

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Pajak**

##### 1. Pengertian Pajak

Dalam bahasa Arab, pajak disebut *kharaj* yang berarti mengeluarkan. Secara etimologis *kharaj* adalah sejenis pajak yang dikeluarkan pada tanah yang ditaklukkan dengan kekuatan senjata, terlepas dari apakah pemilik seorang muslim. Dalam pengertian lain *kharaj* adalah sesuatu yang dikeluarkan.<sup>9</sup>

Pajak menurut Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang perubahan ke empat atas Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1983 tentang Ketentuan umum dan Tata Cara Perpajakan pada pasal 1 ayat 1 berbunyi pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh 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 Soemitro, pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbale (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

---

<sup>9</sup> Yusuf Qardlawi, *Hukum Zakat*, (Jakarta: Pustaka Litera InterNsa, 1997), hlm. 26

Dari definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa pajak memiliki unsur-unsur:

- a. Iuran kepada rakyat dari negara
- b. Dipungut berdasarkan undang-undang..
- c. Tanpa jasa timbale atau kontraprestasi dari negara yang secara langsung.
- d. Digunakan untuk membiayai rumah tangga negara.<sup>10</sup>

## 2. Teori yang Mendukung Pemungutan Pajak

Terdapat beberapa teori yang menjelaskan atau memberikan justifikasi pemberian hak kepada negara untuk memungut pajak. Teori-teori tersebut adalah:

### a. Teori Asuransi

Negara melindungi keselamatan jiwa, harta benda, dan hak-hak rakyatnya.

### b. Teori Kepentingan

c. Semakin besar kepentingan seseorang terhadap negara, makin tinggi pajak harus dibayar.

### d. Teori Daya Pikul

Untuk mengukur daya pikul dapat digunakan 2 pendekatan, yaitu

1) Unsur *Objektif*, dengan melihat besarnya penghasilan atau kekayaan yang dimiliki oleh seseorang.

2) Unsur *Subjektif*, dengan memperhatikan besarnya kebutuhan materiil yang harus dipenuhi.

---

<sup>10</sup> Mardiasmo, *PERPAJAKAN*, (Yogyakarta:ANDI Yogyakarta, 2016), hlm. 3

e. Teori Bakti

Dasar pemungutan pajak terletak pada hubungan rakyat dengan negaranya. Sebagai warga negara yang berbakti, rakyat harus menyadari bahwa pembayaran pajak adalah kewajiban.

f. Teori Asas Daya Beli

Dasar keadilan terletak pada akibat pemungutan pajak. Maksudnya pemungut pajak berarti menarik daya beli dari rumah tangga masyarakat untuk rumah tangga negara. Selanjutnya negara akan menyalurkannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk pemeliharaan kesejahteraan masyarakat.<sup>11</sup>

3. Jenis Pajak di Indonesia

a. Berdasarkan pihak yang menanggung, pajak dibagi menjadi:

1) Pajak langsung, yaitu pajak yang pembayarannya harus ditanggung sendiri oleh Wajib Pajak dan tidak dapat dialihkan kepada pihak lain.

Contoh: PPh, PPB

2) Pajak tidak langsung, yaitu pajak yang pembayarannya dapat dialihkan kepada pihak lain. Contoh: Pajak Penjualan, Pajak Pertambahan Nilai,

PPn-BM, Bea Materai dan Cukai.

4. Berdasarkan pihak yang memungut, pajak dibagi menjadi:

a. Pajak Negara atau Pajak Pusat, yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat. Pajak Pusat merupakan salah satu sumber penerimaan negara.

Contoh: Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Bumi Bangunan (PBB), Pajak

---

<sup>11</sup> Mardiasmo, *PERPAJAKAN ...*, hlm. 6

Pertambahan Nilai (PPN), dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPn BM), dan Bea Materai, Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (BPHTB).

b. Daerah merupakan salah satu sumber penerimaan pemerintah daerah.

Contoh: Pajak tontonan, pajak reklame, PKB (Pajak Kendaraan Bermotor), PBB, iuran kebersihan, Retribusi terminal, Retribusi parkir, Retribusi galian pasir.

## 5. Sistem Pemungutan Pajak

### a. *Official Assessment System*

Ciri-cirinya dari sstem pemungutan ini adalah:

- 1) Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada fiskus
- 2) Wajib pajak bersifat pasif
- 3) Utang pajak timbul setelah dikeluarkan surat ketetapan pajak oleh fiskus.

### b. *Self Assesment System*

Ciri-cirinya dari sstem pemungutan ini adalah:

- 1) Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada wajib pajak sendiri
- 2) Wajib pajak aktif, mulai dari menghitung, menyetor, dan melaporkan sendiri pajak yang terutang.
- 3) Fiskus tidak ikut mengawasi

c. *With Holding System*

Sistem pemungutan pajak yang member wewenang kepada pihak ketiga (bukan fiskus dan bukan wajib pajak yang bersangkutan) untuk memotong dan memungut pajak yang tertang oleh wajib pajak.<sup>12</sup>

## **B. Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)**

### 1. Pengertian Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)

Pajak Bumi dan Bangunan adalah pajak yang dipungut atas tanah dan bangunan karena adanya keuntungan dan kedudukan sosial ekonomi yang lebih baik bagi orang atau badan yang mempunyai suatu hak atasnya atau memperoleh manfaat dari padanya.<sup>13</sup>

### 2. Subjek Pajak Bumi dan Bangunan

- a. Yang menjadi Subjek pajak dalam PBB adalah orang atau badan yang secara nyata mempunyai suatu hak atas bumi atau memperoleh manfaat atas bumi, dan atau memiliki, menguasai dan atau memperoleh manfaat atas bangunan. Dengan demikian tanda pembayaran/pelunasan pajak bukan merupakan bukti pemilikan hak.
- b. Subjek pajak yang dimaksud dalam no. 1 yang dikenakan kewajiban membayar pajak menjadi wajib pajak.
- c. Dalam hal atas suatu objek pajak belum jelas diketahui wajib pajaknya, Direktur Jenderal Pajak dapat menetapkan subjek pajak sebagaimana dimaksud dalam no. 1 sebagai wajib pajak. Hal ini berarti memberikan

---

<sup>12</sup> Mardiasmo, *PERPAJAKAN...*, hlm. 9-10.

<sup>13</sup> *Ibid.*, hlm. 386-387

kewenangan kepada Dirjen Pajak untuk menentukan subjek wajib pajak, apabila suatu objek pajak belum jelas wajib pajaknya.

- d. Subjek pajak yang ditetapkan sebagaimana dimaksud dalam no. 3 dapat memberikan keterangan secara tertulis kepada Direktorat Jenderal Pajak bahwa ia bukan wajib pajak terhadap objek pajak dimaksud.
- e. Bila keterangan yang diajukan oleh wajib pajak dalam no. 4 disetujui, maka Direktorat Jenderal Pajak membatalkan penetapan sebagai wajib pajak sebagaimana dalam no. 3 dalam jangka waktu satu bulan sejak diterimanya surat keterangan dimaksud.
- f. Bila keterangan yang diajukan itu tidak disetujui, maka Dirjen Pajak mengeluarkan surat keputusan penolakan dengan disertai alasan-alasannya. Apabila setelah jangka waktu satu bulan sejak tanggal diterimanya keterangan sebagaimana no. 4 Direktur Jenderal Pajak tidak memberikan keputusan maka keterangan yang diajukan itu dianggap disetujui. Apabila Direktur Jenderal Pajak tidak memberikan keputusan dalam waktu 1 (satu) bulan sejak tanggal diterimanya keterangan dari wajib pajak, maka ditetapkan sebagai wajib pajak gugur dengan sendirinya dan berhak mendapatkan keputusan pencabutan penetapan sebagai wajib pajak.<sup>14</sup>

---

<sup>14</sup> Mardiasmo, *PERPAJAKAN ...*, hlm. 386-387

### 3. Objek Pajak Bumi dan Bangunan

Menurut Mardiasmo, yang menjadi objek pajak Bumi dan Bangunan yaitu :

a. Yang menjadi objek pajak adalah bumi atau bangunan.

Yang dimaksud dengan klasifikasi bumi dan bangunan menurut nilai jualnya dan digunakan sebagai pedoman, serta untuk memudahkan penghitungan pajak yang terutang. Dalam menentukan klasifikasi bumi atau tanah diperhatikan faktor-faktor sebagai berikut:

- 1) Letak
- 2) Peruntukan
- 3) Pemanfaatan
- 4) Kondisi lingkungan dan lain-lain

Dalam menentukan klasifikasi bangunan diperhatikan faktor-faktor sebagai berikut:

- 1) Bahan yang digunakan
- 2) Rekayasa
- 3) Letak
- 4) Kondisi lingkungan dan lain-lain

b. Objek pajak yang tidak dikenakan Pajak Bumi dan Bangunan adalah objek pajak yang:

- 1) Digunakan semata-mata untuk melayani kepentingan umum dan tidak untuk mencari keuntungan, antara lain:
  - a. Di bidang Ibadah, contoh: masjid, gereja, vihara
  - b. Di bidang kesehatan, contoh: rumah sakit

- c. Dibidang pendidikan, contoh: madrasah, pesantren
  - d. Di bidang sosial, contoh: panti asuhan
  - e. Di bidang kebudayaan nasional, contoh: museum, candi
- 2) Digunakan untuk kuburan, peninggalan purbakala, atau yang sejenis dengan itu.
  - 3) Merupakan hutan lindung, hutan suaka alam, hutan wisata, taman nasional, tanah penggembalaan yang dikuasai oleh desa, dan atau tanah negara yang belum dibebani suatu hak.
  - 4) Digunakan perwakilan diplomatik, konsulat berdasarkan asas perlakuan timbal balik.
  - 5) Digunakan oleh badan atau perwakilan organisasi internasional yang ditentukan oleh Menteri Keuangan.<sup>15</sup>
- c. Dasar Pengenaan Pajak

Dasar pengenaan Pajak Bumi dan Bangunan adalah Nilai Jual Objek Pajak (NJOP). Besarnya Nilai Jual Objek Pajak (NJOP) ditetapkan setiap tiga tahun sekali oleh Kepala Kanto Wilayah Direktorat Jendral Pajak atas nama Menteri Keuangan dengan mempertimbangkan pendapat Pemerintah Daerah setempat serta memperhatikan asas *self assement*. Yang dimaksud (*assessment value*) adalah nilai jual yang dipergunakan sebagai dasar penghitungan pajak, yaitu suatu persentase tertentu dari nilai jual sebenarnya. Dasar penghitungan pajak adalah yang ditetapkan serendahrendahnya 20% dan setinggi-tingginya 100% dari Nilai Jual Objek

---

<sup>15</sup> Mardiasmo, *PERPAJAKAN ...*, hlm. 383-384

Pajak (NJOP). Untuk perekonomian sekarang ini, terutama untuk tidak terlalu membebani wajib pajak di daerah pedesaan, tetapi dengan tetap memperhatikan penerimaan, khususnya bagi Pemerintah Daerah, maka telah ditetapkan besarnya persentase untuk menentukan besarnya NJKP, yaitu:

1) Sebesar 40% dari NJOP untuk:

- a) Objek Pajak perkebunan
- b) Objek Pajak Kehutanan Objek Pajak lainnya, yang Wajib Pajaknya perorangan dengan NJOP atas bumi dan bangunan sama atau lebih besar dari 1 Miliar rupiah.

2) Sebesar 20% dari NJOP untuk:

- a) Objek Pajak Pertambangan
- b) Objek Pajak lainnya yang NJOP-nya kurang dari Rp. 1.000.000.000.<sup>16</sup>

### **C. Kesadaran Wajib Pajak**

#### **1. Pengertian Kesadaran Wajib Pajak**

Kesadaran merupakan unsur didalam diri manusia untuk memahami realita dan memicu terciptanya tindakan untuk menyikapi realita tersebut. Dalam konteks perpajakan maka kesadaran adalah keadaan seseorang untuk memahami perihal pajak. Ketika tingkat kesadaran dari wajib pajak meningkat, hal ini akan memberikan pengaruh dorongan kepada wajib pajak untuk patuh dalam membayar pajak.<sup>17</sup>

---

<sup>16</sup> Mardiasmo, *PERPAJAKAN ...*, hlm. 288

<sup>17</sup> Siti Kurnia Rahayu, *Perpajakan Indonesia*, (Yogyakarta: Salemba Empat, 2010), hlm. 141

Kesadaran wajib pajak adalah sikap mengerti wajib pajak badan atau perorangan untuk memahami arti, fungsi, dan tujuan membayar pajak, kesadaran wajib pajak merupakan faktor terpenting dalam sistem perpajakan modern.<sup>18</sup>

Wajib pajak yang memiliki kesadaran tinggi tidak menganggap pembayaran pajak merupakan suatu beban namun mereka menganggap hal ini adalah suatu kewajiban dan tanggungjawab mereka sebagai warga negara sehingga mereka tidak keberatan dan membayar pajaknya secara sukarela. Kesadaran wajib pajak akan meningkat bilamana dalam masyarakat muncul persepsi terhadap pajak.

Dengan meningkatnya pengetahuan perpajakan masyarakat melalui pendidikan baik formal maupun non formal akan berdampak positif terhadap pemahaman dan kesadaran wajib pajak tentang kewajiban membayar pajak. Dengan penyuluhan perpajakan secara intensif dan kontinyu akan meningkatkan pemahaman wajib pajak tentang kewajiban membayar pajak sebagai wujud gotong royong nasional dalam menghimpun dana untuk kepentingan pembiayaan pemerintahan dan pembangunan nasional.<sup>19</sup>

---

<sup>18</sup> Abdul Asri Harahap, *Paradigma Baru Perpajakan Indonesia Perspektif*, (Jakarta: Integrita Dinamika Press, 2004), hlm. 43

<sup>19</sup> Siti Kurnia Rahayu, *Perpajakan Indonesia ...*, hlm.. 141

2. Bentuk kesadaran wajib pajak berkaitan dengan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan diantaranya adalah:

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

3. Indikator Kesadaran Wajib Pajak

Adapun indikator-indikator dalam kesadaran wajib pajak adalah sebagai berikut:

- a. Kemauan wajib pajak dalam membayar pajak dan melaporkan SPT. Kemauan Wajib Pajak dalam membayar pajak adalah hal yang penting dalam penarikan pajak tersebut, suatu hal yang paling menentukan dalam keberhasilan pemungutan pajak. Kemauan membayar pajak ini apabila wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan yang berlaku tanpa perlu diadakannya pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan ataupun ancaman dan penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi.
- b. Ketertiban dan kedisiplinan wajib pajak dalam membayar pajak. Semakin tinggi tingkat ketertiban dan kedisiplinan Wajib Pajak dalam membayar pajak diharapkan akan meningkatkan kepatuhan dalam membayar pajak. Dikatakan tertip dan disiplin apabila wajib pajak memenuhi kewajiban

perpajakannya sesuai peraturan perpajakan, tidak pernah terlambat dalam membayar dan menyetorkan surat pemberitahuan pajak dan tidak pernah terkena sanksi administrasi.

#### **D. Pengetahuan Wajib Pajak**

##### **1. Pengetahuan Wajib Pajak**

Pengetahuan pajak adalah informasi yang menjadi dasar bagi wajib pajak yang digunakan untuk bertindak, mengatur strategi perpajakan, dan mengambil keputusan dalam menerima hak dan melaksanakan kewajibannya sebagai wajib pajak sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajiban di bidang perpajakan.<sup>20</sup>

Pengetahuan pajak sendiri pada umumnya terkait dalam tingkat pendidikan seseorang, orang yang memiliki pengetahuan perpajakan lebih tinggi akan memiliki kepatuhan lebih tinggi karena selain tarif pajak yang dibebankan kepada mereka, mereka juga mengetahui bahwa jika mereka tidak melaksanakan kewajiban mereka sebagai wajib pajak mereka akan terkena sanksi ataupun denda. Pengetahuan perpajakan yang Wajib Pajak miliki akan membuat mereka mengetahui alur uang pembayaran pajak serta manfaat pajak yang akan mereka dapatkan.

##### **2. Kriteria Pengetahuan dan Pemahaman Wajib Pajak Tentang Peraturan Perpajakan.**

Hal-hal yang mencangkup wajib pajak mengetahui dan memahami peraturan perpajakan adalah sebagai berikut:

---

<sup>20</sup>Veronica Carolina, *Pengetahuan Pajak*, (Jakarta: Salemba Empat, 2009), hlm. 9

- a. Pengetahuan dan pemahaman tentang hak dan kewajiban sebagai seorang wajib pajak. Dengan kata lain, wajib pajak akan melakukan dan melaksanakan kewajiban maupun hak perpajakannya jika mereka sudah mengetahui kewajiban sebagai seorang wajib pajak.
- b. Kepemilikan NPWP, sebagai salah satu sarana untuk mengefisienkan administrasi perpajakan, wajib pajak yang sudah memiliki penghasilan wajib mendaftarkan diri untuk mendapatkan Nomor Pokok Wajib Pajaknya.
- c. Pengetahuan dan pemahaman tentang sanksi perpajakan. Wajib Pajak yang sudah memiliki pengetahuan dan pemahaman mengenai sanksi pajak, akan lebih patuh dan taat dalam melakukan kewajiban perpajakannya, karena mereka tahu dan paham jika melalaikan kewajibannya akan terkena sanksi.
- d. Pengetahuan PKP, PTKP, dan Tarif Pajak. Wajib pajak yang mengetahui dan memahami tarif-tarif pajak yang berlaku, wajib pajak tersebut akan mampu menghitung pajak terhutangya sendiri dengan baik dan benar.
- e. Wajib pajak mengetahui dan memahami peraturan perpajakan yang didapat melalui sosialisasi yang dilakukan dan dilaksanakan oleh KPP.
- f. Wajib Pajak mengetahui dan memahami peraturan pajak yang didapat melalui pelatihan tentang perpajakan yang diikuti oleh mereka.<sup>21</sup>

---

<sup>21</sup> Randi Ilhamsyah, Maria G, dkk., *Pengaruh Pemahaman dan Pengetahuan Pajak Tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi SAMSAT MALANG)*, Jurnal Perpajakan (JEJAK), Vol. 8, No. 1, Tahun 2016, hlm. 3, diakses <http://perpajakan.studentjournal.ub.ac.id/index.php/perpajakan/article/view/219> tanggal 07/07/20 pukul 19:00 WIB

### 3. Indikator Pengetahuan Wajib Pajak

Berdasarkan Konsep pengetahuan dan pemahaman pajak terdapat beberapa indikator wajib pajak mengetahui dan memahami peraturan perpajakan, yaitu:

#### a. Pengetahuan Mengenani Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.

Ketentuan umum perpajakan dan tata cara perpajakan sudah diatur dalam Undang-Undang Nomor 16 tahun 2009 yang pada prinsipnya diberlakukan bagi undang-undang pajak material. Tujuannya adalah untuk meningkatkan profesionalisme apatur perpajakan, meningkatkan keterbukaan administrasi perpajakan dan meningkatkan kepatuhan sukarela wajib pajak. Isi dan ketentuan umum dan tata cara perpajakan tersebut antara lain mengenai hak dan kewajiban wajib pajak, SPT, NPWP, dan Prosedur Pembayaran, Pemungutan serta pelaporan pajak.

#### b. Pengetahuan mengenai sistem perpajakan di Indonesia.

Sistem perpajakan di Indonesia yang diterapkan saat ini adalah *self assessment system* yaitu pemungutan pajak yang memberi wewenang, kepercayaan, tanggung jawab kepada wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, menyetorkan, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar.

#### c. Pengetahuan mengenai fungsi perpajakan

Terdapat dua fungsi pajak yang pertama fungsi penerimaan (*Budgeter*) pajak berfungsi sebagai sumber dana yang diperuntukkan bagi pembiayaan pengeluaran-pengeluaran pemerintah. Dan yang kedua (*Reguler*), pajak

berfungsi sebagai alat untuk mengatur dan melaksanakan kewajiban di bidang ekonomi dan sosial. Sebagai contoh dikenakan pajak yang lebih tinggi terhadap minuman keras dapat ditekan. Demikian pula terhadap barang mewah yaitu dengan adanya PPnBM (Pajak Penjualan atas Barang Mewah).<sup>22</sup>

## E. Kualitas Pelayanan Pajak

### 1. Pengertian Kualitas Pelayanan Pajak

Pelayanan merupakan bentuk bantuan yang diberikan pada orang lain menggunakan cara tertentu yang membutuhkan kepekaan dan hubungan interpersonal sehingga mampu menciptakan kepuasan dan keberhasilan. Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai pembandingan antara pelayanan yang dirasakan konsumen dengan kualitas pelayanan yang diharapkan konsumen.

Beberapa Pengertian kualitas pelayanan pajak sebagai berikut:

- a. Menurut Boediono kualitas pelayanan pajak adalah suatu proses bantuan kepada wajib pajak dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan.<sup>23</sup>
- b. Menurut Debby Farihun Najib kualitas pelayanan pajak adalah (*tax service*) untuk memberikan kenyamanan, keamanan, dan kepastian bagi wajib pajak di dalam pemenuhan kewajiban dan haknya di dalam bidang perpajakan.<sup>24</sup>

---

<sup>22</sup> Siti Kurnia Rahayu, *Perpajakan Indonesia ...*, hlm. 141

<sup>23</sup> Boediono, B. , *Pelayanan Prima Perpajakan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2003), hlm. 60

<sup>24</sup> Debby F. Najib. , *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak Penghasilan. Skripsi Fakultas Ekonomi, Universitas, Brawijaya Malang, 2013*, hlm. 44

- c. Menurut Sapriadi kualitas pelayanan pajak adalah ukuran citra yang diakui masyarakat mengenai kualitas pelayanan yang diberikan, apakah masyarakat puas atau tidak puas. Kualitas jasa atau pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.<sup>25</sup>
2. Ketentuan Dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui surat edaran Direktorat Jendral Pajak No. SE-84/PJ/2011 tentang Pelayanan prima ditegaskan beberapa ketentuan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan petugas pajak kepada wajib pajak yaitu:
    - a. Waktu pelayanan adalah pukul 08:00 sampai dengan 16:00 waktu setempat
    - b. Pegawai yang berhubungan langsung dengan wajib pajak harus menjaga sopan santun dan perilaku, ramah, tanggap, cermat dan cepat serta tidak mempersulit layanan, dengan cara bersikap hormat dan rendah hati terhadap tamu, petugas selalu berpakaian rapi, dan bersepatu, selalu bersikap ramah memberikan 3S (Senyum, Sapa, Salam), mengenakan kartu identitas pegawai, mendengarkan dengan baik apa yang di utarakan oleh wajib pajak, tidak melakukan aktivitas lain misalnya menjawab panggilan telepon, makan dan minum atau mendengarkan musik saat memberikan pelayanan dan apabila masih terdapat pelayan yang masih diperukan konfirmasi sehingga wajib pajak tidak menunggu terlalu lama, petugas dapat meminta nomer telepon lain untuk dihubungi kembali.

---

<sup>25</sup> I Debby F. Najib, *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak Penghasilan ...*, hlm. 74

- c. Dalam merespon permasalahan dan memberikan informasi kepada wajib pajak seharusnya petugas memberikan kejelasan secara lengkap dan jelas sehingga wajib pajak dapat mengerti dengan baik, untuk meyakinkan wajib pajak petugas dapat menggunakan brosur atau buku tentang petunjuk pelayanan, apabila petugas tidak yakin dengan permasalahan yang ditangani segera diinformasikan ke petugas lain *supervisor* atau atasan yang bersangkutan dan memberitahukan permasalahan yang disampaikan wajib pajak agar wajib pajak tidak ditanya berkali-kali, setiap tamu yang datang harus ada petugas keamanan yang menyambut, menanyakan keperluan dan mempersilahkan tamu dengan sopan untuk mengambil nomor antrian.
  - d. Akan lebih baik bila petugas dapat menjelaskan berapa lama wajib pajak harus menunggu.
  - e. Bila petugas terpaksa tidak dapat menerima laporan atau surat yang disampaikan oleh wajib pajak misalnya karena lengkap, maka petugas harus menjelaskan secara jelas dan ramah sampai wajib pajak memahaminya.<sup>26</sup>
3. Jenis-jenis Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan

Jenis-jenis pelayanan pajak di bidang Pajak Bumi dan Bangunan adalah:

- a. Pendaftaran objek pajak
- b. Mutasi objek/ subjek pajak
- c. Pembatalan SPPT/ SKP/ STP
- d. Pembuatan salinan SPPT

---

<sup>26</sup> Surat Edaran Direktorat Jendral Pajak No SE-84/PJ/2011, *Pelayanan Prima*, diakses dari [www.pajak.co.id](http://www.pajak.co.id) diakses tanggal 21/04/2020.

- e. Keberatan atas penunjukkan segai subjek pajak
  - f. Keberatan atas penetapan pajak terutang
  - g. Restitusi dan kompensasi
  - h. Pengurangan dan penghapusan atas denda kompensasi
  - i. Pengurangan dan penghapusan atas denda administrasi
  - j. Penetapan kembali jatuh tempo pembayaran
  - k. Penundaan tanggal pengambilan
  - l. Pemberian informasi yang berhubungan dengan pajak.<sup>27</sup>
4. Indikator Kualitas Pelayanan Pajak

Berikut 5 (lima) indikator kualitas pelayanan pajak, antara lain:

a. Keandalan (*Realiability*)

Keandalan merupakan kemampuan untuk memberikan jasa seperti yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya sesuai yang diharapkan pelanggan yang tercermin dari ketepatan waktu, layanan yang sama untuk semua orang dan tanpa kesalahanan.

b. Ketanggapan (*Reponsiveness*)

Daya tanggap adalah kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang sebaik mungkin pada pengguna. Dimensi ini menekankan pada perhatian, kecepatan, dan ketepatan dalam menghadapi permintaan, pertanyaan, *complain*, dan masalah dari pengguna layanan.

---

<sup>27</sup> Boediono. *Pelayanan Prima Perpajakan*, (PT. Rineka Cipta: Jakarta, 2003), hlm. 61.

c. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan adalah pengetahuan karyawan dan kesopanan atau keramahan, kemampuan perusahaan, serta karyawan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan, yang mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya resiko atau keragu-raguan.

d. Empati (*Empaty*)

Empati merupakan perhatian tulus, *caring* (kepedulian), yang diberikan kepada pelanggan yang meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan.

e. Bukti Langsung (*tangible*)

Bukti langsung didefinisikan sebagai penambilan fasilitas fisik, peralatan, personal, dan alat komunikasi. Semua peralatan tersebut mewakili pelayanan secara fisik atau memberikan *image* pelayanan yang akan digunakan oleh pengguna untuk mengevaluasi kualitas.

## **F. Pendapatan Wajib Pajak**

### **1. Pengertian Pendapatan**

Pendapatan merupakan suatu hasil balas jasa dari usaha seseorang yang didapatkannya baik berupa uang maupun barang. Dalam pengertian ekonomi pendapatan dapat berbentuk pendapatan nominal dan pendapatan riil. Pendapatan nominal adalah pendapatan yang diukur dengan satuan uang yang

diperoleh. Sedangkan pendapatan riil adalah pendapatan seseorang yang diukur dengan jumlah barang dan jasa pemenuh kebutuhan yang dapat dibeli, dengan membelanjakan pendapatan nominalnya (uangnya)<sup>28</sup>

Penghasilan yang telah diperoleh wajib pajak pada umumnya hanya digunakan untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Saat muncul kewajiban pajak terhadap wajib pajak tersebut, maka akan timbul masalah antara pemenuhan kepentingan pribadi dengan kepentingan sebagai warga negara, atau lebih tepatnya kepentingan negara dan seringkali kepentingan pribadilah yang didahulukan. Asumsinya seorang yang berpenghasilan besar akan lebih patuh dalam pembayaran pajak karena dianggap mampu secara finansial, dengan tidak meninggalkan faktor kesadaran wajib pajak didalamnya.

Disini juga dapat dilihat seberapa kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajaknya terhadap orang yang berpenghasilan lebih, karena secara teori orang yang berpenghasilan lebih dapat telah mampu memenuhi kebutuhan segala hidupnya seharusnya mampu untuk menyisihkan penghasilannya untuk membayar pajak.<sup>29</sup> Dan masyarakat yang miskin akan menemukan kesulitan untuk membayar pajak. Karenanya, tingkat penghasilan seseorang dapat

---

<sup>28</sup> Arifin Sitio dan Halomoan Tamba, *Koperasi Teori dan Praktik*, (Jakarta: Erlangga, 2001), hlm. 20

<sup>29</sup> Nasirin, *Pengaruh Penghasilan, Kesadaran, dan Pemahaman Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan (Studi Pada Desa Harboginangun Tahun 2015)*, Jurnal Ekobis Dewantara, Vol. 1, No. 4, April 2018, hlm. 189, diakses <https://jurnalfe.ustjogja.ac.id/index.php/ekobis/article/view/337> tanggal 07/07/20 pukul 21:54

mempengaruhi bagaimana seseorang tersebut memiliki kesadaran dan kepatuhan akan ketentuan hukum dan kewajibannya.<sup>30</sup>

Kondisi keuangan adalah kemampuan keuangan individu dalam memenuhi segala kebutuhannya. Apabila individu tersebut dapat memenuhi semua kebutuhan tersebut baik kebutuhan primer, sekunder, maupun tersier berdasarkan pendapatan yang dimiliki tanpa bantuan dari pihak luar berupa jaminan, dapat dikatakan bahwa kondisi keuangan tersebut sangat baik. Akan tetapi, jika individu tersebut seringkali melakukan pinjaman dari pihak luar yang bisa diperoleh dari keluarga, teman, maupun bank maka dapat dikatakan kondisi keuangan individu tersebut buruk.<sup>31</sup>

Pendapatan adalah tanggungan jumlah uang atau nilai yang selama tahun takwim diperoleh seseorang dari:

- a. Usaha dan tenaga
- b. Barang tak bergerak
- c. Harta bergerak
- d. Hak atas pembayaran berkala
- e. Tambahan harta yang ternyata dalam tahun takwim kecuali jika hal sebaliknya dibuktikan oleh wajib pajak.

Pendapatan dapat dipengaruhi oleh beberapa hal, antarlain:

- a. Modal atau pendanaan (*financing*) yang mengakibatkan adanya tambahan dana

---

<sup>30</sup> Ernawati, *Pengaruh Tingkat Pendidikan, Pendapatan, Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Keptuhan Wajib Pajak*, Skripsi, Unervisitas Hassanudi Makasar, Makasar, 2014, hlm. 18

<sup>31</sup> Ernawati, *Pengaruh Tingkat Pendidikan, Pendapatan, Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Keptuhan Wajib Pajak ...*, hlm. 18

- b. Untung dari penjualan aktiva yang berupa produk perusahaan seperti aktiva tetap, surat berharga, atau penjualan anak perusahaan
- c. Hadiah, sumbangan, atau temuan lain
- d. Penyerahan produk perusahaan berupa hasil penjualan produk atau penyerahan jasa.<sup>32</sup>

## 2. Indikator-Indikator dalam tingkat penghasilan

Indikator dalam tingkat penghasilan wajib pajak diantaranya sebagai berikut:

### a. Penghasilan dari pekerjaan

Penghasilan ini didapatkan dari hubungan kerja dengan pekerjaan baik dalam bentuk gaji, upah, honorarium, dll.

### b. Penghasilan dari Modal

Yang berupa harta gerak dan harta tak gerak seperti deviden, bunga, royalti sewa keuntungan penjualan harta dan hak yang tidak digunakan sebagai usaha dan lain sebagainya.

### c. Penghasilan dari usaha dan kegiatan lainnya.

Penghasilan ini didapatkan dari pekerjaan wajib pajak selain dari penghasilan dari pekerjaan dan penghasilan dari modal.

---

<sup>32</sup> Chariri dan Imam Ghazali, "Teori Akuntansi", (Semarang: Badan Penerbit, 2007), hlm. 297

## G. Persepsi Wajib Pajak Terhadap Sanksi

### 1. Pengertian Persepsi Wajib Pajak Terhadap Sanksi

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ ditaati/ dipatuhi. Atau dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (*preventif*) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan.<sup>33</sup>

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.

Untuk mencegah mereka yang beritikad/berperilaku buruk dengan mengabaikan ketentuan-ketentuan yang terkandung dalam UU No. 12/1985 atau tidak mau memenuhi kewajiban melunasi PBB nya maka pemerintah melalui Pasal 11 ayat (3) dan (4), Pasal 24,25,26, dan 27 UU No 12/1985 dapat melakukan tindakan-tindakan *preventif* (pencegah) dan *prevesif* (memberi pelajaran).<sup>34</sup>

Berikut ini adalah sanksi yang dapat dikenakan kepada Wajib Pajak, maupun pejabat yang berhubungan dengan pajak.

---

<sup>33</sup> Mardiasmo, *PERPAJAKAN ...*, hlm. 59.

<sup>34</sup> G. Kartasapoetra, E. Komaruddin, Rience G., *PAJAK BUMI DAN BANGUNAN*, (Jakarta: BINA AKSARA, 1989), hlm. 34

a. Bagi Wajib Pajak

1) Karena kealpaannya sehingga menimbulkan kerugian pada negara, dalam hal:

- a) Tidak mengembalikan SOP
- b) Mengembalikan SOP tapi isinya tidak benar atau tidak lengkap, sanksinya pidana kurungan selama-lamanya 6 (enam) bulan atau denda setinggi-tingginya 2 (dua) kali pajak yang terutang.

2) Karena sengaja, sehingga menimbulkan kerugian pada negara, dalam hal:

- a) Tidak mengembalikan SOP
- b) Mengembalikan SOP tapi isinya tidak benar
- c) Memperlihatkan surat palsu atau dokumen palsu
- d) Tidak memperlihatkan surat atau dokumen yang diperlukan
- e) Tidak menyampaikan keterangan yang diperlukan. Sanksinya pidana penjara selama-lamanya 2 (dua) tahun atau denda setinggi-tingginya 5 kali pajak yang terutang.

b. Bagi Penjabat

1) Sanksi Umum, sesuai Peraturan Pemerintah No. 30 Tahun 1980, Staatsblad 1860 No. 3 tentang peraturan jabatan notaries.

2) Sanksi Khusus, dalam hal tidak memperlihatkan atau tidak menyampaikan dokumen yang diperlukan, dan tidak menunjukkan data

atau tidak menyampaikan keterangan yang diperlukan, dipidana selamalamanya 1 (satu) tahun atau denda setinggi-tingginya Rp2.000.000,00.<sup>35</sup>

## 2. Indikator Pengenaan Sanksi Denda Terhadap Wajib Pajak

Indikator-indikator dalam pengenaan sanksi denda terhadap wajib pajak diantaranya sebagai berikut:

- a. Pemahaman wajib pajak terhadap sanksi perpajakan khususnya sanksi denda.

Sanksi denda dapat dikenakan terhadap pelanggaran yang berkaitan dengan kewajiban pelaporan, sanksi bunga dapat dikenakan terhadap pelanggaran yang berkaitan dengan kewajiban pembayaran pajak, sedangkan sanksi kenaikan berupa kenaikan jumlah pajak yang harus dibayar, terhadap pelanggaran berkaitan dengan kewajiban yang diatur dalam ketentuan material.

- b. Kepatuhan wajib pajak terhadap sanksi denda.

Wajib pajak akan mematuhi pembayaran pajak bila memandang sanksi denda akan lebih banyak merugikannya. Semakin banyak sisa tunggakan yang harus dibayar wajib pajak, maka akan semakin berat bag wajib pajak untuk melunasi. Oleh sebab itu sikap atau pandangan wajib pajak terhadap sanksi denda diduga akan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.<sup>36</sup>

---

<sup>35</sup> Achmad Tjahjono dan Triyono, *Perpajakan Indonesia Pendekatan Soal Jawab dan Kasus*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2005), hlm. 362

<sup>36</sup> Diana Anastasya dan Lilis Setiawati, *Perpajakan Indonesia*, (Yogyakarta: Andi, 2009), hlm. 137

## H. Kepatuhan Wajib Pajak

### 1. Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak

Dalam kamus Besar Bahasa Indonesia, yang dimaksud dengan patuh adalah taat pada aturan. Jadi kepatuhan adalah ketaatan dalam menjalankan aturan-aturan yang telah ditetapkan. Dalam perpajakan dapat memberi pengertian bahwa kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan, tunduk, dan patuh serta melakukan ketentuan perpajakan. Jadi wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.<sup>37</sup>

Kepatuhan di bagi dalam 2 (dua) mavam antara lain adalah:

#### a. Kepatuhan Formal

Kepatuhan formal adalah keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakan secara formal. Kepatuhan formal meliputi:

- 1) Wajib Pajak membayar pajak dengan tepat waktu.
- 2) Wajib Pajak membayar pajak dengan tepat jumlah.
- 3) Wajib pajak tidak memiliki tanggungan Pajak Bumi dan Bangunan.

#### b. Kepatuhan Material

Kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak secara substansi/hakekat memenuhi semua ketentuan perpajakan, yakni sesuai dengan isi dan jiwa undang-undang perpajakan.<sup>38</sup>

---

<sup>37</sup> Sony Devano dan Siti Kurnia R. *PERPAJAKAN KONSEP TEORI, DAN ISU*, (Jakarta: Kencana, 2006), hlm. 110

<sup>38</sup> *Ibid*, hlm. 111

Kepatuhan wajib Pajak yang dikemukakan oleh Norman D. Nowak sebagai suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan, tercermin dalam situasi dimana:

- a. Wajib Pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.
- b. Mengisi formulir pajak engan lengkap dan jelas
- c. Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar
- d. Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya.

## 2. Syarat-syarat Ditetapkan Wajib Pajak yang Patuh

Predikat wajib pajak patuh dalam arti disiplin dan taat, tidak sama dengan wajib pajak yang berpredikat pembayar pajak dalam jumlah besar, Karena, pembayaran pajak dengan nominal yang besarpun belum tentu memenuhi kriteria sebagai wajib pajak patuh, meskipun memberikan kontribusi besar pada negara, jika masih memiliki tunggakkan maupun keterlambatan penyetoran pajak maka tidak dapat diberikan predikat sebagai wajib pajak yang patuh.<sup>39</sup> Dalam hal ini syarat-syaratnya meliputi:

- a. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) dalam 3 (tiga) tahun terakhir.
- b. Dalam tahun terakhir, penyampaian SPT masa yang terlambat tidak lebih dari 3 (tiga) hari masa pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut-turut.

---

<sup>39</sup> Sony Devano dan Siti Kurnia R. *PERPAJAKAN KONSEP TEORI, DAN ISU ...*, hlm. 112

- c. SPT Masa yang terlambat sebagaimana dimaksud dalam nomor 2 (dua) telah disampaikan tidak lewat dari batas waktu penyampaian SPT Masa, masa pajak berikutnya.
- d. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak
- e. Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana dibidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.
- f. Dalam hal laporan keuangan diaudit oleh akuntan publik atau lembaga pengawas keuangan pemerintah dengan pendapat wajar tanpa pengecualian (WTP) selama 3 (tiga) tahun berturut-turut.<sup>40</sup>

### 3. Manfaat Predikat Wajib Pajak Patuh

Fasilitas yang diberikan oleh Dirjen Pajak adalah terhadap wajib pajak patuh adalah:

- a. Pemberian batas waktu penerbitan Surat Keputusan Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pajak (SKPPK) paling lambat 3 (tiga) bulan sejak permohonan kelebihan pembayaran pajak yang wajib pajak ajukan diterima untuk pajak penghasilan (PPh) dan 1 (satu) bulan untuk pajak pertambahan nilai (PPN), tanpa melalui penelitian oleh Dirjen Pajak

---

<sup>40</sup> Fidel, *Cara Mudah & Praktis Memahami Masalah-masalah Perpajakan*, (Jakarta: Murai Kencana, 2010), hlm. 53

- b. Kebijakan percepatan penerbitan Surat Keputusan Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pajak (SKPPK) menjadi paling lambat 2 (dua) bulan untuk PPh dan 7 (tujuh) hari untuk PPN.<sup>41</sup>

#### 4. Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Pembayaran Pajak Orang Pribadi

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, antara lain:

##### a. Kesadaran Membayar Pajak

Semakin tinggi kesadaran dalam membayar pajak semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Kesadaran wajib pajak atas fungsi perpajakan sebagai pembiayaan negara sangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Kesadaran untuk menjadi wajib pajak yang patuh merupakan salah satu kepatuhan terhadap hukum perpajakan dimana disebutkan bahwa hukum perpajakan tidak pandang bulu dan tidak luput dari pengecualian baik dimana saja, kapan saja, semua sama berdasarkan ketentuan hukum perpajakan yang berlaku untuk menghindari sanksi administratif yang akan merugikan wajib pajak. Semakin tinggi kesadaran dalam membayar pajak semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak..<sup>42</sup>

---

<sup>41</sup> Sony Devano dan Siti Kurnia R. ,*PERPAJAKAN KONSEP TEORI, DAN ISU....*, hlm. 112

<sup>42</sup> Listyowati, *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak*, *Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis Airlangga*, hlm. 390, Vol.3 No. 1, Tahun 2018, diakses dari <http://jraba.org/journal/index.php/jraba/article/view/94> tanggal 12/07/2020 pukul 01:29 WIB.

b. Kualitas Pelayanan

Adanya instansi pajak, sumber daya aparat pajak, dan prosedur perpajakan yang baik merupakan indikator tercapainya administrasi pelayanan pajak yang baik. Dengan kondisi demikian maka usaha untuk memberikan pelayanan bagi wajib pajak akan berjalan dengan lebih baik, lebih cepat, dan lebih menyenangkan bagi wajib pajak untuk membayar pajak. Dengan kualitas pelayanan pajak yang baik, akan menimbulkan dampak kerelaan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya membayar pajak.

c. Pengetahuan Wajib Pajak

Pengetahuan pajak sendiri pada umumnya terkait dalam tingkat pendidikan seseorang, orang yang memiliki pengetahuan perpajakan lebih tinggi akan memiliki kepatuhan lebih tinggi karena selain tarif pajak yang dibebankan kepada mereka, mereka juga mengetahui bahwa jika mereka tidak melaksanakan kewajiban mereka sebagai wajib pajak mereka akan terkena sanksi ataupun denda. Pengetahuan perpajakan yang Wajib Pajak miliki akan membuat mereka mengetahui alur uang pembayaran pajak serta manfaat pajak yang akan mereka dapatkan.

Tinggi rendahnya tingkat pendidikan masyarakat menyebabkan adanya kesenjangan terhadap tingkat pemahaman ketentuan dan peraturan perundang-undangan dalam perpajakan. Selain tingkat pemahaman yang berbeda, tingkat pendidikan juga berdampak pada masih banyaknya wajib pajak terutama orang pribadi yang tidak melakukan pembukuan atau melakukan pembukuan ganda untuk kepentingan pajak.

#### d. Pendapatan Wajib Pajak

Salah satu aspek yang mempengaruhi wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban membayar pajak adalah penghasilan. Kemampuan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajak terkait erat dengan besarnya penghasilan yang diterima oleh masing-masing wajib pajak.

Saat seseorang yang memiliki pendapatan yang tinggi kebutuhan mereka akan mudah terpenuhi dan akan dapat memenuhi kewajiban yang telah dibebankan, karena melihat dari pendapatan yang cukup untuk kebutuhan dan kewajibannya. Dan Saat seseorang berpenghasilan rendah, untuk mengikuti suatu kewajiban yang dibebankan akan mengalami kesulitan untuk mematuhi.

#### e. Persepsi Wajib Pajak terhadap Sanksi Perpajakan

Faktor-Faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak diantaranya mengenai pemahaman peraturan pajak yang masih minim, ditambah rendahnya pemahaman wajib pajak mengenai sanksi denda yang berlaku dan masih banyaknya pelanggaran yang dilakukan dimana kurangnya kesadaran wajib pajak tentang kesadaran wajib pajak itu sendiri sebagai sumber pembiayaan negara. Sanksi yang diberikan bersifat memaksa untuk setiap wajib pajak agar mematuhi peraturan pajak yang berlaku. Tujuan pemberian sanksi perpajakan kepada wajib pajak tidak lain adalah untuk meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak.<sup>43</sup>

---

<sup>43</sup>Sri Rustianingsih, *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak*, Widya Warta No. 2 Tahun 2011, hlm. 225 diakses dari <http://scholar.google.co.id> tanggal 12/07/2020 Pukul 1:39 WIB

## 5. Indikator-Indikator Kepatuhan Wajib Pajak

Identifikasi indikator-indikator tersebut sesuai dengan kewajiban pajak dalam *self assessment system* adalah sebagai berikut:

### a. Mendaftarkan diri ke kantor pelayanan pajak

Wajib pajak mempunyai kewajiban untuk mendaftarkan diri ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) yang wilayahnya meliputi tempat tinggal atau kedudukan wajib pajak dan dapat melalui *e-register* (media elektronik *online*) untuk diberikan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).

### b. Menghitung dan memperhitungkan pajak oleh wajib pajak.

Menghitung pajak adalah menghitung besarnya pajak yang terutang dilakukan pada setiap akhir tahun pajak, sedangkan memperhitungkan adalah mengurangi pajak yang terutang tersebut dengan jumlah pajak yang dilunasi dalam tahun berjalan sebagai kredit pajak (*prepayment*).

### c. Membayar pajak dilakukan sendiri oleh wajib pajak

Membayar pajak yaitu melakukan pembayaran pajak tepat waktu sesuai jenis pajak. Pembayaran dengan menggunakan Surat Setoran Pajak (SSP) yang dapat diambil di KPP terdekat atau melalui *e-payment*

### d. Pelaporan dilakukan sendiri oleh wajib pajak

Pelaporan yang dimaksud adalah pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT), dimana SPT tersebut berfungsi sebagai sarana wajib pajak di dalam

melaporkan dan mempertanggungjawabkan perhitungan jumlah pajak yang sebenarnya terutang.<sup>44</sup>

## I. Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan penelitian terdahulu yang diajukan sebagai tolak ukur dan acuan untuk menyelesaikan penelitian ini, penelitian terdahulu membantu peneliti untuk menentukan langkah-langkah yang sistematis untuk penyusunan penelitian baik dari segi teori maupun konseptual. Berikut merupakan penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian yang dilakukan peneliti.

Penelitian Asriyani dan susena yang bertujuan untuk menguji kesadaran wajib pajak, pengetahuan wajib pajak, kualitas pelayanan, tingkat penghasilan, dan persepsi wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan di Kecamatan Teluk Segara Kota Bengkulu. Metode dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen penelitian. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa salah satu indikator, yaitu wajib pajak pengetahuan, mempengaruhi pembayar pajak ketaatan. Indikator yang memperoleh nilai terendah adalah 171 adalah tingkat pendapatan yang berarti itu tidak bisa mempengaruhi pembayar pajak ketaatan karena tingkat pajak bumi dan bangunan relatif murah dan dapat dicapai oleh mereka untuk membayar.<sup>45</sup>

Persamaan penelitian dengan penelitian yang saya lakukan terletak pada variabel

---

<sup>44</sup> Siti Kurnia dan Sony devano, *Perperpajakan, Konsep, Teori, dan Isu ...*, hlm. 83-84.

<sup>45</sup> Yenita Asryani dan Cahya Susena, *Faktor-Faktor yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Teluk Segara Kota Bengkulu ...*, diakses tanggal 20/04/2020

penelitian dan metode penelitian. Variabel Kesadaran Wajib Pajak (X1), pengetahuan wajib pajak (X2), kualitas pelayanan pajak (X3), pendapatan wajib pajak (X4), persepsi wajib pajak terhadap sanksi (X5) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y). Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang saya buat terletak pada lokasi penelitian. Penelitian yang saya lakukan terletak di Desa Mergayu Kecamatan Bandung Kabupaten Tulungagung.

Penelitian Yubiharto yang bertujuan untuk menguji faktor pengetahuan perpajakan, penyampaian SPPT, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Karanglewas Kabupaten Banyumas dan untuk mengetahui variabel yang mempunyai pengaruh paling besar terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Menggunakan metode penelitian kuantitatif, pengambilan sampel dengan menggunakan proporsional random sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor pengetahuan perpajakan dan penyampaian SPPT memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak Bumi dan Bangunan, sedangkan variabel sanksi perpajakan mempunyai pengaruh negatif signifikan dan variabel yang mempunyai pengaruh paling besar adalah faktor pengetahuan perpajakan.<sup>46</sup> Persamaan penelitian ini dengan penelitian saya terletak pada metode penelitian kuantitatif dan dengan pengambilan sampel menggunakan *proporsional random sampling*. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang saya lakukan terletak pada lokasi penelitian dan variabel penelitian. Penelitian yang saya lakukan terletak di Desa Mergayu Kecamatan

---

<sup>46</sup>Yubiharto, *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Karanglewas Kabupaten Banyumas*, Vol 7 No. 1, Tahun 2017 diakses dari <http://jp.feb.unsoed.ac.id/index.php/sca-1/article/view/1009> tanggal 16 April 2020 WIB.

Bandung Kabupaten Tulungagung dengan menggunakan variabel Kesadaran Wajib Pajak (X1), pengetahuan wajib pajak (X2), kualitas pelayanan pajak (X3), pendapatan wajib pajak (X4), persepsi wajib pajak terhadap sanksi (X5) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y).

Penelitian Setiaji dan Nisak yang berujuan untuk meguji pengaruh motivasi, SPPT, pelayanan fiskus, dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan membayar pajak bumi dan bangunan pedesaan dan perkotaan di Desa Nolakerto baik secara simultan maupun secara parsial. Jenis penelitian merupakan penelitian kuantitatif. Penelitian menggunakan teknik pengambilan sampel dengan menggunakan teknik Propotional stratified random sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi, SPPT, pelayanan fiskus, dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan membayar PBB P2 di Desa Nolakerto baik secara parsial maupun simultan. Persamaan penelitian ini dengan penelitian saya terletak pada metode penelitian kuantitatif dan dengan pengambilan sample menggunakan proporsional random sampling. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang saya lakukan terletak pada lokasi penelitian dan variabel penelitian. Penelitian yang saya lakukan terletak di Desa Mergayu Kecamatan Bandung Kabupaten Tulungagung dengan menggunakan variabel Kesadaran Wajib Pajak (X1), pengetahuan wajib pajak (X2), kualitas pelayanan pajak (X3), pendapatan wajib pajak (X4), persepsi wajib pajak terhadap sanksi (X5) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y).

Penelitian Yusnidar, Sunarti, dan Prasetya yang bertujuan untuk menguji pengaruh variabel SPPT, Pengetahuan Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan,

Kesadaran Wajib Pajak, dan Sanksi pajak secara parsial dan simultan terhadap variabel kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan di perdesaan dan perkotaan. Berlokasi di Kecamatan Jombang Kabupaten Jombang. Menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa SPPT, pengetahuan wajib pajak, kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak, dan sanksi pajak berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap variabel kepatuhan wajib pajak.<sup>47</sup> Persamaan penelitian ini dengan penelitian saya terletak pada metode penelitian kuantitatif dan menggunakan teknik pengambilan sample proporsional random sampling. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang saya lakukan terletak pada lokasi penelitian dan variabel penelitian. Penelitian yang saya lakukan terletak di Desa Mergayu Kecamatan Bandung Kabupaten Tulungagung dengan menggunakan variabel Kesadaran Wajib Pajak (X1), pengetahuan wajib pajak (X2), kualitas pelayanan pajak (X3), pendapatan wajib pajak (X4), persepsi wajib pajak terhadap sanksi (X5) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y).

Penelitian Pangestika dan Darmawan yang bertujuan untuk menguji sikap wajib pajak, motivasi wajib pajak, pengetahuan wajib pajak, pendidikan wajib pajak, dan persepsi wajib pajak tentang sanksi denda PBB terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB wilayah kota Bandar Lampung. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling* dengan jumlah sample sebanyak 100

---

<sup>47</sup> Johan Yusnidar, Sunarti, Arik Prasetya, *Pengaruh Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam pembayaran pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan*, Jurnal Perpajakan (JEJAK) Vol 1 No. 1, 2015, diakses dari <https://media.neliti.com/media/publications/193174-ID-pengaruh-faktor-faktor-yang-mempengaruhi.pdf>

responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan dan persepsi wajib pajak dalam pelaksanaan sanksi denda PBB berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan sikap wajib pajak, motivasi wajib pajak, dan kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB.<sup>48</sup> Persamaan penelitian ini dengan penelitian saya terletak pada metode penelitian kuantitatif. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang saya lakukan terletak pada teknik pengambilan sample, lokasi penelitian dan variabel penelitian. Penelitian yang saya lakukan menggunakan teknik pengambilan sample proporsional random sampling, terletak di Desa Mergayu Kecamatan Bandung Kabupaten Tulungagung dengan menggunakan variabel Kesadaran Wajib Pajak (X1), pengetahuan wajib pajak (X2), kualitas pelayanan pajak (X3), pendapatan wajib pajak (X4), persepsi wajib pajak terhadap sanksi (X5) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y).

Penelitian April Liyani dan Endang Masitoh yang bertujuan untuk menguji kesadaran wajib pajak, lingkungan wajib pajak, pengetahuan wajib pajak, motivasi wajib pajak dan sanksi perpajakan secara persial terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan. Jenis penelitian menggunakan penelitian kualitatif yang dikuantitatifkan. Sampel penelitian menggunakan data *convenience sampling* dengan 90 responden. Hasil penelitian menunjukkan kesadaran wajib pajak, lingkungan wajib pajak, dan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap terhadap kepatuhan kepatuhan wajib pajak.

---

<sup>48</sup> Alfira Widya, Jaka Dermawan, *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan (Studi pada Wajib Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Panjang)*, Jurnal Perpajakan (JEJAK) Vol 1 No.1, 2018 diakses dari <https://jurnal.darmajaya.ac.id/index.php/PSND/article/view/1288> tanggal 20/04/2020

Sedangkan pengetahuan wajib pajak dan motivasi wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan di Desa Gebangharjo, Pracimantoro, Wonogiri.<sup>49</sup> Persamaan penelitian ini dengan penelitian saya terletak pada metode penelitian kuantitatif. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang saya lakukan terletak pada teknik pengambilan sample, lokasi penelitian dan variabel penelitian. Penelitian yang saya lakukan menggunakan teknik pengambilan sample proporsional random sampling, terletak di Desa Mergayu Kecamatan Bandung Kabupaten Tulungagung dengan menggunakan variabel Kesadaran Wajib Pajak (X1), pengetahuan wajib pajak (X2), kualitas pelayanan pajak (X3), pendapatan wajib pajak (X4), persepsi wajib pajak terhadap sanksi (X5) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y).

Penelitian Jessica Theresa yang bertujuan untuk menguji sosialisasi perpajakan, pengetahuan perpajakan, sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan pembayaran wajib pajak di Kabupaten Kubu Raya secara parsial dan simultan. Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pemilihan sample menggunakan simple random sampling dengan 100 responden. Metode analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan sosialisasi perpajakan, pengetahuan perpajakan, sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Persamaan penelitian ini dengan penelitian saya terletak pada metode penelitian kuantitatif dan pengambilan sample menggunakan teknik random sampling. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang saya lakukan terletak pada lokasi

---

<sup>49</sup> April Liyani, Endang Masitoh, *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Desa Gebangharjo Pracimantoro Wonogiri*. Seminar Nasional IENACO, 2017 diakses dari <https://publikasiilmiah.ums.ac.id/handle/11617/8589?show=full> tanggal 20/04/2020.

penelitian dan variabel penelitian. Penelitian yang saya lakukan terletak di Desa Mergayu Kecamatan Bandung Kabupaten Tulungagung dengan menggunakan variabel Kesadaran Wajib Pajak (X1), pengetahuan wajib pajak (X2), kualitas pelayanan pajak (X3), pendapatan wajib pajak (X4), persepsi wajib pajak terhadap sanksi (X5) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y).

Penelitian Salamah yang bertujuan untuk menguji pengetahuan dan kesadaran wajib pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Manggala. Sampel penelitian sebanyak 100 responden. Pengambilan sample menggunakan teknik *simple random sample*. Penelitian menggunakan metode kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh positif yang signifikan antara pengetahuan wajib pajak dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan.<sup>50</sup> Persamaan penelitian ini dengan penelitian saya terletak pada metode penelitian kuantitatif dan pengambilan sample menggunakan teknik *random sampling*. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang saya lakukan terletak pada lokasi penelitian dan variabel penelitian. Penelitian yang saya lakukan terletak di Desa Mergayu Kecamatan Bandung Kabupaten Tulungagung dengan menggunakan variabel Kesadaran Wajib Pajak (X1), pengetahuan wajib pajak (X2), kualitas pelayanan pajak (X3), pendapatan wajib pajak (X4), persepsi wajib pajak terhadap sanksi (X5) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y).

---

<sup>50</sup> Siti Salamah, *Pengaruh Pengetahuan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB)*, Jurnal Akuntansi Vol 1 No.2, 2018 diakses dari <http://e-journal.unipma.ac.id/index.php/inventory/article/view/2443> tanggal 21/04/2020.

Penelitian Prayuda dan Jati yang bertujuan untuk menguji Pengaruh Sikap, Kesadaran Wajib Pajak dan Pengetahuan Perpajakan pada kepatuhan Membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Denpasar. Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan instrument penelitian koesioner. Hasil penelitian persepsi wajib pajak tentang sikap, kesadaran waib pajak dan pengetahuan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak pada Dinas Pendapatan Kota Denpasar.<sup>51</sup> Persamaan penelitian ini dengan penelitian saya terletak pada metode penelitian kantitatif dan pengambilan sample menggunakan teknik random sampling. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang saya lakukan terletak pada lokasi penelitian dan variabel penelitian. Penelitian yang saya lakukan terletak di Desa Mergayu Kecamatan Bandung Kabupaten Tulungagung dengan menggunakan variabel Kesadaran Wajib Pajak (X1), pengetahuan wajib pajak (X2), kualitas pelayanan pajak (X3), pendapatan wajib pajak (X4), persepsi wajib pajak terhadap sanksi (X5) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y).

Penelitian Cahya yang bertujuan untuk menguji pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, sosialisasi wajib pajak, SPPT pajak, pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan di Kabupaten Wonogiri. Meode penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan instrument penelitian kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan pengetahuan pajak, sanksi pajak, dan pelayanan pajak berpegaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

---

<sup>51</sup> Gede Prayuda, Ketut Jati, *Pengaruh Sikap, Kesadaran Wajib Pajak dan Pengetahuan Perpajakan pada kepatuhan Membayar Pajak Bumi dan Bangunan*, Jurnal Akuntansi Vol 15 No. 2, 2016, diakses dari <https://ojs.unud.ac.id/index.php/Akuntansi/article/view/17762> tanggal 21/04/2020.

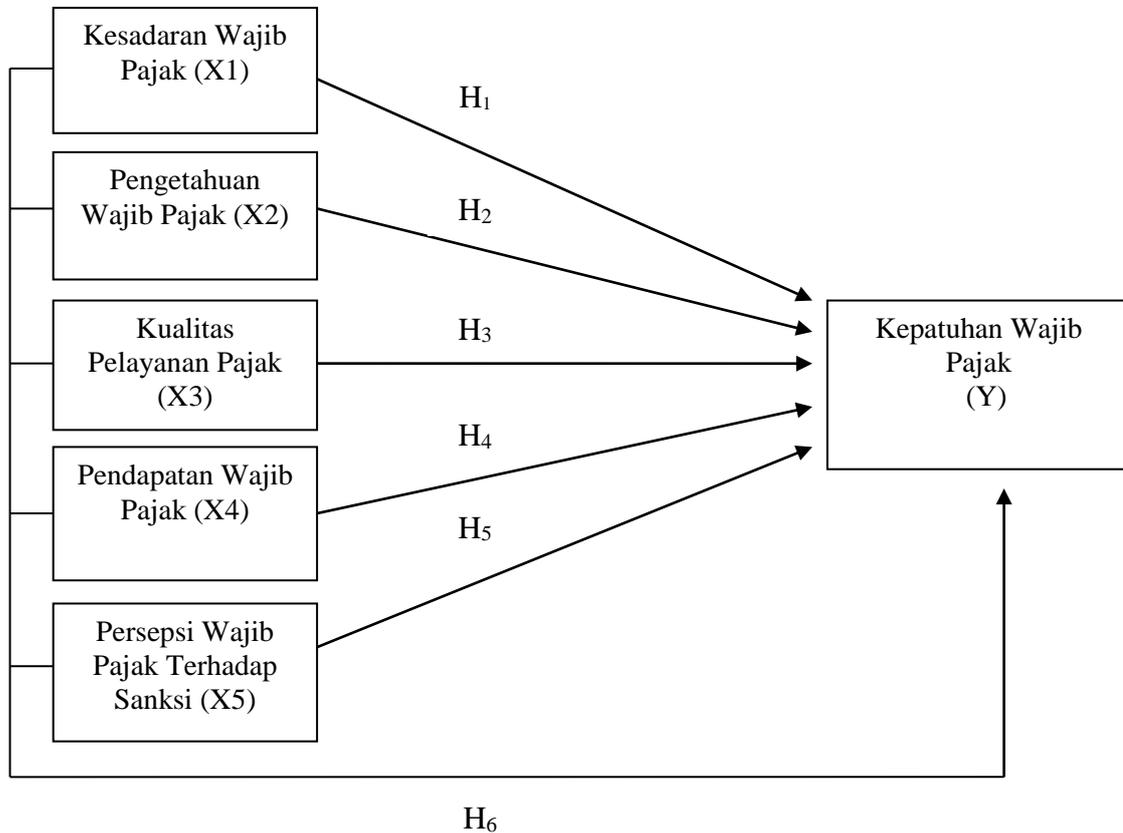
Sedangkan sosialisasi pajak, kesediaan wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.<sup>52</sup> Persamaan penelitian ini dengan penelitian saya terletak pada metode penelitian kuantitatif. Perbedaan penelitian ini dengan saya dilakukan terletak pada teknik pengambilan sample, lokasi penelitian dan variabel penelitian. Penelitian saya menggunakan teknik pengambilan sample proporsional random sampling, terletak di Desa Mergayu Kecamatan Bandung Kabupaten Tulungagung menggunakan variabel Kesadaran Wajib Pajak (X1), pengetahuan wajib pajak (X2), kualitas pelayanan pajak (X3), pendapatan wajib pajak (X4), persepsi wajib pajak terhadap sanksi (X5) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y).

---

<sup>52</sup> Dhinar Cahya Kusuma, *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan di Kabupaten Wonogiri*, Publikasi Ilmiah, 2018 diakses dari [www.publikasiilmiah.ums.ac.id](http://www.publikasiilmiah.ums.ac.id) tanggal 21/04/2020.

## J. Kerangka Konseptual

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual



Sumber: Gambar Diolah Peneliti, 2020

Keterangan:

1. Variabel Dependen atau variabel terikat (Y) yakni variabel yang nilainya dipengaruhi oleh variabel independen. Variabel dependeng penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak.
2. Variabel Independen atau variabel bebas (X) yskni variabel ysgn menjadi sebab terjadinya atau terpengaruhnya variabel dependen. Variabel Independen dalam penelitian ini adalah;

- a. Variabel X1 = Kesadaran Wajib Pajak
- b. Variabel X2 = Pengetahuan Wajib Pajak
- c. Variabel X3 = Kualitas Pelayanan Pajak
- d. Variabel X4 = Pendapatan Wajib Pajak
- e. Variabel X5 = Persepsi Wajib Pajak Terhadap Sanksi

### **K. Hipotesis Penelitian**

Hipotesis yang akan di uji dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- H<sub>1</sub> = Faktor Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan pembayaran PBB di Desa Mergayu Kecamatan Bandung Kabupaten Tulungagung.
- H<sub>2</sub> = Faktor pengetahuan Wajib Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan pembayaran PBB di Desa Mergayu Kecamatan Bandung Kabupaten Tulungagung.
- H<sub>3</sub> = Faktor Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan pembayaran PBB di Desa Mergayu Kecamatan Bandung Kabupaten Tulungagung.
- H<sub>4</sub> = Faktor Pendapatan Wajib Pajak Berpengaruh terhadap kepatuhan pembayaran PBB di Desa Mergayu Kecamatan Bandung Kabupaten Tulungagung.
- H<sub>5</sub> = Faktor Persepsi wajib pajak terhadap sanksi berpengaruh terhadap kepatuhan pembayaran PBB di Desa Mergayu Kecamatan Bandung Kabupaten Tulungagung.

H<sub>6</sub> = Kesadaran wajib pajak, pengetahuan wajib pajak, pelayanan pajak, pendapatan wajib pajak, dan persepsi wajib pajak terhadap sanksi secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan di Desa Mergayu Kecamatan Bandung Kabupaten Tulungagung.