



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

BAB II

TINJAUAN LITERATUR

2.1. Tinjauan Pustaka

2.1.1. Pajak

Menurut undang-undang No. 6 tahun 1983 sebagaimana diubah dengan undang-undang No. 6 tahun 2007: “Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.”

Dari pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa pajak memiliki unsur-unsur:

- a. Iuran dari rakyat kepada negara. Yang berhak memungut pajak hanyalah negara. Iuran tersebut berupa uang (bukan barang).
- b. Berdasarkan undang-undang. Pajak di pungut berdasarkan atau dengan kekuatan undang-undang serta aturan pelaksanaanya.
- c. Tanpa jasa timbal balik atau kontraprestasi dari negara yang secara langsung dapat ditunjuk. Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi individual oleh pemerintah.
- d. Digunakan untuk membiayai rumah tangga negara, yakni pengeluaran-pengeluaran yang bermanfaat bagi masyarakat luas.

Pajak merupakan sumber penerimaan negara yang mempunyai dua fungsi (Mardiasmo, 2011), yaitu :

1. Fungsi anggaran (*budgetair*) sebagai sumber dana bagi pemerintah, untuk membiayai pengeluaran-pengeluarannya.
2. Fungsi mengatur (*regulerend*) sebagai alat pengatur atau melaksanakan pemerintah dalam bidang sosial ekonomi.

Jenis pajak menurut Ilyas (2007) dapat digolongkan menjadi 3 macam, yaitu menurut sifat, sasarannya dan lembaga pemungutnya:

1. Menurut sifatnya

- a. Pajak langsung, adalah pajak yang pembebanannya harus dipikul sendiri oleh Wajib Pajak dan tidak dapat dilimpahkan kepada orang lain, serta dikenakan secara berulang-ulang pada waktu tertentu. Contoh: Pajak Penghasilan (PPH).

- b. Pajak tidak langsung, adalah pajak yang pembebanannya dapat dilimpahkan kepada orang lain dan hanya dikenakan pada hal-hal tertentu atau peristiwa-peristiwa tertentu saja. Contoh: Pajak Pertambahan Nilai (PPN).

2. Menurut sasarannya

- a. Pajak subyektif, adalah jenis pajak yang dikenakan dengan pertama-tama memerhatikan keadaan pribadi Wajib Pajak (subjeknya). Setelah diketahui keadaan subjeknya barulah

diperhatikan keadaan objektifnya sesuai gaya pikul apakah dapat dikenakan pajak atau tidak. Contoh: Pajak Penghasilan (PPh).

- b. Pajak objektif, adalah jenis pajak yang dikenakan pertama-tama memerhatikan/melihat objeknya baik berupa keadaan perbuatan atau peristiwa yang menyebabkan timbulnya kewajiban membayar pajak. Setelah diketahui objeknya barulah dicari subjeknya yang mempunyai hubungan hukum dengan objek yang telah diketahui. Contoh: Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Bumi dan Bangunan (PBB).

3. Menurut lembaga pemungutnya

- a. Pajak pusat (negara), adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat yang dalam pelaksanaannya dilakukan oleh Departemen Keuangan khususnya Direktorat Jenderal Pajak. Hasil dari pemungutan pajak pusat dikumpulkan dan dimasukkan sebagai bagian dari penerimaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Pajak pusat terdiri atas:

- 1) Pajak Penghasilan (PPh),
- 2) Pajak Pertambahan Nilai (PPN),
- 3) Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM),
- 4) Bea Meterai, dan
- 5) Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) perkebunan, perhutanan, dan pertambangan.

b. Pajak daerah, adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah yang dalam pelaksanaannya sehari-hari dilakukan oleh Dinas Pendapatan Daerah (Dispenda). Hasil dari pemungutan pajak daerah dikumpulkan dan dimasukkan sebagai bagian dari penerimaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD).

Pajak daerah terdiri atas:

1) Pajak Provinsi:

- a) Pajak Kendaraan Bermotor,
- b) Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor,
- c) Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bemotor,
- d) Pajak Air Permukaan, dan
- e) Pajak Rokok.

2) Pajak Kabupaten/Kota:

- a) Pajak Hotel,
- b) Pajak Restoran,
- c) Pajak Hiburan,
- d) Pajak Reklame,
- e) Pajak Penerangan Jalan,
- f) Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan,
- g) Pajak Parkir,
- h) Pajak Air Tanah,
- i) Pajak sarang Burung Walet,

- j) Pajak Bumi dan Bangunan perdesaan dan perkotaan, dan
- k) Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan/atau Bangunan.

2.1.2. Pajak Bumi dan Bangunan

Berdasarkan Undang-undang nomor 12 Tahun 1985 tentang Pajak Bumi dan Bangunan sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 12 Tahun 1994, Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) adalah Pajak Negara yang dikenakan terhadap bumi dan atau bangunan. PBB adalah pajak yang bersifat kebendaan dalam arti besarnya pajak terutang ditentukan oleh keadaan objek yaitu bumi/tanah dan atau bangunan. Menurut Undang-undang Nomor 12 Tahun 1994, Bumi dapat diartikan sebagai permukaan bumi dan tubuh bumi yang ada dibawahnya, sedangkan permukaan bumi meliputi tanah dan perairan pedalaman serta laut wilayah Indonesia. Bangunan adalah konstruksi teknik yang ditanam atau dilekatkan secara tetap pada tanah dan/atau perairan.

Di dalam Undang-undang Nomor 12 Tahun 1994 juga diatur beberapa objek pajak yang tidak dikenakan PBB, yaitu:

1. Objek yang digunakan semata-mata untuk kepentingan umum di bidang ibadah, sosial, kesehatan, pendidikan dan kebudayaan nasional yang tidak dimaksudkan untuk memperoleh keuntungan.
2. Objek yang digunakan untuk kuburan, peninggalan purbakala atau yang sejenis dengan itu.

3. Objek yang merupakan hutan lindung, hutan suaka alam, hutan wisata, taman nasional, tanah penggembalaan yang dikuasai oleh desa, tanah negara yang belum dibebani suatu hak.
4. Objek yang dipergunakan oleh perwakilan diplomatik, konsulat berdasarkan azas perlakuan timbal balik.
5. Objek yang digunakan oleh badan atau perwakilan organisasi internasional yang ditentukan oleh Menteri Keuangan.

Subjek dari PBB adalah orang 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. Apabila subjek pajak tersebut dikenakan kewajiban membayar pajak maka subjek pajak tersebut menjadi wajib pajak. Keadaan subjek (siapa yang membayar) tidak ikut menentukan besarnya pajak.

Dengan berlakunya Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (UU PDRD), Pajak Bumi dan Bangunan sektor Perdesaan dan Perkotaan (PBB P2) dan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) yang sebelumnya merupakan pajak yang dikelola oleh pemerintah pusat dilimpahkan pengelolaannya kepada pemerintah daerah. Pelimpahan pengelolaan PBB P2 kepada pemerintah daerah akan dilaksanakan selambat-lambatnya pada bulan Januari 2014 (pasal 182 ayat (1) UU PDRD),

sedangkan pelimpahan pengelolaan BPHTB selambat-lambatnya pada bulan Januari 2011 (pasal 182 ayat (2) UU PDRD). Sementara itu PBB sektor Perkebunan, Perhutanan dan Pertambangan (P3) masih tetap menjadi Pajak Pusat.

Penyebab pelimpahan pengelolaan PBB P2 dan BPHTB antara lain:

1. Objek PBB P2 dan BPHTB tersebut lokasinya berada di suatu daerah kabupaten/kota, dan aparat pemerintah daerah jelas lebih mengetahui dan lebih memahami karakteristik dari objek dan subjeknya sehingga kecil kemungkinan wajib pajak dapat menghindari dari kewajiban perpajakannya.
2. Objek PBB P2 terdiri dari berjuta-juta objek yang tersebar diseluruh wilayah Republik Indonesia dengan berbagai permasalahan yang cukup menyita perhatian pengelola PBB P2 tersebut, dengan kata lain pemerintah pusat ingin lebih berkonsentrasi dalam pemenuhan target penerimaan pajak pusat tanpa dibebani hal-hal yang mungkin sepele yang ditimbulkan oleh PBB P2.

Pelimpahan tersebut juga menimbulkan beberapa perbedaan peraturan pada UU PBB dengan UU PDRD. Perbedaan tersebut antara lain:

Tabel 2.1 Perbedaan UU PBB dan UU PDRD

	UU PBB	UU PDRD
Objek	Bumi dan/atau bangunan	Bumi dan/atau bangunan, kecuali kawasan yang digunakan untuk kegiatan usaha perkebunan, perhutanan, dan pertambangan
Tarif	Sebesar 0,5%	Paling tinggi 0,3%
NJKP	20% sd 100% (PP 25 tahun 2002 ditetapkan sebesar 20% dan 40%)	Tidak dipergunakan
NJOPTKP	Setinggi-tingginya Rp12 juta	Paling rendah Rp10 juta
PBB terutang	$\text{Tarif} \times \text{NJKP} \times (\text{NJOP} - \text{NJOPTKP})$ $0,5\% \times 20\% \times (\text{NJOP} - \text{NJOPTKP}),$ atau $0,5\% \times 40\% \times (\text{NJOP} - \text{NJOPTKP})$	$\text{Tarif} \times (\text{NJOP} - \text{NJOPTKP})$ $\text{Maksimal } 0,3\% \times (\text{NJOP} - \text{NJOPTKP})$

Sumber: UU Nomor 12 Tahun 1994 dan UU Nomor 28 Tahun 2009

Penetapan pajak berdasarkan Surat Pemberitahuan Obyek Pajak (SPOP), diisi sendiri oleh WP PBB. Kepada para WP PBB yang obyek pajaknya berubah atau ditengarai berubah, diberi formulir SPOP oleh fiskus. Atas inisiatifnya sendiri WP PBB juga diperbolehkan untuk mengambil SPOP, mengisi dan kemudian menyerahkannya ke petugas pelayanan pajak (Kahono, 2003).

Penentuan luas tanah, luas bangunan dan jenis bangunan adalah hak WP PBB, walaupun demikian fiskus dapat mengoreksinya berdasarkan bukti-bukti terpercaya yang diperoleh fiskus dari sumber

lain. Sedangkan hak fiskus adalah menetapkan Nilai Jual Obyek Pajak (NJOP)-nya.

Penetapan NJOP berdasarkan informasi yang didapat dari Pejabat Pembuat Akte Tanah (PPAT), aparat Pemerintah Daerah setempat, dan dari kegiatan fiskus untuk mencari data tersebut ke lapangan. NJOP ditetapkan dari rata-rata harga tanah dan bangunan di suatu blok atau zona daerah tertentu. Fiskus dapat melakukan revisi NJOP setiap dua tahun sekali.

Sistem pemungutan untuk PBB dilakukan secara *semi self assessment* dimana KPP akan mengeluarkan surat ketetapan pajak mengenai besarnya PBB yang terhutang setiap tahun. Menurut Safri Nurmantu (2005) dalam *semi self assessment* wajib pajak baru pada tahap 4 M pertama yakni: mendaftarkan diri, menghitung & memperhitungkan, menyetor dan melaporkan sedangkan proses dan hak menetapkan jumlah pajak masih tetap berada pada fiskus melalui penerbitan SKP (Surat Ketetapan Pajak). Jadi wajib pajak tidak perlu menghitung sendiri, tapi cukup membayar PBB berdasarkan Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT) yang dikeluarkan oleh KPP dimana tempat objek pajak tersebut terdaftar. SPPT tersebut didistribusikan melalui Kecamatan atau Kelurahan tempat objek pajak berada.

Wajib Pajak PBB dapat melunasi beban pajaknya ke bank persepsi yang telah ditunjuk, ke aparat fiskus di kelurahan atau pemerintah daerah, atau langsung ke Kantor Pelayanan PBB setempat.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 1994 pasal 11 pembayaran PBB dilakukan selambat-lambatnya 6 (enam) bulan setelah SPPT PBB diterima Wajib Pajak. Untuk PBB wilayah DKI Jakarta ditetapkan paling lambat tanggal 28 Agustus setiap tahunnya. Jika pembayaran PBB dilaksanakan tetapi sudah melewati batas waktu yang telah ditentukan, maka akan dikenai sanksi perpajakan berupa denda administrasi.

Apabila Wajib Pajak PBB tidak melunasi pembayaran PBB sesuai dengan batas waktu yang telah ditetapkan, maka Wajib Pajak dikenai sanksi denda administrasi sebesar 2% perbulan maksimal selama 24 bulan berturut-turut atau total denda administrasi sebesar 48%. Media pemberitahuan pajak yang terutang melewati batas waktu yang telah ditetapkan adalah dengan Surat Tagihan Pajak (STP). Jika dalam waktu 30 hari setelah STP terbit belum ada pembayaran dari Wajib Pajak, maka dapat diterbitkan Surat Paksa (SP) sesuai dengan pasal 13.

2.1.3. Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan adalah perilaku untuk mengerjakan atau tidak mengerjakan aktivitas tertentu sesuai dengan kaidah dan aturan yang

berlaku. Kepatuhan wajib pajak adalah perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan yang berlaku (Ghoni, 2012).

Menurut Norman D. Nowak dalam Zain, 2004, kepatuhan wajib pajak memiliki pengertian yaitu:

“Suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan, tercermin dalam situasi di mana:

1. Wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.
2. Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas.
3. Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar
4. Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya.”

Menurut Safri Nurmanto dalam Rahayu (2010) kepatuhan dibagi menjadi dua, yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal dan material ini lebih jelasnya diidentifikasi kembali dalam Keputusan Menteri Keuangan No. 544/KMK.04/2000 yang telah diperbarui dengan Peraturan Menteri Keuangan No. 74/PMK.03/2012.

Menurut Peraturan Menteri Keuangan No. 74/PMK.03/2012 kepatuhan wajib pajak dapat diidentifikasi dari:

1. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan;

2. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak;
3. Laporan Keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat Wajar Tanpa Pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut; dan
4. Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.

Kepatuhan formal yang dimaksud di atas misalnya, ketentuan batas waktu penyampaian surat pemberitahuan pajak penghasilan (SPT PPh) Tahunan tanggal 31 maret. Apabila wajib pajak telah melaporkan surat pemberitahuan pajak penghasilan (SPT PPh) tahunan sebelum atau pada tanggal 31 maret, maka wajib pajak telah memenuhi ketentuan formal, namun isinya belum tentu memenuhi ketentuan material, yaitu suatu keadaan di mana wajib pajak secara *substantive* memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa Undang-Undang Perpajakan.

Kepatuhan material dapat meliputi kepatuhan formal. Wajib Pajak yang memenuhi kepatuhan material adalah wajib pajak yang mengisi dengan jujur, lengkap, dan benar surat pemberitahuan sesuai ketentuan dan menyampaikannya ke KPP sebelum batas waktu akhir.

Dalam hal kepatuhan WP PBB sesuai dengan definisi tersebut di atas, dapat dihubungkan dengan melihat perilaku WP dalam membayar PBB tepat pada waktunya, melaporkan setiap bentuk perubahan dari tanah/rumah yang dimiliki sendiri, mengurus dan mengisi SPOP dengan benar, serta menyerahkan SPOP yang sudah terisi ke Kantor Pelayanan PBB atau aparat yang ditunjuk.

2.1.4. Pemahaman Wajib Pajak

Pengertian pemahaman menurut Sudijono (2005), adalah kemampuan seseorang untuk mengerti atau memahami sesuatu setelah sesuatu itu diketahui dan diingat. Dengan kata lain, memahami adalah mengetahui tentang sesuatu dan dapat melihatnya dari berbagai sudut pandang. Pemahaman merupakan jenjang kemampuan berpikir yang setingkat lebih tinggi dari ingatan dan hafalan. Seseorang dinyatakan memahami jika tidak hanya menghafal sesuatu yang dipelajari, tetapi juga mempunyai kemampuan untuk menangkap makna dari sesuatu yang dipelajari juga mampu memahami konsep dari pelajaran tersebut. Hal ini berarti seseorang yang hanya sekedar mengetahui tidak dapat menangkap makna dan arti dari sesuatu yang dipelajari, sedangkan seseorang yang memahami sesuatu mempunyai kemampuan untuk menangkap makna dari sesuatu yang dipelajari dan juga mampu memahami konsep dari pelajaran tersebut.

Pemahaman seseorang dipengaruhi pengetahuannya. Pengetahuan tersebut didapat dari latar belakang seseorang, seperti pendidikan dan keluarga. Latar belakang yang berbeda dapat menimbulkan perbedaan pemahaman, kemudian menghasilkan respon yang berbeda-beda pula terhadap suatu hal.

Terbentuknya kepatuhan wajib pajak akan kewajiban perpajakannya juga dipengaruhi oleh pemahaman perpajakan wajib pajak. Bertambahnya jumlah wajib pajak yang disebabkan oleh meningkatnya kepatuhan masyarakat merupakan wujud dari tingginya kesadaran dan tingkat pemahaman wajib pajak terhadap ketentuan perpajakan (Harahap, 2004 dalam Astari, 2013). Indikator yang digunakan adalah wajib pajak paham terhadap peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku untuk dapat melaksanakan dan memenuhi kewajibannya, dalam hal ini adalah PBB.

Pemahaman wajib pajak PBB mencakup peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku untuk dapat melaksanakan dan memenuhi kewajibannya. Jika wajib pajak tidak mendapat pemahaman yang cukup tentang perpajakan dari pendidikannya, maka tugas pemerintah lah untuk mengedukasi wajib pajak. Jadi, sudah sepatutnya pemerintah mensosialisasikan tentang pentingnya membayar PBB, agar wajib pajak memahami bahwa membayar PBB merupakan kewajibannya sebagai warga negara.

Penelitian yang dilakukan oleh Astari (2013) memperoleh hasil terdapat pengaruh pemahaman perpajakan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian tersebut dapat dikatakan bahwa pemahaman wajib pajak dalam bidang perpajakan dapat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Dengan demikian, dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

Ha₁: Pemahaman wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak PBB.

2.1.5. Tingkat Pendidikan Wajib Pajak

Menurut UU No. 20 Tahun 2003, pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa, dan negara.

Pengertian tingkat pendidikan adalah jenjang pendidikan tertinggi yang telah ditamatkan oleh seseorang. (Setiawan, 2005)

Pentingnya aspek pengetahuan perpajakan bagi wajib pajak sangat mempengaruhi sikap wajib pajak terhadap sistem perpajakan yang adil. Dengan kualitas pengetahuan yang semakin baik akan memberikan sikap memenuhi kewajiban dengan benar melalui adanya sistem

perpajakan suatu negara yang dianggap adil. Dengan meningkatnya pengetahuan perpajakan masyarakat melalui pendidikan perpajakan baik formal maupun nonformal akan berdampak positif terhadap pemahaman dan kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak.

Menurut Budi R. (2007) dalam Najib (2013) menjelaskan bahwa semakin tinggi tingkat pendidikan wajib pajak, maka semakin mudah pula bagi mereka untuk memahami peraturan perpajakan. Wajib pajak yang sudah memahami peraturan perpajakan, termasuk memahami sanksi administrasi dan pidana fisik, diharapkan secara sadar memenuhi kewajiban perpajakannya.

Tingkat pendidikan yang masih rendah juga akan tercermin dari masih banyaknya wajib pajak terutama orang pribadi yang tidak melakukan pembukuan atau yang masih melakukan pembukuan ganda untuk kepentingan pajak. Tingkat pendidikan yang rendah juga akan berpeluang wajib pajak enggan melaksanakan kewajiban perpajakan karena kurangnya pemahaman mereka terhadap sistem perpajakan yang diterapkan.

Wajib pajak dengan tingkat pendidikan yang tinggi diharapkan sudah memahami akan arti dan manfaat membayar pajak. Apabila wajib pajak mampu untuk memahami peraturan perpajakan dengan baik, maka mereka akan memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak secara teratur.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Suryani (2011) dan Najib (2013) tingkat pendidikan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sangatlah relevan bila menempatkan tingkat pendidikan dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak karena tingkat pendidikan yang semakin tinggi dapat memudahkan memahami tujuan dan manfaat pajak. Dengan demikian, dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

Ha₂: Tingkat pendidikan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak PBB.

2.1.6. Pelayanan Petugas Pajak

Pelayanan pajak (*tax service*) bertujuan untuk memberikan kenyamanan, keamanan, dan kepastian bagi wajib pajak didalam pemenuhan kewajiban dan haknya di dalam bidang perpajakan. Strategi pelayanan di terapkan untuk membentuk persepsi masyarakat yang positif tentang pajak dalam sistem *self assesment* yang berorientasi kepada kepuasan wajib pajak (*taxpayer's satisfaction*). Melalui kepuasan wajib pajak atas pelayanan yang diperolehnya dapat mendorongnya untuk membayar pajak sesuai ketentuan sehingga menurunkan tingkat penghindaran pajak (Zain, 2004).

Pelayanan petugas pajak adalah tindakan atau kegiatan yang dilakukan oleh fiskus atau petugas pajak dalam melaksanakan tugasnya

sehingga dapat meningkatkan kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak. Kualitas pelayanan pajak dapat diukur dengan kemampuan memberikan pelayanan yang memuaskan, dapat memberikan pelayanan dengan tanggapan, kemampuan, kesopanan, dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki oleh aparat pajak. Di samping itu, juga kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, memahami kebutuhan wajib pajak, tersedianya fasilitas fisik termasuk sarana komunikasi yang memadai, dan pegawai yang cakap dalam tugasnya. Berdasarkan kondisi tersebut dimungkinkan adanya timbal balik dari wajib pajak berupa kepatuhan dalam membayar pajak.

Salah satu persoalan yang menjadi perhatian dalam Kantor Pelayanan Pajak (KPP) adalah bagaimana memahami kebutuhan (*needs*) dan keinginan (*wants*) dari setiap wajib pajak. Sehingga hal ini merupakan suatu bentuk tuntunan bagi pihak KPP dalam memahami karakteristik perilaku wajib pajaknya. Kepuasan wajib pajak bukanlah hal yang mudah dicapai, karena setiap wajib pajak memiliki penilaian masing-masing tentang kepuasan. Ada banyak hal yang dapat mempengaruhi kepuasan wajib pajak, seperti dimensi kualitas layanan.

Kualitas pelayanan pajak dapat diukur dengan kemampuan memberikan pelayanan yang memuaskan, dapat memberikan pelayanan dengan tanggapan, kemampuan, kesopanan, dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki oleh aparat pajak. Di samping itu, juga kemudahan dalam

melakukan hubungan komunikasi yang baik, memahami kebutuhan wajib pajak, tersedianya fasilitas fisik termasuk sarana komunikasi yang memadai, dan pegawai yang cakap dalam tugasnya. Selain itu fiskus harus termotivasi dalam melaksanakan tugas sebagai pelayan publik. Para wajib pajak akan patuh dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak tergantung pada bagaimana petugas pajak tersebut memberikan mutu pelayanan yang terbaik kepada wajib pajaknya.

Dari uraian tersebut di atas dapat dikatakan bahwa sikap masyarakat dalam hal ini adalah wajib pajak dalam memandang mutu pelayanan petugas pajak diduga akan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB. Oleh karena itu sangat relevan apabila pelayanan petugas pajak digunakan sebagai variabel bebas penelitian ini.

Indikator yang digunakan adalah pelayanan yang dilakukan petugas pajak atau fiskus. *Itemnya* adalah cara penyampaian SPPT berjalan dengan baik (tidak terlambat), sistem pembayaran PBB yang selama ini dilakukan dan respon fiskus atas masalah atau keberatan yang disampaikan wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Sapriadi (2013) memperoleh hasil terdapat pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian tersebut dapat dikatakan bahwa pelayanan petugas pajak dapat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib

pajak dalam membayar pajak. Dengan demikian, dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

Ha₃: Pelayanan petugas pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak PBB.

2.1.7. Pengaruh Secara Simultan Pemahaman Wajib Pajak, Tingkat Pendidikan Wajib Pajak, dan Pelayanan Petugas Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PBB

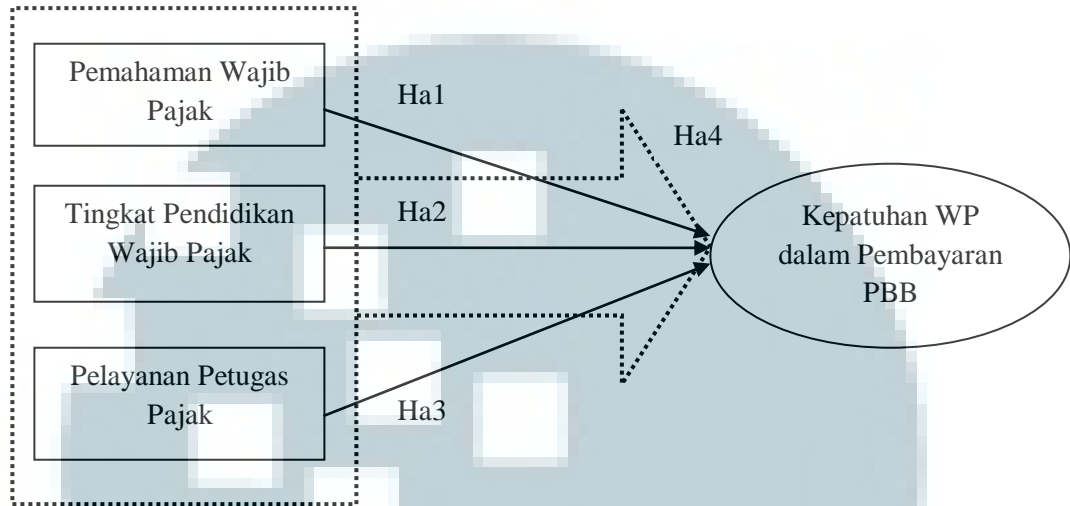
Berdasarkan kajian teori dan penelitian sebelumnya, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

Ha₄: Pemahaman wajib pajak, tingkat pendidikan wajib pajak, dan pelayanan petugas pajak berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak PBB.

2.2. Model Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat hubungan antarvariabel penelitian yang menjelaskan mengenai pengaruh pemahaman wajib pajak, tingkat pendidikan wajib pajak, dan pelayanan petugas pajak terhadap kepatuhan wajib pajak PBB. Berdasarkan kerangka pemikiran yang telah dirumuskan, maka disajikan model penelitian sebagai berikut:

Gambar 2.1 Model Penelitian



UMMN