



### **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 Pengertian Pajak**

Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontra-prestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Menurut Rochmat Soemitro (Dalam Mardiasmo 2016) dari definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa pajak memiliki unsur-unsur :

1. Iuran dari rakyat kepada Negara. Dalam hal ini yang berhak memungut pajak hanyalah Negara. Iuran tersebut berupa uang (bukan barang).
2. Berdasarkan undang-undang Pajak dipungut berdasarkan atau dengan kekuatan undang-undang serta aturan pelaksanaannya.
3. Tanpa jasa timbal atau kontraprestasi dari negara yang secara langsung dapat ditunjuk. Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi individual oleh pemerintah.
4. Digunakan untuk membiayai rumah tangga negara, yakni pengeluaran-pengeluaran yang bermanfaat bagi masyarakat luas.

Menurut Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009, pajak adalah kontribusi wajib 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. Berdasarkan pengertian-pengertian pajak yang ada sudah dijabarkan diatas, dapat ditarik kesimpulan unsur-unsur yang ada di dalam pengertian pajak adalah sebagai berikut:

- a. Pajak merupakan bentuk iuran kepada negara.

- b. Dapat dipaksakan.
- c. Tidak adanya timbal balik yang ditujukan oleh pemerintah kepada individu.
- d. Digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum pemerintah.

### 2.1.1. Fungsi Pajak

Sebagaimana telah dikemukakan dari ciri-ciri yang melekat pada pengertian pajak dari berbagai definisi, terdapat dua fungsi pajak yang dikemukakan oleh Waluyo (2013) yaitu:

- a. Fungsi *Budgeter* (Sumber Keuangan Negara) berfungsi sebagai sumber dana yang diperuntukkan bagi pembiayaan pengeluaran-pengeluaran pemerintah. Sebagai sumber keuangan negara, pemerintah berupaya memasukan uang sebanyak-banyaknya untuk kas negara. Upaya tersebut ditempuh dengan cara ekstensifikasi maupun intensifikasi pemungutan pajak melalui penyempurnaan peraturan berbagai jenis pajak seperti Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM), Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), dan lain-lain.
- b. Fungsi *Regularend* (Pengatur) mempunyai fungsi pengatur artinya pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi, serta mencapai tujuan-tujuan tertentu di luar bidang keuangan. Beberapa contoh penerapan pajak sebagai fungsi pengatur adalah:
  - 1. Pajak yang ditunggu dikenakan terhadap barang-barang mewah. Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM) dikenakan pada saat terjadi transaksi jual beli barang mewah. Semakin mewah suatu barang maka tarif pajaknya semakin tinggi sehingga barang tersebut semakin mahal harganya. Pengenaan pajak ini dimaksudkan agar rakyat tidak berlomba-

lomba untuk mengonsumsi barang mewah (mengurangi gaya hidup mewah).

2. Tarif pajak progresif dikenakan atas penghasilan: dimaksudkan agar pihak yang memperoleh penghasilan tinggi memberikan kontribusi (membayar pajak) yang tinggi pula, sehingga terjadi pemerataan pendapatan.
3. Tarif pajak ekspor sebesar 0%: dimaksudkan agar para pengusaha terdorong mengekspor hasil produksinya di pasar dunia sehingga dapat memperbesar devisa negara.
4. Pajak penghasilan dikenakan atas penyerahan barang hasil industri tertentu seperti industri semen, industri rokok, industri baja, dan lain-lain; dimaksudkan agar terdapat penekanan produksi terhadap industri tersebut karena dapat mengganggu lingkungan atau polusi (membahayakan kesehatan).
5. Pembebasan pajak penghasilan atas sisa hasil usaha koperasi: dimaksudkan untuk mendorong perkembangan koperasi di Indonesia.
6. Pemberlakuan *tax holiday*, dimaksudkan untuk menarik investor asing agar menanamkan modalnya di Indonesia.

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 Bermotor,
- 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.

## 2.2 Pajak Bumi dan Bangunan

Berdasarkan 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 adanya 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 menghindar 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	$\text{Tarif} \times \text{NJKP} \times (\text{NJOP} - \text{NJOPTKP})$ $0,5\% \times 20\% \times (\text{NJOP} - \text{NJOPTKP}), \text{ atau}$ $0,5\% \times 40\% \times (\text{NJOP} - \text{NJOPTKP})$	$\text{Tarif} \times (\text{NJOP} - \text{NJOPTKP})$ $\text{Maksimal } 0,3\% \times (\text{NJOP} - \text{NJOPTKP})$

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 (Karina 2014).

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.

Dinas Pendapatan Daerah (Dispenda) Kabupaten Tangerang, secara khusus menyampaikan informasi penting, ihwal perubahan tarif Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2), kepada seluruh masyarakat selaku Wajib Pajak (WP). Hal ini menyusul ditetapkannya Peraturan Daerah Kabupaten Tangerang Nomor 18/2004, Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2010, Tentang Pajak Daerah. Pada Pasal 73, besaran tarif PBB-P2 pada pasal 109 Peraturan Derah Kota Tangerang Selatan Nomor 7 tahun 2010 tentang pajak daerah ditetapkan sebagai berikut:

1. Tarif sebesar 0,1 persen (nol kom satu), untuk total NJOP paling besar Rp1.000.000.000,- (satu milyar rupiah).
2. Tarif sebesar 0,2 persen (nol koma dua persen), untuk total NJOP lebih dari Rp1.000.000.000,- (satu milyar rupiah).

Sistem pemungut PBB adalah berdasarkan *semi self assessment* yaitu KPP akan mengeluarkan surat ketetapan pajak mengenai besarnya PBB yang terhutang setiap tahun jadi wajib pajak tidak perlu menghitung hanya membayar pajak sesuai SPPT. Menurut Rustiyaningsih (2011) 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. 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.

Subjek pajak bumi dan bangunan menurut Mardiasmo (2016) yaitu adalah :

1. Yang menjadi subjek pajak adalah orang atau badan yang secara nyata mempunyai suatu hak atas bumi, dan/atau memperoleh mamfaat atas bumi, dan/atau memiliki, menguasai, dan/atau memperoleh mamfaat atas bangunan dengan demikian tanda pembayaran atau pelunasan pajak bukan merupakan bukti pemilikan hak.
2. Subjek pajak sebagaimana dimaksud dalam nomer 1 yang dikenakan kewajiban membayar pajak menjadi wajib pajak.
3. Dalam hal ata suatu objek pajak belum jelas diketahui wajib pajaknya, Direktur Jendral Pajak dapat menetapkan subjek pajak sebagaimana dimaksud nomer 1 sebagai wajib pajak.
4. Subjek pajak yang ditetapkan sebagaimana dimaksud dalma nomer 3 dapat memberikan keterangan secara tertulis kepada Direktur Jendral Pajak bahwa ia bukan wajib pajak terhadap objek pajak yang dimaksud.
5. Bila keterangan yang diajukan oleh wajib pajak dalam nomer 4 disetujui, maka Direktur Jendral Pajak membatalkan penetapan sebagai wajib pajak sebagaimana dalam nomer 3 dalam jangka waktu satu bulan sejak diterimanya surat keterangan dimaksud.
6. Bila keterangan yang diajukan tidak disetujui maka Direktur Jendral Pajak mengeluarkan surat keputusan penolakan disertai dengan alasannya.

7. Apabila setelah jangka waktu satu bulan sejak tanggal penerimaannya keterangan sebagaimana dalam nomer 4 Direktur Jendral Pajak tidak memberikan keputusan maka keterangan itu dianggap setuju.

## **2.2 Kepatuhan Wajib Pajak**

kepatuhan wajib pajak adalah wajib pajak patuh dalam melakukan kewajiban perpajakannya. Menurut surat keputusan Menteri Keuangan No. 544/KMK.O4/2000, Wajib pajak yang dinyatakan patuh jika wajib pajak tepat waktu dalam penyampaian SPT untuk semua jenis pajak selama 2 tahun terakhir, wajib pajak tidak mempunyai tunggakan untuk semua jenis pajak, wajib pajak tidak pernah dijatuhi hukuman karna melakukan tindak pidana, wajib pajak menyelenggarakan pembukuan di dalam 2 tahun terakhir, dan wajib pajak pernah dilakukan pemeriksaan pajak. Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh 2 faktor yaitu faktor internal dan eksternal. Faktor internal merupakan faktor yang berasal dari diri wajib pajak sendiri dan berhubungan dengan karakteristik individu yang menjadi pemicu dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Berbeda dengan faktor internal, faktor eksternal adalah faktor yang berasal dari luar diri wajib pajak, seperti situasi dan lingkungan di sekitar wajib pajak (Arabella 2013). Dalam hal kepatuhan WP PBB 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 (Karina,2014).

### 2.3 Pengetahuan Pajak

pengetahuan mengenai konsep ketentuan umum di bidang perpajakan, jenis perpajakan yang berlaku di Indonesia mulai dari subjek pajak, objek pajak, perhitungan pajak terutang, sampai dengan bagaimana pengisian pelaporan pajak (Susmiatun, 2014). Menurut Anchok dan Dewi (2011), pengetahuan tentang pajak ternyata memengaruhi kesediaan orang untuk melaporkan pajak terutangnya. Hal ini tentunya akan membawa dampak positif bagi pemasukan Negara, dimana Wajib Pajak akan bertindak jujur dalam memenuhi kewajibannya dan serta berusaha untuk mematuhi peraturan yang ada.

Pengetahuan wajib pajak PBB mencakup peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku untuk dapat melaksanakan dan memenuhi kewajibannya. Jika wajib pajak tidak mendapat pengetahuan 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 dan diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Karina 2014).

Penelitian yang dilakukan oleh Prayuda (2016) memperoleh hasil terdapat pengaruh pengetahuan pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian tersebut dapat dikatakan bahwa pengetahuan wajib pajak dalam bidang perpajakan dapat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak, maka semakin wajib pajak mengetahui peraturan perpajakan, konsep perpajakan, cara pembayaran pajak , perhitungan pajak maka diharapkan akan mendorong kesadaran wajib pajak untu semakin patuh

dalam melakukan kewajibannya. Dengan demikian, dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

**Ha<sub>1</sub>: Pengetahuan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak PBB.**

## 2.4 Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran adalah keadaan mengetahui, sedangkan perpajakan adalah perihal pajak, sehingga kesadaran perpajakan adalah keadaan mengetahui atau mengerti perihal pajak (Rahayu:141). Kesadaran perpajakan adalah kerelaan memenuhi kewajiban dan memberikan kontribusi kepada negara yang menunjang pembangunan negara. Dalam Karina 2014, kesadaran wajib pajak berkonsekuensi logis untuk wajib pajak, yaitu kerelaan wajib pajak memberikan kontribusi dana untuk pelaksanaan fungsi perpajakan dengan cara membayar pajak tepat waktu dan tepat jumlah. Kesadaran Wajib Pajak berkaitan dengan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan diantaranya adalah :

1. Sebagai orang yang memperoleh manfaat atas bumi dan bangunan wajib pajak memiliki kewajiban dalam membayar pajak atas objek yang mereka miliki/manfaatkan.
2. Wajib pajak sadar bahwa pajak merupakan sumber pendapatan daerah, jadi sebagai warga negara yang merupakan bagian dari sebuah daerah kesadaran membayar pajak juga dapat diartikan kesadaran untuk turut serta dalam pembangunan daerah.

Wajib Pajak yang memiliki kesadaran tinggi tidak menganggap membayar pajak merupakan suatu beban namun mereka menganggap hal ini adalah suatu kewajiban dan tanggung jawab mereka sebagai warga negara sehingga mereka

tidak keberatan dan membayar pajaknya dengan suka rela. Maka dari itu semakin wajib pajak sadar akan berapa penting nya pajak untuk Negara diharapkan wajib pajak akan semakin patuh dalam melaksanakan kepatuhan perpajakannya. Hal ini terjadi karena mereka memiliki pandangan bahwa membayar pajak merupakan salah satu cara untuk berpartisipasi dalam pembangunan melalui pajak sehingga mendukung kebijakan pajak oleh pemerintah.

Pentingnya aspek kesadaran wajib pajak bagi wajib pajak sangat memengaruhi sikap wajib pajak terhadap sistem perpajakan Dengan kualitas kesadaran yang semakin baik akan memberikan sikap memenuhi kepatuhan wajib pajak Berdasarkan penelitian yang dilakukan Yusnidar (2014) kesadaran WP berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian, dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

**Ha<sub>2</sub>: Kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak PBB.**

## 2.5 Sanksi perpajakan

Wajib Pajak yang tidak patuh dan yang kepatuhannya tergolong rendah, diharapkan dengan diberikannya sanksi, tingkat kepatuhannya akan menjadi lebih baik (Najib, 2012). Sanksi pajak merupakan salah satu faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak, karena fungsi sanksi adalah digunakan sebagai cara untuk mengatur sekelompok populasi untuk memenuhi aturan yang ditentukan. Sanksi ditujukan kepada wajib pajak yang tidak mematuhi aturan perpajakan atau melakukan pelanggaran berupa kecurangan terhadap peraturan perpajakan yang berlaku saat ini. Dengan adanya sanksi berupa denda maupun



pidana yang cukup tinggi diharapkan wajib pajak lebih patuh terutama dalam hal membayar PBB. Menurut Redmi dalam Karin (2014), sanksi perpajakan terjadi karena terdapat pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan perpajakan. Sehingga apabila terjadi pelanggaran maka wajib pajak dihukum dengan indikasi kebijakan perpajakan dan undang-undang perpajakan.

Dalam undang-undang perpajakan dikenal dua macam sanksi, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Sanksi administrasi dikenakan terhadap wajib pajak yang tidak memenuhi ketentuan peraturan perpajakan atau melakukan pelanggaran terhadap peraturan perpajakan yang berlaku, sanksi administrasi berupa pembayaran kerugian pada negara, dapat berupa bunga, denda, atau kenaikan.

Sistem pemungutan pajak yang berdasarkan *self assessment system*, Wajib Pajak diberikan kepercayaan penuh untuk menghitung, menyetor dan melapor sendiri jumlah pajak yang terutang sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan. Akan tetapi walaupun telah diberikan kepercayaan, ternyata masih ada Wajib Pajak yang tidak memenuhi kewajibannya. Atas kepercayaan perpajakan yang diberikan kepada Wajib Pajak, maka diperlukan tindakan untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Tindakan tersebut salah satunya adalah melalui pemberian sanksi kepada Wajib Pajak yang tidak patuh. Sehingga Wajib Pajak yang tidak patuh dan yang kepatuhannya tergolong rendah, diharapkan dengan diberikannya sanksi maka diharapkan tingkat kepatuhannya akan menjadi lebih baik. Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa penerapan sanksi perpajakan diharapkan mampu meningkatkan kesadaran dan

kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Najib,2012).

Sanksi pajak perlu ditegakkan secara maksimal bukan hanya sebagai wacana agar wajib pajak membayarkan pajaknya secara patuh. Jika sanksi pajak diterapkan maka Wajib Pajak akan membayarkan kewajibannya secara rutin karena takut dikenakan sanksi jika tidak membayarkan kewajiban pajak. Berdasarkan penelitian yang dilakukan Yusnidar (2014) sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian, dirumuskan hipotesis sebagai berikut

**Ha<sub>3</sub>: Sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak PBB.**

## **2.6 Pelayanan Petugas Pajak**

Proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan (Christina 2012). 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 (Karina 2014)

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 Yusnidar (2014) memperoleh hasil terdapat pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dan Penelitian yang dilakukan oleh Sapriadi (2013) memperoleh hasil terdapat pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian, dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

**Ha<sub>4</sub>: Pelayanan petugas pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak PBB.**

## **2.8 Model Penelitian**

Berdasarkan uraian diatas, maka model dalam penelitian ini meliputi pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan. Model penelitian dapat digambarkan sebagai berikut :

