiapan pemerintah daerah dalam berotonomi. Oleh karena itu, perolehan atas pajak daerah tersebut diharapkan dapat meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD).

Menyikapi hal tersebut, Pemerintah Kabupaten Banyuwangi menerbitkan beberapa Peraturan Daerah mengenai Pajak Daerah, antara lain : Peraturan Daerah Kabupaten Banyuwangi No 8 tahun 2010 tentang Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan, Peraturan Daerah Kabupaten Banyuwangi No 2 tahun 2011 tentang Pajak Daerah yang di dalamnya memuat tentang 9 Pajak Daerah lainnya, meliputi : (Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Hiburan, Pajak Reklame, Pajak Penerangan Jalan, Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan, Pajak Parkir, Pajak Air Tanah,

Pajak Sarang Burung Walet), dan Peraturan Daerah Kabupaten Banyuwangi No 6 tahun 2012 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2).

Pajak Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) adalah salah satu jenis pajak yang dikelola oleh Pemerintah Kabupaten Banyuwangi yang merupakan salah satu bagian dari Pendapatan Asli Daerah. Seperti yang sudah tercantum dalam UU No. 28 Tahun 2009 bahwa pajak BPHTB adalah pajak atas perolehan hak atas tanah dan/atau bangunan. Perolehan Hak atas Tanah dan/atau Bangunan adalah perbuatan atau peristiwa hukum yang mengakibatkan diperolehnya hak atas tanah dan/atau bangunan oleh orang pribadi atau Badan. Hak atas Tanah dan/atau Bangunan adalah hak atas tanah, termasuk hak pengelolaan, beserta bangunan di atasnya, sebagaimana dimaksud dalam undang-undang di bidang pertanahan dan bangunan.

Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) adalah salah satu dari Jenis pajak daerah yang menggunakan sistem pemungutan *Self Assessment System*. Prinsip *self assessment* juga menjelaskan bahwa hasil perhitungan wajib pajak dalam jumlah berapa pun, akan dianggap sebagai perhitungan sementara menurut ketentuan yang berlaku, sebagaimana termuat dalam Undang-Undang KUP Pasal 12 Ayat 2.

Sebelum resmi menjadi pajak daerah, hasil penerimaan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) merupakan penerimaan negara yang harus dibagi antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah provinsi dan kabupaten/kota. Pemerintah pusat mendapatkan 20% dari hasil penerimaan BPHTB, sedangkan

imbangan pembagian kepada pemerintah daerah sekurang-kurangnya 80% dengan rincian :

- a. 16% untuk Daerah Provinsi yang bersangkutan dan disalurkan ke rekening kas Daerah Provinsi
- b. 64% untuk daerah kabupaten/kota penghasil dan disalurkan ke rekening kas Daerah Kabupaten/Kota.

Pasal 87 ayat (1) UU No. 28 Tahun 2009 menyebutkan bahwa dasar pengenaan Bea Perolehan Hak Atas Tanah Dan Bangunan adalah Nilai Perolehan Objek Pajak (NPOP). NPOP yang dimaksud dalam Pasal 87 ayat (1) UU No. 28 Tahun 2009, NPOP terbagi 3 (tiga) atas dasar, yaitu: 1. Harga Transaksi: jual beli, penunjukan pembeli dalam lelang. 2. Nilai Pasar: tukar menukar, hibah, pemberian hak baru, hibah wasiat, waris, pemasukan dalam perseroan atau badan hukum lainnya, pemisahan hak yang mengakibatkan peralihan, peralihan hak karena putusan hakim yang tetap, pemberian hak baru, penggabungan usaha, peleburan usaha, pemekaran usaha dan hadiah. 3. Nilai Jual Objek Pajak (NJOP) PBB: apabila NPOP tidak diketahui atau lebih rendah dari NJOP PBB. Sementara itu, NJOP ditetapkan oleh Kepala Daerah setiap 3 tahun sekali sebagaimana disebutkan dalam Pasal 79 Undang-Undang (UU) Nomor 28 Tahun 2009.

Harga transaksi adalah harga yang terjadi dan telah disepakati oleh pihak-pihak yang bersangkutan. Nilai pasar objek pajak PBB adalah harga rata-rata dari transaksi jual beli secara wajar yang terjadi di sekitar letak tanah dan bangunan, dan bilamana tidak terdapat transaksi jual beli, NJOP ditentukan melalui perbandingan

harga dengan objek lain yang sejenis, atau nilai perolehan baru, atau NJOP pengganti (UU No. 28 Tahun 2009).

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), realisasi adalah proses menjadikan nyata, perwujudan. Sementara menurut Nordiawan (2010) realisasi adalah: “Proses yang harus diwujudkan untuk menjadi kenyataan dan pelaksanaan yang nyata agar realisasi dapat sesuai dengan harapan diinginkan.

Berdasarkan beberapa definisi diatas maka realisasi penerimaan pajak dapat diartikan sebagai jumlah penerimaan pajak yang nyata (bukan fiktif) yaitu pajak yang benar-benar diterima yang dicapai pada periode tertentu yang kemudian dibandingkan dengan target penerimaan pajak. Capaian realisasi suatu pajak juga dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain: inovasi, kualitas pelayanan, dan kepatuhan wajib pajak.

(Muchsin, 2016) menyatakan bahwa sistem pelaporan dan pembayaran pajak daerah secara online bertujuan meningkatkan pengawasan atas kepatuhan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan, dan untuk efektivitas penagihan pajak, serta diharapkan mampu meningkatkan pendapatan asli daerah dari sektor pajak. Program pajak online merupakan suatu inovasi dalam pelayanan publik yang bermanfaat bagi masyarakat, terutama bagi wajib pajak. Program ini dapat mendukung pemerintahan yang bersih karena sistem perpajakan yang transparan dan akuntabel serta akurat berbasis pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi sehingga mampu mendorong terwujudnya *good governance* (tata kelola pemerintahan yang baik).

Menurut (Nurdin, 2016) Inovasi ialah sesuatu yang baru yaitu dengan memperkenalkan dan melakukan praktik atau proses baru (barang atau layanan) atau bisa juga dengan mengadopsi pola baru yang berasal dari organisasi lain. Sementara Menurut UU No. 19 Tahun 2002, pengertian inovasi adalah kegiatan penelitian, pengembangan, dan atau pun perekayasaan yang dilakukan dengan tujuan melakukan pengembangan penerapan praktis nilai dan konteks ilmu pengetahuan yang baru, atau pun cara baru untuk menerapkan ilmu pengetahuan dan teknologi yang sudah ada ke dalam produk atau pun proses produksinya.

Kualitas Pelayanan dapat diartikan sebagai sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan atau kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk atau jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan (Nangoi:2017). Pelayanan kepada wajib pajak sebagai pelanggan dikatakan bermutu bila memenuhi atau melebihi harapan wajib pajak, atau semakin kecil kesenjangannya antara pemenuhan janji dengan harapan pelanggan adalah semakin mendekati ukuran bermutu. Seiring dengan upaya optimalisasi penerimaan pajak diharapkan kualitas pelayanan publik yang dilakukan Dirjen pajak dapat ditingkatkan (Komala: 2015). Berbicara mengenai kualitas pelayanan, ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja tapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya (Barata, 2014).

Menurut (Tjptono, 2014) kualitas jasa merupakan tingkat keunggulan (*excellence*) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain, terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa : jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dipersepsikan (*perceived service*)"

Dalam menyelenggarakan layanan, pihak penyedia atau pemberi jasa layanan harus selalu berupaya untuk mengacu kepada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan/wajib pajak. Kepuasan ini dapat diukur dengan mempersepsikan jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan. Jika jasa pelayanan perpajakan yang diberikan dirasa tidak sesuai dengan yang diharapkan, maka pelanggan tidak akan merasa puas dan juga sebaliknya.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia kepatuhan dapat didefinisikan sebagai sifat patuh, ketaatan dari setiap warganya terhadap peraturan dan undang-undang. Terdapat sejumlah pengertian kepatuhan wajib pajak menurut peraturan perundang-undangan. Menurut Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2000 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, kepatuhan wajib pajak meliputi penyampaian Surat Pemberitahuan dan tidak mempunyai tunggakan pajak. Menurut Peraturan Menteri Keuangan Nomor 198/PMK.03/2013, kepatuhan wajib pajak dapat berupa : a. kepatuhan penyampaian Surat Pemberitahuan; b. kepatuhan dalam melunasi utang pajak; dan c. kebenaran Surat Pemberitahuan untuk Masa Pajak, Bagian Tahun Pajak, dan Tahun Pajak sebelum-sebelumnya.

Kepatuhan pajak juga didefinisikan sebagai kesadaran wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban pajak dengan asumsi bahwa kepatuhan adalah norma-

norma sosial dan sesuai dengan hukum dan peraturan perpajakan yang berlaku dalam upaya untuk meningkatkan pajak sebagai sumber penerimaan negara (Puspita, 2016). Kepatuhan pajak menurut (Shakespeare, 2014) adalah besaran pajak yang dibayarkan oleh wajib pajak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku atau kemampuan dan kemauan pembayaran pajak untuk mematuhi peraturan perundang-undangan yang berlaku, dimana kepatuhan pajak tersebut juga ditentukan oleh etika, lingkungan hukum dan faktor lainnya pada waktu dan tempat tertentu. (Sarunan, 2015) mendefinisikan kepatuhan perpajakan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakannya dan melaksanakan hak perpajakannya. Dengan demikian, kepatuhan pajak adalah kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak dengan benar dan tepat waktu secara sukarela sesuai dengan norma dan peraturan perundangan yang berlaku.

Berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 544/KMK.04/2000 menyatakan bahwa “Kepatuhan perpajakan adalah tindakan Wajib Pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara.”

Menurut Keputusan Menteri Keuangan No.235/KMK.03/2003 sebagaimana juga disampaikan oleh (Sarunan, 2015), kepatuhan wajib pajak dapat diidentifikasi dari beberapa faktor sebagai berikut, diantaranya : a. tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan untuk semua jenis pajak dalam 2 (dua) tahun terakhir, b. tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak,

c. tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 (sepuluh) tahun terakhir, d. dalam hal laporan keuangan diaudit oleh akuntan publik atau Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan harus dengan pendapat wajar tanpa pengecualian atau dengan pendapat wajar dengan pengecualian sepanjang pengecualian tersebut tidak mempengaruhi laba rugi fiscal.

Menurut *Organisation for Economic Co-operation and Development* (OECD), kepatuhan perpajakan terdiri atas 2(dua) kategori, yaitu : a. Kepatuhan administratif, yakni kepatuhan terhadap peraturan administratif yang diukur dengan kepatuhan dalam menyampaikan laporan dan membayar pajak. Kepatuhan administratif ini dikenal dengan kepatuhan formal b. Kepatuhan teknis, yakni kepatuhan yang mengacu pada perhitungan jumlah beban pajak secara benar. Kepatuhan teknis ini dikenal dengan kepatuhan material.

Beberapa bukti empiris sejenis telah melakukan penelitian tentang kepatuhan wajib pajak dan realisasi BPHTB. Penelitian Ghozali (2014) menunjukkan bahwa secara bersama-sama kualitas pelayanan pajak dan kepatuhan material wajib pajak berpengaruh terhadap realisasi penerimaan pajak. Demikian juga dari hasil pengujian secara parsial menunjukkan bahwa masing-masing dari kualitas pelayanan pajak dan kepatuhan material wajib pajak berpengaruh terhadap realisasi penerimaan pajak. Dengan demikian semakin baik kualitas pelayanan pajak dan kepatuhan material wajib pajak maka akan dapat meningkatkan penerimaan pajak menjadi lebih optimal.

(Silalahi et al., 2015) dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perpajakan yang terdiri dari keandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan pada

Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang. Selanjutnya penelitian (Jayanti, 2015) Kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian lain yang dilakukan (Nurrohman, 2020) yang menghasilkan kepatuhan wajib pajak berpengaruh terhadap penerimaan pajak daerah.

Selain penelitian yang menghasilkan kesimpulan bahwa inovasi, kualitas pelayanan, dan kepatuhan wajib pajak berpengaruh dan signifikan terhadap realisasi pajak, terdapat penelitian yang menyimpulkan hal berbeda (*research gap*). Penelitian (Safitri & Silalahi, 2020) diperoleh hasil sebagai berikut : kualitas layanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak secara parsial, (Kastolani & Ardiyanto, 2017) dengan hasil penelitiannya, menyatakan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi wajib pajak tidak berpengaruh secara signifikan terhadap penerimaan pajak penghasilan, tetapi tingkat kepatuhan wajib pajak untuk wajib pajak badan berhubungan signifikan dengan penerimaan pajak penghasilan. Sedangkan pemeriksaan pajak untuk wajib pajak orang pribadi secara signifikan terkait dengan penerimaan pajak penghasilan tetapi pemeriksaan pajak kepatuhan wajib pajak badan tidak berpengaruh signifikan terhadap pajak penghasilan *income* pendapatan.

Selain berdasarkan *research gap* di atas, penelitian ini dilakukan berdasarkan fenomena yang terjadi di Kabupaten Banyuwangi. Pencapaian realisasi Pajak BPHTB Kabupaten Banyuwangi pada Tahun 2016 sampai dengan 2020 tidak pernah mencapai 100 % dari target. Kabupaten Banyuwangi dengan luas daerah ± 5.782 km², sangat tidak efisien jika proses BPHTB masih dilakukan secara manual. Selama ini proses pengajuan BPHTB dilakukan dengan cara : yaitu wajib pajak datang ke kantor bapenda untuk menemui petugas pajak guna melaporkan BPHTBnya secara langsung/ tatap muka).

Berbagai terobosan diperlukan untuk meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD), salah satunya yaitu dengan cara meningkatkan capaian realisasi pajak BPHTB supaya mencapai target yang sudah ditetapkan. Oleh karena itu diperlukan suatu cara / system yang dapat mempermudah bagi wajib pajak dalam hal melakukan pelaporan pajaknya sekaligus mampu menciptakan dan menumbuhkan suatu kepatuhan bagi wajib pajak.

Inovasi pada *system* pajak diharapkan mampu untuk meningkatkan kualitas pelayanan sehingga dapat membantu untuk mempengaruhi dan menumbuhkan kepatuhan pada wajib pajak sehingga dapat berpengaruh terhadap peningkatan capaian realisasi pada pajak BPHTB, minimal mampu mencapai target sebesar 100%. Langkah – langkah yang dilakukan oleh Bapenda Banyuwangi dalam melakukan inovasi dibidang pelayanan yaitu melalui pengembangan *system* pelayanan yang bekerjasama dengan pihak ketiga mulai tahun 2019 yang mana *system* tersebut disebut E-BPHTB Banyuwangi. Data target dan realisasi BPHTB Kabupaten mulai tahun 2011 sampai dengan 2020, tersaji dalam tabel dibawah ini.

Tabel 1.1
TARGET DAN REALISASI BPHTB KABUPATEN BANYUWANGI
PER TAHUN PAJAK 2011 S/D 2020

NO	TAHUN	TARGET	REALISASI	%
1	2011	3.500.000.000	5.511.161.843,00	157,46%
2	2012	7.500.000.000	10.017.592.343,00	133,57%
3	2013	6.500.000.000	8.694.146.994,00	133,76%
4	2014	9.000.000.000	20.125.682.103,27	223,62%
5	2015	15.500.000.000	28.965.946.929,00	186,88%
6	2016	29.500.000.000	23.412.141.623,00	79,36%
7	2017	49.456.126.519	37.151.225.031,05	75,12%
8	2018	51.291.705.064	34.099.116.446,00	66,48%
9	2019	49.456.126.519	34.236.131.134,20	69,23%
10	2020	49.456.126.519	38.532.904.294,72	77,91%

Sumber : Badan pendapatan Daerah Kabupaten Banyuwangi (2021)

Dari Tabel 1.1 dapat diketahui bahwa capaian realisasi BPHTB dari Tahun 2011 sampai dengan Tahun 2015 bisa mencapai realisasi lebih dari 100 % dari target yang sudah ditetapkan. Sementara pada tahun 2015 sampai dengan tahun 2019 capaian realisasi BPHTB belum mencapai 100% dari target yang telah ditetapkan.

Dari Tabel 1.1 juga dapat dilihat bahwa nilai target pendapatan paja PBHTB yang ditetapkan pada Tahun 2011 sampai dengan 2015 lebih kecil daripada target pendapatan yang ditetapkan pada Tahun 2016 sampai dengan Tahun 2020. Presentase realiasi pajak BPHTB dari Tahun 2015 sampai dengan 2018 terus mengalami penurunan, tetapi kemudian mengalami peningkatan pada Tahun 2019 dan Tahun 2020, tetapi masih belum mencapai target 100%.

Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Banyuwangi juga berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Upaya peningkatan kualitas pelayanan tersebut dilakukan melalui : peningkatan kecepatan dan ketepatan dalam merespon dan mengesahkan SSPD BPHTB (tertuang didalam SOP Pelayanan), membuka pelayanan konsultasi baik langsung (yaitu pelayanan tatap muka, yang bisa dilakukan di Kantor Bapenda, Mall Pelayanan Publik, dan Pasar Pelayanan), maupun konsultasi secara tidak langsung (online : via whatsapp, sms, phone, maupun layanan *call center*), dan membuka membuka layanan pelaporan secara langsung (WP datang untuk melaporkan pajaknya secara langsung ke petugas Bapenda, pelaporan pajak di inputkan oleh petugas Bapenda yang ada di kantor Bapenda, Mall Pelayanan Publik Banyuwangi, Pasar Pelayanan Publik Genteng, dan pelaporan secara tidak langsung (yaitu wajib pajak mendatangi notaris yang notabene adalah mitra Bapenda untuk melakukan pelaporan pajak BPHTB yang di inputkan melalui user notaris).

Dari beberapa hal yang telah dikemukakan diatas baik terdapat fenomena yang ada dan *research gap* dari penelitian terdahulu, peneliti menganggap diperlukan penelitian kembali untuk mengetahui lebih dalam lagi terkait Pengaruh Inovasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Realisasi Bphtb Dengan Kepatuhan Wajib Pajak Sebagai *Variabel Intervening* (studi pada Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Banyuwangi).

1.1 Rumusan Masalah

Berdasarkan fenomena yang didapat pada objek penelitian yang menunjukkan bahwa tidak tercapainya realisasi capaian penerimaan pajak BPHTB dari tahun 2016 sampai dengan tahun 2020. Penurunan capaian tersebut dikarenakan adanya peningkatan target yang harus dicapai yaitu hingga 3x lebih besar dari tahun 2015. Selain itu permasalahan penelitian menunjukkan bahwa masih ditemukan hasil penelitian yang tidak konsisten dari pengaruh variabel inovasi, kualitas layanan dan kepatuhan wajib pajak tidak selalu berpengaruh signifikan terhadap realisasi penerimaan pajak. Maka dibutuhkan teori dasar sebagai solusi yang pada penelitian ini adalah *stewardship theory* yang mana focus dari teori tersebut bukanlah tujuan individu melainkan lebih ditunjukan pada sasaran hasil utaman untuk kepentingan organisasi atau lebih tepatnya pemerintah daerah. Maka pertanyaan penelitian yang akan muncul adalah sebagai berikut :

1. Apakah Inovasi Pelayanan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Banyuwangi?
2. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Banyuwangi?

3. Apakah Inovasi Pelayanan berpengaruh terhadap Realisasi BPHTB Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Banyuwangi?
4. Apakah Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh terhadap Realisasi BPHTB Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Banyuwangi?
5. Apakah Kepatuhan Wajib Pajak berpengaruh terhadap Realisasi BPHTB Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Banyuwangi?
6. Apakah Inovasi Pelayanan berpengaruh terhadap Realisasi BPHTB melalui Kepatuhan Wajib Pajak sebagai *variabel intervening* Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Banyuwangi?
7. Apakah Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh terhadap Realisasi BPHTB melalui Kepatuhan Wajib Pajak sebagai *variabel intervening* Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Banyuwangi?

1.2 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk membangun model konseptual mengenai realisasi penerimaan pajak BPHTB di Kabupaten Banyuwangi untuk menjembatani kesenjangan penelitian dan memberikan solusi serta kontribusi kepada objek penelitian yaitu pemerintah daerah Kabupaten Banyuwangi dengan mengadopsi variable inovasi pelayanan dan kualitas pelayanan dengan kepatuhan wajib pajak sebagai variable *intervening*. Berdasarkan solusi dari model yang dibangun maka *rundown* tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah sebagai berikut:

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh inovasi pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Banyuwangi

2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Banyuwangi.
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh inovasi pelayanan terhadap realisasi BPHTB pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Banyuwangi.
4. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan Pajak terhadap realisasi BPHTB pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Banyuwangi.
5. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kepatuhan wajib Pajak terhadap realisasi BPHTB pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Banyuwangi.
6. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh inovasi pelayanan terhadap realisasi BPHTB melalui kepatuhan wajib pajak pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Banyuwangi.
7. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap realisasi BPHTB melalui Kepatuhan Wajib Pajak pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Banyuwangi.

1.4 Manfaat Penelitian

Penulisan mengenai pengaruh inovasi pelayanan, kualitas pelayanan terhadap realisasi BPHTB dengan kepatuhan wajib pajak sebagai *media intervening* akan memberikan beberapa manfaat, antara lain:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Memberikan sumbangan pemikiran dan sebagai referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang berhubungan pajak daerah, realisasi BPHTB, inovasi pelayanan, kualitas pelayanan, dan kepatuhan wajib pajak.

1.4.2 Manfaat Praktis

a. Bagi Pemerintah

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan evaluasi bagi Pemerintah Kabupaten Banyuwangi dalam mengambil kebijakan, terutama dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang bersumber dari sektor pajak daerah.

b. Bagi Masyarakat Umum

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran tentang pajak BPHTB dan pajak di Kabupaten Banyuwangi, sehingga masyarakat dapat memberikan saran masukan terkait pelayanan yang sesuai dengan yang mereka harapkan.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi bagi peneliti yang hendak melakukan penelitian sosial tentang pajak daerah, inovasi pelayanan, kualitas pelayanan, dan realisasi pajak serta kepatuhan wajib pajak.