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.

Team project ©2017
Dony Pratidana S. Hum | Bima Agus Setyawan S. IIP

BAB II

TINJAUAN LITERATUR

2.1. Tinjauan Pustaka

2.1.1. Pajak

Berdasarkan Undang-undang No. 28 Tahun 2007 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-undang No. 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP), pasal 1 butir 1 definisi pajak, yaitu: " 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 definisi pajak menurut Undang-undang No. 28 Tahun 2007 tersebut terdapat 5 (lima) unsur yang terkandung dalam pengertian pajak, antara lain:

1. Kontribusi wajib/kewajiban kepada negara;
2. Kewajiban yang dapat dipaksakan, kalau tidak dipenuhi dikenakan sanksi;
3. Dipungut berdasarkan undang-undang, apa (objek), oleh siapa (subjek) dan cara menentukan/menghitung jumlah serta tata caranya;

Faktor Faktor..., Siti Nuryani, FB UMN, 2015

4. Tidak ada imbal jasa (kontra prestasi) yang langsung dapat ditunjuk, imbalan jasa secara tidak langsung adalah pemanfaatan dan penggunaan jasa pelayanan umum (*public service obligation)* dan sarana umum (*public utility);*
5. Dipungut oleh/dan digunakan untuk keperluan Negara.

Menurut Soemitro dalam Sudirman dan Amiruddin (2012): "Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum."

Sebagaimana telah diketahui ciri-ciri yang melekat pada pengertian pajak, terlihat adanya dua fungsi pajak yaitu sebagai berikut. Waluyo (2013):

1. Fungsi Penerimaan (*Budgeter*)

   Pajak berfungsi sebagai sumber dana yang diperuntukkan bagi pembiayaan pengeluaran-pengeluaran pemerintah. Sebagai contoh: dimasukannya 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. Sebagai contoh: dikenakannya pajak yang lebih tinggi terhadap minuman keras, dapat ditekan.

Faktor Faktor..., Siti Nuryani, FB UMN, 2015

Terdapat berbagai jenis pajak, yang dapat dikelompokkan menjadi tiga, yaitu pengelompokkan menurut golongan, menurut sifat, dan menurut lembaga pemungutnya. Resmi (2013):

1. Menurut Golongan

Pajak dikelompokkan menjadi dua, yaitu:

a. Pajak Langsung

Pajak yang harus dipikul atau ditanggung sendiri oleh wajib pajak dan tidak dapat dilimpahkan atau dibebankan kepada orang lain atau pihak lain. Pajak harus menjadi beban wajib pajak yang bersangkutan. Contoh: Pajak Penghasilan (PPh), PBB, PKB

b. Pajak Tidak Langsung

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 terjadi karena terdapat pertambahan nilai terhadap barang atau jasa.

Faktor Faktor..., Siti Nuryani, FB UMN, 2015

2. **Menurut Sifat**

Pajak dapat dikelompokkan menjadi dua, yaitu:

a. Pajak Subjektif

Pajak yang pengenaannya memperhatikan keadaan pribadi wajib pajak atau pengenaan pajak yang memperhatikan keadaan subjeknya. Contoh: Pajak Penghasilan (PPh). Dalam PPh terdapat subjek pajak (wajib pajak) orang pribadi.

b. Pajak Objektif

Pajak yang penggunannya memperhatikan objeknya 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 Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM), serta Pajak Bumi dan Bangunan (PBB).

3. **Menurut Lembaga Pemungut**

Pajak dikelompokkan menjadi dua, yaitu:

a. Pajak Negara (Pajak Pusat)

Pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga Negara pada umumnya. Contoh: PPh, PPN, PPnBM.

Faktor Faktor..., Siti Nuryani, FB UMN, 2015

b. Pajak Daerah

Pajak yang dipunggut oleh pemerintah daerah baik daerah tingkat II (pajak kabupaten/kota) dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah masing-masing. Contoh: Pajak Kendaraan Bermotor, Pajak Hotel, Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan.

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.

Objek dari Pajak Bumi dan Bangunan adalah Bumi dan/atau Bangunan. Pengertian dari bumi adalah permukaan bumi dan tubuh bumi yang ada di bawahnya. Sedangkan permukaan bumi meliputi

Faktor Faktor..., Siti Nuryani, FB UMN, 2015

tanah dan perairan pedalaman serta laut wilayah Indonesia. Darwin (2009:7).

Objek yang dikenai pajak PBB yang peruntukkannya yang tidak dikenakan PBB. Waluyo (2011:202):

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 pajak dalam 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. Waluyo (2011:202).

Faktor Faktor..., Siti Nuryani, FB UMN, 2015

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	Tarif x NJKP x (NJOP – NJOPTKP) 0,5% x 20% x (NJOP – NJOPTKP), atau 0,5% x 40% x (NJOP – NJOPTKP)	Tarif x (NJOP – NJOPTKP) Maksimal 0,3% x (NJOP – NJOPTKP)

Sumber: UU Nomor 28 Tahun 2009

Contoh dalam perhitungan PBB adalah jika mempunyai rumah ukuran bangunan 20m x 20m, rumah tersebut dibangun pada sebidang tanah ukuran 10m x 30m, berapa jumlah pajak PBB yang harus dibayar setiap tahun?

- Luas bangunan 20m x 20m = 400m
- Luas tanah 10m x 30m = 300m
- NJOP bangunan = 400m x Rp3.000.000 = Rp1.200.000.000
- NJOP tanah = 300m x Rp1.000.000 = Rp300.000.000

Faktor Faktor..., Siti Nuryani, FB UMN, 2015

- NJOP tanah dan bangunan = Rp1.500.000.000
- NJOPTKP = Rp12.000.000
- NJOP untuk perhitungan PBB = Rp1.500.000.000 – Rp12.000.000 = Rp1.488.000.000
- NJKP = 20% x Rp1.488.000.000 = Rp297.600.000
- PBB = 0,5% x Rp297.600.000 = Rp1.488.000

Jadi besarnya Pajak Bumi dan Bangunan yang harus dibayar setiap tahun adalah Rp1.488.000

Dasar pengenaan PBB adalah "Nilai Jual Objek Pajak (NJOP)". Besarnya Nilai Jual Objek Pajak (NJOP) ditetapkan setiap tiga tahun oleh Kepala Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak atas nama Mentri Keuangan dengan mempertimbangkan pendapat Gubernur/Bupati/Walikota (Pemerintah Daerah) setempat. Dasar perhitungan pajak adalah yang ditetapkan serendah-rendahnya 20% dan setinggi-tingginya 100% dari Nilai Jual Objek Pajak (NJOP).

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

Faktor Faktor..., Siti Nuryani, FB UMN, 2015

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.

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. 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.

Wajib Pajak PBB dapat melunasi beban pajaknya ke bank persepsi yang telah ditunjuk, ke aparat fiskus di kelurahan atau

Faktor Faktor..., Siti Nuryani, FB UMN, 2015

pemerintah daerah, atau langsung ke Kantor Pelayanan PBB setempat.

2.1.3. Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan perpajakan adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Ada dua macam kepatuhan, yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material.

1. Kepatuhan formal

   Suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan, 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.

Faktor Faktor..., Siti Nuryani, FB UMN, 2015

2. Kepatuhan Material

Suatu keadaan dimana wajib pajak secara *substantive* atau hakekatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa undang-undang perpajakan. 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.

Menurut Zain dan Nowak (2004) Dalam Rahayu (2009), 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."

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;

Faktor Faktor..., Siti Nuryani, FB UMN, 2015

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

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.

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 Kesadaran Wajib Pajak

Rasa nasionalisme tinggi, kepedulian kepada bangsa dan negara, serta tingkat pengetahuan perpajakan masyarakat yang memadai, maka secara umum maka akan makin mudah bagi wajib pajak untuk patuh pada peraturan perpajakan. Dengan mengutamakan kepentingan Negara diatas kepetingan pribadi akan memberikan keikhlasan masyarakat untuk patuh dalam kewajiban perpajakannya.

Faktor Faktor..., Siti Nuryani, FB UMN, 2015

Dan dengan pengetahuan yang cukup yang diperoleh karena memiliki tingkat pendidikan yang tinggi tentunya juga akan dapat memahami bahwa dengan tidak memenuhi peraturan maka akan menerima sanksi baik sanksi administrasi maupun pidana fiscal. Maka akan diwujudkan masyarakat yang sadar pajak dan mau memenuhi kewajiban perpajakannya (Rahayu, 2010).

Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, mengerti dan mentaati ketentuan perpajakan yang berlaku serta memiliki kesungguhan dalam memenuhi kewajiban perpajaknya dengan cara membayar pajak secara tepat waktu dan tepat jumlah. Secara empiris telah dibuktikan bahwa makin tinggi kesadaran perpajakan wajib pajak maka makin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak. Suyatmin (2004) dalam Permatasari dan Yaniartha S, (2012).

Kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan, pelayan fiskus yang berkualitas dan persepsi wajib pajak atas efektivitas sistim perpajakan. Sebagian wajib pajak tidak mengerti tentang peraturan perpajakan yang ada, masih ada wajib pajak yang menunggu ditagih baru membayar pajak. Hal ini dapat menurunkan penerimaan pajak negara (Rauf, 2010:2).

Faktor Faktor..., Siti Nuryani, FB UMN, 2015

Indikator yang digunakan untuk mengukur kesadaran wajib pajak menurut Bakrin (2006) dan Kurniawan (2009) dalam Sapriadi (2013) yaitu:

1. Mengetahui fungsi pajak, wajib pajak sadar bahwa dengan membayar pajak akan digunakan pemerintah sebagai salah satu sumber dana pembiayaan pelaksanaan fungsi dan tugas pemerintah secara rutin,
2. Kesadaran membayar pajak, dengan sadar membayar pajak akan dapat digunakan pemerintah sebagai dana umum pelaksanaan fungsi dan tugas pemerintah, wajib pajak sadar bahwa Negara membutuhkan pembiayaan dan pajak merupakan salah satu tulang punggung negara.

Irianto dalam Nakomi (2011) ada beberapa bentuk dari sebuah kesadaran membayar pajak yang mendorong wajib pajak yaitu:

1. kesadaran bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang bangunan Negara.
2. Kesadaran bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangay merugikan Negara.
3. Kesadaran bahwa pajak ditetapkan dengan undang-undang dan tanpa paksaan,

Kesadaran yang dimaksud adalah kemauan secara sukarela dari hati nurani kepala keluarga selaku anggota masyarakat untuk membayar pajak yang berguna dalam pembiayaan pembangunan

Faktor Faktor..., Siti Nuryani, FB UMN, 2015

(Pardi dalam Rauf 2010:45). Kesadaran merupakan faktor yang paling dominan dalam masyarakat untuk melunasi pajak, dengan kesadaran dari hati nurani itu, maka timbul sikap yang bijaksana dari mereka. Tanpa adanya kesadaran ini sulit rasanya bagi pemerintah untuk menjaring pajak, jika biasa tentu dengan paksaan.

Penelitian yang dilakukan oleh Nakomi (2011) menyatakan bahwa variable kesadaran wajib pajak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB.

Berdasarkan teori dan latar belakang permasalahan yang telah dikemukakan sebelumnya, maka dapat dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut:

Ha_1: Kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak PBB.

2.1.5 Tingkat Pendidikan Wajib Pajak

Menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional. 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. Pendidikan nasional adalah pendidikan yang berdasarkan

Faktor Faktor..., Siti Nuryani, FB UMN, 2015

Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang berakar pada nilai-nilai agama, kebudayaan nasional Indonesia dan tanggap terhadap tunutan perubahan zaman.

Tingkat pendidikan masyarakat yang semakin tinggi akan menyebabkan masyarakat semakin mudah memahami ketentuan dan peraturan perundang-undangan dibidang perpajakan yang berlaku. Menurut Budi. (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 perpajaknnya.

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. Tingkat pendidikan yang rendah juga akan berpeluang wajib pajak enggan melaksanakan kewajiban perpajakan karena kurangnya pemahaman mereka terhadap sistem perpajakan yang diterapkan.

Rahayu (2010) dalam Najib (2013), pentingnya aspek pengetahuan perpajakan bagi wajib pajak sangat mempengaruhi sikap wajib pajak terhadap sistem perpajakan yang adil. Dengan

Faktor Faktor..., Siti Nuryani, FB UMN, 2015

kualitas pengetahuan yang semakin baik akan memberikan sikap memenuhi kewajiban dengan benar melalui adanya system perpajakan suatu negara yang dianggap adil.

Menyadari pentingnya pendidikan, Direktorat Jenderal Pajak perlu melakukan upaya optimalisasi pendidikan perpajakan kepada wajib pajak, wajib pajak masa depan, dan petugas pajak dengan cara melakukan penguatan pada institusi yang menangani masalah penyuluhan, dalam hal ini dimulai dari pusat penyuluhan perpajakan Wisnaeni (1999:3) dalam Shiddiq (2011).

Penelitian yang dilakukan Kusumasari (2012) disimpulkan bahwa variable tingkat pendidikan tidak berpengaruh signifikan terhadap kesadaran wajib pajak. tingkat pendidikan dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak karena tingkat pendidikan yang semakin tinggi dapat memudahkan memahami tujuan dan manfaat pajak.

Berdasarkan teori dan latar belakang permasalahan yang telah dikemukakan sebelumnya, maka dapat dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut:

Ha_2: Tingkat pendidikan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak PBB.

Faktor Faktor..., Siti Nuryani, FB UMN, 2015

2.1.6 Pelayanan Petugas Pajak

Pelayanan adalah suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Prihartono (2013). Pelayanan berkualitas yang diberikan kepada wajib pajak antara lain: (Hardiningsih 2011).

1. Prosedur administrasi pajak dibuat sederhana agar mudah dipahami oleh semua wajib pajak, pendaftaran NPWP, adanya sistem informasi perpajakan dan sistem administrasi perpajakan, sehingga sistem ini pelayanan prima kepada wajib pajak menjadi semakin nyata.
2. Petugas pajak atau fiskus diharapkan memiliki kompetensi dalam *skill, knowledge,* dan *experience* dalam hal kebijakan perpajakan, administrasi pajak dan perundang-undangan perpajakan, pelayanan petugas bank tempat pembayaran wajib melayani dan memberikan penjelasan terhadap wajib pajak dengan ramah agar wajib pajak benar-benar paham sesuai yang diharapkan atau diinginkan.
3. KPP memberikan kemudahan dalam pembayaran yang dilakukan dimana saja, penyampaian SPT melalui e-banking yang bisa dilakukan dimana saja, penyampaian SPT melalui *drop box* yang dapat dilakukan dimana saja, tidak harus di KPP tempat wajib pajak terdaftar, disediakan sistem pelaporan

Faktor Faktor..., Siti Nuryani, FB UMN, 2015

melalui e-SPT dan e-Filling. NPWP yang dapat dilakukan secara online melalui e-Register dari website pajak.

4. KPP memberikan perluasan tempat pelayanan terpadu (TPT), dengan perluasan ini dapat meningkatkan pelayanan wajib pajak dengan menetapkan suatu pelayanan yang terpadu untuk setiap KPP, sehingga dapat memberikan pelayanan kepada wajib pajak tanpa harus mendatangi masing-masing seksi.

Salah satu persoalan yang menjadi perhatian kemauan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak tergantung pada bagaimana petugas pajak memberikan mutu pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak. Fiskus yang bertanggung jawab dan mendayagunakan SDM sangat dibutuhkan guna meningkatkan kemauan dalam membayar pajak, para wajib pajak akan mau dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak tergantung pada bagaimana petugas pajak tersebut memberikan pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak. Dengan adanya suatu pelayanan yang baik yang diberikan oleh aparat pemerintah dalam hal ini aparat yang mengurus PBB yaitu pihak kantor pajak, DPPKAD serta pegawai kelurahan, maka akan membuat para wajib pajak senang atau tidak jenuh dalam melaksanakan kewajiban mereka.

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

Faktor Faktor..., Siti Nuryani, FB UMN, 2015

kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB. Oleh karena itu sangat relevan apabila pelayanan petugas pajak digunakan sebagai variabel bebas penelitian ini.

Penelitian yang dilakukan oleh Sapriadi (2013) memperoleh hasil terdapat pengaruh signifikan positif kualitas pelayanan pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan teori dan latar belakang permasalahan yang telah dikemukakan sebelumnya, maka dapat dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut:

Ha_3: Pelayanan petugas pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak PBB.

2.1.7 Sanksi Perpajakan

Sanksi perpajakan merupakan pemberian sanksi bagi wajib pajak yang tidak memenuhi kewajibannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Terdapat undang-undang yang mengatur tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan. Agar peraturan perpajakan dapat dipatuhi, maka ditetapkan adanya sanksi perpajakan bagi para pelanggarnya.

Sanksi pidana berdasarkan berdasarkan UU No. 28 tahun 2009 Pasal 174 adalah: Wajib pajak yang karena kealpaannya tidak menyampaikan surat pemberitahuan pajak daerah (SPTPD) atau mengisi dengan tidak benar atau tidak lengkap atau melampirkan

Faktor Faktor..., Siti Nuryani, FB UMN, 2015

keterangan yang tidak benar sehingga merugikan keuangan Daerah dapat dipidana dengan pidana kurungan atau pidana denda paling banyak 2 (dua) kali jumlah pajak terutang yang tidak atau kurang dibayar. Wajib pajak yang dengan sengaja tidak menyampaikan SPTPD atau mengisi dengan tidak benar sehingga merugikan keuangan Daerah dapat dipidana dengan pidana penjara 2 (dua) tahun atau pidana denda paling banyak 4 (empat) kali jumlah pajak terutang yang tidak atau kurang bayar.

Dalam undang-undang perpajakan terdapat dua jenis sanksi berupa sanksi administrasi dan pidana. Sanksi administrasi merupakan pembayaran kerugian negara, khususnya yang berupa denda, bunga, dan kenaikan. Sanksi perpajakan dikenakan kepada wajib pajak yang tidak patuh dalam memenuhi perpajakannya. Sedangkan Sanksi pidana ialah sanksi berupa siksaan atau penderitaan, merupakan suatu alat terakhir atau benteng hukum yang digunakan fiskus agar norma perpajakan dipatuhi. Mardiasmo (2006:39-40) dalam Sapriadi (2013).

Sanksi pidana umumnya diterapkan kepada Wajib Pajak yang melanggar ketentuan yang dikualifikasikan sebagai tindak pidana pajak. Setiap wajib pajak yang melakukan pelanggaran perpajakan akan dikenakan sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Selain itu besarnya sanksi yang dikenakan kepada wajib pajak tergantung seberapa besar pelanggaran yang

Faktor Faktor..., Siti Nuryani, FB UMN, 2015

dilakukan oleh wajib pajak. Semakin besar wajib pajak melakukan pelanggaran perpajakan, semakin besar pula sanksi yang dikenakan kepada wajib pajak tersebut.

Pengenaan sanksi perpajakan diterapkan sebagai akibat tidak terpenuhinya kewajiban perpajakan oleh wajib pajak sebagaimana diamanatkan dalam UU Perpajakan. Pengenaan sanksi perpajakan kepada wajib pajak dapat menyebabkan terpenuhinya kewajiban perpajakan oleh wajib pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak itu sendiri. Wajib pajak akan patuh (karena tekanan karena mereka berpikir adanya sanksi berat akibat tindakan illegal dalam usahanya untuk menyelundupkan pajak. Devano dan Rahayu (2006:112) dalam Najib (2013)

Oleh karena itu, menurut Ilyas dan Burton (2010) terdapat empat hal yang diharapkan atau dituntut dari para wajib pajak, yaitu:

1. Dituntut kepatuhan (*compliance*) wajib pajak dalam membayar pajak yang dilaksanakan dengan kesadaran penuh,
2. Dituntut tanggung jawab (*responsibility*) wajib pajak dalam menyampaikan atau memasukan Surat Pemberitahuan tepat waktu sesuai Pasal 3 Undang-undang Nomor 6/1983
3. Dituntut kejujuran (*honesty*) wajib pajak dalam mengisi Surat Pemberitahuan sesuai dengan keadaan sebenarnya

Faktor Faktor..., Siti Nuryani, FB UMN, 2015

4. Memberikan sanksi (*law enforcement*) yang lebih berat kepada wajib pajak yang tidak taat pada ketentuan yang berlaku.

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Semakin tinggi pemahaman wajib pajak mengenai peraturan perpajakan, diharapkan masyarakat akan lebih mengerti mengenai sanksi perpajakan, sehingga akan meningkatkan kedisiplinan, yang berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian Sapriadi (2013), menyatakan bahwa sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB. Sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, hal ini berarti bahwa tersedianya ancaman hukuman berupa sanksi administratif dan pidana bagi Wajib Pajak yang melanggar atau tidak memenuhi kewajiban perpajakannya ikut serta mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Berdasarkan teori dan latar belakang permasalahan yang telah dikemukakan sebelumnya, maka dapat dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut:

Ha_4: Sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak PBB.

Faktor Faktor..., Siti Nuryani, FB UMN, 2015

2.1.8 Pengaruh kesadaran wajib pajak, tingkat pendidkan wajib pajak, pelayanan petugas pajak, dan sanksi perpajakan secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak.

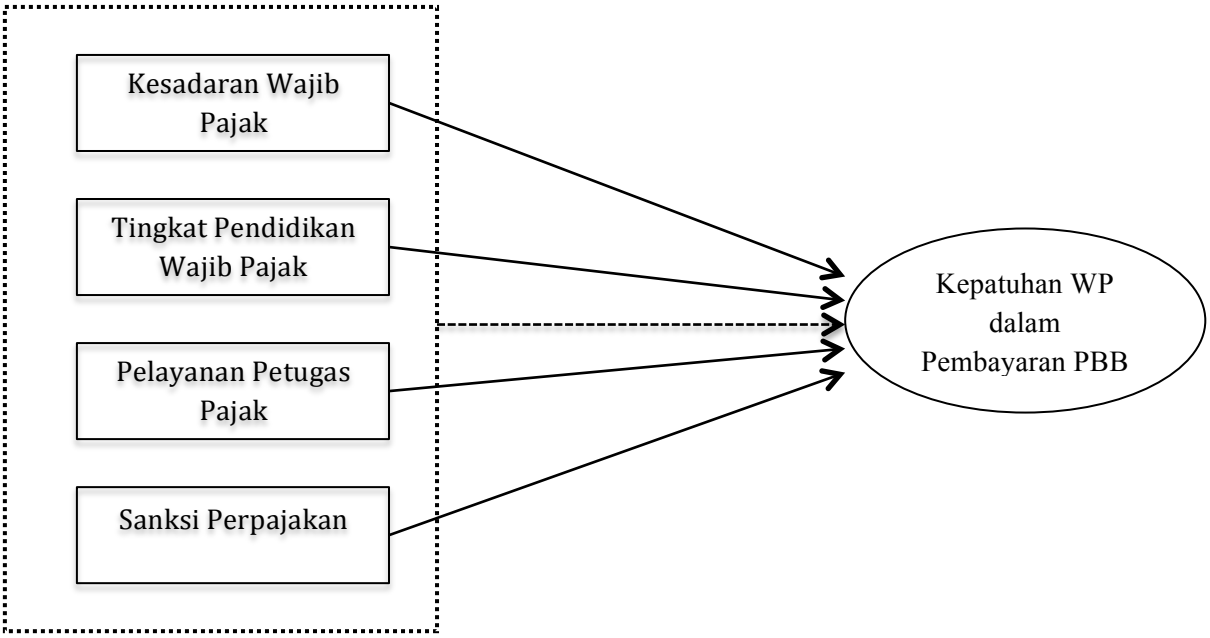
Penelitian yang dilakukan oleh Nakomi (2011) menyatakan bahwa variable kesadaran wajib pajak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB. penelitian yang dilakukan Kusumasari (2012) disimpulkan bahwa variable tingkat pendidikan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. tingkat pendidikan dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak karena tingkat pendidikan yang semakin tinggi dapat memudahkan memahami tujuan dan manfaat pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Sapriadi (2013) memperoleh hasil terdapat pengaruh signifikan positif kualitas pelayanan pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian Sapriadi (2013), menyatakan bahwa sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB. Sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, hal ini berarti bahwa tersedianya ancaman hukuman berupa sanksi administratif dan pidana bagi Wajib Pajak yang melanggar atau tidak memenuhi kewajiban perpajakannya ikut serta mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Faktor Faktor..., Siti Nuryani, FB UMN, 2015

Ha_5: Kesadaran Wajib Pajak, Tingkat Pendidkan Wajib Pajak, Pelayanan Petugas Pajak, dan Sanksi perpajakan berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak PBB.

2.2. Model Penelitian

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

Gambar 2.1

Model Penelitian