

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. *Theory of Planned Behavior*

*Theory of planned behavior* menjelaskan bahwasanya perilaku yang ditimbulkan oleh individu muncul dikarenakan adanya niatan untuk berperilaku (Mustikasari, 2007). Seseorang bisa bertindak berdasarkan niatnya apabila ia memiliki kontrol terhadap perilakunya. Munculnya niat untuk berperilaku ditentukan oleh tiga faktor. Faktor yang pertama yaitu *behavioral beliefs* merupakan keyakinan individu akan hasil dari suatu perilaku dan evaluasi atas hasil tersebut (*beliefs strength and outcome evaluation*). Faktor yang kedua yaitu *normative beliefs* merupakan keyakinan tentang harapan normatif orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut (*normative beliefs and motivation to comply*). Faktor yang ketiga yaitu *Control Beliefs* merupakan keyakinan tentang keberadaan hal-hal yang mendukung atau menghambat perilaku yang akan ditampilkan dan persepsinya tentang seberapa kuat hal-hal itu berpengaruh (*perceived power*).

*Theory of planned behavior* sangat relevan untuk menjelaskan perilaku Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dan dalam penelitian ini faktor yang memengaruhinya yaitu kesadaran Wajib Pajak. Sebelum melakukan sesuatu, individu akan memiliki keyakinan mengenai hasil yang akan diperoleh dari perilakunya tersebut. Kemudian yang bersangkutan akan memutuskan bahwa akan

melakukannya atau tidak (*behavioral belief*). Wajib pajak yang sadar pajak akan memiliki keyakinan mengenai pentingnya membayar pajak untuk membantu menyelenggarakan pembangunan negara.

Teori ini dapat dikaitkan juga dengan faktor kualitas pelayanan perpajakan. Ketika akan melakukan sesuatu dalam hal ini membayarkan pajaknya, individu akan memiliki keyakinan tentang harapan normatif dari orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut (*normative beliefs*). Dengan adanya pelayanan yang baik dari petugas pajak, sistem perpajakan yang efisien dan efektif serta memberikan motivasi kepada wajib pajak agar taat pajak, sehingga wajib pajak memiliki keyakinan atau memilih perilaku taat pajak (Mustikasari, 2007).

*Control beliefs* dapat dikaitkan dengan sanksi pajak. Sanksi pajak dibuat untuk mendukung agar Wajib Pajak mematuhi peraturan perpajakan. Kepatuhan Wajib Pajak akan ditentukan berdasarkan persepsi Wajib Pajak tentang seberapa kuat sanksi pajak mampu mendukung perilaku Wajib Pajak untuk taat pajak (Mustikasari, 2007). *Behavioral beliefs*, *normative beliefs*, dan *control beliefs* sebagai tiga faktor yang menentukan seseorang untuk berperilaku. Setelah terdapat tiga faktor tersebut, maka seseorang akan memasuki tahap intention dan kemudian tahap terakhir adalah *behavior*.

Fase *intention* merupakan tahap dimana seseorang memiliki maksud atau niat untuk berperilaku, sedangkan *behavior* adalah tahap

seseorang berperilaku (Mustikasari, 2007). *Theory of planned behavior* menjadi landasan bahwa, kualitas pelayanan perpajakan, sanksi perpajakan, dan kesadaran wajib pajak dapat menjadi faktor yang menentukan kepatuhan wajib pajak. Setelah wajib pajak memiliki kesadaran untuk membayar pajak, termotivasi oleh petugas dan sanksi pajak diharapkan mampu memberikan efek jera serta penetapan Nilai Jual Objek Pajak yang adil juga akan mempengaruhi Wajib Pajak dalam membayarkan pajaknya, maka wajib pajak akan memiliki niat untuk membayar pajak dan kemudian merealisasikan niat tersebut (Ananda, 2015).

## **B. Jenis Pajak**

Berdasarkan lembaga pemungutannya di Indonesia dapat digolongkan menjadi dua yaitu:

### **a. Pajak Pusat**

Pajak pusat ialah pajak-pajak yang dikelola oleh pemerintah pusat. Segala pengadministrasian yang berkaitan dengan pajak pusat dilaksanakan di kantor pelayanan pajak (KPP), kantor wilayah Direktorat Jendral Pajak dan di kantor pusat yang dikelola Direktorat Jendral Pajak. Adapun pajak pusat yang dikelola Direktorat Jendral Pajak meliputi Pajak Penghasilan (PPH), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penjualan Atas Barang Mewah (PPNBM), Bea Materi dan Pajak Bumi dan Bangunan untuk perkebunan, perhutanan, dan pertambangan.

b. Pajak Daerah.

Pajak daerah ialah pajak yang dikelola oleh pemerintah daerah baik di tingkat provinsi maupun kabupaten atau kota. Pengadministrasian yang berhubungan dengan pajak daerah dilaksanakan di kantor Dinas Pendapatan Daerah atau Kantor Pajak Daerah atau sejenisnya yang dibawah oleh pemerintah daerah setempat. Menurut Undang-Undang No. 28 Tahun 2009 Pasal 2 ayat (1) tentang pajak daerah dan retribusi daerah, pajak-pajak yang di pungut pemerintah daerah baik provinsi maupun kabupaten/kota adalah sebagai berikut :

1. Pajak provinsi meliputi :
  - a. Pajak Kendaraan Bermotor.
  - b. Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor
  - c. Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor
  - d. Pajak Air Perumahan
  - e. Pajak Rokok
2. Pajak kabupaten atau kota meliputi :
  - a. Pajak Hotel
  - b. Pajak Restoran
  - c. Pajak Hiburan
  - d. Pajak Reklame
  - e. Pajak Penerangan Jalan

- f. Pajak Bukan Mineral Dan Batuan
- g. Pajak Parkir
- h. Pajak Air Tanah
- i. Pajak Sarang Burung Walet
- j. Pajak Bumi Dan Bangunan Pedesaan Dan Perkotaan
- k. Bea Perolehan Hak Atas Tanah Dan/Atau Bangunan

### **C. Pajak Bumi dan Bangunan**

#### **a. Pengertian Pajak Bumi dan Bangunan**

Menurut undang-undang Pajak Bumi Dan Bangunan adalah iuran yang dikenakan terhadap pemilik, pemegang kekuasaan, penyewa dan yang memperoleh manfaat dari bumi dan atau bangunan. Pengertian bumi disini adalah termasuk permukaan bumi dan tubuh bumi yang ada dibawahnya. Bangunan adalah konstruksi teknik yang ditanam atau diletakkan secara tetap pada tanah dan atau perairan dan digunakan sebagai tempat tinggal atau tempat usaha.

#### **b. Tujuan pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan**

Berikut tujuan dari pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan :

1. Memberikan dasar hukum yang kuat pada pungutan pajak atas harta tak gerak dan sekaligus menyetarakan pajak atas harta tak bergerak di semua daerah dan menghilangkan simpang-siur.
2. Memberikan kepastian hukum kepada masyarakat, sehingga rakyat tahu sejauh mana hak dan kewajibannya.

3. Menghilangkan pajak ganda yang terjadi sebagai akibat berbagai undang-undang pajak yang sifatnya sama.
4. Memberikan penghasilan kepada daerah yang sangat diperlakukan untuk menegakkan otonomi daerah dan untuk membangun daerah.
5. Menambah penghasilan untuk daerah.

**c. Objek Pajak dan Objek Tidak Kena Pajak Bumi dan Bangunan**

Objek Pajak Bumi dan Bangunan adalah Bumi dan atau Bangunan menurut pasal 2 ayat (1) UU NO. 12 tahun 1985 yaitu :

1. Bumi/ Tanah

Bumi adalah permukaan bumi dan tubuh bumi yang ada di bawahnya serta perairan pedalaman dan laut di wilayah Republik Indonesia (Pasal 1 ayat (1) UU No. 12 tahun 1994 beserta penjelasannya).

2. Bangunan

Berdasarkan pasal 1 ayat (2) Undang-Undang tersebut, bangunan adalah konstruksi teknik yang ditanam atau dilekatkan secara tetap dan/atau perairan. Bangunan juga termasuk jalan lingkungan yang terletak dalam suatu kompleks bangunan, seperti hotel, pabrik dan lain-lain.yang merupakan satu kesatuan dengan kompleks bangunan tersebut, jalan tol, kolam renang, pagar mewah, tempat olahraga, galangan

kapal dan dermaga, taman mewah, tempat penampungan/kilang minyak, air dan gas, pipa minyak dan fasilitas lain yang memberikan manfaat. Maka dari itu, objek pajak bumi dan bangunan bisa saja berupa bumi saja, bangunan saja atau kedua-keduanya.

Sedangkan Objek pajak yang tidak dikenakan PBB adalah objek pajak yang menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Pasal 77, sebagai berikut:

- a. Digunakan oleh Pemerintah dan Daerah untuk penyelenggaraan pemerintah.
- b. Digunakan semata-mata untuk melayani kepentingan umum di bidang ibadah, social, kesehatan, pendidikan dan kebudayaan nasional yang tidak dimaksudkan untuk memperoleh keuntungan.
- c. Digunakan untuk kuburan, peninggalan purbakala, atau yang sejenis dengan itu.
- d. Merupakan hutang lindung, hutan suaka alam, hutan wisata, taman nasional, tanah penggembalaan yang dikuasai oleh desa, dan tanah negara yang belum dibebani suatu hak.
- e. Digunakan oleh perwakilan diplomatic dan konsulat berdasarkan asas perlakuan timbal balik.

- f. Digunakan oleh badan atau perwakilan lembaga internasional yang ditetapkan dengan Peraturan Menteri Keuangan.

#### **d. Subjek Pajak Bumi dan Bangunan**

Subjek pajak menurut pasal 4 ayat (1) UU No. 12 Tahun 1985 sebagaimana telah diubah dengan UU No. 12 Tahun 1994 adalah orang atau badan yang secara nyata:

1. Mempunyai hak atas bumi dan atau bangunan
2. Memperoleh manfaat atas bumi dan atau
3. Memiliki, menguasai dan atau memperoleh manfaat atas bangunan

Menurut ketentuan Undang-Undang, subjek pajak yang dikenakan kewajiban membayar pajak disebut wajib pajak. Dengan demikian yang berkewajiban membayar PBB bukan saja yang memanfaatkan Tanah dan atau Bangunan tetapi juga penyewa atau siapa saja yang memanfaatkan Tanah dan Bangunan (misalnya penghuni rumah dinas suatu instansi).

#### **D. Tarif Pajak**

Besarnya tarif Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan Perkotaan diatur dengan peraturan daerah. Artinya Pemerintah Daerah bersama-sama dengan DPRD dapat menetapkan beberapa macam tarif, asal tidak melampaui 0,3% sebagai tarif tertinggi. Tarif Pajak Bumi dan



Bangunan Pedesaan dan Perkotaan di Kabupaten Kulonprogo adalah 0,1% untuk Nilai Jual Objek Pajak sampai dengan Rp 1.000.000.000,- dan 0,2% untuk Nilai Jual Objek Pajak di atas Rp 1.000.000.000.

Berikut terdapat dasar pengenaan pajak PBB P2 (Peraturan Daerah Kabupaten Kulonprogo Nomor 2 Tahun 2013:

- a. Dasar pengenaan pajak adalah Nilai Jual Objek Pajak (NJOP)
- b. Besarnya Nilai Jual Objek Pajak (NJOP) ditetapkan oleh dengan Keputusan Bupati.
- c. Besarnya Nilai Jual Objek Pajak (NJOP) ditetapkan setiap tiga tahun sekali, kecuali untuk objek pajak tertentu dapat ditetapkan setiap tahun sesuai dengan perkembangan wilayah.

Penetapan ini semata-mata untuk mengantisipasi agar tidak terjadi perubahan penetapan Pajak Bumi dan Bangunan yang biasanya terlalu drastis. Selanjutnya pemerintah daerah dapat melakukan penyesuaian tarif berdasarkan peraturan daerahnya, dengan menyesuaikan kebutuhan dan juga perkembangan perekonomian masyarakat. Misalnya untuk kebutuhan peningkatan produksi pertanian, sehingga tanah yang dipergunakan sebagai lahan pertanian ditetapkan tarif yang paling rendah, untuk lahan yang dipergunakan sebagai rumah tempat tinggal ditetapkan tarif menengah, sedangkan untuk tanah-tanah yang dipergunakan untuk komersial lainnya seperti perdagangan, perkantoran, industri ditetapkan tarif paling tinggi.

Sehingga dalam satu daerah kabupaten/kota terdapat beberapa macam tarif.

#### **E. Kesadaran Wajib Pajak**

Menurut Muliari (2011), kesadaran perpajakan adalah suatu kondisi

dimana seorang mengetahui, mengakui, menghargai dan menaati ketentuan perpajakan yang berlaku serta memiliki kesungguhan dan keinginan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Tingkat kesadaran perpajakan menunjukkan seberapa besar tingkat pemahaman seseorang tentang arti, fungsi dan peranan pajak. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan.

Wajib Pajak yang memiliki kesadaran yang tinggi akan melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku. Sedangkan Wajib Pajak yang memiliki kesadaran yang rendah akan cenderung untuk tidak melaksanakan kewajiban perpajakannya atau melanggar peraturan perpajakan yang berlaku. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan.

Penelitian Utomo (2011) telah membuktikan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak

dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan. Penelitian Suyatmin (2004) juga membuktikan bahwa sikap Wajib Pajak terhadap kesadaran perpajakan berpengaruh positif terhadap pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan. Dengan berbagai alasan tersebut variabel kesadaran wajib pajak relevan untuk digunakan dalam penelitian ini.

#### **F. Kualitas Pelayanan**

Pelayanan adalah cara melayani (membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan seseorang yang di butuhkan). Sementara itu fiskus adalah petugas pajak. Jadi, pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu, mengurus, atau menyiapkan keperluan yang dibutuhkan seseorang dalam hal ini adalah wajib pajak (Jatmiko, 2006). Pelayanan yang diberikan dalam bidang perpajakan menjadi salah satu indikator untuk meningkatkan masyarakat dalam membayar pajak. Jika fiskus memberikan pelayanan yang baik dan wajib pajak merasa nyaman maka akan berdampak baik pada citra perpajakan. Sebaliknya jikalau pelayanan fiskus lemah maka menyebabkan kurangnya partisipasi masyarakat dalam kepatuhan membayar pajak.

Menurut Sari (2013) pelayanan dan bantuan wajib pajak harus dapat berkembang dan meningkatkan pelayanan terhadap wajib pajak, dan harus merupakan kebijakan-kebijakan yang saling melengkapi. Para petugas pada instansi pajak, hendaknya dilatih untuk memahami bahwa wajib pajak bukanlah merupakan lawan akan tetapi lebih

merupakan anggota masyarakat yang perlu ditolong dalam rangka memenuhi kewajiban perpajakannya atau dengan perkataan lain, rasa hormat-menghormati dan respek hendaknya muncul dari kedua belah pihak.

Dari sudut pandang lain, hal ini mempunyai nilai tambah untuk tidak membiarkan adanya dalih bagi pembayar pajak untuk tidak membayar pajak dan hal ini berarti pula bahwa tidak cukup kalau hanya meminta kepada pembayar pajak agar mematuhi ketentuan perundang-undangan perpajakan, akan tetapi sesungguhnya instansi pajak juga bertanggung jawab atas segala pemberian informasi yang diperlukan dan petugas pajak harus siap setiap saat untuk membantu para pembayar pajak mengisi surat pemberitahuan dan lain-lain yang berhubungan dengan pemenuhan kewajiban perpajakan.

Pelayanan pajak yang baik dan berkualitas akan membuat Wajib Pajak senang dan patuh dalam membayar pajak. Hal ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Suyatmin (2004) dan Kahono (2003) yang menjelaskan bahwa sikap wajib pajak terhadap pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar kewajiban pajaknya.

Menurut Arum (2012), pelayanan pajak merupakan tata cara melayani dengan membantu mengurus atau menyiapkan segala kebutuhan yang diperlukan seseorang dalam hal ini Wajib Pajak. Terdapat penelitian yang dilakukan Karanta et al (2000), yang

menyatakan bahwa pentingnya kualitas petugas perpajakan dalam memberikan pelayanan kepada Wajib Pajak. Suryadi (2006) mengungkapkan pentingnya sistem perpajakan yang *simplifying*. Hal ini disebabkan adanya kompleksitas dari sistem perpajakan yang akan mempengaruhi ketidakpatuhan Wajib Pajak, meskipun demikian sistem perpajakan yang sederhana juga tidak menjamin Wajib Pajak akan patuh dalam membayar pajaknya.

Menurut Elisyah (2014), pelayanan merupakan suatu cara untuk membantu mengurus segala keperluan yang dibutuhkan seseorang. Menurut Boediono (2003), pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan. Pelayanan perpajakan dapat diartikan sebagai cara atau tindakan yang dilakukan untuk membantu atau memenuhi kebutuhan wajib pajak dalam hal perpajakan. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan masyarakat dalam membayar kewajiban pajaknya adalah kualitas pelayanan yang diterimanya. Pelayanan yang berkualitas harus dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum.

Ada lima dimensi pelayanan yang sering digunakan untuk menilai kualitas pelayanan menurut Parasuraman (1998) :

- a. *Tangibels*: kelengkapan fasilitas, alat komunikasi dan pegawai (SDM)

- b. Reabilitasi: kemampuan memberikan pelayanan dengan segera.
- c. *Responsivene*: ketersediaan dan ketanggapan pegawai untuk menangani masalah dan menjawab pertanyaan pelanggan.
- d. *Assurance*: pengetahuan dan kesopanan pegawai untuk menimbulkan rasa kepercayaan pada pelanggan.
- e. *Empathy*: komunikasi yang baik dan ketulusan melayani pelanggan.

#### G. Sanksi Perpajakan

Sanksi adalah suatu tindakan hukuman yang ditujukan untuk seseorang yang telah melakukan pelanggaran terhadap suatu peraturan. Peraturan merupakan rambu-rambu dalam melakukan sesuatu mengenai apa yang harus dilakukan dan seharusnya tidak dilakukan menurut peraturan atau undang-undang yang berlaku. Perlunya sanksi diperlukan agar peraturan atau undang-undang tidak dilanggar. Sanksi perpajakan merupakan jaminan mengenai ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan akan dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (*preventif*) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2011).

Sesuai Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1994 tentang PBB, mengatur wajib pajak yang lalai membayar PBB melewati tanggal jatuh tempo, dapat dikenai sanksi denda yang besarnya dua persen per bulan. Pajak terutang yang tidak dibayar pada tanggal jatuh tempo, dikenakan sanksi sebagai berikut:

- a) Denda administrasi 2% sebulan dari jumlah pajak yang terutang yang tidak dibayar.
- b) Ditagih dengan Surat Tagihan Pajak Daerah-PBB (STPD-PBB), dan dalam hal STPD-PBB tidak dilunasi, dilanjutkan dengan Surat Paksa yang diikuti dengan penyitaan dan pelelangan.

Apabila jatuh tempo tertulis tanggal 30 September, maka bulan I setelah tanggal jatuh tempo adalah tanggal 1 Oktober sampai dengan 31 Oktober, bulan II adalah tanggal 1 November sampai dengan 30 November dan seterusnya.

#### **H. Nilai Jual Objek Pajak**

Menurut Mardiasmo (2011), Nilai Jual Objek Pajak merupakan harga rata-rata yang diperoleh dari transaksi jual beli yang terjadi secara wajar, apabila tidak terdapat transaksi jual beli. Nilai Jual Objek Pajak ditentukan melalui perbandingan harga dengan objek lain yang sejenis, atau nilai perolehan baru, atau dengan Nilai Jual Objek Pajak pengganti.

Penentuan luas tanah, luas bangunan, dan jenis bangunan adalah hak wajib Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan Perkotaan. Namun petugas pajak dapat mengoreksinya berdasarkan bukti-bukti sah yang diperoleh petugas dari sumber lain. Sesuai peraturan daerah Kabupaten Kulonprogo No 18 tahun 2011 tentang Pajak Daerah, kepala daerah berhak menetapkan Nilai Jual Objek Pajak. Penetapan ini berdasarkan

informasi yang diperoleh dari sumber yang memadai, seperti aparat pemerintah daerah, atau dari kegiatan pemerintah untuk mencari data tersebut ke lapangan.

Dalam penjelasan Undang-Undang No 28 tahun 2009 tentang pajak daerah dan retribusi daerah diamanatkan dalam penetapan Nilai Jual Objek Pajak harus penuh dengan keadilan, karena semakin tinggi Nilai Jual Objek Pajak maka semakin tinggi pula jumlah Pajak Bumi dan Bnagunan yang harus dibayarkan. Hal ini dapat memengaruhi kepatuhan Wajib Pajak karena ada kecenderungan Wajib Pajak tidak sanggup membayar pajak yang terutang. Tanah dan rumah yang dianggap Wajib Pajak sama ukuran dan konstruksinya, tetapi penetapan pajaknya berbeda, maka Wajib Pajak akan merasa keberatan. Perbedaan penghitungan Nilai Jual Objek Pajak antara petugas dan Wajib Pajak ini dapat menyebabkan penundaan pembayaran pajak oleh Wajib Pajak. Oleh karena itu, variabel Nilai Jual Objek Pajak dianggap perlu untuk digunakan dalam penelitian ini (Taringot, 2017).

### **I. Kepatuhan Wajib Pajak**

Kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan adalah sikap yang berpengaruh terhadap keberhasilan pencapaian pajak bumi dan bangunan. Menurut Julianti (2014), kepatuhan wajib pajak terkait dengan sikap wajib pajak dalam membuat penilaian terhadap pajak itu sendiri. Perilaku yang disebabkan secara internal adalah perilaku



yang diyakini berada di bawah kendali pribadi individu itu sendiri, sedangkan perilaku yang disebabkan secara eksternal adalah perilaku yang dipengaruhi dari luar, artinya individu akan terpaksa berperilaku karena tuntutan situasi atau lingkungan.

Kepatuhan wajib pajak yaitu kepatuhan perpajakan yang didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Adanya kepatuhan secara tidak langsung penerimaan pajak akan berjalan dengan lancar karena kepatuhan wajib pajak telah menunjukkan bahwa wajib pajak telah melaksanakan kewajiban perpajakan dengan baik.

## **J. Penurunan Hipotesis**

### **1. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan Perkotaan**

Arum (2012) menjelaskan bahwa kesadaran adalah unsur dalam diri manusia dalam memahami realitas dan bagaimana mereka bertindak dan bersikap terhadap realitas. Beberapa bentuk kesadaran membayar pajak yang mendorong wajib pajak dalam membayar pajak yaitu kesadaran bahwa bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara dengan membayar pajak, kesadaran bahwa melakukan penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban

pajak sangat merugikan negara, dan kesadaran bahwa pajak telah ditetapkan dalam Undang-Undang dan dapat dipaksakan.

Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka tingkat kepatuhan wajib pajak juga akan meningkat. Sebagaimana *Theory of Planned Behavior* yang menjelaskan mengenai *behavioral belief*. Dimana *behavioral belief* merupakan suatu keyakinan individu terhadap hasil dari perilaku yang dilakukannya dan evaluasi dari hasil tersebut. Oleh karena itu kesadaran wajib pajak mengenai perpajakan sangat dibutuhkan karena dengan adanya kesadaran tersebut maka akan meyakinkan wajib pajak. Mengenai hasil yang akan di dapat dari perilakunya berupa peningkatan pendapatan Negara sehingga akan mendorong tingkat kepatuhan Wajib Pajak (Irianto, 2015).

Fatmawati (2016) meneliti terkait kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor Daerah Istimewa Yogyakarta, penelitian tersebut membuktikan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PKB dan BBN-KB. Sapriadi (2013) melakukan penelitian terkait kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB di Kecamatan Selupu Rejang dan berhasil membuktikan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Nafsi (2014) meneliti terkait kepatuhan wajib pajak pelaku UKM di KPP Pratama Tegal dan berhasil membuktikan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pelaku UKM.

Berdasarkan penjelasan diatas maka penulis menarik hipotesis sebagai berikut:

**H<sub>1</sub>**: Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan Perkotaan.

## **2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan Perkotaan**

Pelayanan pajak adalah cara melayani dengan membantu, mengurus, atau menyiapkan keperluan yang dibutuhkan seseorang dalam hal ini adalah wajib pajak (Jatmiko, 2006). Kualitas Pelayanan memiliki peran dalam kepatuhan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Apabila kualitas pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak baik, dan sistem perpajakannya efektif dan efisien, maka akan menimbulkan keyakinan dalam diri wajib pajak dan termotivasi untuk melakukan pembayaran pajak.

Semakin efektif dan efisien Kualitas Pelayanan Fiskus maka semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak. Sebagaimana *Theory of Planned Behavior* yang menjelaskan mengenai *Normative Beliefs* bahwa suatu tindakan seseorang akan muncul berasal dari keyakinan atas harapan normatif yang diberikan orang lain, maka seseorang akan termotivasi untuk memenuhi harapan tersebut.

Arum (2012) meneliti terkait kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi di KPP Pratama Cilacap dan berhasil membuktikan bahwa Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Yogatama (2015) melakukan penelitian terkait kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi di KPP Pratama Semarang Candisari yang membuktikan bahwa pelayanan fiskus memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Putri dan Jati (2012) meneliti terkait kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan Perkotaan di Dispenda Denpasar yang membuktikan bahwa Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Mutia (2014) melakukan penelitian tentang kepatuhan wajib pajak di Dispenda Padang dan hasilnya membuktikan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Xin dkk (2015) melakukan penelitian terhadap kepatuhan wajib pajak di Malaysia dan membuktikan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian diatas maka peneliti menarik hipotesis sebagai berikut:

**H<sub>2</sub>** : Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan Perkotaan.

## **2. Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan Perkotaan.**

Sanksi merupakan tindakan hukuman yang diberikan kepada seseorang yang telah melakukan pelanggaran suatu peraturan. Peraturan merupakan rambu-rambu dalam melakukan sesuatu mengenai apa yang harus dilakukan dan seharusnya tidak dilakukan menurut peraturan atau undang-undang yang berlaku. Adanya sanksi diperlukan agar peraturan atau undang-undang tidak dilanggar. Sanksi pajak merupakan jaminan mengenai ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan akan dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (*preventif*) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2011). Sanksi perpajakan memiliki peran penting untuk memberikan pelajaran bagi wajib pajak yang melanggar dalam peraturan perpajakan. Diberlakukannya sanksi yang tegas bertujuan untuk mencegah ketidakpatuhan dan mendorong wajib pajak untuk mematuhi atau memenuhi kewajiban perpajakannya.

Semakin tegas sanksi pajak yang diberlakukan maka semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut disebabkan karena sanksi perpajakan dapat membentuk persepsi mengenai seberapa kuat sanksi yang akan diterima apabila melanggar peraturan perpajakan. Oleh karena itu, akan mendorong wajib pajak dalam mematuhi

peraturan perpajakan dan akan berdampak pada meningkatnya kepatuhan perpajakan. Sesuai dengan *Theory Planned of Behavior* yang menjelaskan mengenai *control belief* bahwa keyakinan seseorang untuk mendukung ataupun menghambat suatu tindakan bergantung pada seberapa kuat pengaruh terhadap tindakan tersebut.

Putri dan Jati (2011) melakukan penelitian terkait kepatuhan wajib pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan Perkotaan di Samsat Denpasar dan membuktikan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Susilowati dan Budiarta (2013) meneliti mengenai kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan Perkotaan di Samsat kota Singaraja yang memberikan bukti bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan Perkotaan.

Pramudia (2013) melakukan penelitian terkait sanksi pajak di Kota Yogyakarta dan membuktikan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan penjelasan diatas maka penulis menarik hipotesis sebagai berikut:

**H<sub>3</sub>: Sanksi Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan Perkotaan**

### **3. Pengaruh Nilai Jual Objek Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan Perkotaan**

Nilai Jual Objek Pajak adalah harga rata-rata yang diperoleh dari transaksi jual beli yang terjadi secara wajar, dan bilamana tidak terdapat transaksi jual beli, Nilai Jual Objek Pajak ditentukan melalui perbandingan harga dengan objek lain yang sejenis, atau nilai perolehan baru, atau Nilai Objek Wajib Pajak pengganti (Mardiasmo, 2011). Semakin tinggi ketetapan Nilai Jual Objek Pajak maka pajak yang dibayarkan Wajib Pajak akan semakin tinggi, sehingga penerimaan pajaknya akan meningkat.

Sebagaimana *Theory of Planned Behavior* yang menjelaskan mengenai *behavioral beliefs*, teori tersebut merupakan suatu keyakinan individu terhadap hasil dari perilaku yang dilakukannya dan merupakan evaluasi dari hasil tersebut. Maka dari itu Wajib Pajak harus mengetahui perhitungan penetapan pajaknya, agar Wajib Pajak merasa yakin mengenai hasil yang akan diperoleh dikemudian hari dari perilakunya membayar pajak yaitu berupa peningkatan pendapatan pajak untuk pembangunan daerahnya. Diharapkan hal tersebut mampu mendorong tingkat kepatuhan Wajib Pajak (Irianto, 2015).

Ananda (2015) menyatakan bahwa pelayanan, sanksi, NJOP, dan pengetahuan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan. Sanksi dan pengetahuan masing-

masing berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan, sedangkan pelayanan dan NJOP masing-masing tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Medan.

Berdasarkan penjelasan diatas maka penulis menarik hipotesis sebagai berikut :

**H<sub>4</sub>** : Nilai Jual Objek Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Pangunan Perdesaan dan Perkotaan.



