

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Teori Atribusi (*Attribution Theory*)

Atribusi adalah memperkirakan apa yang menyebabkan orang lain itu berperilaku tertentu. Menurut Myers (1996), kecenderungan memberi atribusi disebabkan oleh kecenderungan manusia untuk menjelaskan segala sesuatu, termasuk apa yang ada dibalik perilaku orang lain. *Attribution theory* (teori sifat) merupakan posisi tanpa perlu disadari pada saat melakukan sesuatu menyebabkan orang-orang yang sedang menjalani sejumlah tes bisa memastikan apakah perkataan-perkataan dan perbuatan-perbuatan orang lain dapat merefleksikan sifat-sifat karakteristik yang tersembunyi dalam dirinya, atau hanya berupa reaksi-reaksi yang dipaksakan terhadap situasi tertentu.

Kajian tentang atribusi pada awalnya dilakukan oleh Fritz Heider (1958). Menurut Heider, setiap individu pada dasarnya adalah seseorang ilmuwan semu (*pseudo scientist*) yang berusaha untuk mengerti tingkah laku orang lain dengan mengumpulkan dan memadukan potongan-potongan informasi sampai mereka tiba pada sebuah penjelasan masuk akal tentang sebab-sebab orang lain bertindak laku tertentu. Dengan kata lain seseorang itu selalu berusaha untuk mencari sebab mengapa seseorang berbuat dengan cara-cara tertentu.

Atribusi mengacu pada bagaimana orang menjelaskan penyebab perilaku orang lain atau dirinya sendiri. Menurut Sairi (2014) atribusi adalah proses di mana orang menarik kesimpulan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku orang lain. Teori atribusi adalah teori kepatuhan Wajib Pajak terkait dengan sikap Wajib Pajak dalam membuat penilaian terhadap pajak itu sendiri.

Pada dasarnya, teori atribusi menyatakan bahwa bila individu mengamati perilaku orang lain, mereka mencoba untuk menentukan apakah itu ditimbulkan secara internal atau eksternal. Perilaku yang disebabkan secara internal adalah perilaku yang diyakini berada di bawah kendali pribadi individu itu sendiri dalam keadaan sadar, seperti ciri kepribadian, kesadaran, dan kemampuan. Sedangkan perilaku yang disebabkan secara eksternal adalah perilaku yang dipengaruhi dari luar, yang artinya individu akan terpaksa berperilaku karena situasi, seperti adanya pengaruh social dari orang lain.

Menurut Robbins (2003) penentuan apakah perilaku disebabkan secara internal atau eksternal dipengaruhi oleh tiga faktor yaitu:

a. Kekhususan

Kekhususan artinya seseorang akan mempersepsikan perilaku individu lain secara berbeda dalam situasi yang berlainan. Apabila perilaku seseorang dianggap biasa maka akan dinilai sebagai atribusi internal. Sebaliknya, apabila perilaku dianggap suatu hal yang luar

biasa maka individu lain yang bertindak sebagai pengamat akan memberikan atribusi eksternal.

b. Konsensus

Konsensus artinya jika semua orang mempunyai kesamaan pandangan dalam merespon perilaku seseorang dalam situasi yang sama. Apabila konsensusnya tinggi, maka termasuk atribusi internal. Sebaliknya, apabila konsensusnya rendah, maka termasuk atribusi eksternal.

c. Konsistensi

Konsistensi yaitu jika seseorang menilai perilaku-perilaku orang lain dengan respon yang sama dari waktu ke waktu. Semakin konsisten perilaku itu, orang akan menghubungkan hal tersebut dengan sebab-sebab internal.

Penelitian dibidang perpajakan yang menggunakan dasar teori atribusi salah satunya adalah penelitian Mulya (2012). Mulya (2012) melakukan penelitian mengenai analisis pengaruh kesadaran perpajakan, sikap rasional, lingkungan, sanksi denda dan sikap fiskus terhadap kepatuhan Wajib Pajak di Wilayah KPP Semarang. Selain itu Istanto (2010) melakukan penelitian mengenai analisis faktor- faktor yang mempengaruhi Wajib Pajak orang pribadi dalam memenuhi kewajiban membayar pajak. Hutagaol (2007) menggunakan dasar teori atribusi dikarenakan relevan untuk menjelaskan faktor- faktor yang dapat

mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban membayar pajak.

2. Teori Pembelajaran Sosial

Teori pembelajaran social mengatakan bahwa seseorang dapat belajar melalui pengamatan dan pengalaman langsung (Robbins, 2003).

Terdapat empat proses dalam teori pembelajaran sosial yaitu:

- 1) Proses Perhatian(*attentional*)
- 2) Proses Penahanan(*retention*)
- 3) Proses Reproduksi Motorik
- 4) Proses Penguatan (*reinforcement*)

Proses perhatian (*attentional*) yaitu orang hanya akan belajar dari seseorang yang mampu menarik perhatian dari orang lain, sehingga orang tersebut akan menaruh perhatian atas perilaku dan tindakan dari orang lain tersebut. Proses penahanan (*retention*) adalah proses mengingat suatu tindakan seseorang setelah orang tersebut tidak lagi mudah tersedia. Proses Reproduksi Motorik adalah proses mengubah pengamatan menjadi perbuatan. Proses Penguatan (*reinforcement*) adalah proses yang mana individu-individu disediakan rangsangan positif atau ganjaran supaya berperilaku sesuai dengan model. Teori pembelajaran sosial yang dilakukan oleh Robbins sangat relevan untuk menjelaskan perilaku Wajib Pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak termasuk PBB.

Penelitian dibidang perpajakan yang menggunakan dasar teori pembelajaran sosial salah satunya adalah penelitian Jatmiko (2014). Jatmiko (2006) melakukan penelitian mengenai pengaruh sikap Wajib Pajak pada pelaksanaan sanksi denda, pelayanan fiskus dan kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi di kota Semarang. Analisis data dilakukan dengan menggunakan teknik analisis regresi berganda. Variabel bebas yang digunakan adalah sikap Wajib Pajak terhadap pelaksanaan sanksi denda, sikap Wajib Pajak terhadap pelayanan fiskus, dan sikap Wajib Pajak terhadap kesadaran perpajakan, sedangkan variabel terikat yang digunakan adalah kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa sikap Wajib Pajak terhadap pelaksanaan sanksi denda, sikap Wajib Pajak terhadap pelayanan fiskus dan sikap Wajib Pajak terhadap kesadaran perpajakan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Jatmiko (2006) menjelaskan bahwa teori pembelajaran sosial ini relevan untuk menjelaskan perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak. Seseorang akan taat membayar pajak tepat pada waktunya, jika lewat pengamatan dan pengalaman langsungnya, hasil pungutan pajak itu telah memberikan kontribusi nyata pada pembangunan di wilayahnya. Seseorang juga akan taat pajak apabila telah menaruh perhatian terhadap pelayanan pajak, baik fiskus maupun sistem pelayanan pajaknya. Terkait dengan proses penguatan, dimana individu-individu

disediakan rangsangan positif atau ganjaran supaya berperilaku sesuai dengan model.

Teori pembelajaran sosial ini relevan untuk menjelaskan perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak. Seseorang akan taat membayar pajak tepat pada waktunya. Penelitian yang menggunakan basis teori pembelajaran sosial ini adalah penelitian Suhardito (1996).

Analisis data dilakukan dengan menggunakan teknik analisis regresi berganda. Variabel bebas yang digunakan adalah kesadaran perpajakan, rasio beban PBB dibandingkan pendapatan WP, rasio beda hitung *difference*, sikap WP terhadap prioritas pembangunan pemerintah, persepsi WP tentang pelaksanaan sanksi denda PBB, *tax avoidance*, pendidikan, lama tinggal WP, kesadaran bernegara, pemahaman WP tentang UU, persepsi WP bahwa penghindaran PBB telah umum, pendapat WP terhadap beban PBB dan status rumah WP. Variabel terikat yang digunakan adalah *collection rate*. Hasil penelitian Bambang Suhardito adalah bahwa variabel bebas yang berpengaruh signifikan terhadap *collection rate* adalah kesadaran perpajakan, rasio beban PBB dibandingkan beban WP, rasio beda hitung *difference*, sikap WP terhadap prioritas pembangunan pemerintah, persepsi WP tentang pelaksanaan sanksi denda PBB, *tax avoidance*, pendidikan, dan lama tinggal WP.

3. Pajak

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Pasal 1 ayat 1 pajak adalah kontribusi kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Dari pengertian di atas, ciri-ciri yang melekat pada pengertian pajak adalah sebagai berikut:

- a. Pajak dipungut berdasarkan undang-undang yang sifatnya dapat dipaksakan
- b. Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi secara langsung oleh pemerintah
- c. Pajak dipungut oleh pemerintah pusat/daerah
- d. Pajak digunakan untuk pembiayaan pengeluaran negara bagi kemakmuran rakyat.

Menurut Prof. Soemitro dan Mardiasmo (2006:1) pajak merupakan iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Menurut Ageng (2011) fungsi pajak ada dua, yaitu:

1) Fungsi Penerimaan (*Budgeteir*)

Fungsi pajak sebagai *budgetair* yaitu memasukkan uang sebanyak-banyaknya ke kas negara, dengan tujuan sebagai sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran pemerintah. Sebagai fungsi penerimaan, pajak merupakan sumber penerimaan pemerintah yang dominan karena persentase penerimaan dari sektor ini cukup besar jika dibandingkan dengan penerimaan dari sektor-sektor lainnya.

2) Fungsi Mengatur (*Regulerend*)

Pajak sebagai fungsi *regulerend* merupakan alat kebijakan pemerintah untuk mencapai tujuan tertentu. Sebagai fungsi mengatur, pajak bukan saja merupakan alat untuk mengurangi kesenjangan sosial tetapi juga mengarah pada pemerataan dalam masyarakat, karena secara tidak langsung pajak dapat merupakan pembebanan pada barang publik. Pajak ini juga dimaksudkan sebagai usaha pemerintah untuk ikut andil dalam hal mengatur dan bilamana perlu mengubah susunan pendapatan dan kekayaan dalam sektor swasta.

Mardiasmo (2011) pajak di kelompokkan menjadi dua jenis:

- 1) Menurut golongannya
 - a. Pajak langsung, yaitu pajak yang harus dipikul atau ditanggung sendiri oleh Wajib Pajak dan tidak dapat dilimpahkan atau dibebankan kepada orang lain.
 - b. Pajak tidak langsung, yaitu pajak yang pada akhirnya dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain atau pihak ketiga.
- 2) Menurut sifatnya
 - a. Pajak Subjektif, yaitu pajak yang pengenaannya memerhatikan keadaan dari Wajib Pajak atau pengenaan pajak yang memerhatikan keadaan subjeknya.
 - b. Pajak Objektif, yaitu pajak yang pengenaannya memperhatikan objeknya baik berupa benda, keadaan, perbuatan, atau peristiwa yang mengakibatkan timbulnya kewajiban membayar pajak, tanpa memerhatikan keadaan dari Wajib Pajak.
- 3) Menurut lembaga pemungutannya
 - a. Pajak Pusat, yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara pada umumnya.
 - b. Pajak Daerah, yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah baik daerah tingkat I (pajak provinsi) maupun daerah tingkat II

(pajak kabupaten/kota) dan digunakan untuk memviayi rumah tangga daerah.

Sistem pemungutan pajak (Mardiasmo,2009) sebagai berikut:

1) *Official Assessment System*

Official Assessment System adalah sistem pemungutan yang member wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak.

Ciri-cirinya:

- a. Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada fiskus.
- b. Wajib Pajak bersifat pasif.
- c. Utang pajak timbul setelah dikeluarka surat ketetapan pajak oleh fiskus.

2) *Self Assessment System*

Self Assessment System adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada Wajib Pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang.

Ciri-cirinya:

- a. Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada Wajib Pajak sendiri.
- b. Wajib Pajak aktif, mulai dari menghitung, menyetor, dan melaporkansendiri pajak yang terutang.
- c. Fiskus tidak ikut campur dan hanya mengawasi.

3) *With Holding System*

With Holding System adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga (bukan fiskus dan bukan Wajib Pajak yang bersangkutan). Ciri-cirinya adalah wewenang menentukan besarnya pajak yang terutang ada pada pihak ketiga, pihak selain fiskus dan Wajib Pajak.

4. Wajib Pajak

Pengertian Wajib Pajak menurut UU No. 28 tahun 2007 tentang ketentuan umum perpajakan dan tata cara perpajakan yaitu “Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayaran pajak, pemotongan pajak, dan pemungutan pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan”.

Wajib Pajak terdiri dari orang pribadi dan badan yang merupakan subjek pajak karena memiliki penghasilan diatas penghasilan tidak kena pajak. Subjek pajak dapat dibedakan menjadi dua (Mardiasmo, 2009) yaitu:

1. Subjek pajak dalam negeri

a. Subjek pajak orang pribadi, yaitu:

- Orang pribadi yang bertempat tinggal atau berada di Indonesia lebih dari 183 hari dalam jangka waktu 12 bulan, atau

- Orang pribadi yang dalam suatu tahun pajak berada di Indonesia dan mempunyai niat bertempat tinggal di Indonesia.

b. Subjek pajak badan, yaitu:

Badan yang didirikan atau bertempat kedudukan di Indonesia, kecuali unit tertentu dari badan pemerintah yang memenuhi kriteria yaitu:

- 1) Pembentukannya berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 2) Pembiayaannya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah.
- 3) Penerimaannya dimasukkan dalam Anggaran Pemerintah Pusat atau Pemerintah Daerah.
- 4) Pembukuannya diperiksa oleh aparat pengawasan fungsional negara.

c. Subjek Pajak Warisan yaitu warisan yang belum dibagi sebagai satu kesatuan, menggantikan yang berhak.

2. Subjek pajak luar negeri yang terdiri dari:

- a. Orang pribadi yang tidak bertempat tinggal di Indonesia, orang pribadi yang tidak lebih dari 183 hari dalam jangka waktu 12 bulan, dan badan yang tidak didirikan dan tidak bertempat kedudukan di Indonesia, yang menjalankan usaha atau melakukan kegiatan melalui bentuk usaha tetap di Indonesia.

b. Orang pribadi yang tidak bertempat tinggal di Indonesia, orang pribadi yang tidak lebih dari 183 hari dalam jangka waktu 12 bulan, dan badan yang tidak didirikan dan tidak bertempat kedudukan di Indonesia, yang dapat menerima atau memperoleh penghasilan dari Indonesia tidak dari menjalankan usaha atau melakukan kegiatan melalui bentuk usaha tetap di Indonesia.

5. Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)

a. Definisi Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)

Dasar hukum PBB adalah Undang-Undang No. 12 tahun 1985 sebagaimana telah diubah menjadi Undang-Undang No. 12 tahun 1994 (Mardiasmo, 2009). Menurut Undang-Undang No. 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) Pedesaan dan Perkotaan 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.

Menurut Mardiasmo (2009:311) Bumi adalah permukaan bumi dan tubuh bumi yang ada dibawahnya. Permukaan bumi meliputi tanah dan perairan (termasuk rawa-rawa, tambak, perairan) serta laut wilayah Republik Indonesia. Sedangkan, Bangunan adalah konstruksi teknik yang ditanam atau dilekatkan secara tetap pada tanah atau perairan. Yang termasuk pengertian bangunan adalah:

- 1) Jalan lingkaran yang terletak dalam suatu kompleks bangunan seperti hotel, pabrik, dan emplaimennya yang merupakan satu kesatuan dengan kompleks bangunan tersebut.
- 2) Jalan tol
- 3) Kolam renang
- 4) Pagar mewah
- 5) Tempat olah raga
- 6) Galangan kapal, dermaga
- 7) Taman mewah
- 8) Tempat penampungan/kilang minyak, air dan gas, pipa minyak
- 9) Fasilitas yang memberikan manfaat

PBB adalah pajak yang dipungut atas tanah dan bangunan karena adanya keuntungan atau kedudukan sosial ekonomi yang lebih baik bagi orang atau badan yang mempunyai suatu hak atasnya atau memperoleh manfaat daripadanya Tjahjono (2005).. Menurut Soemitro (2006) PBB adalah pajak yang dikenakan atas harta tidak bergerak, oleh sebab itu yang dipentingkan adalah objeknya dan oleh karena itu keadaan atau status orang atau badan yang dijadikan subjek tidak penting dan tidak mempengaruhi besarnya pajak, maka disebut juga pajak objektif.

Hukum Pajak PBB adalah pajak yang bersifat kebendaan dan besarnya pajak terutang ditentukan oleh keadaan objek yaitu bumi/tanah dan/bangunan. Keadaan subjek (siapa yang membayar)

tidak ikut menentukan besar pajak (Suandy, 2005). Dari pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa pengertian PBB adalah pajak yang dipungut dari orang pribadi atau badan atas tanah dan/atau bangunan yang dimiliki, dikuasai, dan/atau memperoleh manfaat dari bumi dan bangunan.

b. Objek Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)

Menurut Undang-undang No.28 tahun 2009, objek PBB Pedesaan dan Perkotaan 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.

Menurut (Mardiasmo, 2009:333) objek pajak meliputi:

1. Yang menjadi objek pajak adalah bumi dan bangunan.
2. Yang dimaksud dengan klasifikasi bumi dan bangunan adalah pengelompokan bumi dan bangunan menurut nilai jualnya dan digunakan sebagai pedoman, serta untuk memudahkan penghitungan pajak yang terutang.

Dalam menentukan klasifikasi bumi/tanah diperhatikan faktor-faktor sebagai berikut:

- a) Letak
- b) Peruntukan
- c) Pemanfaatan
- d) Kondisi lingkungan dan lain-lain

Dalam menentukan klasifikasi bangunan diperhatikan faktor-faktor sebagai berikut:

- a) Bahan yang digunakan
- b) Rekayasa
- c) Letak
- d) Kondisi lingkungan dan lain-lain

3. Pengecualian Objek Pajak

a) Digunakan semata-mata untuk kepentingan umum dan tidak mencari keuntungan, antara lain:

- Di bidang ibadah, contoh: masjid, gereja, vihara
- Di bidang kesehatan, contoh: rumah sakit
- Di bidang pendidikan, contoh: madrasah, pesantren
- Di bidang sosial, contoh: panti asuhan, tanah wakaf
- Di bidang kebudayaan nasional, contoh: museum, candi.

b) Digunakan untuk kuburan, peninggalan purbakala, atau yang sejenis dengan itu.

c) Merupakan hutan lindung, hutan suaka alam, hutan wisata, taman nasional, tanah penggembalaan yang dikuasai oleh desa, dan tanah negara yang belum dibebani suatu hak dan lain-lain.

d) Digunakan oleh perwakilan diplomatik atau konsulat berdasarkan asas perlakuan timbal balik.

e) Digunakan oleh perwakilan organisasi internasional yang ditentukan oleh Menteri Keuangan

4. Objek pajak yang digunakan oleh negara untuk penyelenggaraan pemerintah, penentuan pengenaan pajaknya diatur lebih lanjut dengan peraturan pemerintah.
5. Besarnya Nilai Jual Objek Pajak Tidak Kena Pajak (NJOPTKP) ditetapkan untuk masing-masing kabupaten/kota dengan besar setinggi-tingginya Rp.12.000.000,- (dua belas juta rupiah) untuk setiap wajib pajak. Apabila seorang Wajib Pajak memiliki beberapa Objek Pajak, yang diberikan NJOPTKP hanya *salah satu Objek Pajak yang nilainya terbesar*, sedangkan objek pajak lainnya tetap dikenakan secara penuh tanpa dikurangi NJOPTKP.

c. Subjek Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)

Menurut Undang-undang No.28 tahun 2009 pasal 78, yang termasuk ke dalam Subyek PBB Pedesaan dan Perkotaan 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. Subjek PBB ini juga merupakan WP yang harus memenuhi kewajiban pajaknya atas pemilikan dan pemanfaatan bumi dan bangunan.

Menurut (Mardiasmo, 2009:336) subjek pajak meliputi:

1. Yang menjadi subjek pajak adalah orang atau badan yang secara nyata mempunyai suatu hak atas bumi, dan atau memperoleh manfaat atas bumi, dan atau memiliki, menguasai, dan memperoleh manfaat

atas bangunan. Dengan demikian tanda pembayaran/pelunasan pajak bukan merupakan bukti pemilikan hak.

2. Subjek pajak sebagaimana dimaksud dalam no. 1 yang dikenakan kewajiban membayar pajak menjadi wajib pajak.
3. Dalam hal atas objek pajak belum jelas diketahui Wajib Pajaknya, Direktur Jendral Pajak dapat menetapkan subjek pajak sebagaimana dimaksud dalam no. 1 sebagai Wajib Pajak. Hal ini berarti memberikan kewenangan kepada Dirjen Pajak untuk menentukan subjek Wajib Pajak, apabila suatu objek pajak belum jelas Wajib Pajaknya.
4. Subjek pajak yang ditetapkan sebagaimana dimaksud dalam no. 3 dapat memberikan keterangan secara tertulis kepada Direktur Jendral Pajak bahwa dia bukan Wajib Pajak terhadap objek pajak dimaksud.
5. Bila keterangan yang diajukan oleh Wajib Pajak dalam no. 4 disetujui, maka Direktur Jendral Pajak membatalkan penetapan sebagai Wajib Pajak sebagaimana dalam no. 3 dalam jangka waktu satu bulan sejak diterimanya surat keterangan dimaksud.
6. Bila keterangan yang diajukan itu tidak disetujui, maka Direktur Jendral Pajak menggunakan surat keputusan penolakan dengan disertai alasan-alasannya.
7. Apabila setelah jangka waktu satu bulan sejak tanggal diterimanya keterangan sebagaimana dalam no. 4 Direktur Jendral Pajak tidak

memberikan keputusan, maka keterangan yang diajukan itu dianggap disetujui.

Apabila Direktur Jendral 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.

6. Kepatuhan Wajib Pajak (WP)

a. Definisi Kepatuhan Wajib Pajak

Dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia, kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Menurut Tahar (2014) kepatuhan membayar pajak merupakan salah satu tanggung jawab bagi pemerintah dan rakyat kepada Tuhan, dimana memiliki hak serta kewajiban yang harus dimiliki pemerintah serta rakyat. Kepatuhan pajak adalah kesediaan Wajib Pajak untuk memenuhi kewajibannya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakannya pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan ataupun ancaman dalam penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi (James, 2014).

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03/2007, Wajib Pajak Patuh adalah Wajib Pajak yang ditetapkan oleh Direktur Jenderal Pajak sebagai Wajib Pajak yang memenuhi kriteria tertentu. Kriteria tersebut adalah sebagai berikut:

- 1) Tepat waktu dalam penyampaian Surat Pemberitahuan, meliputi:

- a) Penyampaian SPT Tahunan tepat waktu dalam 3 (tiga) tahun terakhir;
 - b) Penyampaian SPT Masa yang terlambat dalam tahun terakhir untuk Masa Pajak Januari sampai November tidak lebih dari 3 (tiga) Masa Pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut-turut; dan
 - c) SPT Masa yang terlambat sebagaimana dimaksud pada huruf b telah disampaikan tidak lewat dari batas waktu penyampaian SPT Masa Pajak berikutnya.
- 2) Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak, meliputi keadaan pada tanggal 31 Desember tahun sebelum penetapan sebagai Wajib Pajak Patuh dan tidak termasuk utang pajak yang belum melewati batas akhir pelunasan.
- 3) Laporan Keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat Wajar Tanpa Pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut dengan ketentuan:
- a) Laporan Keuangan yang diaudit harus disusun dalam bentuk panjang (*long form report*) dan menyajikan rekonsiliasi laba rugi komersial dan fiskal bagi Wajib Pajak yang wajib menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan; dan

- b) Pendapat Akuntan atas Laporan Keuangan yang diaudit ditandatangani oleh Akuntan Publik yang tidak sedang dalam pembinaan lembaga pemerintah pengawas Akuntan Publik.
- 4) Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.

Kemudian kepatuhan WP (Devano dan Rahayu, 2006) yaitu suatu keadaan dimana WP memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Pada intinya pengertian dari kepatuhan Wajib Pajak adalah dimana seorang Wajib Pajak yang memenuhi peraturan perpajakan yang sudah menjadi kewajibannya untuk melunasi pajak terutang secara tepat waktu sesuai nominal yang telah ditetapkan oleh Direktorat Jendral Pajak yang telah di lindungi oleh UU.

b. Jenis Kepatuhan Wajib Pajak (WP)

Menurut Sapriadi (2013) ada dua jenis kepatuhan, yaitu:

1. Kepatuhan formal

Kepatuhan formal adalah suatu keadaan di mana Wajib Pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan. Misalnya ketentuan batas waktu penyampaian SPT PPh Tahunan tanggal 31 Maret. Apabila Wajib Pajak telah melaporkan SPT PPh Tahunan sebelum atau pada tanggal 31 Maret maka Wajib Pajak telah memenuhi kepatuhan formal, akan tetapi isinya belum tentu memenuhi kepatuhan material.

2. Kepatuhan material

Kepatuhan material adalah suatu keadaan di mana Wajib Pajak memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai dengan isi dan jiwa Undang-Undang perpajakan. Kepatuhan material dapat juga meliputi kepatuhan formal. Kepatuhan pajak material memuat norma-norma yang menerangkan antara lain keadaan, perbuatan, peristiwa hukum yang dikenai pajak (objek pajak), siapa yang dikenakan pajak (sumber), berapa besar pajak yang dikenakan (tarif), segala sesuatu tentang timbul dan hapusnya utang pajak, dan hubungan hukum antara pemerintah dan Wajib Pajak.

7. Pengetahuan Perpajakan

Menurut Igam (2014) “Pengetahuan merupakan hasil dari tahu dan ini setelah orang melakukan penginderaan terhadap obyek tertentu. Penginderaan terjadi melalui panca indera manusia, yakni indera penglihatan, pendengaran, penciuman, rasa dan raba. Sebagian besar pengetahuan manusia diperoleh melalui mata dan telinga”.

Pengetahuan adalah hasil tahu manusia terhadap sesuatu, atau segala perbuatan manusia untuk memahami suatu objek tertentu yang dapat berwujud barang-barang baik lewat indera maupun lewat akal, dapat pula objek yang dipahami oleh manusia berbentuk ideal, atau yang bersangkutan dengan masalah kejiwaan. Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal

balik yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum (Mardiasmo, 2009).

Pengetahuan pajak menurut (Yogatama, 2014), adalah informasi pajak yang dapat digunakan wajib pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan, dan untuk menempuh arah atau strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajibannya dibidang perpajakan. Pengetahuan perpajakan merupakan kemampuan atau seseorang 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 (Ageng, 2011).

Menurut Widayati (2013) ada 5(lima) indikator yang digunakan dalam pengetahuan perpajakan yaitu: (1) Pengetahuan tentang hak dan kewajiban perpajakan, (2) Pengetahuan tentang sanksi jika melakukan pelanggaran perpajakan, (3) Pengetahuan mengenai PTKP, PKP dan tarif pajak, (4) Pengetahuan peraturan pajak melalui sosialisasi, (5) Pengetahuan peraturan pajak melalui training. Apabila Wajib Pajak memiliki pengetahuan yang cukup mengenai keempat hal tersebut, maka semua ketentuan pemenuhan kewajiban perpajakan dapat dilakukan dengan baik oleh Wajib Pajak dan tingkat kepatuhan Wajib Pajak dapat meningkat.

Pada umumnya pendidikan pajak merupakan salah satu alat untuk membuat Wajib Pajak sadar dan patuh terhadap hak dan kewajibannya. Pengetahuan perpajakan mampu meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak karena akan mempengaruhi pemikiran dari WP untuk bertindak sesuai dengan norma

dan aturan yang ada. Wajib Pajak yang mempunyai pengetahuan tentang pajak secara sadar diri akan patuh membayar pajak, tanpa harus dipaksakan dan diancam oleh beberapa sanksi dan hukuman.

Wajib Pajak yang memiliki pengetahuan yang baik tentang sistem ini akan memiliki dorongan untuk melaksanakan kewajiban pajaknya, semakin tinggi pengetahuan Wajib Pajak maka akan semakin tinggi pula kepatuhan dalam membayar pajak. Namun ada anggapan bahwa semakin tinggi pemahaman seseorang atas penghitungan pajak, maka semakin besar dorongan yang menyebabkan seseorang itu melakukan upaya penekanan jumlah pajak terutang (Tahar, 2011).

Menurut Muslin (2007) semakin tinggi pengetahuan dan pemahaman Wajib Pajak terhadap peraturan perpajakan, maka akan semakin kecil kemungkinan Wajib Pajak untuk melanggar peraturan tersebut sehingga meningkatkan tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Jika pengetahuan Wajib Pajak rendah, maka kepatuhan Wajib Pajak mengenai peraturan yang berlaku juga rendah, karena walaupun Wajib Pajak tidak berniat untuk melalaikan kewajiban pajaknya, Wajib Pajak tetap tidak mampu memenuhi kewajiban perpajakannya karena dia sendiri tidak memahami undang-undang dan tata cara perpajakan, hal ini akan mengakibatkan kepatuhan wajib pajak rendah.

8. Kualitas Pelayanan

Kualitas adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik dalam suatu produk atau jasa menyangkut kemampuan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau yang telah bersifat laten (Ihsan, 2014). Pelayanan

merupakan salah satu unsur terpenting dalam mewujudkan kepuasan pelanggan. Seorang Wajib Pajak pada dasarnya juga berperan sebagai pelanggan yang berhak mendapatkan pelayanan yang layak. Pelayanan juga merupakan cara dari seseorang dalam membantu, mengurus, menyediakan, atau menyiapkan apa yang dibutuhkan seseorang.

Menurut (Kotler, 2005) terdapat lima dimensi yang perlu diperhatikan ketika orang lain melakukan penilaian terhadap kualitas pelayanan, yaitu:

- a) *Tangible* (bukti fisik), yaitu bukti fisik dan menjadi bukti awal yang bisa ditunjukkan oleh organisasi penyedia layanan yang ditunjukkan oleh tampilan gedung, fasilitas fisik pendukung, perlengkapan, dan penampilan kerja
- b) *Empathy* (empati), yaitu meliputi kemudahan *dalam* melakukan menjalin komunikasi interpersonal yang baik, dan memahami kebutuhan para pelanggan.
- c) *Responsiveness* (daya tangkap), yaitu keigian para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap dan cepat.
- d) *Reliability* (keandalan), yang artinya kemampuan memberi pelayanan yang dijanjikan dengan segera, kehandalan, akurat, dan memuaskan.
- e) *Assurance* (jaminan), yang artinya mencakup kemampuan, pengetahuan, kesopanan, juga sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf yang memberikan jaminan bahwa mereka bisa memberikan layanan dengan baik.

Menurut (Yulianawati, 2011) kualitas layanan adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus. Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2007).

Sehingga secara sederhana definisi kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses, dan lingkungan untuk memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Sebaliknya apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan tidak sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas dikatakan buruk atau tidak memuaskan. Dalam kondisi Wajib Pajak merasa puas atas pelayanan yang diberikan kepadanya, maka mereka cenderung akan melaksanakan kewajiban membayar pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini merupakan pelayanan yang dilakukan oleh fiskus. Pelayanan ini bisa berupa pelayanan yang ramah, adil dan tegas yang dilakukan oleh fiskus dan pelayanan yang mudah, cepat dan akurat agar Wajib Pajak merasa dihargai sehingga Wajib Pajak taat dalam melakukan kewajiban perpajakannya. Pelayanan (Nawang Sari, 2010) adalah suatu perilaku seseorang terhadap orang lain yang ditunjukkan untuk memberikan informasi, fasilitas, motivasi, dan sarana tanpa adanya

kepemilikan dan digunakan untuk memberikan rasa nyaman, aman serta puas sehingga orang tersebut merasa dihargai.

Menurut Yulianawati (2009) berpendapat bahwa pelayanan yang berkualitas yang seharusnya diberikan kepada Wajib Pajak adalah:

- a. Posedur administrasi pajak dibuat sederhana sehingga mudah dipahami oleh Wajib Pajak. Misalnya, jika seseorang yang ingin membuka usaha harus mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak untuk mendapatkan NPWP, diharapkan Wajib Pajak dapat memahami bagaimana untuk mendaftarkan diri.
- b. Bagi petugas fiskus harus berkompeten dalam kemampuan, pengetahuan dan pengalaman dalam hal perpajakan misalnya memahami administrasi perpajakan dan Undang-Undang perpajakan.
- c. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) memberikan kemudahan kepada Wajib Pajak dalam membayar. Misalnya, KPP telah menyediakan *e-Banking* dimana Wajib Pajak dapat dengan mudah membayar pajak dimana saja. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) menyediakan *e-Filling* yaitu sistem pelaporan yang mudah, dan menyediakan pendaftaran NPWP secara online yaitu melalui *e-Register*.
- d. KPP memberikan perluasan Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) pada masing-masing KPP, sehingga tanpa harus mendatangi masing-masing seksi.

9. Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran Wajib Pajak adalah suatu kondisi dimana Wajib Pajak mengetahui, mengakui, menghargai, dan menaati ketentuan perpajakan yang berlaku serta memiliki kesanggupan dan kemauan untuk memenuhi kewajiban pajaknya. Meningkatnya kesadaran akan menumbuhkan motivasi Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Menurut Suryadi (2006), kesadaran Wajib Pajak akan meningkat jika masyarakat memiliki persepsi positif tentang pajak. Dengan meningkatkan pengetahuan perpajakan dalam masyarakat melalui pengetahuan perpajakan, baik formal maupun informal akan memberikan dampak positif terhadap kesadaran Wajib Pajak untuk membayar pajak. Palil (2005) juga menyatakan bahwa pengetahuan pajak merupakan salah satu hal penting dalam meningkatkan kesadaran Wajib Pajak untuk membayar pajak.

Kesadaran menurut Utomo (2002) adalah rasa rela untuk melakukan sesuatu yang sebagai kewajiban dalam kehidupan bermasyarakat. Wajib Pajak harus sadar bahwa dengan membayar pajak maka mereka memberikan kontribusi dana untuk pelaksanaan fungsi perpajakan dan tugas pemerintah secara rutin, dengan cara membayar kewajiban pajaknya secara tepat waktu dan tepat jumlah. Kesadaran Wajib Pajak merupakan rasa yang timbul dari dalam diri Wajib Pajak atas kewajibannya membayar pajak dengan ikhlas tanpa adanya unsur paksaan. Kesadaran Wajib Pajak masih rendah, dapat dilihat dari banyaknya wajib pajak tidak memiliki Nomor Pokok Wajib

Pajak (NPWP) dan yang melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunannya (Tarjo, 2005).

Setiap Wajib Pajak orang pribadi dalam melaksanakan kewajiban perajakannya memiliki tingkat kesadaran yang berbeda-beda. Kesadaran merupakan unsur dalam manusia dalam memahami realitas dan bagaimana cara bertindak atau menyikapi terhadap realitas. Kesadaran yang dimiliki oleh manusia kesadaran dalam diri, akan diri sesama, masa silam, dan kemungkinan masa depannya(Widayati dan Nurlis, 2010). Menurut Muliari dan Setiawan (2010) kesadaran Wajib Pajak adalah suatu kondisi dimana Wajib Pajak mengetahui, memahami, dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela. Semakin maju pemerintah beserta masyarakatnya maka akan semakin tinggi kesadaran masyarakat membayar pajak, hal ini menurut Susanto (2012). Seseorang memiliki kesadaran tidak hanya memiliki sikap taat, patuh dan disiplin, tetapi diikuti dengan sikap kritis.

B. Penelitian Terdahulu dan Penurunan Hipotesis

Berdasarkan uraian-uraian diatas maka hipotesis dalam penelitian ini adalah:

1. Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar PBB.

Wajib Pajak akan mematuhi peraturan perpajakan, apabila Wajib Pajak mengerti pentingnya membayar pajak. Suyadi (2006) dalam penelitiannya menyatakan bahwa adanya pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan membayar pajak. Wajib Pajak yang memiliki pengetahuan tentang pentingnya membayar pajak cenderung taat membayar pajak

(Yogatama, 2014). Peningkatan pengetahuan terhadap perpajakan memiliki hubungan yang positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Semakin tinggi pengetahuan Wajib Pajak terhadap peraturan perpajakan, maka semakin paham pula Wajib Pajak terhadap sanksi yang akan diterima jika melalaikan kewajiban perpajakan, hal ini akan mendorong Wajib Pajak untuk melakukan kewajiban pajak, sehingga meningkatkan tingkat kepatuhan Wajib Pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh (Utomo, 2011) menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar PBB. Penelitian yang dilakukan oleh (Rahayu, 2006) menemukan bukti bahwa pengetahuan Wajib Pajak terhadap peraturan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak.

Penelitian ini bertolak belakang dengan penelitian yang dilakukan oleh Rosaline (2013) menyatakan bahwa pengetahuan tentang perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kemauan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Yulianawati (2011) dalam penelitiannya menyatakan hal yang sama bahwa pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan kemauan membayar pajak.

Berdasarkan hasil penelitian-penelitian sebelumnya, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₁: Pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar PBB.

2. Kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak PBB.

Penelitian yang dilakukan oleh Sapriadi (2013) tentang pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar PBB, menunjukkan hasil bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Penelitian yang dilakukan (Agus, 2006) membahas mengenai kualitas pelayanan kepatuhan WP, bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan WP dalam membayar PBB.

Berbeda dengan penelitian yang dilakukan Setiono (2007) dalam penelitiannya menyatakan bahwa pelayanan publik tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian (Bayu, 2013) menyimpulkan bahwa tingkat kualitas pelayanan perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak.

Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak maka hal tersebut akan mendorong wajib pajak untuk patuh dalam membayar pajak. Adanya kinerja pelayanan yang baik dalam bentuk kecepatan dan kemudahan administrasi perpajakan, rasa nyaman dan aman dalam pemberian pelayanan akan membangun sikap patuh dari wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya di bidang perpajakan.

Berdasarkan hasil penelitian-penelitian sebelumnya, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₂: Kualitas pelayanan pajak pemerintah daerah berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar PBB.

3. Kesadaran Wajib Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak PBB.

Penelitian yang dilakukan oleh Angkoso (2010) dan Sapriadi (2013), menunjukkan bahwa kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Meningkatnya kesadaran akan menumbuhkan motivasi Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Menurut Sari (2014) kesadaran Wajib Pajak akan meningkat jika masyarakat memiliki persepsi positif tentang pajak.

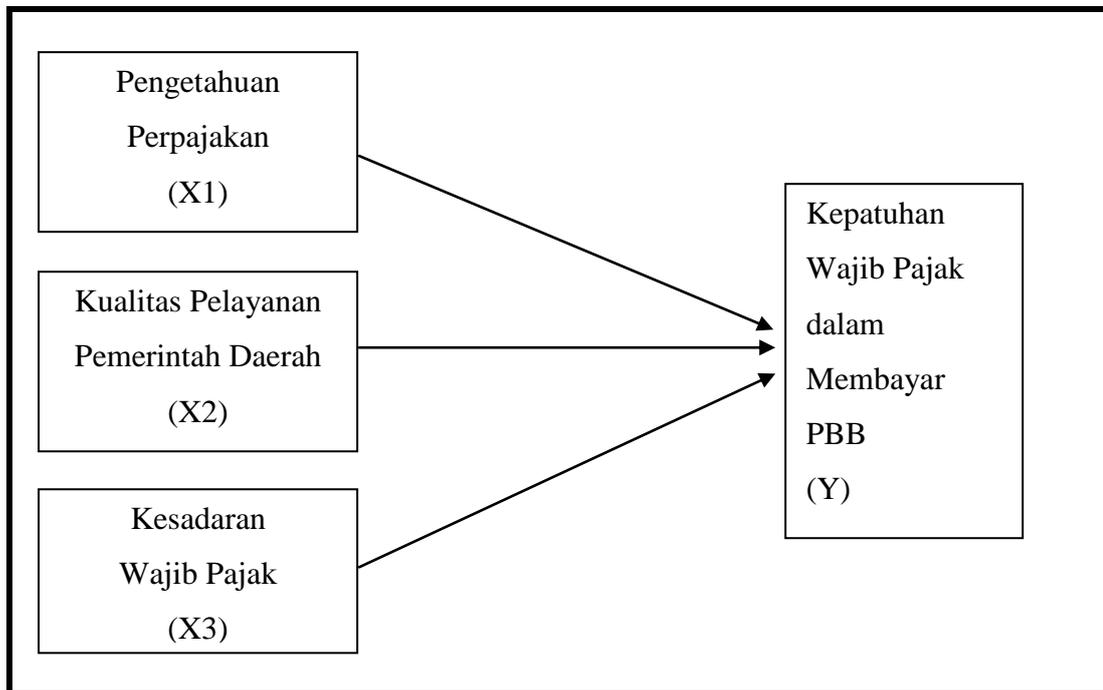
Namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh (Rohmawati, 2008) kesadaran Wajib Pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Karena pada umumnya masyarakat, khususnya Wajib Pajak masih beranggapan pajak adalah sesuatu yang memberatkan dan dalam melakukan pembayarannya mereka masih kesulitan karena kekurangan pengetahuan.

Ketika tingkat kesadaran dari Wajib Pajak meningkat, hal ini akan memberikan pengaruh dorongan kepada Wajib Pajak untuk patuh dalam membayar pajak. Wajib Pajak yang memiliki kesadaran yang tinggi akan melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku.

Berdasarkan hasil penelitian-penelitian sebelumnya, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₃: Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP dalam membayar PBB

C. Model Penelitian



Gambar 2.1

Model penelitian

Model penelitian ini menjelaskan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar PBB, kualitas pelayanan Dinas pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar PBB, kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan dalam membayar PBB.