



### **Hak cipta dan penggunaan kembali:**

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk mengubah, 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**

### **TELAAH LITERATUR**

#### **2.1. Pajak**

Menurut Prof. Dr. Rochmat Soemitro S.H. dalam Waluyo (2017), pajak adalah iuran kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal (kontraprestasi), yang langsung dapat ditunjukkan dan digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Dalam Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009, 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. Menurut Resmi (2019), ciri-ciri yang melekat pada definisi pajak yaitu:

1. Pajak dipungut berdasarkan atau dengan kekuatan undang-undang serta aturan pelaksanaannya.
2. Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi individual oleh pemerintah.
3. Pajak dipungut oleh negara, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.
4. Pajak diperuntukkan bagi pengeluaran-pengeluaran pemerintah yang bila dari pemasukannya masih terdapat surplus, digunakan untuk membiayai *public investment*.

Menurut Waluyo (2017), terdapat dua fungsi pajak yaitu sebagai berikut:

1. Fungsi penerimaan (Budgeter)

Pajak berfungsi sebagai sumber dana yang diperuntukkan bagi pembiayaan pengeluaran-pengeluaran pemerintah. Contoh: dimasukkannya pajak dalam APBN sebagai penerimaan dalam negeri.

2. Fungsi mengatur (Reguler)

Pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan di bidang sosial dan ekonomi. Contoh: dikenakan pajak yang lebih tinggi terhadap barang mewah agar masyarakat dapat mengurangi konsumsi barang mewah.

Terdapat berbagai jenis pajak yang dapat dikelompokkan menjadi tiga yaitu pengelompokan menurut golongan, menurut sifat, dan lembaga pemungutnya (Resmi, 2019):

1. Menurut golongan

- a. Pajak langsung yaitu pajak yang harus dipikul atau ditanggung sendiri oleh wajib pajak dan tidak dapat dilimpahkan atau dibebankan kepada orang lain atau pihak lain. Contoh: Pajak Penghasilan (PPh). PPh dibayarkan atau ditanggung oleh pihak-pihak tertentu yang memperoleh penghasilan tersebut.
- b. Pajak tidak langsung yaitu pajak yang pada akhirnya dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain atau pihak ketiga. Pajak tidak langsung terjadi jika terdapat suatu kegiatan, peristiwa atau perbuatan

yang menyebabkan terutangnya pajak, misalnya terjadi penyerahan barang atau jasa. Contoh: Pajak Pertambahan Nilai (PPN). PPN dibayarkan oleh produsen atau pihak yang menjual barang, tetapi dapat dibebankan kepada konsumen baik secara eksplisit (diluar harga jual barang atau jasa) maupun implisit (dimasukan dalam harga jual barang atau jasa).

## 2. Menurut sifat

- a. Pajak subjektif yaitu pajak yang pengenaannya memperhatikan keadaan pribadi wajib pajak atau pengenaan pajak yang memperhatikan keadaan subjeknya. Contoh: Pajak Penghasilan (PPh). Pengenaan PPh untuk orang pribadi memperhatikan keadaan pribadi wajib pajak (status perkawinan, banyaknya anak, dan tanggungan lainnya) yang digunakan untuk menentukan besarnya penghasilan tidak kena pajak.
- b. Pajak objektif yaitu pajak yang pengenaannya memperhatikan objek baik berupa benda, keadaan, perbuatan, atau peristiwa yang mengakibatkan timbulnya kewajiban membayar pajak, tanpa memperhatikan keadaan pribadi subjek pajak (wajib pajak) maupun tempat tinggal. Contoh: Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB).

## 3. Menurut lembaga pemungut

- a. Pajak negara (pusat) yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara pada umumnya.

Pajak negara (pusat) terdiri dari:

- 1) Pajak Penghasilan (PPh)

- 2) Pajak Pertambahan Nilai (PPN)
  - 3) Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM)
  - 4) Bea Materai
  - 5) Pajak Bumi dan Bangunan Perkebunan, Perhutanan, Pertambangan (PBB-P3)
- b. Pajak daerah yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah baik provinsi maupun kabupaten/kota dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah masing-masing. Pajak daerah terdiri dari:
- 1) Pajak provinsi meliputi:
    - 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 meliputi:
    - 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 Bangunan.

## **2.2. Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan**

Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah, Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) adalah pajak atas bumi dan/atau bangunan yang dimiliki, dikuasai, dan/atau dimanfaatkan oleh orang pribadi atau badan, kecuali kawasan yang digunakan untuk kegiatan usaha perkebunan, perhutanan, dan pertambangan. Subjek PBB-P2 adalah orang pribadi atau badan yang secara nyata mempunyai suatu hak atas bumi dan/atau memperoleh manfaat atas bumi, dan/atau memiliki, menguasai, dan/atau memperoleh manfaat atas bangunan. Objek PBB-P2 adalah bumi dan/atau bangunan yang dimiliki, dikuasai, dan/atau dimanfaatkan oleh orang pribadi atau Badan, kecuali kawasan yang digunakan untuk kegiatan usaha perkebunan, perhutanan, dan pertambangan. Termasuk dalam pengertian bangunan adalah:

- a. Jalan lingkungan yang terletak dalam satu kompleks bangunan seperti hotel, pabrik, dan emplasemennya, yang merupakan suatu kesatuan dengan kompleks bangunan tersebut;
- b. Jalan tol;
- c. Kolam renang;

- d. Pagar mewah;
- e. Tempat olahraga;
- f. Galangan kapal, dermaga;
- g. Taman mewah;
- h. Tempat penampungan/kilang minyak, air dan gas, pipa minyak; dan
- i. Menara.

Dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah, objek Pajak yang tidak dikenakan PBB-P2 adalah objek pajak yang:

- a. Digunakan oleh Pemerintah dan Daerah untuk penyelenggaraan pemerintahan;
- b. Digunakan semata-mata untuk melayani kepentingan umum di bidang ibadah, sosial, kesehatan, pendidikan dan kebudayaan nasional, yang tidak dimaksudkan untuk memperoleh keuntungan;
- c. Digunakan untuk kuburan, peninggalan purbakala, atau yang sejenis dengan itu;
- d. Merupakan hutan lindung, hutan suaka alam, hutan wisata, taman nasional, tanah penggembalaan yang dikuasai oleh desa, dan tanah negara yang belum dibebani suatu hak;
- e. Digunakan oleh perwakilan diplomatik dan konsulat berdasarkan asas perlakuan timbal balik; dan
- f. Digunakan oleh badan atau perwakilan lembaga internasional yang ditetapkan dengan Peraturan Menteri Keuangan.

Besaran pokok PBB-P2 yang terutang dihitung dengan mengalikan tarif pajak dengan dasar pengenaan pajak setelah dikurangi dengan Nilai Jual Objek Pajak Tidak Kena Pajak (NJOPTKP). Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah, tarif PBB-P2 ditetapkan paling tinggi sebesar 0,3% (nol koma tiga persen) dan ditetapkan dengan peraturan daerah. Namun penetapan tarif PBB-P2 secara lebih lanjut ditetapkan oleh masing-masing pemerintah daerah dengan menggunakan peraturan daerah. Kota Tangerang Selatan menetapkan tarif PBB-P2 dalam Peraturan Kota Tangerang Selatan Nomor 3 Tahun 2017 Tentang Pajak Daerah, sebagai berikut:

- a. Sebesar 0% (nol persen) untuk NJOP sampai dengan Rp200.000.000 (dua ratus juta rupiah);
- b. Sebesar 0,1% (nol koma satu persen) untuk NJOP Rp200.000.001 (dua ratus juta satu rupiah) sampai dengan Rp1.000.000.000 (satu milyar rupiah);
- c. Sebesar 0,2% (nol koma dua persen) untuk NJOP Rp1.000.000.001 (satu milyar satu rupiah) sampai dengan Rp5.000.000.000 (lima milyar rupiah);
- d. Sebesar 0,25% (nol koma dua puluh lima persen) untuk NJOP Rp5.000.000.001 (lima milyar satu rupiah) sampai dengan Rp10.000.000.000 (sepuluh milyar rupiah);
- e. Sebesar 0,3% (nol koma tiga persen) untuk NJOP di atas Rp10.000.000.000 (sepuluh milyar rupiah).

Dasar pengenaan PBB-P2 adalah Nilai Jual Objek Pajak (NJOP). NJOP adalah harga rata-rata yang diperoleh dari transaksi jual beli yang terjadi secara wajar, dan bilamana tidak terdapat transaksi jual beli, NJOP ditentukan melalui



perbandingan harga dengan objek lain yang sejenis, atau nilai perolehan baru, atau NJOP pengganti. Besarnya NJOP ditetapkan setiap 3 (tiga) tahun kecuali untuk objek pajak tertentu dapat ditetapkan setiap tahun sesuai dengan perkembangan wilayahnya. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah, Nilai Jual Objek Pajak Tidak Kena Pajak (NJOPTKP) ditetapkan paling rendah Rp10.000.000,00 (sepuluh juta rupiah) untuk setiap wajib pajak dan ditetapkan dengan peraturan daerah. Dalam Peraturan Kota Tangerang Selatan Nomor 3 Tahun 2017 Tentang Pajak Daerah, besarnya NJOPTKP ditetapkan sebesar Rp10.000.000,00 (sepuluh juta rupiah) untuk setiap wajib pajak. Berikut ilustrasi perhitungan PBB-P2:

Wajib pajak A mempunyai objek pajak berupa tanah seluas 1.000 m<sup>2</sup> dengan nilai jual Rp350.000/m<sup>2</sup>; bangunan seluas 600 m<sup>2</sup> dengan nilai jual Rp400.000/m<sup>2</sup>; pagar sepanjang 150 m dan tinggi pagar 2 m dengan nilai jual Rp200.000/m<sup>2</sup>. Besarnya pokok pajak yang terutang adalah sebagai berikut:

- |  |                         |                         |
|--|-------------------------|-------------------------|
| 1. NJOP Bumi   | : 1.000 x Rp350.000     | = <u>Rp350.000.000</u>  |
| 2. NJOP Bangunan   |                         |                         |
| a. Bangunan  | : 600 x Rp400.000       | = Rp240.000.000         |
| b. Pagar   | : (150 x 2) x Rp200.000 | = <u>Rp60.000.000</u> + |
| Total NJOP Bangunan  |                         | = <u>Rp300.000.000</u>  |
| 3. NJOP Bumi dan Bangunan                                  |                         | = Rp650.000.000         |
| 4. NJOPTKP   |                         | = <u>Rp10.000.000</u> - |
| 5. NJOP Kena Pajak   |                         | = <u>Rp640.000.000</u>  |
| 6. Tarif pajak yang ditetapkan dalam Peraturan Daerah 0,1% |                         |                         |

$$7. \text{ PBB-P2 terutang} : 0,1\% \times \text{Rp}640.000.000 = \underline{\underline{\text{Rp}640.000}}$$

Sehingga jumlah PBB-P2 terutang atas objek pajak yang dimiliki oleh wajib pajak A sebesar Rp640.000.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah, pendataan dilakukan dengan menggunakan Surat Pemberitahuan Objek Pajak (SPOP) yang bertujuan untuk mendaftarkan objek pajak yang dimiliki oleh subjek pajak. SPOP adalah surat yang digunakan oleh wajib pajak untuk melaporkan data subjek dan objek PBB-P2 sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan daerah. SPOP yang diberikan kepada wajib pajak PBB-P2 harus diisi dengan jelas, benar, dan lengkap serta ditandatangani dan disampaikan kepada kepala daerah atau dinas yang menangani PBB yang wilayah kerjanya meliputi letak objek pajak, selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari setelah tanggal diterimanya SPOP oleh wajib pajak.

Berdasarkan data SPOP tersebut, kepala daerah akan menerbitkan Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT). SPPT adalah surat yang digunakan untuk memberitahukan besarnya PBB-P2 yang terutang kepada wajib pajak. Namun untuk membantu wajib pajak, SPPT dapat diterbitkan berdasarkan data objek pajak yang telah ada di dinas yang menangani PBB di wilayahnya (Resmi, 2016). Dengan diterbitkan SPPT maka wajib pajak tidak diharuskan menghitung sendiri pajak terutangnya karena jumlah pajak yang harus dibayarkan wajib pajak telah dihitung oleh aparat perpajakan. Hal ini disebabkan sistem pemungutan pajak untuk PBB-P2 menganut *Official Assesment System*, dimana aparat perpajakan

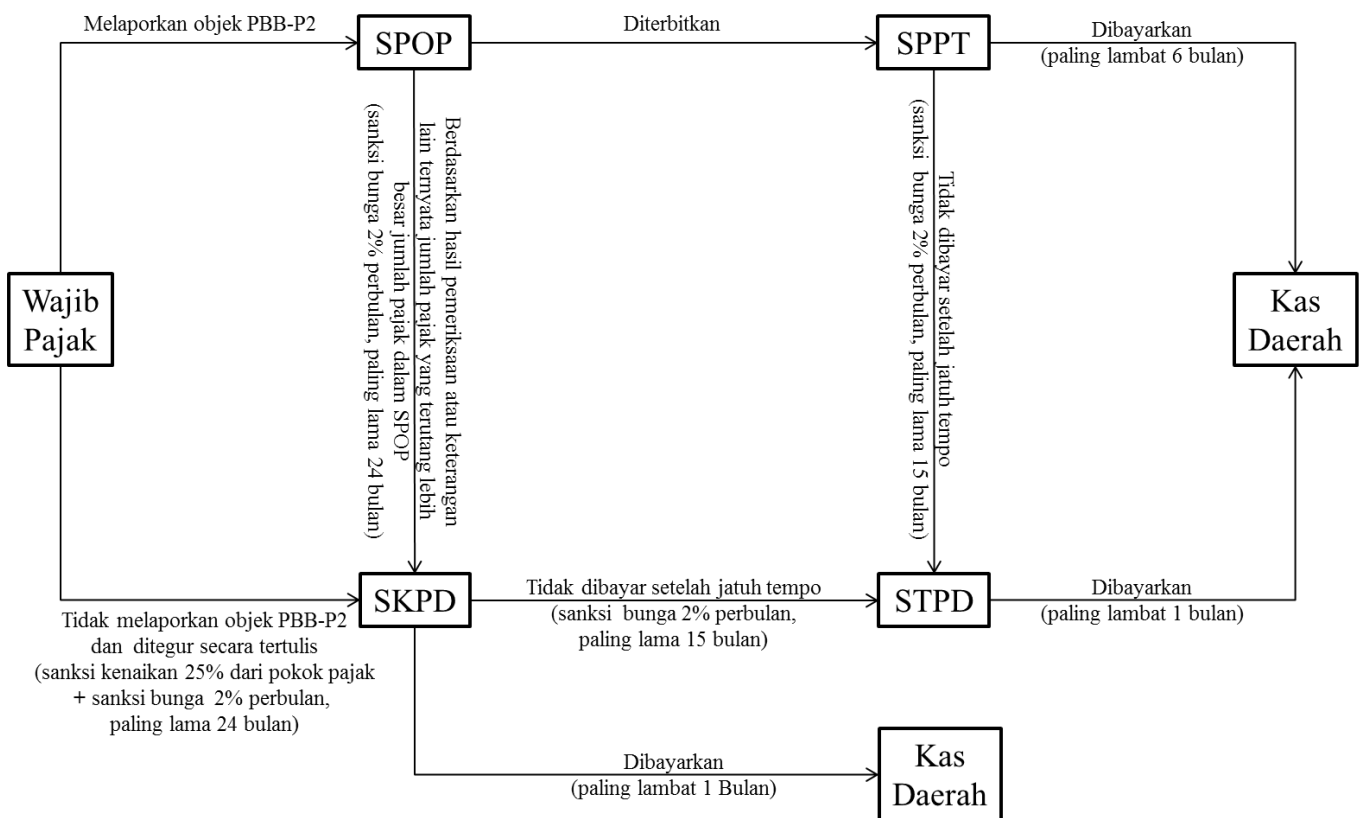
diberikan kewenangan untuk menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku (Waluyo, 2017).

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah, kepala daerah dapat mengeluarkan Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD) apabila SPOP tidak disampaikan dan setelah ditegur secara tertulis oleh kepala daerah atau berdasarkan hasil pemeriksaan atau keterangan lain ternyata jumlah pajak yang terutang lebih besar dari jumlah pajak yang dihitung berdasarkan SPOP yang disampaikan oleh wajib pajak. Jumlah kekurangan pajak yang terutang dalam SKPDKB dikenakan sanksi administratif berupa bunga sebesar 2% (persen) sebulan dihitung dari pajak yang kurang atau terlambat dibayar untuk jangka waktu paling lama 24 (dua puluh empat) bulan dihitung sejak saat terutangnya pajak. Apabila wajib pajak tidak menyampaikan SPOP, dikenakan sanksi administrasi berupa kenaikan sebesar 25% (dua puluh lima persen) dari pokok pajak ditambah sanksi administrasi berupa bunga sebesar 2% (dua persen) sebulan dari pajak yang kurang atau terlambat dibayar untuk jangka waktu paling lama 24 (dua puluh empat) bulan dihitung sejak saat terutangnya pajak.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah, kepala daerah dapat menerbitkan Surat Tagihan Pajak Daerah (STPD) apabila SPPT atau SKPD tidak atau kurang bayar setelah jatuh tempo pembayaran. Jumlah kekurangan pajak yang terutang dalam STPD

ditambah sanksi administrasi berupa bunga sebesar 2% (dua persen) setiap bulan paling lama 15 bulan (lima belas) bulan sejak saat terutangnya pajak.

**Gambar 2.1**  
**Prosedur Mekanisme PBB-P2**



Menurut Resmi (2016), pembayaran dan penyeteroran PBB-P2 dilakukan dengan cara sebagai berikut:

1. Wajib pajak melakukan pembayaran pajak yang terutang dengan menggunakan SPPT, SKPD, atau STPD.
2. Pembayaran pajak yang terutang dilakukan dengan menggunakan Surat Setoran Pajak Daerah (SSPD)

3. Pembayaran pajak dilakukan sekaligus atau lunas paling lambat pada saat jatuh tempo pembayaran, yaitu:
  - a. Paling lambat enam bulan sejak tanggal diterimanya SPPT
  - b. Paling lambat satu bulan sejak tanggal diterbitkannya SKPD, STPD, Surat Keputusan Pembetulan, Surat Keputusan Keberatan, dan Putusan Banding.
4. Pembayaran pajak bisa dilakukan di Anjungan Tunai Mandiri (ATM) atau tempat lain yang ditunjuk oleh kepala daerah.

Dalam melakukan pemungutan atas PBB-P2, Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan menyediakan fitur pembayaran dengan berbagai macam cara antara lain:

1. Pembayaran PBB melalui bank yang sudah ditunjuk oleh BAPENDA yaitu bank BJB, BCA dan Mandiri.
2. Pembayaran PBB melalui mobil keliling.
3. Pembayaran PBB melalui loket PBB setiap hari Sabtu dan Minggu di beberapa titik di Kota Tangerang Selatan.

### **2.3. Kepatuhan Wajib Pajak**

Menurut Siregar dan Rahayu (2018), kepatuhan adalah perilaku atau tindakan wajib pajak yang taat pada aturan-aturan yang sudah ditetapkan untuk tidak dilanggar. Menurut Parera dan Erawati (2017), kepatuhan wajib pajak adalah wajib pajak yang disiplin dan taat, serta tidak memiliki tunggakan atau

keterlambatan penyetoran pajak. Menurut Rahayu (2017), kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan wajib pajak dalam melaksanakan ketentuan perpajakan yang berlaku, kepatuhan perpajakan dibagi menjadi:

1. Kepatuhan perpajakan formal

Kepatuhan perpajakan formal merupakan ketaatan wajib pajak dalam memenuhi ketentuan formal perpajakan. Ketentuan formal terdiri dari:

- a. Tepat waktu dalam mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP maupun untuk ditetapkan memperoleh NPPKP.
- b. Tepat waktu dalam menyetorkan pajak yang terutang.
- c. Tepat waktu dalam melaporkan pajak yang sudah dibayar dan perhitungan perpajakannya.

2. Kepatuhan perpajakan material

Kepatuhan perpajakan material merupakan ketaatan wajib pajak dalam memenuhi ketentuan material perpajakan. Ketentuan material terdiri dari:

- a. Tepat dalam menghitung pajak terutang sesuai dengan peraturan perpajakan.
- b. Tepat dalam memperhitungkan pajak terutang sesuai dengan peraturan perpajakan.
- c. Tepat dalam memotong maupun memungut pajak (wajib pajak sebagai pihak ketiga).

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak menurut Rahayu (2017) yaitu:

1. Kondisi sistem administrasi perpajakan suatu negara.
2. Kualitas pelayanan perpajakan yang diberikan kepada wajib pajak.
3. Kualitas penegakan hukum perpajakan.
4. Kualitas pemeriksaan pajak.
5. Tinggi rendahnya tarif pajak yang ditetapkan.
6. Kemauan dan kesadaran wajib pajak.
7. Perilaku wajib pajak.

Dalam hal kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB-P2, kepatuhan wajib pajak dapat dilihat dari pemenuhan hak dan kewajiban sebagai wajib pajak PBB-P2 yang dilakukan tepat waktu dan secara rutin sehingga tidak memiliki tunggakan pajak. Apabila hal tersebut telah terpenuhi maka wajib pajak telah patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sehingga kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB-P2 akan meningkat.

#### **2.4. Pengetahuan Perpajakan**

Menurut Parera dan Erawati (2017), pengetahuan perpajakan adalah kemampuan seorang wajib pajak dalam mengetahui peraturan perpajakan baik itu soal tarif pajak berdasarkan undang-undang yang akan mereka bayar maupun manfaat pajak yang akan berguna bagi kehidupan mereka. Menurut Ayunda (2015), pengetahuan pajak berarti pemahaman dari aturan dan ketentuan perpajakan yang berlaku di Indonesia serta manfaat pembayaran pajak yang perlu dimiliki oleh seluruh wajib pajak. Dengan adanya pemahaman yang benar mengenai pajak, diharapkan dapat

meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban sebagai warga negara dengan membayar pajak tepat waktu (Gusar, 2015). Ayunda (2015) menyatakan bahwa apabila wajib pajak mempunyai pengetahuan mengenai arti penting dan manfaat dari pembayaran pajak maka wajib pajak dengan sukarela melakukan pembayaran pajak secara disiplin sehingga timbul niat untuk patuh terhadap pajak bumi dan bangunannya. Hal serupa juga disampaikan Budhiartama dan Jati (2016) bahwa dengan adanya pengetahuan perpajakan akan membantu kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak sehingga tingkat kepatuhan akan meningkat.

Menurut Ayunda (2015), dalam mengukur pengetahuan perpajakan dapat menggunakan indikator yaitu pemahaman wajib pajak bahwa pajak digunakan untuk pembiayaan umum, pembangunan daerah, dipungut berdasarkan undang-undang, memahami tarif pajak, pemungut pajak dan prosedur pembayaran pajak. Apabila pengetahuan perpajakan tinggi yang ditandai dengan adanya pemahaman wajib pajak mengenai manfaat dan peraturan terkait yang mengatur tarif dan prosedur pembayaran pajak yang akan dibayarkan maka wajib pajak akan dengan sukarela memenuhi kewajiban PBB-P2 mereka tepat waktu sehingga membuat wajib pajak patuh dalam membayar PBB-P2. Semakin tinggi pengetahuan perpajakan maka semakin tinggi kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB-P2. Penelitian mengenai pengetahuan perpajakan yang dilakukan oleh Ayunda (2015) menyatakan bahwa pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB. Hal tersebut dikarenakan wajib pajak telah mempunyai pemahaman dan pengetahuan yang benar mengenai arti penting dan



manfaat dari pembayaran pajak sehingga dengan sukarela melakukan pembayaran pajak secara disiplin. Hasil tersebut didukung dengan penelitian yang dilakukan Parera dan Erawati (2017) yang menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan teori, pendapat dan hasil penelitian sebelumnya maka hipotesis yang disusun dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Ha<sub>1</sub>: Pengetahuan perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB-P2.**

## **2.5. Kualitas Pelayanan Pajak**

Menurut Patmasari dkk (2016), kualitas pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak merupakan pelayanan publik yang lebih diarahkan sebagai suatu cara pemenuhan kebutuhan masyarakat. Menurut Novitasari dan Hamta (2017), kualitas pelayanan merupakan bentuk pelayanan antara lain keramahan atau kesigapan petugas dalam melayani pelanggan serta dukungan sarana fisik berupa kenyamanan interior dan eksterior. Menurut Yusnidar dkk (2015), kualitas pelayanan perpajakan dalam PBB-P2 dapat disimpulkan menjadi dua bagian yaitu:

### **1. Metode penyampaian SPPT**

Mekanisme penyerahan SPPT dari Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Aset Daerah yang disalurkan kepada kantor kelurahan sesuai domisili wajib pajak yang diteruskan kepada ketua RW, kemudian disampaikan kepada ketua RT untuk disampaikan kepada wajib pajak.

## 2. Pelayanan pembayaran PBB-P2

Mekanisme pembayaran PBB-P2 yang dibuat sesederhana mungkin, dimana wajib pajak hanya perlu membawa sejumlah nominal pajak terutang nya beserta SPPT PBB-P2 saat melakukan pembayaran baik di kelurahan ataupun melalui bank. Selain itu fasilitas-fasilitas yang mendukung proses pembayaran yang meningkatkan kenyamanan wajib pajak dalam membayar PBB-P2 harus lebih ditingkatkan serta lokasi pembayaran yang cukup mudah dijangkau oleh wajib pajak juga merupakan bagian dari pelayanan.

Menurut Novitasari & Hamta (2017), kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan konsumen. oleh karena itu apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan wajib pajak sesuai dengan harapannya maka kualitas pelayanan dinilai baik. Yusnidar dkk (2015) menyatakan bahwa pemberian pelayanan yang baik kepada wajib pajak akan membuat wajib pajak merasa senang dan merasa dimudahkan dalam menyelesaikan kewajibannya perpajakannya.

Menurut Nurfauzi (2016), dalam mengukur kualitas pelayanan pajak dapat menggunakan indikator yaitu mekanisme penyampaian SPPT, mekanisme pembayar PBB-P2, pelayanan saat membayar PBB-P2, fasilitas pendukung dalam pelayanan dan kecepatan dan ketanggapan petugas pajak dalam menghadapi keluhan wajib pajak. Apabila kualitas pelayanan pajak tinggi yang ditandai dengan mekanisme penyampaian SPPT dan pembayaran pajak yang baik serta adanya fasilitas pendukung dan ketanggapan petugas sehingga wajib pajak

terlayani dengan baik saat melakukan pembayaran PBB maka akan membuat wajib pajak bersedia untuk memenuhi kewajiban PBB secara tepat waktu, rutin dan tidak mempunyai tunggakan pajak. Semakin tinggi kualitas pelayanan pajak maka semakin tinggi kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB-P2. Penelitian sebelumnya mengenai kualitas pelayanan pajak yang dilakukan oleh Siregar dan Rahayu (2018) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan membayar Pajak Bumi dan Bangunan. Hal tersebut dikarenakan dengan diberikannya kualitas pelayanan yang baik dan mudah dipahami oleh wajib pajak membuat wajib pajak merasa bahwa pelayanan yang diberikan kepada mereka membantu mereka dalam melaksanakan perpajakannya. Hasil penelitian tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Novitasari & Hamta (2017) bahwa kualitas pelayanan berpengaruh pada kepatuhan pajak PBB-P2. Berdasarkan teori, pendapat dan hasil penelitian sebelumnya maka hipotesis yang disusun dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Ha<sub>2</sub>: Kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB-P2.**

## **2.6. Sosialisasi**

Menurut Faizin dkk (2016), sosialisasi merupakan salah satu cara atau alat yang dapat digunakan untuk memberikan pengetahuan dan informasi kepada wajib pajak tentang peraturan, tata cara perpajakan, prosedur, serta waktu pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan. Menurut Puspita (2016), sosialisasi merupakan

kegiatan yang bertujuan memberikan pengetahuan kepada masyarakat dalam hal ini adalah wajib pajak. Media sosialisasi yang digunakan terdiri dari berbagai macam yaitu media televisi, media cetak seperti koran dan majalah, radio, spanduk dan reklame bertemakan pajak, serta mobil keliling. Semakin tinggi intensitas informasi yang diterima oleh masyarakat maka diharapkan pemahaman dan kesadaran masyarakat juga akan semakin tinggi sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka (Puspita, 2016). Dengan mensosialisasikan pentingnya membayar pajak kepada masyarakat, manfaat pajak bumi dan bangunan, dan sanksi pajak apabila masyarakat tidak membayar atau terlambat membayar pajak maka akan berpengaruh terhadap kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak terutangnya (Siregar dan Rahayu, 2018). Menurut Wijayanto (2017), dengan adanya sosialisasi perpajakan yang baik akan menimbulkan pemahaman yang benar mengetahui prosedur dan tata cara perpajakan.

Menurut Siregar dan Rahayu (2018), dalam mengukur sosialisasi dapat menggunakan indikator yaitu mampu membuat wajib pajak mengetahui manfaat pajak, mampu menimbulkan kesadaran wajib pajak, memberikan pengetahuan kepada wajib pajak bahwa PBB-P2 dikelola pemerintah daerah bukan pemerintah pusat, membantu wajib pajak memahami peraturan yang berlaku, peran petugas penting dalam penyampaian sosialisasi, kejelasan penyampaian informasi, membuat wajib pajak menyampaikan SPOP. Apabila sosialisasi yang dilakukan berhasil yang ditandai dengan adanya kegiatan sosialisasi yang mampu meningkatkan pemahaman wajib pajak mengenai manfaat pajak dan peraturan

perpajakan terkait tarif, prosedur ataupun sanksi pajak jika tidak terpenuhinya kewajiban perpajakannya sehingga menimbulkan kesadaran wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya maka wajib pajak akan bersedia untuk memenuhi kewajiban PBB mereka tepat waktu dan rutin yang membuat wajib pajak tidak mempunyai tunggakan pajak. Semakin berhasil sosialisasi maka kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB-P2 akan semakin tinggi. Penelitian sebelumnya mengenai sosialisasi yang dilakukan oleh Wijayanto (2017) menyatakan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut dikarenakan semakin sering sosialisasi perpajakan diadakan akan meningkatkan pemahaman wajib pajak dalam pengetahuan perpajakan sehingga menimbulkan kesadaran wajib pajak akan manfaat pajak yang membuat wajib pajak secara sukarela menjalankan kewajiban pajaknya. Hasil penelitian tersebut didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Siregar dan Rahayu (2018) yang menyatakan bahwa sosialisasi berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak bumi dan bangunan. Berdasarkan teori, pendapat dan hasil penelitian sebelumnya maka hipotesis yang disusun dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Ha<sub>3</sub>: Sosialisasi pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB-P2.**

## 2.7. Sanksi Perpajakan

Menurut Patmasari, dkk (2016), sanksi perpajakan adalah tindakan yang dilakukan sebagai akibat pelanggaran peraturan perpajakan yang dilakukan oleh wajib pajak yang mengakibatkan negara mengalami kerugian. Menurut Mardiasmo (2019), sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (*preventif*) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Terdapat dua jenis sanksi yaitu:

1. Sanksi administrasi, terdiri dari:
  - a. Sanksi administrasi berupa denda
  - b. Sanksi administrasi berupa bunga
  - c. Sanksi administrasi berupa kenaikan
2. Sanksi pidana
  - a. Denda pidana
  - b. Pidana kurungan
  - c. Pidana penjara

Menurut Yusnidar (2015), sanksi perpajakan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak karena fungsi sanksi digunakan sebagai cara untuk mengatur wajib pajak untuk memenuhi aturan yang ditentukan. Dengan penerapan sanksi yang tegas, maka wajib pajak akan termotivasi untuk

patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dengan baik dan benar sesuai dengan undang-undang yang berlaku (Ayunda, 2015).

Menurut Siregar dan Rahayu (2018), dalam mengukur sanksi perpajakan dapat menggunakan indikator yaitu membuat wajib pajak merasakan dampak jika tidak membayar PBB, membuat wajib pajak mengerti arti dari sanksi pajak, membuat wajib pajak mengetahui tata cara pembayaran PBB dan membayar PBB tepat waktu. Apabila sanksi perpajakan efektif yang ditandai dengan adanya sanksi yang mampu membuat wajib pajak merasakan dampak jika tidak membayar pajak dan berusaha untuk mengerti tata cara pembayaran serta batas waktu pembayaran pajak maka wajib pajak akan bersedia untuk membayar pajak tepat waktu sehingga tidak memiliki tunggakan pajak. Semakin efektif sanksi perpajakan maka semakin tinggi kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB-P2. Penelitian sebelumnya mengenai sanksi perpajakan yang dilakukan oleh Siregar dan Rahayu (2018) menyatakan bahwa sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak membayar pajak bumi dan bangunan. Hal tersebut dikarenakan dengan diterapkannya sanksi pajak yang tegas dan nyata diberikan kepada wajib pajak atau masyarakat yang tidak patuh akan memberikan pengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak bumi dan bangunan. Hasil tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan Parera dan Erawati (2017) yang menyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan. Berdasarkan teori, pendapat dan hasil penelitian sebelumnya maka hipotesis yang disusun dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Ha<sub>4</sub>: Sanksi perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB-P2.**

## 2.8. Model Penelitian

Berdasarkan penelitian dan hipotesis yang telah disusun, maka model penelitian yang digunakan adalah sebagai berikut:

**Gambar 2.2**  
**Model Penelitian**

