

**MEMBANGUN KEPATUHAN MELALUI KUALITAS
PELAYANAN DAN KEPUASAN
WAJIB PAJAK BUMI DAN BANGUNAN**



Dr. Djunaedi, M.M
Dr. Nur laely, M.M
Dr. Angga rizka lidiawan, M.M

Membangun Kepatuhan Melalui Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan

Dr. Djunaedi, M.M
Dr. Nur Laely, M.M
Dr. Angga Rizka Lidiawan, M.M



Membangun Kepatuhan Melalui Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan

Penulis:

Dr. Djunaedi, M.M

Dr. Nur Laely, M.M

Dr. Angga Rizka Lidiawan, M.M

Hak Cipta © pada Penulis

ISBN : 978-623-92427-8-7

Editor & Penyunting

Danar Putra Pamungkas

Desain Cover

Ahmad Bagus Setiawan



Penerbit

CV. Kasih Inovasi Teknologi

Jl. KH. Hasyim Asyari Gg.1 Nusa Indah No.74,
Kota Kediri

Telp. +628563533234

Email: kasihinovasiteknologi@gmail.com

Anggota IKAPI No.375/JTI/2023

Cetakan Pertama November 2023,

Hak Cipta dilindungi undang-undang. Dilarang memperbanyak atau memindahkan Sebagian atau seluruh isi buku ini dalam bentuk apapun dan dengan cara apapun tanpa ijin tertulis dari penulis.

KATA PENGANTAR

Buku “Membangun Kepatuhan Melalui Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Wajib Pajak Bumi Dan Bangunan”, ini disiapkan untuk dapat menjadi salah satu rujukan terutama untuk memenuhi kebutuhan referensi mahasiswa yang mengikuti perkuliahan Manajemen khususnya Manajemen Strategi Pemasaran Jasa. Kami menyadari bahwa buku ini masih jauh dari sempurna dan memiliki banyak kekurangan, oleh karenanya kami selalu terbuka untuk segala kritik dan saran demi kesempurnaan. Semoga buku ini membawa manfaat bagi para pembaca.

Terimakasih yang tak terhingga kepada semua pihak yang berkenan membaca buku ini, penulis harapkan kritik saran yang membangun, untuk penyempurnaan isi buku ini.

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	v
BAB 1	
PROBLEMATIKA KEPATUHAN WAJIB PAJAK	
BUMI DAN BANGUNAN	1
1.1 Esensi Pajak Bumi Dan Bangunan	1
1.2 Kepatuhan Wajib Pajak Bumi Dan Bangunan	4
1.3 Kualitas Pelayanan Pajak Bumi Dan Bangunan.....	7
BAB 2	
PERILAKU PAJAK	15
2.1 Teori Perilaku Terencana (Theory of Planned Behavior)	15
2.2 Teori Pajak.....	19
2.3 Pajak Bumi dan Bangunan	21
2.4 Pengetahuan Wajib Pajak	36
2.5 Kualitas Layanan Pajak	38
2.6 Aksesibilitas Informasi	41
2.7 Kesadaran Wajib Pajak.....	44
2.8 Perilaku Wajib Pajak	48
2.9 Kepuasan Wajib Pajak.....	51
2.10Kepatuhan Wajib Pajak	54
BAB 3	
KONSEP MEMBANGUN KEPATUHAN WAJIB PBB	59
BAB 4	
KEPATUHAN WAJIB PAJAK BUMI DAN	
BANGUNAN.....	63
4.1 Pendapatan Daerah PBB, dan Retribusi IMTA.....	63
4.2 Pengetahuan Wajib Pajak	71

4.3	Kualitas Layanan Pajak.....	72
4.4	Aksesibilitas Informasi.....	72
4.5	Kesadaran Wajib Pajak	73
4.6	Perilaku Wajib Pajak.....	74
4.7	Kepuasan Wajib Pajak	75
4.8	Kepatuhan Wajib Pajak.....	76

BAB 5

MEMBANGUN KEPATUHAN WAJIB PAJAK BUMI DAN BANGUNAN..... 79

5.1	Pengetahuan Wajib Pajak.....	82
5.1.1	Berpengaruh Terhadap Aksesibilitas Informasi Wajib Pajak	82
5.1.2	Berpengaruh Terhadap Kesadaran Wajib Pajak	85
5.1.3	Berpengaruh Terhadap Perilaku Wajib Pajak ...	86
5.2	Kualitas Pelayanan	89
5.2.1	Berpengaruh Terhadap Aksesibilitas Informasi Wajib Pajak	89
5.2.2	Berpengaruh Terhadap Kesadaran Wajib Pajak	93
5.2.3	Berpengaruh Terhadap Perilaku Wajib Pajak ...	95
5.3	Aksesibilitas Informasi.....	96
5.3.1	Berpengaruh Terhadap Kepuasan Wajib Pajak .	96
5.3.2	Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	99
5.4	Kesadaran Wajib Pajak	100
5.4.1	Berpengaruh Terhadap Kepuasan Wajib Pajak	100
5.4.2	Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	103
5.5	Perilaku Wajib Pajak	106
5.5.1	Berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak	106

5.5.2 Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	109
5.6 Kepuasan Wajib Pajak Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	111
5.7 Implikasi	113
DAFTAR PUSTAKA	119

BAB 1

PROBLEMATIKA KEPATUHAN WAJIB PAJAK BUMI DAN BANGUNAN

1.1 Esensi Pajak Bumi Dan Bangunan

Perkembangan perekonomian Indonesia yang sangat pesat saat ini, seiring dengan bertambah besarnya pembiayaan belanja negara. Hal ini terlihat dari semakin banyaknya fasilitas-fasilitas umum dalam negeri yang telah dibangun, yang tentu membutuhkan dan menghabiskan banyak dana. Pemerintah memerlukan dana untuk membiayai pembelanjaan negara yang semakin lama semakin bertambah besar. Penerimaan negara tersebut dapat diperoleh dari segenap potensi sumber daya yang berasal dari dalam negeri tanpa harus bergantung pada bantuan maupun pinjaman luar negeri. Semua pembelanjaan negara harus dibiayai dari pendapatan negara, dalam hal ini penerimaan pajak dan penerimaan bukan

pajak. Penerimaan bukan pajak misalnya seperti pemanfaatan sumber daya alam (migas), layanan oleh pemerintah, pengelolaan kekayaan negara dan lain-lain, yang perolehan dan sifatnya tidak stabil serta terbatas sehingga tidak bisa menjadi andalan penerimaan utama negara. Berbeda dengan pajak, dimana sumber penerimaan pajak mempunyai umur tidak terbatas, terlebih dengan semakin bertambahnya jumlah penduduk yang meningkat setiap tahunnya.

Pajak adalah suatu kewajiban menyerahkan sebagian daripada kekayaan ke kas Negara disebabkan suatu keadaan, kejadian dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman (Zain, 2007: 14). Menurut peraturan yang ditetapkan pemerintah, pajak dapat dipaksakan, walau tidak ada jasa timbal balik dari negara secara langsung, untuk memelihara kesejahteraan umum. Sementara, menurut pasal 1 UU No. 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Salah satu kendala yang dapat menghambat keefektifan pengumpulan pajak adalah kepatuhan wajib pajak (tax compliance). Kepatuhan wajib pajak dapat didefinisikan sebagai suatu sikap/ perilaku seorang wajib pajak yang melaksanakan semua kewajiban perpajakannya dan menikmati semua hak perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan yang berlaku. Agar target pajak tercapai, perlu ditumbuhkan kesadaran dan kepatuhan masyarakat secara terus menerus agar masyarakat mau memenuhi kewajibannya membayar pajak. Kesadaran perpajakan timbul dari dalam diri wajib pajak sendiri, tanpa memperhatikan adanya sanksi perpajakan. Kepatuhan

perpajakan timbul karena mengetahui adanya sanksi perpajakan. Meskipun demikian, dalam prakteknya sulit untuk membedakan apakah wajib pajak yang memenuhi kewajiban perpajakannya dimotivasi oleh kesadaran atau kepatuhan perpajakan.

Pajak yang dipungut oleh pemerintah digunakan untuk menjaga kelangsungan hidup negara dan sumber pembiayaan belanja-belanja yang dikeluarkan oleh pemerintah guna menjalankan roda pemerintahan. Oleh sebab itu, pemerintah perlu melakukan sosialisasi agar masyarakat menyadari bahwa pajak digunakan untuk kepentingan bersama. Terlepas dari sudut pandang masyarakat bahwa pajak adalah sesuatu yang memberatkan, maka pemerintah tetap melakukan pemungutan pajak melalui alat perlengkapan negara dengan memberikan beberapa kemudahan serta selalu mengadakan pembaharuan di bidang perpajakan sesuai dengan perkembangan dan perubahan masyarakat. Tujuan pemerintah melakukan perubahan kebijakan di bidang perpajakan tentunya guna meningkatkan pemasukan pajak ke kas negara guna menunjang peningkatan pertumbuhan perekonomian (Ilyas dan Rudy, 2007: 97).

Pajak merupakan sumber penerimaan Negara yang bersifat stabil dan penerimaannya juga pasti serta mencerminkan kebersamaan masyarakat dalam membiayai negara. Menurut Departemen Keuangan besarnya peran pajak dalam membiayai pembangunan tercermin dari jumlah penerimaan pajak setiap tahun yang berjumlah rata-rata sebesar 70% dari total penerimaan negara dalam memenuhi Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Berikut ini adalah persentase penerimaan pajak terhadap APBN dalam enam tahun terakhir :

Tabel 1.1: Peran Pajak Terhadap APBN

Tahun Anggaran	Jumlah (Trilyun)		Persentase Pajak : APBN
	APBN	Pajak	
2015	990,50	743,32	75%
2016	1,082,63	839,54	78%
2017	1,292,05	1,019,33	79%
2018	1,483,27	1,217,21	82%
2019	1,596,52	1,312,17	82%
2020	1,688,23	1,402,42	83%

Sumber: www.depkeu.go.id (2021)

Mengingat besarnya jumlah pajak yang diterima dari wajib pajak, hal ini berimbas juga pada pendapatan Negara setiap tahunnya. Jumlah wajib pajak potensial cenderung semakin bertambah setiap tahun. Masyarakat (wajib pajak) yang sadar dengan melakukan pembayaran pajak akan meningkatkan kesejahteraan masyarakat, menunjukkan bahwa mereka ingin ikut berpartisipasi dalam menunjang pembangunan negara (Waluyo, 2009: 124). Namun, tidak menutup kemungkinan bahwa kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak semakin menurun dengan melakukan penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak, sehingga menyebabkan penerimaan Negara atas pajak semakin menurun (Reisya Ibtida, 2010: 27). Bila setiap wajib pajak sadar akan kewajibannya untuk membayar pajak, tentunya penerimaan negara atas pajak akan terus meningkat, bukan berkurang, sebab jumlah wajib pajak potensial cenderung semakin bertambah setiap tahun.

1.2 Kepatuhan Wajib Pajak Bumi Dan Bangunan

Kepatuhan membayar pajak wajib pajak orang pribadi dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu kesadaran membayar

pajak, pengetahuan, pemahaman akan peraturan perpajakan dan persepsi kondisi keuangan pribadi serta ada kemungkinan faktor-faktor tersebut juga dipengaruhi oleh lingkungan disekitar wajib pajak, yang menyebabkan mereka cenderung lebih patuh untuk membayar pajak demikian juga sebaliknya.

Peranan Pemerintah dalam menjalankan Pemerintahan dan Pembangunan Indonesia yang bermuara pada tercapainya suatu tatanan masyarakat yang adil dan makmur, materiil dan spiritual, membutuhkan dana yang tidak sedikit. Dana tersebut dikumpulkan dari segenap potensi sumber daya yang dimiliki oleh suatu Negara, baik berupa hasil kekayaan alam maupun iuran dari masyarakat.

Selama ini berlaku bahwa keberadaan sesuatu Negara ditopang oleh tiga pilar utama, yakni adanya penduduk, wilayah teritorial yang jelas dan adanya pemerintahan yang mendapat pengakuan internasional, namun masih ada pilar yang keempat yang tak kalah penting, yakni topangan sistem perpajakan yang berjalan dengan baik, adil dan bersih.

Pajak merupakan suatu fenomena yang menarik dalam kehidupan masyarakat dan Negara, saat ini pajak bukan lagi merupakan sesuatu yang asing bagi masyarakat Indonesia, sebagian kalangan telah menempatkan pajak sebagai salah satu kewajiban dalam bernegara, yaitu merupakan sarana untuk ikut berpartisipasi dalam membantu pelaksanaan tugas bernegara yang ditangani oleh pemerintah. Indikasi ini terlihat dari semakin banyaknya jumlah Wajib Pajak, demikian juga keikutsertaan masyarakat dari berbagai kalangan apabila ada penyelenggaraan kegiatan mengenai perpajakan.

Sejarah Pemungutan pajak telah ada sejak dulu yang dikenal dengan upeti, yaitu pemberian hasil bumi kepada raja sebagai tanda bakti rakyat kepada Raja, hal inilah yang kemudian melatarbelakangi adanya pemungutan pajak. Pada mulanya pajak belum merupakan suatu pungutan, tetapi hanya merupakan pemberian sukarela oleh rakyat kepada raja dalam

memelihara kepentingan Negara, seperti menjaga keamanan Negara, menyediakan jalan umum, membayar gaji pegawai, dan lain sebagainya (Syofyan, 2013: 28).

Pemerintah berusaha keras untuk meningkatkan kesadaran masyarakat dalam membayar pajak, apalagi dalam kondisi politik Indonesia pada saat ini terutama pada saat terjadinya kenaikan bahan bakar minyak (BBM), akan sangat berdampak besar pada Perekonomian Indonesia. Tidak stabilnya situasi dan kondisi perekonomian Indonesia menyebabkan pendapatan pemerintah berkurang, oleh karena itu pemerintah berusaha meningkatkan peranan Sumber Penerimaan Negara terutama berasal dari Non Migas, dan penerimaan ini sebagian akan ditingkatkan melalui penerimaan dari Sektor Pajak. Pajak sebagai iuran wajib pajak yang diberikan oleh rakyat kepada pemerintahnya, selain Pajak Pendapatan dan Pajak Penghasilan maka Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) juga memberikan peranan penting dalam Sumber Pembiayaan Daerah. (Suharna, 2013: 24).

Pajak telah mengalami masa-masa sulit dan gemilang di Negara Indonesia, yang indikasinya terlihat dari presentase penerimaan pajak dalam APBN maupun APBD, untuk menyesuaikan pajak dengan iklim dan perkembangan yang dialami oleh Negara, pemerintah telah melakukan reformasi terhadap perpajakan, baik atas pajak pusat/ nasional maupun pajak daerah.

Reformasi pajak diupayakan untuk dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak, disamping itu juga sebagai reposisi pajak sebagai sumber penerimaan, baik itu penerimaan pusat (APBN) maupun untuk penerimaan daerah (APBD) (Pandiangan, 2015 : 11).

Ditinjau dari fungsinya, pajak dibedakan menjadi dua fungsi yaitu fungsi budgetair (sumber penerimaan Negara) dan fungsi regulierend (mengatur). Fungsi budgetair, artinya pajak merupakan salah satu sumber penerimaan pemerintah untuk

membayai pengeluaran baik rutin maupun pembangunan, sedangkan fungsi *regulerend*, artinya pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial, ekonomi, dan mencapai tujuan-tujuan tertentu di luar bidang keuangan.

Kedua fungsi ini, pada dasarnya pemerintah mau menegaskan peranan penting pajak, baik sebagai alat penerimaan Negara seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, maupun sebagai alat untuk melaksanakan berbagai kebijakan di bidang sosial dan ekonomi. (Siti Resmi, 2014: 113).

Tujuan Pemerintah dalam melakukan perubahan kebijakan di bidang perpajakan tentunya guna meningkatkan pemasukan pajak kas Negara dan menunjang peningkatan pertumbuhan perekonomian. Kebijakan tersebut (peraturan perundang-undangan perpajakan) seharusnya mengatur sistem perpajakan secara menyeluruh yang sejalan dengan perkembangan perekonomian saat ini dan di masa yang akan datang. Pemerintah dalam menjalankan fungsi pajak (*budgetair* dan *regulerend*) salah satunya tentu saja membutuhkan sistem penetapan pajak yang efisien, fleksibel, dan terintegrasi dengan sistem subsistem secara internal dan sistem yang lain secara eksternal (dengan peradilan pajak) dalam menunjang kebijakan pendapatan Negara (*fiscal policy*) (Harahap, 2012: 89).

1.3 Kualitas Pelayanan Pajak Bumi Dan Bangunan

Salah satu cara yang harus ditempuh guna meningkatkan pemasukan pajak, adalah dengan memberikan kualitas pelayanan yang bagus dan berusaha memberikan pengetahuan dan disiplin pajak yang tinggi kepada Wajib Pajak. Dengan langkah tersebut tebalnya kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban dalam membayar pajak akan dapat terbentuk, yaitu penilaian mandiri (*self assessment*)

yang murni akan tercapai, di mana semua prosedur dan tahapan pembayaran pajak dilakukan sendiri oleh wajib pajak. Untuk mencapai target penerimaan pajak yang dibebankan kepada Direktorat Jenderal Pajak, tentu harus didukung oleh Kantor Pelayanan Pajak (KPP) yang memiliki kualitas baik. Pelayanan merupakan faktor kepatuhan Wajib Pajak yang dapat dikendalikan oleh pemerintah, sedangkan faktor-faktor yang lain tidak dapat dikendalikan oleh pemerintah. Kantor Pelayanan Pajak memiliki peran yang sangat penting antara lain: melakukan pendataan objek-objek pajak termasuk subyek pajak, mengelola data, menganalisis data dan penyajian informasi, melakukan penetapan pajak, identifikasi dan ekstensifikasi, menata usahakan penerimaan dan penagihan pajak, melayani dan menyelesaikan permohonan keberatan termasuk permohonan banding, permohonan pengurangan serta permohonan pelayanan lainnya yang berkaitan dengan perpajakan. Kantor Pelayanan Pajak harus memberikan kepuasan kepada Wajib Pajak, apabila Wajib Pajak merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan diharapkan Wajib Pajak dapat memenuhi kewajiban perpajakannya secara baik dan benar dengan kata lain Wajib Pajak dapat dikatakan patuh. Pengukuran kepatuhan Wajib Pajak (tax compliance) dapat diidentifikasi dari kepatuhan Wajib Pajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT), kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terhutang, dan kepatuhan dalam pembayaran tunggakan. Apabila banyak terdapat Wajib Pajak yang tidak patuh maka dapat mengakibatkan berkurangnya penyetoran dana pajak ke kas negara. Menurut Suryoputro dan Widodo, yang dikutip Wilda (2009), pada hakekatnya kepatuhan wajib pajak akan dipengaruhi oleh kondisi sistem administrasi perpajakan yang meliputi tax service dan tax enforcement.

Tax payer factors merupakan faktor yang melekat pada wajib pajak, Dirjen Pajak menganggap tax payer factors merupakan faktor yang bersifat uncontrollable, sedangkan faktor tax law, tax policy, dan tax administration bersifat controllable (Suyatmin, 2004: 25). Wajib pajak tidak boleh diperlakukan sebagai objek, tetapi sebagai subyek yang harus dibina agar bersedia, mampu, dan sadar melaksanakan kewajiban perpajakan (Harahap, 2012: 97). Hal ini perlu dilakukan karena faktor yang melekat pada wajib pajak dan diduga berpengaruh kuat terhadap kepatuhan wajib pajak yang sulit dipengaruhi dan dikendalikan.

Faktor lain yang memengaruhi pengetahuan adalah pemahaman wajib pajak melalui pendidikan. Kepatuhan wajib pajak dapat diukur dari pemahaman terhadap semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, mengisi formulir dengan lengkap dan jelas, menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar, membayar dan melaporkan pajak yang terutang tepat pada waktunya. Pengetahuan perpajakan yang dimiliki oleh wajib pajak diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Sebelumnya pengamatan menunjukkan bahwa pengetahuan pajak penting dalam rangka meningkatkan tingkat kepatuhan pajak (Harahap, 2012: 107). Artinya, wajib pajak lebih bersedia untuk mematuhi aturan dan ketentuan yang berlaku jika mereka memahami konsep dasar perpajakan.

Ilham Koentarto (2011:16), dalam penelitian Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kepatuhan Masyarakat Dalam Melakukan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan. Variabel yang diteliti adalah Pengetahuan pajak, persepsi antara wajib pajak patuh dan tidak patuh. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat perbedaan pengetahuan pajak antara wajib pajak patuh dan tidak patuh. Sementara variabel persepsi terhadap kriteria wajib pajak patuh menunjukkan bahwa ada perbedaan persepsi antara wajib pajak patuh dan

tidak patuh dalam kriteria ini. Hasil penelitian Suyatmin (2004: 69) dalam Pengaruh sikap wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran pajak bumi dan bangunan. Juga membuktikan bahwa sikap wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran pajak bumi dan bangunan. Sementara Wiranata, dkk (2014: 16) membuktikan bahwa adanya hubungan yang signifikan antara kepatuhan wajib pajak dengan penerimaan pajak bumi dan bangunan. Salah satu kewajiban wajib pajak adalah mendaftarkan diri pada Kantor Pelayanan Pajak yang berada di wilayahnya untuk memperoleh Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) meliputi kedudukan wajib pajak dengan mengisi formulir pendaftaran dan melampirkan persyaratan administrasi. Wajib pajak dapat pula mendaftarkan diri secara online melalui e-registration di website Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id). Selain mendapatkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), wajib pajak dapat dikukuhkan sebagai Pengusaha Kena Pajak (PKP) dan kepadanya akan diberikan Nomor Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak (NPPKP).

Pelayanan dan penyuluhan diharapkan bisa mengubah paradigma untuk membuat Wajib Pajak patuh bukan dengan pemeriksaan (audit) tapi dengan soft approach memberikan pelayanan dan penyuluhan kepada Wajib Pajak. Dalam sistem self assessment untuk mengetahui perilaku kepatuhan Wajib Pajak adalah dilihat dari ketepatan dalam menyeter kembali SPT, membayar pajak terhutang, dan melaporkan sendiri pajak terhutang. Semakin tinggi tingkat kebenaran dalam memperhitungkan pajak, ketepatan menyeter dan membayar pajak, diharapkan semakin tinggi kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban pajaknya. Kerelaan Wajib Pajak untuk melakukan kewajibannya sering disebut sebagai *puzzle of taxcompliance*, hal ini karena banyak faktor yang menyebabkan orang mau membayar pajak. Kemauan membayar seseorang tentu tidak akan dapat tumbuh

dengan sendirinya, melainkan akan timbul karena adanya beberapa faktor tertentu. Menurut Jakobson dalam Pandiangan (2015: 15) bahwa konsepsi willingness to pay (WTP) atau kemauan membayar sangat bergantung pada preferensi dan kesadaran (awareness) individu berkaitan dengan manfaat atas penggunaan suatu barang. Preferensi dapat timbul karena adanya pelayanan yang memuaskan, sementara kesadaran akan timbul dengan adanya upaya penyadaran oleh pemerintah dengan melakukan berbagai sosialisasi mengenai pentingnya pajak dan keikutsertaan semua lapisan masyarakat didalamnya. Menurut ALM, Jackson, McKee (2006: 108), dalam jurnal, "Audit information dissemination, Taxpayer Communication, and Compliance Behavior"; menyebutkan bahwa audit dan tax service berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak. Gemala (2010: 75) dalam Pengaruh faktor tax payer terhadap keberhasilan penerimaan pajak bumi dan bangunan di kota padang, membuktikan persepsi wajib pajak tentang pelaksanaan sanksi denda berpengaruh signifikan terhadap keberhasilan penerimaan pajak bumi dan bangunan. Carnes dan Englebrecht (2008: 26) menemukan bahwa ketika sanksi meningkat, kepatuhan meningkat pula. Carnes juga menemukan bahwa ketika persepsi Wajib Pajak meningkat, kepatuhan juga meningkat.

Menurut Dina Afrianti, dkk, (2010: 25) kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak dengan dimensi reliability, responsiveness, assurance, tangible, dan empathy, sedangkan menurut Ketut Evi Susilawati, dan Ketut Budiarta (2013: 134) kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap perilaku kepatuhan Wajib Pajak. Sementara Fallan (2009: 273) menemukan pula terdapat hubungan positif antara pengetahuan Wajib Pajak dengan kepatuhan Wajib Pajak.

Wajib Pajak merupakan orang pribadi atau badan yang menurut ketentuan Peraturan Perundang-undangan perpajakan

ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan, termasuk pemungut pajak atau pemotong pajak tertentu. Semua kegiatan administrasi perpajakan yang terdiri dari pendaftaran, pembayaran pajak dilakukan dengan disertai pelaporan Surat Setoran Pajak (SSP). Wajib Pajak orang pribadi maupun badan wajib melaporkan bukti SSP tersebut dan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) tahunan/masa kepada Kantor Pelayanan Pajak (KPP), yang selanjutnya oleh petugas KPP direkam dan diarsipkan.

Pajak Bumi dan Bangunan merupakan pajak property di Indonesia sebagaimana tertulis dalam Undang-Undang Nomor 12 tahun 1994. Pajak Bumi dan Bangunan sebagai pajak obyektif, yaitu pajak Negara yang sebagian besar penerimanya merupakan pendapatan daerah yang antara lain dipergunakan untuk penyediaan fasilitas yang juga dinikmati oleh pemerintah pusat maupun pemerintah daerah, oleh sebab itu, wajar bila pemerintah pusat juga ikut membiayai penyediaan fasilitas tersebut melalui pembayaran Pajak Bumi dan Pembangunan. (Tjahjono, 2010: 18).

Pajak Bumi dan Bangunan memiliki nilai rupiah kecil dibandingkan dengan pajak pusat lainnya, tetapi memiliki dampak luas hasil penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan dikembalikan untuk pembangunan daerah yang bersangkutan. Pada dasarnya, Pajak Bumi dan Bangunan merupakan Wajib Pajak (WP) terbesar dibanding pajak-pajak lainnya dan merupakan satu-satunya pajak property di Indonesia yang mengalami kenaikan dari tahun ke tahun. Namun dalam kenyataannya Pajak Bumi dan Bangunan dapat juga mengalami penurunan.

Pemahaman Wajib Pajak atas ketentuan maupun peraturan perpajakan yang berlaku, akan membuat Wajib Pajak akan lebih sadar dalam memenuhi kewajibannya untuk membayar pajak, termasuk dalam hal ini membayar Pajak Bumi dan Bangunan. Selain pemahaman dan kesadaran yang

dimiliki Wajib Pajak mengenai perpajakan, kepatuhan Wajib Pajak juga harus diperhatikan oleh segenap pihak instansi yaitu Kantor Pelayanan Pajak dalam proses pembayaran atau pelunasan pajak. Tjahjono (2010: 121) dalam bukunya menyatakan bahwa sanksi pajak merupakan tindakan yang diberikan kepada wajib pajak ataupun pejabat yang berhubungan dengan pajak yang melakukan pelanggaran baik secara sengaja maupun karena alpa. Kesadaran perpajakan adalah kerelaan memenuhi kewajibannya, termasuk rela memberikan kontribusi dana untuk pelaksanaan fungsi pemerintah dengan cara membayar kewajiban pajak. Dengan adanya persepsi wajib pajak yang positif mengenai pelaksanaan sanksi denda ini diharapkan dapat menjadi alat pencegah sekaligus hukuman bagi wajib pajak yang dengan sengaja atau kealpaannya tidak membayar pajak. Wajib pajak diharapkan dapat memahami dan jera apabila melakukan kesalahan atau pelanggaran sehingga nantinya akan lebih taat dalam menjalankan kewajiban perpajakannya.

Dalam buku ini akan dibahas dalam membangun kepatuhan wajib pajak adalah [1] Apakah pengetahuan wajib pajak berpengaruh terhadap aksesibilitas informasi wajib pajak. [2] Apakah pengetahuan wajib pajak berpengaruh terhadap kesadaran wajib pajak. [3] Apakah pengetahuan wajib pajak berpengaruh terhadap perilaku wajib pajak. [4] Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap aksesibilitas informasi wajib pajak. [5] Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kesadaran wajib pajak. [6] Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap perilaku wajib pajak. [7] Apakah Aksesibilitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak. [8] Apakah Aksesibilitas informasi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. [9] Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak. [10] Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. [11] Apakah perilaku wajib

pajak berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak. [12] Apakah perilaku wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. [13] Apakah kepuasan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

BAB 2

PERILAKU PAJAK

2.1 Teori Perilaku Terencana (Theory of Planned Behavior)

Teori Perilaku Terencana merupakan pengembangan lebih lanjut dari teori perilaku beralasan. Icek Ajzen mengembangkan teori ini, Ajzen menambahkan sebuah konstruk yang belum ada di teori perilaku beralasan. Konstruk ini disebut dengan persepsi kontrol perilaku (perceived behavior control). Konstruk persepsi kontrol perilaku ditambahkan dalam teori ini untuk mengontrol perilaku individual yang dibatasi oleh kekurangan-kekurangannya dan keterbatasan-keterbatasan dari kekurangan sumber daya yang digunakan untuk melakukan perilakunya. (Chau dan Hu, 2002; Jogyanto, 2007: 61)

Ajzen (1991: 182) mengajukan Teori Perilaku Terencana sebagai alat prediktor perilaku ketika individu tidak memiliki kontrol kemauan sendiri secara penuh. Dengan

demikian, Teori perilaku terencana memperhitungkan bahwa tidak semua perilaku berada dibawah kontrol kemauan individu itu sendiri. Individu dikatakan memiliki kontrol penuh ketika tidak ada halangan apapun dalam mengadopsi suatu perilaku tertentu. Sebaliknya, kemungkinan adanya kontrol yang kurang penuh jika adopsi suatu perilaku kurang memiliki kesempatan-kesempatan, yaitu seperti sumber daya atau keahlian yang memadai (Ajzen, 2002; Jogiyanto 2007: 61).

Teori Perilaku Terencana adalah teori yang meramalkan pertimbangan perilaku karena perilaku dapat dipertimbangkan dan direncanakan. Peach et. al. (2006); Wellington et. al. (2006); Nuary (2010: 22) menyatakan bahwa teori perilaku terencana memiliki keunggulan dibandingkan teori keperilakuan yang lain, karena teori perilaku terencana merupakan teori perilaku yang dapat mengidentifikasi keyakinan seseorang terhadap pengendalian atas sesuatu yang akan terjadi dari hasil perilaku, sehingga membedakan antara perilaku seseorang yang berkehendak dan yang tidak berkehendak.

Ajzen (2002: 162); Nuary (2010: 22) mengemukakan bahwa teori perilaku terencana telah muncul sebagai salah satu dari kerangka kerja yang paling berpengaruh dan konsep yang populer pada penelitian dibidang kemanusiaan. Menurut teori ini, perilaku manusia dipandu oleh 3 jenis pertimbangan:

- a. Kepercayaan mengenai kemungkinan akibat atau tanggapan lain dari perilaku (Kepercayaan Perilaku).
- b. Kepercayaan mengenai harapan normatif dari orang lain dan motivasi untuk menyetujui harapan-harapan yang dimiliki berdasarkan kepercayaan normatif.
- c. Kepercayaan mengenai kehadiran faktor-faktor yang mungkin lebih jauh melintang dari perilaku (Kepercayaan Pengendalian).

Dengan kata lain, Teori Perilaku Sikap Terencana merupakan teori pengembangan dari Teori Tindakan Beralasan. Sejalan dengan hal tersebut, Cravens (2006: 37) menyebutkan bahwa Teori Perilaku Terencana diturunkan dari Teori Tindakan Beralasan, dengan perbedaan pada penambahan variabel Persepsi Terhadap Kontrol Perilaku. Jogiyanto (2007: 62) mengungkapkan bahwa teori perilaku terencana mempunyai dua fitur sebagai berikut:

1. Teori ini mengasumsikan bahwa persepsi kontrol perilaku mempunyai implikasi motivasional terhadap minat-minat. Orang-orang yang percaya bahwa mereka tidak mempunyai sumber daya yang ada atau tidak mempunyai kesempatan-kesempatan untuk melakukan perilaku tertentu mungkin tidak akan membentuk niat-
niat untuk melakukannya perilaku yang kuat walaupun mereka mempunyai sikap-sikap yang positif terhadap perilakunya. Dengan demikian diharapkan terjadi hubungan antara persepsi perilaku kontrol dengan niat yang tidak di mediasi oleh sikap dan norma subjektif. Di model ini ditunjukkan dengan panah yang menghubungkan persepsi perilaku kontrol (perceived behavior control) ke niat (intention).
2. Teori ini memungkinkan hubungan langsung antara persepsi kontrol perilaku (perceived behavior control) dengan perilaku (Behavior). Di banyak contoh, kinerja dari suatu perilaku tergantung tidak hanya pada motivasi untuk melakukannya tetapi juga kontrol yang cukup terhadap perilaku yang dilakukan. Dengan demikian, persepsi kontrol perilaku dapat memengaruhi perilaku secara tidak langsung lewat niat, dan juga dapat memprediksi perilaku secara langsung. Dimodel, hubungan langsung ini ditunjukkan dengan panah yang menghubungkan

persepsi perilaku kontrol (perceived behavior control) langsung ke perilaku (behavior).

Dalam teori perilaku terencana, faktor utama dari suatu perilaku yang ditampilkan individu adalah intensi atau niat untuk menampilkan perilaku tertentu (Ajzen, 1991: 181). Niat diasumsikan sebagai faktor motivasional yang memengaruhi perilaku. Niat merupakan indikasi seberapa keras seseorang berusaha atau seberapa banyak usaha yang dilakukan untuk menampilkan suatu perilaku. Sebagai aturan umum, semakin keras intensi seseorang untuk terlibat dalam suatu perilaku, semakin besar kecenderungan ia untuk benar-benar melakukan perilaku tersebut. Niat untuk berperilaku dapat menjadi perilaku sebenarnya hanya jika perilaku tersebut ada di bawah kontrol individu yang bersangkutan. Individu memiliki pilihan untuk memutuskan perilaku tertentu atau tidak sama sekali (Ajzen, 1991: 182). Menurut Teori Perilaku Terencana, diantara keyakinan yang akhirnya menentukan niat dan tindakan adalah sejumlah keyakinan tentang ada atau tidak adanya sumber-sumber dan peluang yang diperlukan. Keyakinan ini sebagian didasarkan pada pengalaman masa lalu dan perilakunya (Ajzen, 1991: 182).

Teori Perilaku Terencana memiliki 3 variabel independen. Pertama adalah sikap terhadap perilaku dimana seseorang melakukan penilaian atas sesuatu yang menguntungkan dan tidak menguntungkan untuk dirinya. Kedua adalah faktor sosial disebut norma subjektif hal tersebut mengacu pada tekanan sosial yang dirasakan untuk melakukan atau tidak melakukan suatu tindakan. Ketiga Persepsi Kontrol Perilaku adalah tingkat persepsi pengendalian perilaku mengacu pada persepsi kemudahan atau kesulitan melakukan perilaku, dan diasumsikan untuk mencerminkan pengalaman masa lalu sebagai antisipasi

hambatan dan rintangan (Ajzen, 2002: 312 ; Jogiyanto, 2007: 63).

2.2. Teori Pajak

Menurut Adam Smith, pajak sebagai..“a contribution from the citizen to support of the state”. Sementara menurut Sommerfeld, pajak sebagai “any nonpenal yet compulsory transfer of resources from the private to public sector, levied on the basis of predetermined criteria and without receipt of specific benefit of equal value, in order to accomplish some of a nation’s economic and social objectives”. Bastable menyatakan bahwa pajak adalah “a compulsory contribution of the wealth of a person or body of persons for service of the public powers” (Setiaji dan Hidayat, 2005: 231).

Dari kalangan dalam negeri, Rochmat Soemitro menyatakan bahwa pajak adalah “iuran rakyat kepada kas negara (peralihan kekayaan dari sektor partikulir ke sektor pemerintah) berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (tegen prestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan digunakan untuk membiayai pengeluaran umum” (Setiaji dan Hidayat, 2005: 231).

Sementara menurut Djajaningrat, pajak adalah “kewajiban untuk menyerahkan sebagian dari kekayaan kepada negara disebabkan oleh suatu keadaan, kejadian dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman, menurut peraturan-peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan, tetapi tidak ada jasa balik dari negara secara langsung, untuk memelihara kesejahteraan umum” (Suharna, 2013:121).

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa aspek dasar yang dimiliki pajak adalah:

1. Pembayaran pajak harus berdasarkan undang-undang.

2. Sifatnya dapat dipaksakan.
3. Tidak ada kontraprestasi yang langsung dapat dirasakan oleh pembayar pajak.
4. Pemungutan pajak dilakukan oleh Negara baik pemerintah pusat maupun daerah.
5. Pajak digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran pemerintah bagi kepentingan masyarakat umum.

Fungsi Pajak

Menurut Mardiasmo (2011: 66) ada dua fungsi pemungutan pajak yaitu:

1. Fungsi Budgetair (Penerimaan)
Pajak sebagai sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluarannya
2. Fungsi Regulerend (mengatur)
Pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijaksanaan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi.

Syarat Pemungutan Pajak

Menurut Mardiasmo (2011: 69), agar pemungutan pajak tidak menimbulkan hambatan atau perlawanan, maka pemungutan pajak harus memenuhi syarat sebagai berikut:

- a) Pemungutan pajak harus adil
Sesuai dengan tujuan hukum, yakni mencapai keadilan, undang-undang dan pelaksanaan pemungutan harus adil. Adil dalam perundang-undangan diantaranya mengenakan pajak secara umum dan merata, serta disesuaikan dengan kemampuan masing-masing. Sedang adil dalam pelaksanaannya yakni dengan memberikan hak bagi Wajib Pajak untuk mengajukan keberatan, penundaan dalam pembayaran, dan

- mengajukan banding kepada majelis pertimbangan pajak.
- b) Pemungutan pajak harus berdasarkan undang-undang
Di Indonesia, pajak diatur dalam UUD 1945 pasal 23 ayat 2. Hal ini memberikan jaminan hukum untuk menyatakan keadilan, baik bagi negara maupun warganya.
 - c) Tidak mengganggu perekonomian
Pemungutan tidak boleh mengganggu kelancaran kegiatan produksi maupun perdagangan, sehingga tidak menimbulkan kelesuan perekonomian masyarakat.
 - d) Pemungutan pajak harus efisien
Sesuai fungsi Budgetair, biaya pemungutan pajak harus dapat ditekan sehingga lebih rendah dari hasil pemungutannya.
 - e) Sistem pemungutan pajak harus sederhana
Sistem pemungutan yang sederhana akan memudahkan dan mendorong masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. syarat ini telah dipenuhi oleh undang-undang perpajakan yang baru.

2.3. Pajak Bumi dan Bangunan

Sesuai dengan ketentuan Undang-undang No. 12 Tahun 1985 tentang Pajak Bumi dan Bangunan sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang No.12 Tahun 1994 tentang perubahan atas Undang-Undang Pajak Bumi dan Bangunan. Yang mengatakan bahwa Bumi dan Bangunan memberikan keuntungan dan/atau kedudukan sosial ekonomi yang lebih baik bagi orang atau badan yang mempunyai suatu hak atasnya atau memperoleh manfaat dari padanya. Dan oleh karena itu wajar apabila mereka diwajibkan memberikan sebagian dari manfaat atau kenikmatan yang diperolehnya kepada Negara melalui pajak.

Menurut Marihot Pahala (2010: 132) Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) adalah pajak atas bumi dan atau bangunan yang dimiliki, dikuasai, dan atau dimanfaatkan oleh orang pribadi atau badan, kecuali kawasan yang digunakan untuk kegiatan usaha perkebunan, perhutanan, dan pertambangan. Yang dimaksud dengan bumi adalah permukaan bumi yang meliputi tanah dan perairan pedalaman serta laut wilayah kabupaten/kota. Sedangkan yang dimaksud dengan bangunan adalah konstruksi teknik yang ditanam atau dilekatkan secara tetap pada tanah dan atau perairan pedalaman dan atau laut.

Dasar Hukum Pajak Bumi dan Bangunan

Dasar hukum yang berkaitan dengan Pokok Ketetapan PBB dan perhitungan PBB serta hal-hal lain yang bersangkutan dengan hal tersebut diantaranya adalah sebagai berikut :

- a) Undang-undang Nomor 12 Tahun 1985 sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang nomor 12 Tahun 1994 tentang Pajak Bumi dan Bangunan.
- b) KMK No.201/KMK.04/2000 tentang penyesuaian besarnya Nilai Jual Objek Pajak Tidak Kena Pajak (NJOPTKP) sebagai dasar perhitungan Pajak Bumi dan Bangunan.
- c) Keputusan Menteri Keuangan Nomor: 523/KMK.04/1998 tentang Penentuan Klasifikasi dan Besarnya Nilai Jual Objek Pajak sebagai Dasar Pengenaan Pajak Bumi dan Bangunan.
- d) Keputusan Menteri Keuangan No.1 004/KMK.04/1985 tentang penentuan Badan atau Perwakilan Organisasi Internasional yang menggunakan Objek Pajak Bumi dan Bangunan yang tidak dikenakan Pajak Bumi dan Bangunan.

- e) Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor: KEP-251/PJ./2000 tentang Tata Cara Penetapan Besarnya Nilai Jual Kena Pajak Tidak Kena Pajak sebagai Dasar Penghitungan Pajak Bumi dan Bangunan.
- f) Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor: KEP-16/PJ.6/1998 tentang pengenaan Pajak Bumi dan Bangunan.
- g) Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor: SE-43/PJ.6/2003 tentang penyesuaian besarnya Nilai Jual Objek Kena Pajak Tidak Kena Pajak (NJOPTKP) PBB dan perubahan Nilai Perolehan Objek Pajak Tidak Kena Pajak (NPOPTKP) Bea Perolehan Hak atas Bumi dan Bangunan untuk tahun pajak 2004.
- h) Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor: SE-57/PJ.6/1994 tentang penegasan dan penjelasan pembebasan Pajak Bumi dan Bangunan atas Fasilitas Umum dan Sarana Sosial untuk Kawasan Industri dan Real Estate.

Pengertian Subjek Pajak PBB

Subjek Pajak dalam PBB dapat berupa Orang Pribadi maupun Badan. Dalam pasal 4 ayat 1 Undang-undang No.12 tahun 1985 tentang Pajak Bumi dan Bangunan sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang No.12 tahun 1994 tentang Perubahan atas Undang-undang Pajak Bumi dan Bangunan, maka yang disebut sebagai Subjek Pajak adalah Orang atau Badan yang secara nyata mempunyai hak atas Bumi, dan atau memperoleh manfaat atas Bumi, dan atau memiliki, menguasai, dan atau memperoleh manfaat atas Bangunan.

Sesuai Undang-undang No.6 tahun 1983, sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang No.16 Tahun 2000 dan terakhir dengan Undang-undang No.2 8 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan pengertian Badan

ialah sekumpulan orang atau modal yang merupakan usaha yang meliputi Perseroan Terbatas, Perseroan Komanditer, perseroan lainnya, Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dengan nama dan dalam bentuk apapun, firma, kongsi, koperasi, dana pensiun, persekutuan, perkumpulan, yayasan, organisasi massa, organisasi sosial politik, atau organisasi yang sejenis, lembaga, Bentuk Usaha Tetap, dan bentuk badan lainnya.

Menurut Waluyo (2014: 142), jika subjek pajak dalam waktu yang lama berada di luar wilayah letak objek pajak sedangkan perawatannya dikuasakan kepada orang atau badan, orang atau badan yang diberi kuasa dapat ditunjuk sebagai Wajib Pajak oleh Direktur Jenderal Pajak. Namun penunjukkan tersebut bukan merupakan bukti kepemilikan. Subjek Pajak yang ditetapkan seperti contoh di atas dapat memberikan keterangan secara tertulis kepada Direktur Jenderal Pajak bahwa ia bukan Wajib Pajak atas Objek Pajak yang dimaksud. Apabila keterangan yang diajukan oleh Wajib Pajak disetujui, maka Direktur Jenderal Pajak membatalkan penetapan sebagai Wajib Pajak dalam jangka waktu satu bulan sejak diterimanya surat keterangan dimaksud. Namun demikian, apabila tidak disetujui, Direktur Jenderal Pajak mengeluarkan surat keputusan penolakan disertai dengan alasan-alasan. Selanjutnya setelah jangka waktu satu bulan sejak diterima keterangan ternyata Direktur Jenderal Pajak tidak memberikan keputusan, keterangan yang telah pernah diajukan dianggap disetujui.

Jika suatu objek pajak belum diketahui secara pasti siapa Wajib Pajaknya, maka yang menjadi subjek pajak dapat ditunjuk oleh Dirjen Pajak. Beberapa ketentuan khusus mengenai siapa yang menjadi subjek pajak menurut buku Siti Resmi (2008: 28) sebagai berikut:

Jika suatu subjek pajak memanfaatkan atau menggunakan bumi dan/atau bangunan milik orang lain bukan

karena sesuatu hak berdasarkan undang-undang atau bukan karena perjanjian. Objek pajak yang memanfaatkan /menggunakan bumi dan/atau bangunan ditetapkan sebagai Wajib Pajak:

- a) Suatu subjek pajak yang masih dalam sengketa pemilikan di pengadilan, maka orang atau badan yang memanfaatkan/menggunakan objek pajak tersebut ditetapkan sebagai Wajib Pajak
- b) Subjek Pajak yang dalam waktu lama berada diluar wilayah letak objek pajak, sedangkan untuk merawat objek pajak tersebut dikuasakan kepada orang atau badan, maka orang atau badan yang diberi kuasa dapat ditunjuk sebagai Wajib Pajak

Pengertian Objek Pajak PBB

Objek Pajak adalah Bumi dan Bangunan. Bumi adalah permukaan bumi dan tubuh bumi yang ada dibawahnya. Permukaan Bumi meliputi tanah dan perairan pedalaman serta laut wilayah Indonesia, sedangkan perairan pedalaman disini termasuk juga rawa-rawa dan tambak serta sungai yang diusahakan dan Bangunan adalah konstruksi teknik yang ditanam atau dilekatkan secara tetap pada tanah dan atau perairan.

Pada pasal 3 Undang-undang No.12 tahun 1985 sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang No. 12 tahun 1994 tentang Pajak Bumi dan Bangunan antara lain:

Jalan lingkungan yang terletak dalam suatu kompleks bangunan seperti hotel, pabrik dan emplasemennya, dan lain-lain yang merupakan satu kesatuan dengan kompleks bangunan tersebut

- a) Jalan tol
- b) Kolam renang
- c) Pagar mewah
- d) Tempat Olahraga

- e) Galangan kapal / Dermaga
- f) Taman mewah
- g) Tempat penampungan / Kilang minyak / Air dan Gas / Pipa minyak
- h) Fasilitas lain yang memberi manfaat

Pengecualian Objek Pajak

Adapun objek pajak yang dikecualikan dari pengenaan PBB harus memenuhi syarat-syarat tertentu antara lain :

1. Digunakan semata-mata untuk melayani kepentingan umum di bidang ibadah, sosial, kesehatan, dan kebudayaan nasional yang tidak dimaksudkan untuk memperoleh keuntungan
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 tanah Negara yang belum dibebani oleh suatu hak
4. Digunakan oleh perwakilan diplomatik, konsulat berdasarkan asas perlakuan timbal balik
5. Digunakan oleh badan atau perwakilan organisasi internasional yang ditentukan oleh menteri keuangan

Nilai Jual Kena Pajak (NJKP)

Nilai Jual Kena Pajak (NJKP) merupakan jumlah tertentu yang digunakan sebagai dasar penghitungan PBB. Nilai Jual Kena Pajak dihitung dari suatu persentase tertentu (assessment value) dari nilai jual sebenarnya. Nilai jual sebenarnya merupakan Nilai Jual Objek Pajak setelah dikurangi dengan Nilai Jual Objek Pajak Tidak Kena Pajak.

Dasar Penghitungan Pajaknya adalah Nilai Jual Kena Pajak (NJKP) yang ditetapkan serendah-rendahnya 20% (dua

puluh persen) dan setinggi-tingginya 100% (seratus Persen) dari Nilai Jual Objek Pajak.

Besarnya persentase Nilai Jual Kena Pajak ditetapkan dengan Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2000 Tanggal 26 Juni 2000 yang diberlakukan mulai tahun pajak 2001; perubahan Nilai Perolehan Objek Pajak Tidak Kena Pajak (NPOPTKP) Bea Perolehan Hak atas Bumi dan Bangunan untuk tahun pajak 2004 yaitu:

1. Sebesar 40% (empat puluh persen) dari Nilai Jual Objek Pajak (NJOP)
 - a) Objek Pajak perkebunan
 - b) Objek Pajak kehutanan
 - c) Objek Pajak lainnya

Apabila Nilai Jual Objek Pajaknya (NJOP) Rp. 1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah) atau lebih, sebagai contoh perumahan.

2. Sebesar 20% (dua puluh persen) dari Nilai Jual Objek Pajak (NJOP)
 - a) Objek Pajak pertambangan
 - b) Objek Pajak lainnya

Apabila Nilai Jual Objek Pajaknya (NJOP) kurang dari Rp. 1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah)

Nilai Jual Objek Pajak (NJOP)

Nilai Jual Objek Pajak (NJOP) merupakan dasar pengenaan PBB. Besarnya NJOP ditetapkan dengan pengklasifikasian atau penggolongan nilai jual rata-rata bumi berupa tanah dan/atau bangunan. Penentuan besarnya NJOP mengacu pada Keputusan Menteri Keuangan Nomor 523/KMK.04/1998. Dalam pasal 2 disebutkan secara spesifik yaitu:

1. Klasifikasi dan besarnya Nilai Jual Objek Pajak atas permukaan bumi berupa tanah ditetapkan sebagaimana tercantum dalam lampiran IA dan IB.
2. Klasifikasi dan besarnya Nilai Jual Objek Pajak atas permukaan bumi berupa bangunan ditetapkan sebagaimana tercantum dalam Lampiran IIA dan IIB.
3. Dalam hal ada objek pajak yang nilai jual per M2 nya lebih besar dari ketentuan Nilai Jual Objek Pajak sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan (2), Nilai Jual Objek Pajak yang terjadi di lapangan tersebut digunakan sebagai Dasar Pengenaan Pajak Bumi dan Bangunan.
4. Kepala Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak setempat atas nama Menteri Keuangan menetapkan klasifikasi dan besarnya Nilai Jual Objek Pajak atas permukaan bumi dan atau bangunan di daerah-daerah dalam wilayah Daerah Khusus Ibukota Jakarta dan Daerah Tingkat II di seluruh Indonesia sebagaimana diatur pada ayat (1), (2), dan (3).

Adapun faktor-faktor yang perlu diperhatikan dalam menentukan penggolongan bumi/tanah dan Bangunan di antaranya adalah letak, peruntukan, pemanfaatan, kondisi lingkungan, Bahan yang digunakan dan lain-lain. Menurut Pandiangan (2008), penentuan NJOP berupa tanah adalah sebesar nilai konversi setiap Zona Nilai Tanah (ZNT) kedalam klasifikasi, penggolongan dan ketentuan nilai jual permukaan bumi (tanah). Dimana Zona Nilai Tanah ialah zona geografis yang terdiri atas sekelompok objek pajak yang mempunyai satu nilai indikasi rata-rata yang dibatasi oleh batas penguasaan/pemilikan objek pajak dalam satu satuan wilayah administrasi pemerintahan desa/kelurahan tanpa terkait pada batas blok. Sedangkan penentuan NJOP atas Bangunan adalah sebesar konversi biaya pembangunan baru setiap jenis

bangunan setelah dikurangi penyusutan fisik berdasarkan metode penilaian kedalam klasifikasi, penggolongan dan ketentuan nilai jual bangunan.

Nilai Jual Objek Pajak Tidak Kena Pajak (NJOPTKP)

Besarnya NJOPTKP ditetapkan sebesar Rp 12.000.000 (dua belas juta) untuk setiap Wajib Pajak. Apabila Wajib Pajak mempunyai beberapa Objek Pajak, yang diberikan NJOPTKP hanya salah satu Objek Pajak yang mempunyai nilai terbesar. Sedangkan Objek Pajak lainnya tetap dikenakan pajak secara penuh tanpa dikurangi NJOPTKP. Besarnya NJOPTKP untuk setiap daerah Kabupaten/Kota ditetapkan oleh Kepala Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak atas nama Menteri Keuangan dengan mempertimbangkan pendapat Pemerintah Daerah setempat.

Surat Pemberitahuan

a) Surat Pemberitahuan Objek Pajak (SPOP)

Surat Pemberitahuan Objek Pajak adalah surat yang digunakan oleh Wajib Pajak untuk melaporkan data objek menurut ketentuan Undang-undang Pajak Bumi dan Bangunan.

b) Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT)

Surat Pemberitahuan Pajak Terutang adalah surat yang digunakan oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk memberitahukan besarnya pajak terutang kepada Wajib Pajak. Direktorat Jenderal Pajak menerbitkan SPPT berdasarkan SPOP Wajib Pajak.

c) Surat Ketetapan Pajak (SKP)

Surat Ketetapan Pajak adalah surat ketetapan yang meliputi Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar atau Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar Tambahan atau Surat Ketetapan Lebih Bayar atau Surat Ketetapan Pajak Nihil.

- d) Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar (SKPKB)
Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar adalah surat ketetapan pajak yang menentukan besarnya jumlah pokok pajak, jumlah kredit pajak, jumlah kekurangan pembayaran pokok pajak, besarnya sanksi administrasi, dan jumlah pajak yang masih harus dibayar.
- e) Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar Tambahan (SKPKBT)
Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar Tambahan adalah surat ketetapan pajak yang menentukan tambahan atas jumlah pajak yang telah ditetapkan. SKPKBT diterbitkan apabila ditemukan data baru yang mengakibatkan penambahan jumlah pajak yang terutang setelah dilakukan tindakan pemeriksaan dalam rangka penerbitan Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar Tambahan.
- f) Surat Ketetapan Pajak Lebih Bayar (SKPLB)
Surat Ketetapan Pajak Lebih Bayar adalah surat ketetapan pajak yang menentukan jumlah kelebihan pembayaran pajak karena jumlah kredit pajak lebih besar daripada pajak yang terutang atau seharusnya tidak terutang.
- g) Surat Ketetapan Pajak Nihil (SKPN)
Surat Ketetapan Pajak Nihil adalah surat ketetapan pajak yang menentukan jumlah pokok pajak sama besarnya dengan jumlah kredit pajak atau pajak tidak terutang dan tidak ada kredit pajak.

Dasar Pengenaan dan Cara Menghitung Pajak Bumi dan Bangunan

Dalam Buku Himpunan Undang-Undang Perpajakan (2010) yang disusun oleh Mohamad Zain & Suryo Hermana

yang mengacu pada Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1994 tentang dasar pengenaan dan cara menghitung pajak antara lain:

- 1) Dasar Pengenaan Pajak adalah Nilai Jual Objek Pajak
- 2) Besarnya Nilai Jual Objek Pajak sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) ditetapkan setiap tiga tahun oleh Menteri Keuangan, kecuali untuk daerah tertentu ditetapkan setiap tahun sesuai dengan perkembangan daerahnya
- 3) Dasar Perhitungan Pajak adalah Nilai Jual Kena Pajak yang ditetapkan serendah-rendahnya 20% (dua puluh persen) dan setinggi-tingginya 100% (seratus persen) dari Nilai Jual Objek Pajak
- 4) Besarnya persentase Nilai Jual Kena pajak sebagaimana dimaksud dalam ayat (3) ditetapkan dengan Peraturan Pemerintah dengan memperhatikan kondisi ekonomi nasional (PP Nomor 46 Tahun 2000; hal.277).

Tahun Pajak, Saat, dan Tempat yang Menentukan Pajak Terutang

- 1) Tahun pajak adalah jangka waktu 1 (satu) takwim. Jangka waktu satu takwim adalah dari 1 januari sampai dengan 31 desember.
- 2) Saat yang menentukan pajak yang terutang adalah menurut keadaan objek pajak pada tanggal 1 januari.
Contoh:
 - a) Objek pajak pada tanggal 1 Januari 2005 berupa tanah dan bangunan. Pada tanggal 10 Januari 2005 bangunannya terbakar, maka pajak yang terutang tetap berdasarkan keadaan objek pajak pada tanggal 1 Januari 2005, yaitu keadaan sebelum bangunan tersebut terbakar
 - b) Objek pajak pada tanggal 1 Januari 2005 berupa

sebidang tanah tanpa bangunan di atasnya. Pada tanggal 20 Agustus 2005 dilakukan pendataan, ternyata di atas tanah tersebut telah berdiri suatu bangunan, maka pajak yang terutang untuk tahun 2005 tetap dikenakan berdasarkan keadaan tanggal 1 Januari 2005. Sedangkan bangunannya baru akan dikenakan pada tahun 2006.

- 3) Tempat pajak yang terutang:
 - a) Untuk daerah Jakarta, di wilayah Daerah Khusus Ibukota (DKI) Jakarta
 - b) Untuk daerah lainnya, di wilayah Kabupaten Daerah tingkat II atau Kotamadya Daerah Tingkat II
 - c) Untuk daerah Gresik adalah di wilayah Provinsi Daerah Tingkat I Jawa Timur.

Tata Cara Pembayaran dan Penyetoran

Dalam buku bahasan Siti Resmi (2008: 126) tata cara pembayaran dan penyetoran dijelaskan dalam beberapa tahap yaitu:

- 1) Pajak yang terutang berdasarkan Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT) harus dilunasi selambat-lambatnya 6 (enam) bulan sejak tanggal diterimanya Surat Pemberitahuan Pajak Terutang oleh Wajib Pajak
- 2) Pajak yang terutang berdasarkan Surat Ketetapan Pajak (SKP) harus dilunasi selambat-lambatnya 1 (satu) bulan sejak tanggal diterimanya Surat Ketetapan Pajak (SKP) oleh Wajib Pajak.
- 4) Pajak yang terutang pada saat jatuh tempo pembayaran tidak dibayar atau kurang dibayar, dikenakan denda administrasi sebesar 2% (dua persen) per bulan dari jumlah yang tidak atau kurang dibayar, yang

dihitung dari saat jatuh tempo sampai dengan hari pembayaran untuk jangka waktu paling lama 24 (dua puluh empat) bulan, bagian dari bulan dihitung satu bulan penuh

- 5) Denda administrasi (sebagaimana dimaksud pada nomor 3) ditambah utang pajak yang belum atau kurang dibayar ditagih dengan Surat Tagihan Pajak (STP) dan harus dilunasi selambat-lambatnya 1 (satu) bulan sejak tanggal diterimanya STP oleh Wajib Pajak.
- 6) Jumlah pajak yang terutang berdasarkan STP yang tidak dibayar pada waktunya ditagih dengan Surat Paksa
- 7) Menteri Keuangan dapat melimpahkan kewenangan penagihan pajak kepada Gubernur Kepala Daerah Tingkat I dan/atau Walikota Kepala Daerah Tingkat II.

Tempat Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan

Sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan nomor: 167/PMK.03/2007 tentang Penunjukan Tempat dan Tata Cara Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan:

- a) Petugas Pemungut adalah petugas yang ditunjuk untuk memungut PBB sektor Pedesaan dan/atau sektor Perkotaan dan menyetorkan ke tempat Pembayaran.
- b) Tempat Pembayaran, yang selanjutnya disingkat TP, adalah Bank Umum/Kantor Pos yang ditunjuk oleh Menteri Keuangan untuk menerima pembayaran PBB dan memindahbukukan ke Bank Persepsi.
- c) TP elektronik adalah Bank Umum/Kantor Pos yang ditunjuk oleh Menteri Keuangan untuk menerima pembayaran PBB secara elektronik dan memindahbukukan ke bank persepsi elektronik / pos

- persepsi elektronik
- e) Bank Persepsi/Pos Persepsi, yang selanjutnya disebut Bank/Pos Persepsi, adalah Bank Umum atau Kantor Pos yang ditunjuk oleh menteri keuangan untuk menerima pemindahbukuan hasil penerimaan PBB dari TP dan melimpahkan hasil penerimaan PBB ke Bank Operasional III.
 - f) Bank Persepsi Elektronik/Pos Persepsi Elektronik, yang selanjutnya disebut Bank/Pos Persepsi elektronik, adalah Bank Umum/Kantor Pos yang ditunjuk oleh Menteri Keuangan untuk menerima pemindahbukuan hasil penerimaan PBB dari TP Elektronik dan melimpahkan hasil penerimaan PBB ke Bank Operasional III
 - g) Bank Operasional III, yang selanjutnya disebut BO III, adalah Bank Umum yang ditunjuk oleh Menteri Keuangan untuk menerima pelimpahan Hasil Penerimaan PBB dari Bank/Pos Persepsi Elektronik, melakukan pembagian hasil penerimaan PBB dan membayar pengembalian kelebihan pembayaran PBB.

Keberatan dan Banding

a. Keberatan

Menurut Pandiangan (2008: 141), Wajib Pajak dapat mengajukan keberatan pada Direktur Jenderal Pajak atas (psl 15/1) :

- a) Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang
- b) Surat Ketetapan Pajak

Keberatan yang diajukan oleh wajib pajak pada dasarnya mengandung arti wajib pajak membantah atau tidak sependapat atas isi Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT)/ Surat Ketetapan Pajak (SKP) yang diterbitkan oleh Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan, karena tidak

atau kurang sesuai dengan keadaan sebenarnya, mengenai (KEP 59/00, SE 13/00) :

- a) Wajib Pajak menganggap luas objek bumi dan atau bangunan, klasifikasi atau Nilai Jual Objek Pajak (NJOP) bumi atau bangunan yang tercantum dalam SPPT atau SKP tidak sesuai dengan keadaan sebenarnya.
- b) Terdapat perbedaan penafsiran Undang-Undang dan peraturan perundangundangan antara wajib pajak dengan fiskus.
 - 1) Penetapan Subjek Pajak sebagai wajib pajak
 - 2) Objek Pajak yang seharusnya tidak dikenakan PBB
 - 3) Penerapan Nilai Jual Kena Pajak (NJKP), Standar Investasi Tanaman (SIT), Run Of Mine (ROM), Free On Board (FOB), Free On Rail (FOR)
 - 4) Penentuan saat pajak terutang
 - 5) Tanggal jatuh tempo. (h73)

b. Banding

Wajib Pajak dapat mengajukan banding kepada badan peradilan pajak terhadap keputusan yang ditetapkan oleh Direktur Jenderal Pajak terhadap (pasal 4 ayat (6) dan pasal 16 ayat (3) UU nomor 12/85):

- a) Surat keputusan penolakan atas keberatan terhadap penetapan sebagai wajib Pajak Bumi dan Bangunan
- b) Keputusan Direktur Jenderal Pajak atas keberatan atas besarnya jumlah pajak yang terhutang dalam jangka waktu 3 (tiga) bulan sejak tanggal diterimanya surat keputusan oleh wajib pajak dengan dilampiri salinan surat keputusan tersebut (psl 17/1)

Ketentuan ini memberikan kesempatan kepada wajib pajak yang kurang puas terhadap keputusan Direktur Jenderal Paja atas keberatan yang diajukan untuk mengajukan

banding ke badan peradilan pajak, dalam hal ini seperti yang ada sekarang yaitu Majelis Pertimbangan Pajak (psl 17/1/P).

2.4 Pengetahuan Wajib Pajak

Agar *official assessment system* dapat berhasil sesuai dengan yang diharapkan, pastinya ada beberapa faktor yang memengaruhinya dan harus diperhatikan, baik oleh pihak fiskus maupun oleh wajib pajak. Adapun faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan *official assessment system* dapat digolongkan menjadi dua. Faktor yang pertama adalah motivasi dari wajib pajak, diantaranya adalah sebagai berikut:

- 1) Kesadaran pajak dari wajib pajak, tingkat kesadaran akan membayar pajak didasarkan oleh tingkat kepatuhan wajib pajak yang berpijak pada tingginya kesadaran hukum dalam membayar pajak. Dalam hal ini peran fiskus amatlah berarti karena pada dasarnya tingkat kepatuhan wajib pajak berdasarkan tingkat pemahaman yang baik seputar pajak;
- 2) Kejujuran wajib pajak, faktor kejujuran dalam membayar pajak sangatlah penting karena dengan self assessment system pemerintah memberikan sepenuhnya kepercayaan masyarakat untuk menetapkan berapa jumlah pajak yang harus dibayar sesuai dengan ketentuan. Masyarakat diharapkan melaporkan jumlah kewajiban pajak sebenarnya tanpa ada manipulasi;
- 3) Hasrat untuk membayar pajak, hasrat untuk membayar pajak pada dasarnya kepatuhan sukarela dalam membayar pajak, dengan kerangka pemikiran bahwa kesadaran dalam membayar pajak haruslah diikuti oleh hasrat yang tinggi untuk membayar pajak.

Faktor yang kedua adalah pengetahuan wajib pajak. Pengetahuan wajib pajak berkaitan dengan kedisiplinan wajib pajak dalam membayarkan pajaknya, karena kedisiplinan berdasar pada tingkat pemahaman yang sesuai terhadap hukum pajak yang dianut suatu negara serta sanksi-sanksi yang menyertainya.

Pengetahuan adalah pengingatan tentang suatu yang spesifik, universal, metode, proses-proses, pola dan struktur sumber. Pengingatan tentang sesuatu melibatkan pemikiran terhadap kondisi riil. Pengetahuan dipengaruhi oleh banyak hal, antara lain faktor pendidikan formal. Pengetahuan seseorang tentang suatu objek mengandung dua aspek yaitu aspek positif dan negatif. Kedua aspek ini akan menentukan sikap seseorang, semakin banyak aspek positif makin positif terhadap objek tertentu (Feldstein, 2008: 131).

Pengetahuan adalah berbagai gejala yang ditemui dan diperoleh manusia melalui pengamatan akal. Pengetahuan muncul ketika seseorang menggunakan akal budinya untuk mengenali benda atau kejadian tertentu yang belum pernah dilihat atau dirasakan sebelumnya (Dunia Baca, Definisi Pengetahuan Serta Faktor-Faktor yang Memengaruhi Pengetahuan).

Pengetahuan perpajakan adalah pengetahuan mengenai konsep ketentuan umum di bidang perpajakan, jenis pajak yang berlaku di Indonesia mulai dari subyek pajak, obyek pajak, tarif pajak, perhitungan pajak terutang, pencatatan pajak terutang, sampai dengan bagaimana pengisian pelaporan pajak. Pengetahuan perpajakan ini tidak hanya pemahaman konseptual berdasarkan Undang-Undang Perpajakan, Keputusan Menteri Keuangan, Surat Edaran, Surat keputusan tetapi juga adanya tuntutan kemampuan atau ketrampilan teknis bagaimana menghitung besarnya pajak yang terutang (Siahaan, 2014: 37). Pengetahuan dan wawasan tinggi dalam diri wajib pajak berdampak semakin tingginya tingkat

kepatuhan wajib pajak. Sikap wajib pajak terhadap pembangunan daerah, sikap wajib pajak tentang sanksi denda PBB, sikap wajib pajak terhadap pelayanan fiskus, serta sikap wajib pajak bahwa penghindaran PBB telah umum, telah terbukti berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di Semarang.

Dari berbagai teori yang dikemukakan diatas dapat disimpulkan bahwa pengetahuan wajib pajak berkaitan dengan kedisiplinan wajib pajak dalam membayarkan pajaknya, karena kedisiplinan berdasar pada tingkat pemahaman yang sesuai terhadap hukum pajak yang dianut suatu negara serta sanksi-sanksi yang menyertainya.

2.5 Kualitas Layanan Pajak

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan pajak merupakan pelayanan publik. Menurut Nila (2011:10), indikator kualitas pelayanan pajak, antara lain:

- a) Fiskus diharapkan memiliki kompetensi skill (kemampuan), knowledge (pengetahuan), experience (pengalaman) dalam hal kebijakan perpajakan, administrasi pajak dan perundangundangan.
- b) Fiskus memiliki motivasi tinggi sebagai pelayan publik.
- c) Perluasan Tempat Pelayanan Terpadu (TPT).
- d) TPT dapat memudahkan pengawasan terhadap proses pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak.

Sistem informasi perpajakan dan sistem administrasi perpajakan merupakan sistem layanan prima kepada Wajib Pajak menjadi semakin nyata. Kualitas pelayanan merupakan hal yang bersifat umum, karena setiap orang membutuhkan dan dapat memberikan arti kualitas, tapi pada kenyataannya

tidak mudah untuk mendefinisikan karena terdapat perbedaan pandangan antara satu definisi dengan definisi lain.

Kualitas adalah suatu yang tepat dalam menawarkan produk atau jasa pada harga yang sesuai untuk sehingga produk dan jasa tersebut sesuai dengan yang dibayar. Tidak mudah bagi produsen untuk menentukan suatu kualitas itu sudah atau belum memenuhi harapan. Banyak faktor yang perlu diperhatikan seperti perbedaan tiap-tiap selera dan keterbatasan yang diberikan oleh pemberi jasa.

Kualitas pelayanan merupakan permulaan dari kepuasan, dimana baik kualitas pelayanan maupun kepuasan memengaruhi intensitas pembelian . Oleh karena itu kualitas pelayanan harus berorientasi pada . Hal ini seperti apa yang dikemukakan oleh Zeithaml et al. (1996:18) bahwa kunci dari mutu pelayanan yang baik akan mempertemukan atau melebihi apa yang diharapkan dengan jasa yang diberikan.

Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat didefinisikan sebagai tingkat perbedaan antara ekspektasi dengan persepsi (Zeithaml et al., 1996). Ekspektasi terhadap suatu pelayanan/produk yang ditawarkan dipengaruhi oleh 4 (empat) faktor yaitu :

- a. ***Word-mouth communications***, yaitu segala sesuatu hal yang didengar atau yang diterima melalui orang lain (dari mulut ke mulut).
- b. ***Personal needs***, yaitu tingkat kebutuhan seseorang terhadap suatu produk atau jasa dari perusahaan tertentu.
- c. ***Past axperience***, yaitu pengalaman yang telah dilampaui oleh dalam mempergunakan suatu produk/ jasa suatu perusahaan tertentu.
- d. ***External communications***, yaitu informasi-informasi yang disampaikan oleh perusahaan kepada publik (misal promosi).

Parasuraman et al., (1998) mengidentifikasi lima dimensi kualitas pelayanan (*servqual*) sebagai berikut :

1. **Tangibles**, yaitu penampilan fasilitas fisik, termasuk peralatan , personal dan sarana komunikasi. Tangibel dapat mencakup fasilitas atau elemen-elemen fisikal, peralatan personel, dan materi-materi komunikasi. Tujuannya adalah untuk memperkuat tentang kualitas, kenyamanan, dan keamanan dari jasa yang ditawarkan kepada .
2. **Reliability**, yaitu kemampuan perusahaan dalam menepati dan memenuhi janji-janji yang diberikan kepada secara meyakinkan. Hal ini juga adalah kemampuan yang dapat diandalkan, akurat dan konsisten dalam memberikan pelayanan sesuai yang diinginkan .
3. **Responsiveness**, cepat tanggap dalam membaca dan melayani keinginan atau kebutuhan. Tanggapan adalah kemauan untuk membantu dan memberikan jasa dengan segera. Sejumlah organisasi memilih untuk berfokus kepada tanggapan (*responsiveness*) dalam posisinya. Mereka memberikan perhatian terhadap keinginan dengan menunjukkan “kemauan untuk membantu” melayani keinginan tersebut dengan sesegera mungkin.
4. **Assurance**, yaitu pengetahuan, kehandalan dan sopan santun pegawai serta dapat dipercaya dan percaya diri. Dimensi ini bisa digunakan untuk posisi oleh sejumlah industri secara efektif, khususnya bila kehandalan dan keyakinan pemberi jasa merupakan hal yang sangat penting.
5. **Empathy**, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para dengan berupaya memahami keinginan . Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan

pengetahuan tentang, memahami kebutuhan secara spesifik.

Asubontang, *et al.*, (1996) dan Parasuraman (1998), menilai alat ukur menggunakan *service performance* (SERVPERF) terlihat lebih baik hasilnya, jika dibanding dengan alat ukur menggunakan SERVQUAL. Model SERVPERF menyebutkan beberapa faktor sebagai dasar persepsi terhadap kualitas jasa. Faktor tersebut adalah sebagai berikut :

- a. *Outcome Quality*, menjelaskan persepsi hingga valensi kinerja sejauh mana penyedia jasa mampu menyenangkan nya, serta perbandingan antara pengorbanan oleh dan manfaat yang diperoleh mereka.
- b. *Pyisical Quality*, menjelaskan lingkungan dan fasilitas yang mendukung seperti arsitektur, keindahan, kebersihan, kenyamanan.
- c. *Interaction Quality*, menjelaskan kualitas hubungan yang meliputi sikap, perilaku, keahlian dan pengetahuan karyawan.

Dari berbagai teori yang dikemukakan diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan pajak adalah tingkat perbedaan antara ekspektasi wajib pajak terhadap kualitas layanan pajak di lingkungan Kota Gresik. Sesuai dengan defenisi kualitas pelayanan (*service quality*) menurut Zeithaml, *et al.*, (1996: 236) sebagai tingkat perbedaan antara ekspektasi dengan persepsi.

2.6 Aksesibilitas Informasi

Agar target penerimaan pajak tercapai harus didukung oleh fasilitas-fasilitas pajak dan kepatuhan wajib pajak dalam membayar kewajibannya. Salah satu fasilitas pajak dalam rangka modernisasi administrasi perpajakan adalah sistem

informasi perpajakan yang merupakan aplikasi (*software*) yang dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk digunakan oleh wajib pajak untuk kemudahan dalam memperoleh informasi tentang perpajakan yang dibutuhkan wajib pajak (Boediono, 2003: 46). Penggunaan sistem informasi perpajakan dimaksudkan agar semua proses kerja dan pelayanan perpajakan berjalan dengan baik, lancar, akurat serta mempermudah wajib pajak mendapatkan informasi perpajakan dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya sehingga kepatuhan wajib pajak diharapkan akan meningkat (Anies, 2012: 5).

Aplikasi sistem informasi perpajakan memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Data-data perpajakan dapat terorganisasi dengan baik dan sistematis.
2. Mempermudah dalam menghitung SPT dan pembuatan laporan perpajakan.
3. Mudah dan efisien dalam pelaporan perpajakan.

Tujuan diterapkannya sistem informasi perpajakan diantaranya adalah:

1. Penerapan sistem administrasi modern perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dapat diukur dan dipantau, mengingat pada sistem tradisional sangat sulit dilakukan.
2. Penerapan sistem administrasi modern perpajakan yang meliputi penerapan sistem informasi perpajakan terhadap efisiensi pengisian SPT menurut wajib pajak dapat ditelaah dan dikaji untuk pencapaian tujuan bersama.
3. Sebagai informasi dan bahan evaluasi dan penerapan sistem administrasi modern perpajakan sehingga dapat mendorong digilirkannya reformasi administrasi perpajakan jangka menengah oleh DJP yang menjadi prioritas dalam reformasi perpajakan terutama dalam melanjutkan penerapan sistem administrasi modern

perpajakan pada kantor-kantor pajak lainnya di seluruh Indonesia.

4. Sebagai informasi yang perlu diperhatikan bagi DJP dalam memahami aspek-aspek yang berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak sehingga merupakan salah satu tujuan dari modernisasi perpajakan melalui penerapan sistem administrasi modern perpajakan.
5. Sebagai informasi yang bermanfaat bagi masyarakat perpajakan di Indonesia.
6. Sebagai informasi yang bermanfaat bagi masyarakat baik secara umum maupun secara khusus sehingga dapat mendorong kepercayaan masyarakat terhadap administrasi perpajakan di Indonesia.

Kelebihan dari penggunaan aplikasi sistem informasi perpajakan adalah:

1. Penyampaian SPT dapat dilakukan secara cepat dan aman, karena lampiran dalam bentuk media *CD/flash disk*.
2. Data perpajakan terorganisasi dengan baik.
3. Sistem aplikasi sistem informasi perpajakan mengorganisasikan data perpajakan perusahaan dengan baik dan sistematis.
4. Penghitungan dilakukan secara cepat dan tepat karena menggunakan sistem komputer.
5. Kemudahan dalam penghitungan dan pembuatan laporan pajak.
6. Data yang disampaikan WP selalu lengkap, karena penomoran formulir dengan menggunakan sistem komputer.
7. Menghindari pemborosan penggunaan kertas serta berkurangnya pekerjaan-pekerjaan klerikal perekaman SPT yang memakan sumber daya yang cukup banyak. Kurangnya pemahaman wajib pajak mengenai sistem pelaporan digital (sistem informasi perpajakan) menyebabkan masih banyaknya wajib pajak yang tidak

mau menggunakan sistem informasi perpajakan dan lebih memilih menggunakan SPT manual, padahal penggunaan sistem informasi perpajakan mengurangi terjadinya penumpukan data yang harus direkam oleh Kantor Pelayanan Pajak. Selain itu penggunaan sistem informasi perpajakan pada dasarnya membantu wajib pajak dalam menyampaikan SPT lebih cepat, aman dan efisien karena lampiran dalam bentuk *CD/flash disk*. Penting untuk mengetahui bagaimana persepsi para Wajib Pajak mengenai penerapan aplikasi sistem informasi perpajakan karena secara tidak langsung berkaitan dengan kepercayaan dan dukungan masyarakat terhadap niat baik pemerintah untuk menyelenggarakan penghimpunan dan pemanfaatan dana hasil pajak secara jujur, transparan dan adil. Apabila persepsi wajib pajak mengenai penerapan sistem informasi perpajakan selama ini dianggap telah membantu dalam pemrosesan data perpajakan maka dapat dikatakan bahwa penerapan sistem informasi perpajakan berpengaruh terhadap efisiensi pemrosesan data perpajakan.

Dari teori yang dikemukakan diatas dapat disimpulkan bahwa aksesibilitas informasi perpajakan adalah penggunaan teknologi informasi dan sistem informasi perpajakan agar semua proses kerja dan pelayanan perpajakan berjalan dengan baik, lancar, akurat serta mempermudah wajib pajak mendapatkan informasi dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

2.7 Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran merupakan kemauan disertai dengan tindakan dari refleksi terhadap kenyataan. Kesadaran merupakan proses belajar dari pengalaman dan pengumpulan

informasi yang diterima untuk mendapatkan keyakinan diri yang mendorong dilakukannya suatu tindakan (Septia dkk, 2012: 15). Sesuai dengan hal tersebut, maka didalam kesadaran terdapat hal-hal sebagai berikut:

1. Pengalaman merupakan proses awal dari kesadaran karena dengan pengalaman orang menjadi sadar akan persoalan dalam kehidupan mereka.
2. Informasi, sebagai proses belajar dan lebih memahami tentang persoalan itu melalui informasi yang diterima.
3. Keyakinan, menjadi yakin mengenai persoalan itu berdasarkan pikiran dan perasaan dari pengalaman informasi yang diperoleh. Dalam keyakinan itu terdapat harapan atau tujuan yang mendorong adanya aksi atau tindakan yang sukarela.
4. Tindakan, memutuskan apa yang dilakukan berdasarkan keyakinan yang dimiliki.

Kesadaran Wajib Pajak sering dikaitkan dengan kerelaan dan kepatuhan dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan peraturan yang berlaku, terutama pada hal sebagai berikut:

1. Pengetahuan masyarakat, yang semakin tinggi semakin mudah bagi pemerintah untuk menyadarkan wajib pajak, terutama mengenai hubungan antara biaya dan manfaat dari setiap aktivitas pemerintah.
2. Tingkat pendidikan, hal ini diperlukan dalam pemahaman pajak dan pengisian formulir pajak yang terkadang terasa rumit bagi masyarakat.
3. Sistem yang berlaku, terutama pada sistem pajak yang adil dan sistem administrasi yang mudah dan sederhana.

Untuk mengukur tingkat kepatuhan wajib pajak dapat terlihat dari beberapa besar wajib pajak yang menyampaikan SPT nya. Sebagai alat untuk menguji kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya, maka SPT

sangat dominant sebagai bukti atau dokumen yang digunakan oleh Kantor Pelayanan Pajak untuk menilai kinerja perpajakannya pada wajib pajak. SPT juga dapat berfungsi sebagai pengukur kinerja suatu KPP dalam menghimpun dana masyarakat.

Kesadaran Wajib Pajak dilihat sebagai kesadaran Wajib Pajak untuk membayar pajak. Sejak tahun 1984, sistem perpajakan di Indonesia menganut prinsip *Self Assessment*. Prinsip ini memberikan kepercayaan penuh kepada pembayar pajak untuk melaksanakan hak dan kewajibannya dalam bidang perpajakan, seperti yang tertuang dalam Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan bahwa Wajib Pajak harus mengisi dan menyampaikan Surat Pemberitahuan dengan benar, lengkap, jelas, dan menandatangani.

Disebutkan pula bahwa setiap Wajib Pajak wajib membayar pajak yang terutang berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan dengan tidak menggantungkan pada adanya Surat Ketetapan Pajak. Dalam hal ini, pembayar pajak mengisi sendiri Surat Pemberitahuan (SPT) yang dibuat pada setiap akhir masa pajak atau akhir tahun pajak. Fiskus hanya melakukan penelitian dan pemeriksaan mengenai kebenaran pemberitahuan tersebut.

Prinsip ini memaksa pembayar pajak harus memahami peraturan perundang-undangan mengenai perpajakan sehingga dapat melakukan tugas administrasi perpajakan. Untuk itu, intelektualitas menjadi sangat penting sehingga tercipta masyarakat yang sadar pajak dan mau memenuhi kewajibannya tanpa ada unsur pemaksaan. Namun, semuanya itu hanya dapat terjadi bila memang undang-undang itu sendiri sederhana, mudah dimengerti dan tidak menimbulkan kesalahan persepsi.

Suryadi (2014: 105) menyatakan kesadaran Wajib Pajak dengan empat dimensi, yaitu: persepsi Wajib Pajak,

pengetahuan perpajakan, karakteristik Wajib Pajak dan penyuluhan perpajakan. Wajib Pajak dikatakan sadar untuk membayar pajak ketika ia memiliki persepsi yang positif terhadap pajak, memiliki pengetahuan yang cukup tentang perpajakan, memiliki karakteristik yang patuh dan telah mendapatkan penyuluhan yang memadai.

Menurut Jackson dan Milliron dan Fallan (2009, sikap Wajib Pajak telah menjadi *item* untuk mengidentifikasi perilaku kepatuhan dan penghindaran pajak. Walaupun demikian, hanya ada sedikit penelitian yang secara eksplisit menguji sikap sadar pajak yang dipengaruhi oleh pengetahuan Wajib Pajak.

Penelitian sebelumnya oleh Kinsey dan Grassmick; Fallan (2009) berdasar pada asumsi bahwa pengetahuan pajak meningkat seiring dengan lamanya menempuh pendidikan dan banyaknya ia menempuh pendidikan pajak non formal. Dalam kenyataannya, banyak orang yang hanya menempuh les atau kursus dalam waktu singkat yang memiliki pengetahuan perpajakan lebih baik daripada yang menempuh pendidikan lebih lama. Fallan (2009) menemukan bahwa pengetahuan Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap perilaku jujur dalam membayar pajak.

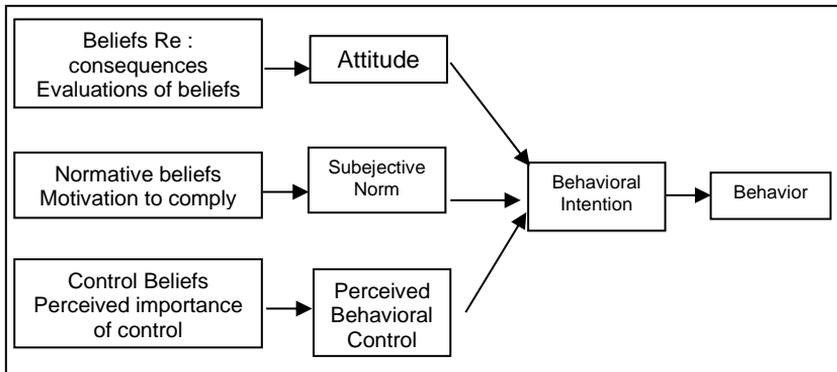
Forest dan Sheffrin (2002: 75) menemukan adanya korelasi positif antara pendapatan, *self employment* dan jenis kelamin pria terhadap penghindaran pajak. Ia juga menemukan bahwa usia, kepemilikan rumah dan status telah menikah berhubungan negatif terhadap penghindaran pajak.

Fallan (2009: 173) mengkaji pada aspek pentingnya pengetahuan perpajakan dalam memengaruhi sikap Wajib Pajak dengan membedakan gender. Ia menemukan bahwa sikap Wajib Pajak perempuan terhadap kepatuhan memiliki skor lebih tinggi daripada kepatuhan Wajib Pajak laki-laki. Dapat disimpulkan bahwa kesadaran Wajib Pajak adalah kerelaan dan kepatuhan dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

2.8 Perilaku Wajib Pajak

Dalam *Theory of Planned Behavior* (TPB) perilaku yang ditampilkan oleh individu timbul karena adanya niat untuk berperilaku (Gambar 2.1). Sedangkan munculnya niat berperilaku ditentukan oleh 3 faktor penentu yaitu (1) *behavioral beliefs*, yaitu keyakinan individu akan hasil dari suatu perilaku dan evaluasi atas hasil tersebut (*beliefs strength and outcome evaluation*), (2) *normative beliefs*, yaitu keyakinan tentang harapan normatif orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut tersebut (*normative beliefs and motivation to comply*), dan (3) *control beliefs*, yaitu keyakinan tentang keberadaan hal-hal yang mendukung atau menghambat perilaku yang akan ditampilkan (*control beliefs*) dan persepsinya tentang seberapa kuat hal-hal yang mendukung dan menghambat perilakunya tersebut (*perceived power*).

Hambatan yang mungkin timbul pada saat perilaku ditampilkan dapat berasal dari dalam diri sendiri maupun dari lingkungan. Secara berurutan, *behavioral beliefs* menghasilkan sikap terhadap perilaku positif atau negative, *normative beliefs* menghasilkan tekanan sosial yang dipersepsikan (*perceived social pressure*) atau control keperilakuan yang dipersepsikan (Ajzen, 2002:112).



Gambar 2.1

Theory of Planed Behavior (Ajzen, 1991: 182).

Bobek & Hatfield (2013: 108), Blanthorne (2013: 75), dan Hanno & Violette (1996: 222) memanfaatkan *Theory of Planned Behavior* (TPB) untuk menjelaskan kepatuhan pajak Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP). Temuan Bobek & Hatfield (2003: 108), dan Hanno dan Violette (1996: 22) mendapatkan bahwa sikap terhadap ketidak patuhan pajak berpengaruh secara signifikan terhadap niat ketidakpatuhan pajak. Sedangkan Blanthome (2000: 74), tidak bisa membuktikan pengaruh sikap terhadap ketidakpatuhan terhadap niat karena model pengukuran sikap yang digunakan tidak valid. Ajzen (1991: 179) mengatakan, bahwa model TPB masih memungkinkan untuk ditambahi variabel predictor lain selain ketiga variabel pembentuk niat yang telah dijelaskan. Kewajiban moral merupakan norma individu yang dipunyai oleh seseorang, namun kemungkinan tidak dimiliki oleh orang lain. Norma individu ini tidak secara eksplisit termasuk dalam model TPB.

Kaplan, Newbery & Reckers (1997: 34), Hanno & Violette (1996: 22) telah membuktikan secara empiris, bahwa kewajiban moral berpengaruh secara negative signifikan terhadap niat ketidakpatuhan pajak.

Terdapat studi cukup penting dari Setiaji dan Amir (2005: 16) yang mengatakan bahwa kepatuhan wajib pajak masih sangat rendah, kemungkinan adalah pengabaian terhadap konsekuensi system *self-assessment* yang harus dibarengi oleh fungsi edukatif penyuluhan dari pihak sifku (institusi perpajakan). Loekman Soetrisno mengatkaan sebagai berikut : “... rakyat akan membayar pajak kalau mutu dan pelayanan pemerintah itu baik. Kalau tidak, mereka akan menolak membayar pajak. Pelayanan disini kami artikan sebagai pelayanan dari pemerintah ada umumnya.” Demikian juga dengan yang dikemukakan oleh Jamalunddin Ancok : “... kepatuhan masyarakat untuk membayar pajak dapat ditingkatkan apabila seluruh aparat pemerintah meningkatkan dan memperbaiki mutu pelayanan ... penting pula diketahui keinginan para wajib pajak mengenai penggunaan uang pajak yang mereka bayarkan. Secara teoritis semakin sesuai antara keinginan pembayar pajak dengan pemanfaatan uang pajak, maka akan semakin senang dari akyat membayar pajak.”

Dari sudut pandang masalah hukum, masih banyak para pelanggar hukum di bidang perpajakan yang tidak mendapatkan sanksi yang tidak memadai sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku. Kondisi ini mendorong meluasnya kolusi di bidang perpajakan, yang di satu sisi mengurangi penerimaan pajak, dan di sisi lain menciptakan kondisi bahwa wajib pajak memiliki posisi tawar-menawar yang lebih tinggi daripada aparat perpajakan.

Berdasarkan uraian diatas bahwa perilaku wajib pajak merupakan ukuran dimana wajib pajak akan membayarkan pajaknya apabila wajib pajak memiliki sikap positif terhadap perpajakan yang berlaku.

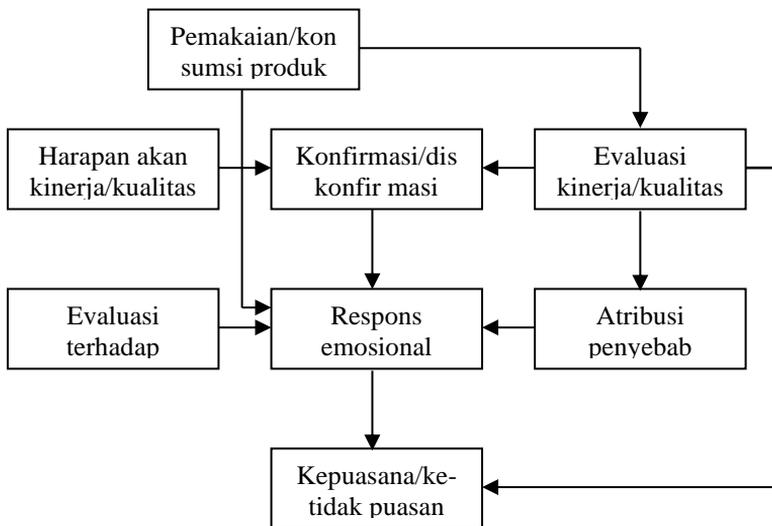
2.9 Kepuasan Wajib Pajak

Menurut Howard and Sheth (1969) dan Tjiptono (2012: 122) kepuasan adalah situasi kognitif pembeli berkenaan dengan kesepadanan atau ketidaksepadanan antara hasil yang didapatkan dibandingkan dengan pengorbanan yang dilakukan. Swan, et al., (1980) dan Tjiptono (2012: 124) mendefinisikan kepuasan sebagai evaluasi secara sadar atau penilaian kognitif menyangkut apakah kinerja produk relatif bagus atau jelek atau apakah produk bersangkutan cocok atau tidak cocok dengan tujuan/pemakaiannya. Oliver (1981) dan Tjiptono (2012: 132) mengemukakan bahwa kepuasan merupakan evaluasi terhadap *surprise* yang inheren atau melekat pada pemerolehan produk dan/atau pengalaman konsumsi. Churchill & Surprenant (1982); Fandy Tjiptono (2012: 132) merumuskan kepuasan sebagai hasil pembelian dan pemakaian yang didapatkan dari perbandingan antara *reward* dan biaya pembelian dengan konsekuensi yang diantisipasi sebelumnya.

Day (1984) dan Tjiptono (2012: 136) mendefinisikan kepuasan sebagai penilaian evaluatif purnabeli menyangkut pilihan pembeli spesifik. Cedotte, et al. (1987: 234) mengkonseptualisasikan kepuasan sebagai perasaan yang timbul sebagai hasil evaluasi terhadap pengalaman pemakaian produk atau jasa.

Westbrook (2009: 261) menyatakan bahwa kepuasan adalah penilaian evaluatif global terhadap pemakaian/konsumsi produk. Tse & Wilton (2008: 345) mendefinisikan kepuasan/ketidakpuasan sebagai respons terhadap evaluasi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dipersepsikan antara harapan awal sebelum pembelian (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dipersepsikan setelah pemakaian atau konsumsi produk bersangkutan.

Kotler (2013: 378) mendefinisikan kepuasan sebagai tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa. Sementara itu, Engel, *et al.* (2008: 265) menyatakan bahwa kepuasan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (*outcome*) tidak memenuhi harapan. Menurut Anderson, *et al.*, (2007: 53), kepuasan merupakan evaluasi purnabeli keseluruhan yang membandingkan persepsi terhadap kinerja produk dengan ekspektasi prapembelian.



Gambar 2.2.

Model Kepuasan/Ketidakpuasan

Sumber: Mowen (2009)

Mowen (2009: 289) merumuskan kepuasan sebagai sikap keseluruhan terhadap suatu barang atau jasa setelah perolehan (*ecquisition*) dan pemakaiannya. Dengan kata lain, kepuasan merupakan penilaian evaluatif purnabeli yang

dihasilkan dari seleksi pembelian secara spesifik. Definisi ini dijabarkannya ke dalam model kepuasan/ketidakpuasan sebagaimana tersaji dalam gambar 2.2.

Menurut Buttle (2007: 29), ketiadaan konsensus mengenai definisi kepuasan tidak membatasi kontribusi riset kepuasan, terutama dalam hal penentuan definisi yang sesuai untuk konteks spesifik, pengembangan ukuran kepuasan yang sah dan/atau perbandingan dan penginterpretasikan hasil riset empiris. Berdasarkan kajian literatur dan hasil wawancara (kelompok dan personal), kedua pakar dari Washington State University ini mengajukan kerangka definisional untuk menyusun definisi kepuasan yang sifatnya spesifik kontekstual. Kerangka tersebut mengidentifikasi tiga komponen utama dalam definisi kepuasan sebagai berikut:

1. Tipe respons (baik respons emosional/efektif maupun kognitif) dan intensitas respons (kuat hingga lemah, biasanya dicerminkan lewat istilah-istilah seperti “sangat puas”, “netral”, “sangat senang”, “frustasi”, dan sebagainya).
2. Fokus respons, berupa produk, konsumsi, keputusan pembelian, wiraniaga, toko, dan sebagainya.
3. *Timing* respons, yaitu setelah konsumsi, setelah pilihan pembelian, berdasarkan pengalaman akumulatif, dan seterusnya.

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pemerintah telah menetapkan unsur minimal yang harus ada sebagai dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat, yaitu:

1. Prosedur pelayanan yang sederhana.
2. Persyaratan pelayanan yang mudah.
3. Kejelasan petugas yang melayani.
4. Kedisiplinan petugas pelayanan.
5. Tanggung jawab petugas pelayanan.

6. Kemampuan petugas pelayanan.
7. Kecepatan pelayanan yang diberikan.
8. Kesopanan dan keramahan petugas.
9. Kewajaran biaya pelayanan.
10. Kepastian biaya pelayanan.
11. Kepastian jadwal pelayanan.
12. Kenyamanan lingkungan.
13. Keamanan pelayanan.

Dari berbagai teori yang dikemukakan diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan wajib pajak adalah perasaan senang/kecewa wajib pajak setelah membayar pajak dan membandingkan antara persepsi, harapan terhadap penggunaan pajak oleh negara.

2.10 Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Gary Yulk (1998: 164), bahwa kepatuhan (*compliance*) merupakan suatu hasil tindakan seseorang dari suatu perintah / tugas yang diberikan oleh agen (lembaga) disbanding dengan target yang diminta ditentukan oleh agen / lembaga tersebut. Besar kecilnya hasil tindakan seseorang tersebut tergantung pada tingkat semangat (*enthusiastic*) dari si pelaku tindakan tersebut. Gary Yulk (1998) juga menyatakan bahwa bagi suatu tugas yang kompleks, dan sukar akan menghasilkan kepatuhan yang relatif rendah, tapi untuk suatu tugas yang mudah, sederhana dan rutin, besarnya akan menghasilkan kepatuhan yang relatif tinggi. Menurut Robbins (2001: 32) perilaku kepatuhan seseorang merupakan interaksi antara perilaku individu, kelompok dan organisasi. Sedangkan Jackson dan Milliron (1986:28) menjelaskan bahwa kepatuhan seseorang terhadap pajak adalah merupakan *accimate, timely and paid. Return Without Revenue Service (IRS) Enforcement Efforts*.

James and Alley (1999: 14) mengemukakan pengertian *tax compliance* sebagai “ *The difinition of tax compliance in its most simple form is usually cast in term of the degree version relate which taxpayer comply with the tax law. However, like many such concepts, the meaning of compliance can be seen almost as continuum of definition and on to even more comprehensive version relating to taxpayer decision to conform to the wider objectives of society as reflected in tax policy.....*”

Berdasarkan penertian di atas, definisi kepatuhan pajak dapat dilihat secara sederhana atau secara lebih komprehensif. Secara sederhana menurutnya kepatuhan wajib pajak adalah sekedar menyangkut sejauh mana wajib ajak memenuhi kewajiban perpajakannya seauai dengan aturan perpajakan yang berlaku. Dengan demikian derajat atau tingakt kepatuhan dapat diukur dengan adanya *tax gap*, yaitu perbedaan antara apa yang tersurat dalam aturan perpajakan dengan apa yang dilaksanakan oleh seorang wajib pajak. *Tax gap* ini dapat pula diartikan sebagai perbedaan antara seberapa besar pajak yang dapat dikumpulkan dengan besar pajak yang seharusnya terkumpul, sebagaimana dinyatakan James dan Alley (1999), *tax gap represent the difference between the actual revenue colleted and the amount that would be collected*. Dalam praktek pemahaman ini terus berkembang ke berbagai pengertian dan bahkan lebih kompleks sejalan dengan kepentingan masyarakat. Perkembangan dunia bisnis yang terus berubah secara cepat seiring dengan dinamika perubahan perekonomian menuntut pula terus menerus perlunya dilakukan penyesuaian-penyesuaian dalam ketentuan perpajakan.

Lebih jauh dijelaskan “*tax compliance in this context would appear to indicate compliance with government policy in a wider sense, rather than only compliance with the tax law, and therefore what could be expected from a responsible*

citizen.” Dengan demikian kepatuhan pajak ini lebih merujuk pada bagaimana sikap pembayar pajak yang memiliki rasa tanggung jawab sebagai warga negara bukan hanya sekedar takut akan sanksi dari hukum pajak yang berlaku. Pendapat serupa dinyatakan oleh James and Nobes (1998 : 137) yang mengemukakan bahwa *the definition of compliance is usually cast in terms of the degree to which tax payer comply with tax law. It has than been said that the degree of non compliance can be measured in terms of the tax gap.*

Pengertian ini sejalan dengan pendapat sebelumnya bahwa kepatuhan dapat dijelaskan sebagai tingkatan wajib pajak dalam memenuhi hukum pajak. Oleh karena itu, derajat ketidak patuhan dapat diukur dengan berapa besar kesenjangan pajak (*tax gap*) yang terjadi. *Tax gap* merujuk pada perbedaan antara penerimaan pajak yang diterima (*actual revenue*) dengan apa yang seharusnya diterima jika wajib pajak patuh 100%.

Definisi di atas dianggap terlalu sederhana, karena di dalam implementasinya keberhasilan administrasi pajak disertai pula dengan melakukan pemeriksaan atau penyidikan fiskus, ancaman atau sanksi hukum. Kepatuhan pajak baru akan terealisasi setelah dilakukan tindakan penegakan hukum (*law enforcement*). Sejatinya kepatuhan pajak diharapkan lebih merupakan suatu kesadaran secara sukarela (*voluntary tax compliance*). Untuk itu definisi kepatuhan yang lebih sesuai adalah kepatuhan sukarela (*voluntary tax compliance*), yaitu mencakup tingkatan kesadaran untuk tunduk terhadap peraturan perpajakan dan sekaligus terhadap administrasi pajak yang berlaku tanpa perlu disertai dengan aktivitas tindakan dari otoritas pajak (*enforcement activity*) sebelumnya. Hal ini sejalan sebagaimana dinyatakan James and Nobes (1997), a more appropriate might therefore include the degree of compliance with tax law and administration without the need for enforcement activity. Sebagai konsekuensi menjadi benar bahwa pengertian kepatuhan pajak sukarela

adalah mencakup tidak saja kesediaan wajib pajak untuk melaksanakan apa yang tersurat dalam aturan pajak, tetapi juga termasuk konsistensi semangat melaksanakan dari pada apa yang tersirat dari aturan pajak dimaksud.

Jadi kepatuhan membayar pajak dari seseorang wajib pajak, diartikan sebagai masukan (pembayaran) dan laporan pada waktu informasi yang dilakukan, mengisi secara benar pembayaran pajak yang terutang dan membayar pajak pada waktunya, tanpa ada paksaan.

Buku ini diperuntukkan bagi siapa saja yang ingin mendapatkan informasi tentang membangun kepatuhan wajib pajak

~Semoga bermanfaat~

BAB 3

KONSEP MEMBANGUN KEPATUHAN WAJIB PBB

Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) yang sebagian besar telah memiliki pendidikan cukup tinggi, namun memiliki pengetahuan pajak yang tidak terlalu luas. Kepatuhan wajib pajak diduga dipengaruhi faktor lainnya seperti adanya sanksi pajak yang ketat, rumitnya peraturan perpajakan, banyaknya asistensi yang dilakukan oleh bagian keuangan/konsultan pajak/*account representative* dapat mempermudah pemenuhan perpajakan tanpa harus mempelajari perpajakan. Namun, dari pandangan mahasiswa bertentangan karena: (1) Bidang akuntansi dan perpajakan sebagai satu kesatuan yang harus dipahami oleh mahasiswa; (2) Belajar perpajakan bersifat keharusan karena merupakan mata kuliah wajib program studi; (3) Mahasiswa menganggap belajar pajak penting saat mereka masuk di dunia kerja; (4) Mahasiswa menganggap sanksi pajak cukup berat sehingga berusaha untuk menjadi wajib pajak patuh; (5) Pengetahuan pajak dapat diperoleh dari berbagai sumber seperti radio, televisi, majalah pajak, surat kabar, internet, buku perpajakan (Supriyati, 2009: 57).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Kemal Pambudi, Nessia Permana, dan Tatang Ary di lingkungan KPP PRATAMA Jember dengan membandingkan penerimaan pajak dan jumlah pemegang NPWP pada periode waktu enam bulan sebelum dan sesudah berlakunya Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2008. Hasil dari penelitian tersebut diketahui bahwa setelah berlakunya undang-undang penerimaan pajak mengalami peneurunan tetapi jumlah pemegang NPWP meningkat (Khemal Pambudi R., Nessia Permana L., Tatang Ary Gumanti, 2009).

Bobek & Hatfield (2013:108), Blanthorne (2013:74), dan Hanno & Violette (1996:222) memanfaatkan *Theory of Planned Behavior* (TPB) untuk menjelaskan kepatuhan pajak Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP). Temuan Bobek & Hatfield (2013:108); Hanno dan Violette (1996:22) mendapatkan bahwa sikap terhadap ketidakpatuhan pajak berpengaruh secara signifikan terhadap niat ketidakpatuhan pajak. Sedangkan Blanthorne (2013:74), tidak bisa membuktikan pengaruh sikap terhadap ketidakpatuhan terhadap niat karena model pengukuran sikap yang digunakan tidak valid. Ajzen (1991:179) mengatakan, bahwa model TPB masih memungkinkan untuk ditambahi variabel predictor lain selain ketiga variabel pembentuk niat yang telah dijelaskan. Kewajiban moral merupakan norma individu yang dipunyai oleh seseorang, namun kemungkinan tidak dimiliki oleh orang lain. Norma individu ini tidak secara eksplisit termasuk dalam model TPB.

Blanthorne (2000:126), Kaplan, Newbery & Reckers (1997:34), Hanno & Violette (1996:22) telah membuktikan secara empiris, bahwa kewajiban moral berpengaruh secara negative signifikan terhadap niat ketidakpatuhan pajak. Dalam menjelaskan hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepatuhan wajib pajak dilakukan dengan pendekatan model *Theory of Planned Behavior* (TPB) untuk menjelaskan

perilaku kepatuhan pajak Wajib Pajak Orang Pribadi (Blanthorne, 2013: 77; Bobek, 2013:112). Model TPB yang digunakan dalam penelitian memberikan penjelasan yang signifikan, bahwa perilaku tidak patuh (*noncompliance*) wajib pajak sangat dipengaruhi oleh variabel sikap, norma subyektif dan control keperilakuan yang dipersepsikan. Bradley (2004:63) dan Siahaan (2005:82) melakukan penelitian kepatuhan wajib pajak badan dengan responden *tax professional*. Penelitian keduanya bukan merupakan penelitian perilaku. *Tax professional* adalah orang profesional di perusahaan yang ahli didalam hal ini diwakili oleh *tax professional* perlu menggunakan teori perilaku individu dan perilaku organisasi.

Dalam *Theory of Planned Behavior* (TPB) perilaku yang ditampilkan oleh individu timbul karena adanya niat untuk berperilaku. Sedangkan munculnya niat berperilaku ditentukan oleh 3 faktor penentu, yaitu : (1) *behavioral beliefs*, yaitu keyakinan individu akan hasil dari suatu perilaku dan evaluasi atas hasil tersebut (*beliefs strength and outcome evaluation*), (2) *normative beliefs*, yaitu keyakinan tentang harapan normative orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut (*normative beliefs and motivation to comply*), dan (3) *control beliefs*, yaitu keyakinan tentang keberadaan hal-hal yang mendukung atau menghambat perilaku yang akan ditampilkan (*control beliefs*) dan persepsinya tentang seberapa kuat hal-hal yang mendukung dan menghambat perilakunya tersebut (*perceived power*). Hambatan yang mungkin timbul pada saat perilaku ditampilkan dapat berasal dari dalam diri sendiri maupun dari lingkungan. Secara berurutan, *behavioral beliefs* menghasilkan sikap terhadap perilaku positif atau negatif, *normative beliefs* menghasilkan tekanan sosial yang dipersepsikan (*perceived social pressure*) atau norma subyektif (*subjective norm*) dan *control beliefs* menimbulkan

perceived behavioral control atau kontrol berperilaku yang dipersepsikan (Azjen, 2002:2).

Bobek & Haftfield (2013: 108), Blanthorne (2013: 75), dan Hanno & Violette (1996: 49) memanfaatkan *Theory of Planned Behavior* (TPB) untuk menjelaskan kepatuhan pajak Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP). Temuan Bobek & Hatfield (2013:108), dan Hanno & Violette (1996) adalah, sikap terhadap ketidakpatuhan pajak berpengaruh secara signifikan terhadap niat ketidakpatuhan pajak. Sedangkan Blanthorne (2013:75), tidak bisa membuktikan pengaruh sikap terhadap ketidakpatuhan terhadap niat karena model pengukuran sikap yang digunakan tidak valid.

Berkaitan dengan hubungan antara kualitas pelayanan dengan keputusan perusahaan untuk mempekerjakan karyawan yang memiliki keahlian di bidang perpajakan (*tax professional*). Fasilitas yang diberikan perusahaan, diharapkan dapat menjamin bahwa *tax professional* tersebut akan memiliki kemampuan untuk menyajikan semua informasi yang dibutuhkan untuk pengambilan keputusan di bidang perpajakan.

Fasilitas perusahaan dapat mengurangi ketidakpastian bagi *tax professional* dan dapat menjamin, bahwa mereka memiliki semua data yang dibutuhkan untuk membuat satu pelaporan yang dapat menginformasikan semuanya secara lengkap (*fully informed reporting decision*). Dalam situasi di mana *tax professional* memperoleh fasilitas yang memadai, maka ketidakpastian yang dihadapi oleh *tax professional* hanya berasal dari atau hanya berkaitan dengan ketidakpastian yang ada dalam peraturan perpajakan (*tax law*) itu sendiri. Hasil kajian Siahaan (2014:33) dan Bradley (2004:62) telah memberikan bukti empiris bahwa fasilitas perusahaan yang mencerminkan bentuk kualitas pelayanan berpengaruh secara positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

BAB 4

KEPATUHAN WAJIB PAJAK BUMI DAN BANGUNAN

4.1 Pendapatan Daerah PBB, dan Retribusi IMTA

Pada dasarnya, Pajak Bumi dan Bangunan merupakan Wajib Pajak (WP) terbesar dibanding pajak-pajak lainnya dan merupakan satu-satunya pajak property di Indonesia yang mengalami kenaikan dari tahun ke tahun, disebabkan banyaknya pembangunan perumahan, pertokoan, maupun mall, tetapi dalam kenyataannya, kemungkinan turunnya penerimaan pajak bumi dan bangunan bisa saja terjadi. Pajak Bumi dan Bangunan memiliki nilai rupiah tidak besar bila dibandingkan dengan pajak yang disetorkan kepusat lainnya, tetapi memiliki dampak luas hasil penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan dikembalikan untuk pembangunan daerah. Terdapat dua sumber pendapatan daerah yang secara signifikan akan menambah PAD kota Gresik, yaitu PBB, dan retribusi IMTA. kedua sumber pendapatan itu sudah masuk dalam estimasi penerimaan tahunan.

Validitas menunjukkan seberapa tepat sebuah instrumen mengukur sebuah konsep tertentu yang harus diukur. Dengan kata lain, validitas mempersoalkan apakah instrumen yang digunakan untuk mengukur suatu atribut,

betul-betul mengukur atribut yang dimaksud, sehingga dapat diketahui instrumen itu dapat digunakan atau tidak.

Validitas berarti juga sejauh mana suatu alat pengukur itu mengukur apa yang ingin diukur (Singarimbun dan Effendi, 2020). Cara mengukur validitas dapat menggunakan konsistensi internal (*internal consistency*) yaitu dengan metode korelasi *product moment Pearson*. Jika hasil korelasi antara masing-masing pertanyaan dengan skor total menunjukkan hasil yang signifikan (signifikansi $< 0,05$ dan korelasi $> 0,4$), maka item pertanyaan tersebut valid yang berarti memiliki validitas konstruk.

Hasil pengujian validitas menunjukkan signifikan (lampiran) untuk seluruh indikator maupun item pertanyaan, yang berarti indikator-indikator atau item-item pertanyaan untuk masing-masing variabel yang terdapat dalam kuesioner telah memenuhi syarat validitas. Dari hasil korelasi *product moment Pearson*, diketahui bahwa semua item pertanyaan pada kuesioner mempunyai korelasi yang signifikan pada tingkat kesalahan sebesar 5 % (** $< 0,05$), sehingga dapat dikatakan semua item pertanyaan adalah valid dan dapat diolah lebih lanjut.

Reliabilitas adalah kemampuan suatu instrumen menunjukkan kestabilan dan kekonsistenan di dalam mengukur konsep. Hal ini berarti: *pertama* bila mengukur sesuatu objek berkali-kali dengan instrumen yang sama, seharusnya diperoleh hasil yang sama; *kedua*, reliabilitas juga berarti skor responden yang diperoleh benar-benar merupakan skor yang sebenarnya dari responden di dalam hal karakteristik atau *traits* yang diukur; *ketiga*, reliabilitas juga diartikan sebagai seberapa banyak kesalahan pengukuran dalam instrumen pengukuran. Reliabilitas adalah ukuran mengenai konsistensi internal dari indikator-indikator sebuah konstruk yang menunjukkan derajat sampai dimana masing-masing indikator itu mengindikasikan sebuah konstruk/faktor laten

yang umum (Ferdinand, 2018:60). Pendekatan yang dianjurkan dalam menilai sebuah model pengukuran (*measurement model*) adalah menilai besaran *composite reliability* serta *variance extracted* dari masing-masing konstruk. Nilai batas yang digunakan untuk menilai sebuah tingkat reliabilitas yang dapat diterima adalah ≥ 0.70 untuk *composite reliability*. Ukuran reliabilitas yang kedua adalah *variance extracted*, yang menunjukkan jumlah varians dari indikator-indikator yang dikembangkan. Nilai *variance extracted* yang tinggi menunjukkan bahwa indikator-indikator itu telah mewakili secara baik konstruk laten yang dikembangkan (Ferdinand, 2018:61). Nilai yang direkomendasikan pada tingkat paling sedikit 0.50

Pengukuran reliabilitas dapat juga menggunakan *koefisien cronbach alpha* (α) yang menunjukkan seberapa bagus item pertanyaan berhubungan positif dengan item pertanyaan yang lain. Jika *koefisien cronbach alpha* sebesar 0,6 atau lebih, maka data-data pengamatan dianggap cukup baik atau *reliable* untuk digunakan sebagai input dari analisis data (Hair, et al, 2014; Maholtra, 2003: 55). Hair, et al. (2014) juga menyatakan bahwa *corrected item total correlation* minimal sebesar 0,3 supaya item pertanyaan tersebut dapat digunakan dalam pengolahan data selanjutnya.

Dalam pengamatan ini uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan *koefisien cronbach alpha* (α), dan hasil uji reliabilitas dari variabel-variabel dalam pengamatan ini disajikan pada Tabel 4.1.

Tabel 4.1
Reliabilitas dengan Cronbach Alpha (α)

Variabel	Koefisien alpha (α)	Standart Alpha	Kesimpulan
Pengetahuan Wajib Pajak	0,891	0.60	Reliabel
Kualitas Layanan Pajak	0,851	0.60	Reliabel
Aksesibilitas Informasi	0,885	0.60	Reliabel
Kesadaran Wajaib Pajak	0,872	0.60	Reliabel
Kepuasan Wajib Pajak	0,920	0.60	Reliabel
Perilaku Wajib Pajak	0,829	0.60	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak	0,869	0.60	Reliabel

Uji reliabilitas menggunakan *cronbach alpha* (α) menunjukkan bahwa seluruh variabel pengamatan adalah *reliable*, karena seluruh nilai *koefisien alpha* dari masing-masing variabel pengamatan lebih besar dari yang distandarkan (0,6), sehingga masing-masing item pertanyaan pada instrumen pengukuran dapat digunakan. Nilai dari *corrected item total correlation* dari seluruh item pertanyaan lebih besar dari 0,3.

Data yang digunakan dalam pengamatan ini adalah data primer, yaitu data kualitatif dari responden yang termuat ke dalam kuesioner dengan responden objek pengamatan dilakukan pada Wajib Pajak.

Berdasarkan hasil pengumpulan data di lapangan, melalui pengumpulan jawaban yang diperoleh dari responden, maka diperoleh gambaran mengenai karakteristik responden, dan juga gambaran jawaban responden terhadap variabel-variabel pengamatan.

Pengumpulan data primer dalam pengamatan ini didukung dengan observasi, wawancara, dan kuesioner dengan responden, di mana pada kuesioner, responden diberikan suatu daftar pertanyaan untuk dijawab, baik secara langsung untuk memperoleh jawaban perusahaan maupun dengan panduan

peneliti jika diperlukan. Dalam pengamatan ini responden diambil sebanyak 230 orang yang semuanya adalah wajib pajak.

Responden yang terpilih sebagai sampel pengamatan ini pada umumnya adalah yang telah berumur 23 – 65 tahun, dan terbanyak pada kelompok usia 35 – 50 tahun atau pada usia yang masih produktif. Pada Tabel 4.2 menunjukkan bahwa jumlah responden yang termasuk dalam kelompok umur 20 – 35 tahun sebanyak 15,7 % (36 responden) dari total responden, kelompok umur 35 – 50 tahun sebanyak 53,9% (124 responden), dan kelompok umur > 50 tahun sebanyak 30,4 % (70 responden).

Secara garis besar terlihat bahwa sebagian besar responden adalah mereka yang ada pada kelompok umur 35 – 50 tahun. Hal ini menunjukkan bahwa responden yang diambil sebagai sampel adalah kelompok umur yang benar-benar masih dalam kelompok umur yang potensial dan sedang berkembang, dan sangat mampu untuk mengisi kuesioner.

Tabel 4.2

Distribusi Responden Berdasarkan Umur

Interval (Tahun)	Frequency	Percent (%)
20 – 35	36	15.7
> 35 – 50	124	53.9
> 50	70	30.4
Total	230	100.0

Berdasarkan Tabel 4.3 terlihat bahwa responden berjenis kelamin laki-laki 47,8 % yaitu sebanyak 110 orang sedangkan wanita terdiri dari 52,2 % yaitu sebanyak 120 responden. Hal ini menunjukkan responden perempuan lebih dominan dibandingkan jenis kelamin laki laki, yang berarti juga bahwa para responden yang mau memberikan waktunya

untuk mengisi kuisioner pada pengamatan ini didominasi Wajib Pajak PBB wanita.

Tabel 4.3

Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frequency	Percent (%)
Pria	110	47.8
Wanita	120	52.2
Total	230	100.0

Deskripsi responden berdasarkan jenjang status pendidikan ditunjukkan pada Tabel 4.4. Secara garis besar terlihat bahwa sebagian besar responden adalah mereka yang ada pada kelompok pendidikan SMU/Sederajat yaitu sebanyak 81 responden (35,2 %).

Tabel 4.4

Distribusi Responden Berdasarkan Status Pendidikan

Pendidikan	Frequency	Percent
Tidak Tamat SMU	0	0
SMU/ Sederajat	81	35,2
Diploma (D1, D2, D3)	76	33,0
Sarjana (S1,S2,S3)	73	31,8
Total	230	100,0

Kelompok responden terbanyak kedua adalah pendidikan Diploma yaitu sebanyak 76 responden (33,0 %). Kelompok terbanyak ketiga adalah kelompok pendidikan Sarjana (D1,2,3) yaitu sebanyak 73 responden (31,8 %) dari total responden. Hal ini menunjukkan bahwa responden yang diambil sebagai sampel adalah kelompok responden yang benar-benar telah mengetahui tentang Pajak Bumi dan Bangunan secara nyata, sehingga responden sudah sangat mengerti atas pertanyaan yang terdapat pada quisioner, dan

dapat menjawabnya sesuai dengan persepsinya atas pertanyaan.

Deskripsi responden berdasarkan status pekerjaan ditunjukkan pada Tabel 4.5. Secara garis besar terlihat bahwa sebagian besar responden adalah mereka yang ada pada kelompok status pekerjaan pegawai swasta yaitu sebanyak 99 responden (43,0 %). Kelompok responden terbanyak kedua adalah status pekerjaan pegawai negeri yaitu sebanyak 54 responden (23,5 %). Kelompok terbanyak ketiga adalah kelompok status pekerjaan ABRI/ KEPOLISIAN yaitu sebanyak 45 responden (19,6 %). Kelompok keempat adalah kelompok status pekerjaan Wiraswasta yaitu sebanyak 32 responden (13,9 %) dari total responden.

Tabel 4.5

Distribusi Responden Berdasarkan Status Pekerjaan

Penkerjaan	Frequency	Percent
Pegawai Negeri	54	23,5
Abri/ Kepolisian	45	19,6
Karyawan Swasta	99	43,0
Wiraswasta	32	13,9
Total	230	100

Hal ini menunjukkan bahwa responden yang diambil sebagai sampel adalah kelompok responden yang telah mengetahui tentang Pajak Bumi dan Bangunan secara nyata, sehingga responden sudah sangat mengerti atas pertanyaan yang terdapat pada quasioer, dan dapat menjawabnya sesuai dengan persepsinya atas pertanyaan.

Berdasarkan hasil pengumpulan data di lapangan, maka diperoleh gambaran mengenai kondisi objek dari variabel-variabel yang digunakan dalam pengamatan ini, di mana variabel-variabel tersebut adalah variabel Kualitas Layanan Pajak, Pengetahuan Wajib Pajak, Aksesibilitas

Informasi, Kesadaran Wajib Pajak, Kepuasan Wajib Pajak, Perilaku Wajib Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak.

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil jawaban responden maka dapat ditentukan nilai masing-masing variabel sebagai dasar untuk mengidentifikasi bagaimana kecenderungan dan variasi tanggapan responden terhadap kuesioner yang telah diajukan untuk setiap variabel pengamatan.

Kecenderungan dan variasi jawaban responden terhadap variabel-variabel pengamatan ditentukan berdasarkan distribusi frekuensi, di mana terlebih dahulu dapat ditentukan nilai interval untuk menentukan katagori jawaban dengan formulasi sebagai berikut:

$$\text{Interval} = \frac{\text{Nilai}_{\text{tertinggi}} - \text{Nilai}_{\text{terendah}}}{\text{Jumlah}_{\text{kelas}}}$$

Mengingat skor nilai untuk masing-masing alternatif jawaban untuk masing-masing variabel adalah minimal 1 dan maksimal 5, sedangkan variasi indikator untuk tiap-tiap variabel juga berbeda, maka dapatlah dihitung interval dengan dengan menggunakan rumus di atas sebagai berikut:

$$\text{Interval} = \frac{5-1}{5} = 0,80$$

Dengan demikian distribusi frekuensi dapat dikelompokkan (dikategorikan) sebagai berikut:

1,00 – 1,80 = Sangat Tidak Baik

1,81 – 2,60 = Tidak Baik

2,61 – 3,40 = Netral

3,41 – 4,20 = Baik

4,21 – 5,00 = Sangat Baik

4.2 Pengetahuan Wajib Pajak

Pengetahuan Wajib Pajak adalah pengetahuan dan peringatan tentang tanggung jawab dan kewajiban seseorang tentang pajak. Pengetahuan adalah suatu yang spesifik, universal, metode, proses-proses, pola dan struktur sumber. Peringatan tentang sesuatu melibatkan pemikiran terhadap kondisi riil. Pengetahuan dipengaruhi oleh banyak hal, antara lain faktor pendidikan formal. Pengetahuan seseorang tentang suatu objek mengandung dua aspek yaitu aspek positif dan negatif. Kedua aspek ini akan menentukan sikap seseorang, semakin banyak aspek positif makin positif terhadap objek tertentu (Feldstein, 2008).

Variabel Pengetahuan Wajib Pajak dievaluasi melalui tiga indikator yaitu: Pertama; Pengetahuan konsep ketentuan umum perpajakan. Kedua; Sikap pada perpajakan, dan ketiga; Kedisiplinan wajib pajak.

Hasil perhitungan deskriptif mendapatkan skor rata-rata pengetahuan wajib pajak sebesar 3.73, perolehan ini dalam skala jawaban 1 sampai dengan 5 merupakan Skor diantara 3.41 – 4.20. Dengan demikian perolehan 3.73 dapat dibaca sebagai baik, yang menjelaskan bahwa responden menilai bahwa pengetahuan wajib pajak warga Kota Gresik Jawa Timur pada kondisi yang sudah baik, dan masih berpotensi untuk ditingkatkan.

Tabel 4.6
Skor rata-rata Pengetahuan Wajib Pajak

No	Pengetahuan Wajib Pajak	Rerata	Keterangan
1	Pengetahuan konsep ketentuan umum perpajakan (png1)	3.72	Baik
2	Sikap pada perpajakan (png2)	3.66	Baik
3	Kedisiplinan wajib pajak (png3)	3.83	Baik
Rerata Pengetahuan Wajib Pajak		3.73	Baik

4.3 Kualitas Layanan Pajak

Kualitas layanan pajak adalah tingkat perbedaan antara ekspektasi wajib pajak terhadap kualitas layanan pajak di lingkungan Kota Gresik. Sesuai dengan definisi kualitas pelayanan (*service quality*) menurut Zeithaml, et al, (1998); Tjiptono (2012: 162), sebagai tingkat perbedaan antara ekspektasi dengan persepsi. Variabel Kualitas layanan pajak dievaluasi melalui lima dimensi yaitu: Pertama; *Reliability*. Kedua; *Reliability*; ketiga; *Responsiveness*, keempat: *Assurance*, dan kelima: *Emphaty*.

Tabel 4.7

Kualitas layanan pajak

No	Kualitas layanan pajak	Rerata	Keterangan
1	<i>Tangible</i> (tqs1)	4.10	Baik
2	<i>Reliability</i> (tqs2)	3.91	Baik
3	<i>Responsiveness</i> (tqs3)	3.92	Baik
4	<i>Assurance</i> (tqs4)	3.77	Baik
5	<i>Emphaty</i> (tqs5)	3.69	Baik
Rerata Kualitas layanan pajak		3.88	Baik

Hasil perhitungan deskriptif mendapatkan Skor rata-rata kualitas layanan pajak sebesar 3.84, perolehan ini dalam skala jawaban 1 sampai dengan 5 merupakan Skor diantara 3.41 – 4.20. Dengan demikian perolehan 3.84 dapat dibaca sebagai baik, yang menjelaskan bahwa responden menilai bahwa kualitas layanan pajak dari pegawai pemerintah khususnya kantor perpajakan Kota Gresik Jawa Timur yang sudah mereka rasakan pada kondisi yang sudah baik, dan masih berpotensi untuk ditingkatkan.

4.4 Aksesibilitas Informasi

Aksesibilitas informasi perpajakan adalah penggunaan sistem informasi perpajakan agar semua proses kerja dan

pelayanan perpajakan berjalan dengan baik, lancar, akurat serta mempermudah wajib pajak mendapatkan informasi dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya (Boediono, 2013: 28). Variabel Aksesibilitas informasi dievaluasi melalui tiga dimensi yaitu: Pertama; Kemudahan mendapatkan Informasi. Kedua; Kemudahan penggunaan Jaringan Informasi dan ketiga; Keakuratan Informasi.

Hasil perhitungan deskriptif mendapatkan Skor rata-rata Aksesibilitas informasi sebesar 3.78, perolehan ini dalam skala jawaban 1 sampai dengan 5 merupakan Skor diantara 3.41 – 4.20. Dengan demikian perolehan 3.78 dapat dibaca sebagai baik, yang menjelaskan bahwa responden menilai bahwa apa yang mereka persepsikan terhadap akses informasi Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Gresik Jawa Timur pada kondisi yang sudah baik, yang berarti bahwa nilai usaha yang sudah responden keluarkan untuk mendapatkan informasi selama ini, sudah sesuai dengan apa yang didapatkan, dan nilai ini tentu masih dapat ditingkatkan.

Tabel 4.8

Skor rata-rata Aksesibilitas informasi

No	Aksesibilitas informasi	Rerata	Keterangan
1	Kemudahan mendapatkan Informasi (aks1)	3.83	Baik
2	Kemudahan penggunaan Jaringan Informasi (aks 2)	3.83	Baik
3	Keakuratan Informasi (aks 3)	3.70	Baik
Aksesibilitas informasi		3.78	Baik

4.5 Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak adalah kerelaan dan kepatuhan dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan peraturan yang berlaku (Septia dkk, 2012). Variabel

kesadaran wajib pajak dievaluasi melalui tiga dimensi yaitu: Pertama; Persepsi Wajib Pajak. Kedua; Karakteristik Wajib Pajak dan ketiga; Penyuluhan perpajakan.

Tabel 4.9

Skor rata-rata Kesadaran Wajib

No	Kesadaran Wajib	Rerata	Keterangan
1	Persepsi Wajib Pajak (kes 1)	3.82	Baik
2	Karakteristik Wajib Pajak (kes 2)	3.85	Baik
3	Penyuluhan perpajakan (kes 3)	3.15	Sedang
Rerata Kesadaran Wajib		3.60	Baik

Hasil perhitungan deskriptif mendapatkan Skor rata-rata kesadaran wajib pajak sebesar 3.60, perolehan ini dalam skala jawaban 1 sampai dengan 5 merupakan Skor diantara 3.41 – 4.20. Dengan demikian perolehan 3.60 dapat dibaca sebagai baik, yang menjelaskan bahwa kesadaran dari wajib Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Gresik Jawa Timur, sudah pada kondisi yang baik, walaupun kondisi ini belum pada posisi sangat baik, oleh karena itu, Kesadaran Wajib Pajak dan Bangunan di Kota Gresik Jawa Timur ini masih berpotensi untuk ditingkatkan.

4.6 Perilaku Wajib Pajak

Perilaku wajib pajak didefinisikan sebagai ukuran dimana wajib pajak akan membayarkan pajaknya apabila wajib pajak memiliki sikap positif terhadap perpajakan yang berlaku (Ajzen, 1991; Boediono, 2013). Variabel Perilaku wajib pajak dievaluasi melalui tiga dimensi yaitu: Pertama; Merasa nyaman membayar pajak. Kedua; Senang membayar pajak dan ketiga; Menikmati hasil pajak.

Hasil perhitungan deskriptif mendapatkan Skor rata-rata Perilaku wajib pajak sebesar 3.81, perolehan ini dalam

skala jawaban 1 sampai dengan 5 merupakan Skor diantara 3.41 – 4.20.

Tabel 4.10
Skor rata-rata Perilaku wajib pajak

No	Perilaku wajib pajak	Rerata	Keterangan
1	Merasa nyaman membayar pajak (pri 1)	3.79	Baik
2	Senang membayar pajak (pri 2)	3.96	Baik
3	Menikmati hasil pajak (pri 3)	3.70	Baik
Rerata Perilaku wajib pajak		3.81	Baik

Dengan demikian perolehan 3.81 dapat dibaca sebagai baik, yang menjelaskan bahwa perilaku dari wajib Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Gresik Jawa Timur, sudah memberikan sudah baik, walaupun kondisi ini belum pada posisi sangat baik, oleh karena itu, Perilaku wajib pajak ini masih berpotensi untuk ditingkatkan.

4.7 Kepuasan Wajib Pajak

Kepuasan wajib pajak adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja dan harapan-harapannya. Jadi, kepuasan merupakan fungsi dari persepsi atas kinerja dan harapan. Kepuasan wajib pajak adalah perasaan senang/kecewa wajib pajak setelah membayar pajak dan membandingkan antara persepsi, harapan terhadap penggunaan pajak oleh negara (Mowen, 2009).

Variabel Kepuasan wajib pajak dievaluasi melalui tiga dimensi yaitu: Pertama; Puas atas kemampuan petugas pajak. Kedua; Puas atas kepastian biaya pajak yang dibayarkan dan ketiga; Puas atas kenyamanan lingkungan.

Hasil perhitungan deskriptif mendapatkan Skor rata-rata Kepuasan wajib pajak sebesar 3.96, perolehan ini dalam skala

jawaban 1 sampai dengan 5 merupakan Skor diantara 3.41 – 4.20. Dengan demikian perolehan 3.96 dapat dibaca sebagai baik, yang menjelaskan bahwa kepuasan wajib pajak Bumi dan Bangunan di Kota Gresik Jawa Timur sudah baik dimata responden, walaupun kondisi ini belum pada posisi sangat baik, oleh karena itu, kepuasan wajib pajak ini masih berpotensi untuk ditingkatkan.

Tabel 4.11

Skor rata-rata Kepuasan wajib pajak

No	Kepuasan wajib pajak	Rerata	Keterangan
1	Puas atas kemampuan petugas pajak (kps1)	3.95	Baik
2	Puas atas kepastian biaya pajak yang dibayarkan (kps 2)	3.95	Baik
3	Puas atas kenyamanan lingkungan (kps)	3.98	Baik
Rerata Kepuasan wajib pajak		3.96	Baik

4.8 Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan seseorang terhadap pajak adalah merupakan *accimate, timely and paid. Return Without Revenue Service (IRS) Enforcement Efforts*. Jadi kepatuhan membayar pajak dari seseorang wajib pajak, diartikan sebagai masukan (pembayaran) dan laporan pada waktu informasi yang dilakukan, mengisi secara benar pembayaran pajak yang terutang dan membayar pajak pada waktunya, tanpa ada paksaan (Jackson dan Milliron, 1986; Fallan, 2009).

Variabel kepatuhan wajib pajak dievaluasi melalui tiga dimensi yaitu: Pertama; Kebenaran data laporan. Kedua; Membayar pajak tepat waktu dan ketiga; Sadar akan kewajiban.

Tabel 4.12
Skor rata-rata Kepatuhan wajib pajak

No	Kepatuhan wajib pajak	Rerata	Keterangan
1	Kebenaran data laporan (kpt1)	3.69	Baik
2	Membayar pajak tepat waktu (kpt 2)	3.84	Baik
3	Sadar akan kewajiban (kpt 3)	3.78	Baik
Rerata Kepatuhan wajib pajak		3.77	Baik

Hasil perhitungan deskriptif mendapatkan Skor rata-rata Kepatuhan wajib pajak sebesar 3.77, perolehan ini dalam skala jawaban 1 sampai dengan 5 merupakan Skor diantara 3.41 – 4.20. Dengan demikian perolehan 3.77 dapat dibaca sebagai kondisi baik, yang menjelaskan bahwa kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak Bumi dan Bangunan di Kota Gresik Jawa Timur sudah baik, walaupun kondisi ini belum pada posisi sangat baik, oleh karena itu, kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak Bumi dan Bangunan ini masih berpotensi untuk ditingkatkan.

Buku ini diperuntukkan bagi siapa saja yang ingin mendapatkan informasi tentang membangun kepatuhan wajib pajak

~Semoga bermanfaat~

BAB 5

MEMBANGUN KEPATUHAN WAJIB PAJAK BUMI DAN BANGUNAN

Dalam rangka meningkatkan penerimaan daerah yang bersumber dari pungutan pajak dan retribusi daerah, pemerintah telah melakukan penyempurnaan peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan dan retribusi daerah. Penyempurnaan ini untuk mendukung pelaksanaan otonomi daerah serta membangun hubungan keuangan antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah yang lebih ideal.

Kebijakan perpajakan dan retribusi daerah juga diarahkan untuk lebih memberikan kepastian hukum, penguatan *local taxing power*, peningkatan efektivitas pengawasan dan perbaikan pengelolaan pendapatan pajak dan retribusi daerah. Kebijakan terakhir dalam Undang-undang pajak dan retribusi daerah ini tertuang dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi

Daerah (PDRD) yang mulai berlaku secara efektif sejak tanggal 1 Januari 2010.

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 ini merupakan ketentuan-ketentuan pokok yang memberikan pedoman kebijaksanaan dan arahan bagi daerah dalam pelaksanaan pemungutan pajak dan retribusi. Selain itu, UU PDRD juga sekaligus menetapkan pengaturan untuk menjamin penerapan prosedur umum perpajakan daerah dan retribusi daerah serta mengatur hak dan kewajiban Wajib Pajak (*tax payer*) dan petugas pajak (*tax authority*).

Sistem pemungutan pajak daerah di Indonesia, yaitu *self assessment system dan official assesment system*. *Self assessment system*, yaitu sistem yang memberi kepercayaan kepada Wajib Pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan jumlah pajak terutang. *Official assesment system*, yaitu sistem yang memberi kewenangan pemerintah untuk menentukan besarnya pajak yang terutang. James and Alley (2008: 7) meyakini *self assessment system* lebih baik dari sistem perhitungan oleh pihak administrator pajak (*official assesment system*). Oleh sebab itu, banyak negara maju dan berkembang mengubah sistem pemungutan pajaknya dari *official assement* menjadi *self assessment*. *Self assessment* dianggap dapat meningkatkan penerimaan pajak dan efisien dalam penggunaan sumber daya manusia. Tetapi *self assessment system* yang menggeser perhitungan pajak dari petugas pajak ke Wajib Pajak, membuat Wajib Pajak harus mengetahui peraturan perpajakan yang sering mengalami perubahan. Kepatuhan sukarela Wajib Pajak sangat diharapkan dalam sistem *self assessment*.

Pajak Bumi dan Bangunan merupakan pajak property di Indonesia sebagaimana tertulis dalam Undang-Undang Nomor 12 tahun 1994. Pajak Bumi dan Bangunan sebagai pajak obyektif, yaitu pajak Negara yang sebagian besar penerimanya merupakan pendapatan daerah yang antara lain

dipergunakan untuk penyediaan fasilitas yang juga dinikmati oleh pemerintah pusat maupun pemerintah daerah, oleh sebab itu, wajar bila pemerintah pusat juga ikut membiayai penyediaan fasilitas tersebut melalui pembayaran Pajak Bumi dan Pembangunan. (Tjahjono, 2010: 18).

Pajak Bumi dan Bangunan memiliki nilai rupiah kecil dibandingkan dengan pajak pusat lainnya, tetapi memiliki dampak luas hasil penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan dikembalikan untuk pembangunan daerah yang bersangkutan. Pada dasarnya, Pajak Bumi dan Bangunan merupakan Wajib Pajak (WP) terbesar dibanding pajak-pajak lainnya dan merupakan satu-satunya pajak property di Indonesia yang mengalami kenaikan dari tahun ke tahun, namun kenyataannya, tidak menutup kemungkinan dapat mengalami penurunan terbesar yaitu di tahun 2009 sampai dengan tahun 2012 pada Pemerintah Kota Gresik. Karakteristik responden wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Gresik Jawa Timur yaitu berdasarkan: jenis kelamin 47,8 % pria dan 52,2 % wanita, sedangkan kelompok umur 20 - 35 tahun sebanyak 15,7 % (36 responden) dari total responden, kelompok umur lebih besar dari 35 – 50 tahun sebanyak 53,9% (124 responden), dan kelompok umur lebih besar dari 50 tahun sebanyak 30.4 % (705 responden). Selanjutnya berdasarkan jenjang studi ditunjukkan pada Tabel 5.3 menunjukkan bahwa semua responden sudah tamat SMA sederajat. Jumlah responden yang tamat SMA sebanyak 35.2% (81 responden), Diploma sebanyak 33 % (76 responden) dari total responden, jumlah responden yang tamat Sarjana sebanyak 31,8 % (73 responden).

5.1 Pengetahuan Wajib Pajak

5.1.1 Berpengaruh Terhadap Aksesibilitas Informasi Wajib Pajak

Koefisien jalur variabel pengetahuan wajib pajak terhadap aksesibilitas informasi wajib pajak PBB di Kota Gresik adalah 1,000 dengan nilai *critical ratio* (CR) 9.049 dan nilai probabilitas sebesar 0.000. Nilai probabilitas lebih kecil dari 0.05, hal ini menandakan pengaruh variabel pengetahuan wajib pajak terhadap aksesibilitas informasi wajib pajak di Kota Gresik adalah signifikan atau dapat dipercaya. Sedangkan nilai positif beta menjelaskan pengaruhnya bersifat searah, artinya pengetahuan wajib pajak PBB di Kota Gresik pada umumnya memberikan kontribusi terhadap peningkatan aksesibilitas informasi wajib pajak, demikian juga sebaliknya kegagalan dalam meningkatkan pengetahuan wajib pajak dapat menurunkan aksesibilitas informasi wajib pajak PBB di Kota Gresik. Sumbangan yang diberikan dalam kontribusi tersebut sebesar 1.00 atau 100,0 %.

Dalam uraian deskriptif diketahui bahwa, aksesibilitas informasi wajib pajak PBB mencapai taraf yang kuat (nilai rata-rata = 3.73 dalam rentang skala 1 sampai 5). Taraf ini selain menunjukkan belum maksimal, namun dalam pengertian lain menunjukkan masih terdapat peluang untuk meningkatkan aksesibilitas informasi wajib pajak PBB di Kota Gresik melalui pengetahuan wajib pajak. Dengan menggunakan analisis faktor diketahui bahwa faktor dominan yang membentuk pengetahuan wajib pajak adalah faktor kedisiplinan wajib pajak, artinya bahwa pihak wajib pajak PBB lebih memilih untuk disiplin dalam hal membayar PBB seperti pernyataan: sebagai wajib pajak saya disiplin untuk membayar pajak bumi dan bangunan, setiap tahunnya, juga pernyataan: sebagai wajib pajak saya membayar pajak bumi dan bangunan secara kontinyu, setiap tahunnya, dan

pernyataan: Pajak bumi dan bangunan sudah saya bayarkan sebelum tanggal jatuh tempo pajak. Faktor berikutnya yang dominan adalah faktor pengetahuan konsep ketentuan umum perpajakan, yang tercermin dalam pernyataan: Sebagai wajib pajak saya mengetahui dasar hukum penarikan pajak, juga Sebagai wajib pajak saya mengetahui bahwa salah satu sumber penerimaan terbesar negara berasal dari pajak bumi dan bangunan, dan Sebagai wajib pajak saya mengetahui bahwa sumber penerimaan terbesar negara berasal dari pajak. Faktor berikutnya adalah faktor sikap pada perpajakan, yang tercermin dalam pernyataan: pajak bumi dan bangunan dibutuhkan untuk menunjang pembangunan daerah, juga Warga yang tidak membayar pajak bumi dan bangunan pantas diberi sanksi denda, dan Warga yang tidak membayar pajak pantas diberi hukuman yang setimpal.

Ditunjang dengan pengetahuan wajib pajak yang baik tentang pajak PBB di Kota Gresik, maka wajib pajak akan tertarik untuk lebih mengerti tentang hak dan kewajiban perpajakan, dengan demikian maka wajib pajak terpicu untuk mengakses informasi tentang perpajakan, dan juga pengetahuan wajib pajak dapat meningkatkan aksesibilitas informasi wajib pajak PBB di Kota Gresik.

Pengetahuan perpajakan adalah pengetahuan mengenai konsep ketentuan umum di bidang perpajakan, jenis pajak yang berlaku di Indonesia mulai dari subyek pajak, obyek pajak, tarif pajak, perhitungan pajak terutang, pencatatan pajak terutang, sampai dengan bagaimana pengisian pelaporan pajak. Pengetahuan perpajakan ini tidak hanya pemahaman konseptual berdasarkan Undang-Undang Perpajakan, Keputusan Menteri Keuangan, Surat Edaran, Surat keputusan tetapi juga adanya tuntutan kemampuan atau ketrampilan teknis bagaimana menghitung besarnya pajak yang terutang (Siahaan, 2014: 37). Pengetahuan dan wawasan tinggi dalam diri wajib pajak berdampak semakin tingginya tingkat

kepatuhan wajib pajak. Sikap wajib pajak terhadap pembangunan daerah, sikap wajib pajak tentang sanksi denda PBB, sikap wajib pajak terhadap pelayanan fiskus, serta sikap wajib pajak bahwa penghindaran PBB telah umum, telah terbukti berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di Semarang.

Pengetahuan wajib pajak berkaitan dengan kedisiplinan wajib pajak dalam membayarkan pajaknya, karena kedisiplinan berdasar pada tingkat pemahaman yang sesuai terhadap hukum pajak yang dianut suatu negara serta sanksi-sanksi yang menyertainya.

Dalam studi ini indikator pengetahuan wajib pajak yang digunakan adalah: pengetahuan konsep ketentuan umum perpajakan, sikap pada perpajakan, dan kedisiplinan wajib pajak. Dominannya indikator kedisiplinan wajib pajak pada variabel pengetahuan wajib pajak pada pengamatan ini maka, sebaiknya pihak pemerintah Kota Gresik, layak lebih memperhatikan indikator kedisiplinan wajib pajak, karena kedisiplinan wajib pajak sangat dominan pengaruhnya terhadap aksesibilitas informasi perpajakan oleh wajib pajak. Hal ini dapat dilakukan dengan memberikan penyuluhan, pelatihan dan edukasi terhadap wajib pajak sehingga pengetahuannya wajib pajak meningkat.

Hasil pengamatan ini searah dengan temuan Fauziyah (2008: 132), yang membuktikan bahwa pemahaman wajib pajak berpengaruh terhadap keberhasilan penerimaan pajak PBB. Upaya pengoptimalisasi guna meningkatkan penerimaan disektor pajak bumi dan bangunan oleh pihak pemerintah harus turut disertai dengan pemahaman dan pengetahuan wajib pajak mengenai pajak itu sendiri. Fallan (2009: 289) menemukan terdapat hubungan positif antara pengetahuan wajib pajak dengan kepatuhan wajib pajak. Amilin & Anik Mustarikah (2008: 12), menunjukkan bahwa pengetahuan tentang wajib pajak tentang teknologi informasi memiliki

pengaruh yang signifikan terhadap intensitas penggunaan internet di sistem perpajakan administrate terintegrasi. Bayu Caroko, dkk (2015: 8), menunjukkan pengetahuan, kualitas Pelayanan pajak dan pajak denda secara signifikan mempengaruhi motivasi individu dalam membayar pajak.

5.1.2 Berpengaruh Terhadap Kesadaran Wajib Pajak

Koefesien jalur variabel pengetahuan wajib pajak terhadap kesadaran wajib pajak PBB di Kota Gresik adalah 0,965 dengan nilai *critical ratio* (CR) 7.586 dan nilai probabilitas sebesar 0.000. Nilai probabilitas lebih kecil dari 0.05, hal ini menandakan pengaruh variabel pengetahuan wajib pajak terhadap kesadaran wajib pajak di Kota Gresik adalah signifikan atau dapat dipercaya. Sedangkan nilai positif beta menjelaskan pengaruhnya bersifat searah, artinya pengetahuan wajib pajak PBB di Kota Gresik pada umumnya memberikan kontribusi terhadap peningkatan kesadaran wajib pajak PBB di Kota Gresik, demikian juga sebaliknya kegagalan dalam meningkatkan pengetahuan wajib pajak dapat menurunkan kesadaran wajib pajak PBB di Kota Gresik. Sumbangan yang diberikan dalam kontribusi tersebut sebesar 0965 atau 96,5 %.

Sudah dijelaskan sebelumnya dalam uraian deskriptif diketahui bahwa, aksesibilitas informasi wajib pajak PBB di Kota Gresik mencapai taraf yang kuat (nilai rata-rata = 3.73 dalam rentang skala 1 sampai 5). Taraf ini selain menunjukkan belum maksimal, namun dalam pengertian lain menunjukkan masih terdapat peluang untuk meningkatkan kesadaran wajib pajak PBB di Kota Gresik melalui pengetahuan wajib pajak.

Terbangunnya pengetahuan wajib pajak tentang pajak PBB yang baik di Kota Gresik, maka wajib pajak akan terdorong kesadarannya untuk membayar perpajakan, dan juga dapat membangun sikap positif tentang pajak kendaraan bermotor di Kota Gresik.

Dalam konteks pengetahuan wajib pajak berkaitan dengan kedisiplinan wajib pajak dalam membayarkan pajaknya, karena kedisiplinan berdasar pada tingkat pemahaman yang sesuai terhadap hukum pajak yang dianut suatu negara serta sanksi-sanksi yang menyertainya.

Pengetahuan adalah peringatan tentang suatu yang spesifik, universal, metode, proses-proses, pola dan struktur sumber. Peringatan tentang sesuatu melibatkan pemikiran terhadap kondisi riil. Pengetahuan dipengaruhi oleh banyak hal, antara lain faktor pendidikan formal. Pengetahuan seseorang tentang suatu objek mengandung dua aspek yaitu aspek positif dan negatif. Kedua aspek ini akan menentukan sikap seseorang, semakin banyak aspek positif makin positif terhadap objek tertentu (Feldstein, 2008: 131).

Pengetahuan adalah berbagai gejala yang ditemui dan diperoleh manusia melalui pengamatan akal. Pengetahuan muncul ketika seseorang menggunakan akal budinya untuk mengenali benda atau kejadian tertentu yang belum pernah dilihat atau dirasakan sebelumnya (dunia baca, definisi pengetahuan serta faktor-faktor yang memengaruhi pengetahuan).

Hasil temuan pengamatan ini searah dengan Banyu Ageng (2011: 22), yang menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Juga searah dengan temuan Ardiani Ika, Dian Indriana, Novi Widi (2010), yang menemukan bahwa baik sebagian atau secara bersamaan, kesadaran wajib pajak, dan kepatuhan Pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja penghasilan pajak.

5.1.3 Berpengaruh Terhadap Perilaku Wajib Pajak

Koefisien jalur variabel pengetahuan wajib pajak terhadap perilaku wajib pajak PBB di Kota Gresik adalah 0,458 dengan nilai *critical ratio* (CR) 4.537 dan nilai

probabilitas sebesar 0.000. Nilai probabilitas lebih kecil dari 0.05, hal ini menandakan pengaruh variabel pengetahuan wajib pajak terhadap perilaku wajib pajak di Kota Gresik adalah signifikan atau dapat dipercaya. Sedangkan nilai positif beta menjelaskan pengaruhnya bersifat searah, artinya pengetahuan wajib pajak PBB di Kota Gresik pada umumnya memberikan kontribusi terhadap peningkatan perilaku wajib pajak PBB di Kota Gresik, demikian juga sebaliknya kegagalan dalam meningkatkan pengetahuan wajib pajak dapat menurunkan perilaku wajib pajak PBB di Kota Gresik. Sumbangan yang diberikan dalam kontribusi tersebut sebesar 0965 atau 96,5 %.

Sudah dijelaskan sebelumnya dalam uraian deskriptif diketahui bahwa, aksesibilitas informasi wajib pajak PBB di Kota Gresik mencapai taraf yang kuat (nilai rata-rata = 3.73 dalam rentang skala 1 sampai 5). Taraf ini selain menunjukkan belum maksimal, namun dalam pengertian lain menunjukkan masih terdapat peluang untuk meningkatkan perilaku wajib pajak PBB di Kota Gresik melalui pengetahuan wajib pajak.

Terbangunnya pengetahuan wajib pajak tentang pajak PBB yang baik di masyarakat Kota Gresik, maka wajib pajak akan terdorong berperilaku positif untuk membayar pajak PBB nya, pengetahuan wajib pajak yang baik tentang pajak juga dapat membangun perilaku positif wajib pajak PBB di Kota Gresik.

Notoatmodjo (2007), menyebutkan bahwa: Pengetahuan adalah 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. Menurut Carolina(2009) pengetahuan pajak 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. Dari pernyataan diatas jika dikaitkan dengan perilaku wajib pajak maka perilaku wajib pajak untuk membayar pajaknya akan meningkat seiring bertambahnya pengetahuan pajak seseorang karena dengan pengetahuan pajak yang tinggi para wajib pajak sadar akan kewajibannya dan tahu akan akibatnya jika tidak memenuhi kewajibannya.

Hasil pengamatan sesuai dengan temuan Amilin & Anik Mustarikah (2008: 12), yang menunjukkan bahwa pengetahuan wajib pajak tentang teknologi informasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap intensitas penggunaan internet di sistem perpajakan administrate terintegrasi. Persepsi wajib pajak tentang teknologi informasi memiliki pengaruh hubungan yang signifikan antara pengetahuan wajib pajak tentang teknologi informasi dengan intensitas penggunaan internet di sistem perpajakan administrate terintegrasi. sikap dan norma subjektif berpengaruh positif terhadap niat dan perilaku kepatuhan wajib pajak. Hasil pengamatan juga sesuai dengan temuan Bayu Caroko, Heru Susilo, dan Zahroh Z.A., (2015: 8), yang menunjukkan bahwa secara simultan variabel pengetahuan, kualitas Pelayanan dan pajak denda mempengaruhi motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak. sedangkan hasil uji parsial atau pajak individu menunjukkan pengetahuan, kualitas Pelayanan pajak dan pajak denda secara signifikan mempengaruhi motivasi individu pembayar pajak dalam membayar pajak. Banyu Ageng (2011: 22), juga menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, dan secara simultan sikap wajib pajak, kesadaran wajib pajak, dan pengetahuan perpajakan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

5.2 Kualitas Pelayanan

5.2.1 Berpengaruh Terhadap Aksesibilitas Informasi Wajib Pajak

Koefisien jalur variabel kualitas Pelayanan pajak terhadap aksesibilitas informasi wajib pajak PBB di Kota Gresik adalah 0,088 dengan nilai *critical ratio* (CR) 2.285 dan nilai probabilitas sebesar 0.000. Nilai probabilitas lebih kecil dari 0.05, hal ini menandakan pengaruh variabel kualitas Pelayanan pajak terhadap aksesibilitas informasi wajib pajak di Kota Gresik adalah signifikan atau dapat dipercaya. Sedangkan nilai positif beta menjelaskan pengaruhnya bersifat searah, artinya kualitas Pelayanan pajak PBB di Kota Gresik pada umumnya memberikan kontribusi terhadap peningkatan aksesibilitas informasi wajib pajak PBB di Kota Gresik, demikian juga sebaliknya kegagalan dalam meningkatkan kualitas Pelayanan pajak dapat menurunkan aksesibilitas informasi wajib pajak PBB di Kota Gresik. Sumbangan yang diberikan dalam kontribusi tersebut sebesar 0.088 atau 8,8 %.

Dalam uraian deskriptif diketahui bahwa, kualitas Pelayanan pajak PBB di Kota Gresik mencapai taraf yang kuat (nilai rata-rata = 3.84 dalam rentang skala 1 sampai 5). Taraf ini selain menunjukkan belum maksimal, namun dalam pengertian lain menunjukkan masih terdapat peluang untuk meningkatkan aksesibilitas informasi wajib pajak PBB di Kota Gresik melalui kualitas Pelayanan pajak PBB. Dengan menggunakan analisis faktor diketahui bahwa faktor dominan yang membentuk kualitas Pelayanan pajak PBB adalah faktor *Tangible*, artinya bahwa pihak wajib pajak PBB lebih memilih bentuk *Tangible* dari kualitas Pelayanan dalam hal Lokasi kantor pajak bumi dan bangunan di Gresik mudah dijangkau, juga Lokasi kantor pajak bumi dan bangunan di Gresik tidak jauh dari pusat kegiatan ekonomi, dan Tempat pelayanan yang dimiliki kantor pajak bumi dan bangunan di Gresik memadai.

Faktor berikutnya yang dominan adalah faktor *Responsiveness*, dalam hal Karyawan kantor pajak bumi dan bangunan di Gresik mampu memberikan pelayanan yang tepat sesuai dengan antrian masing-masing wajib pajak, juga Karyawan kantor pajak bumi dan bangunan di Gresik mampu memberikan kecepatan dalam menyelesaikan setiap transaksi wajib pajak dengan baik, dan karyawan kantor pajak bumi dan bangunan di Gresik mampu memberikan ketepatan dalam menyelesaikan setiap transaksi wajib pajak dengan cepat, tepat dan akurat.

Faktor berikutnya adalah faktor *Reliability*, dalam hal Pemenuhan setoran pajak pada kantor pajak bumi dan bangunan di Gresik jadwalnya fleksibel, juga Pemenuhan jadwal setoran pajak pada kantor pajak bumi dan bangunan di Gresik sesuai dengan range waktu yang ditentukan, dan Catatan nilai pajak yang dibayarkan wajib pajak akurat. Faktor berikutnya adalah faktor *Assurance*, dalam hal Setiap informasi data yang harus dibayarkan wajib pajak dijamin akurat, juga Setiap wajib pajak dipastikan mendapat pelayanan, dan Setiap wajib pajak dijamin keabsahan data-datanya. Faktor terakhir adalah faktor *Emphaty*, dalam hal Karyawan kantor pajak bumi dan bangunan di Gresik selalu menghormati semua wajib pajak pada saat melakukan pembayaran, juga Karyawan kantor pajak bumi dan bangunan di Gresik selalu mendengarkan setiap keluhan wajib pajak, dan Karyawan kantor pajak bumi dan bangunan di Gresik selalu memberi solusi terbaik pada setiap keluhan wajib pajak.

Adanya kualitas Pelayanan pajak PBB yang baik di Kota Gresik, akan membuat wajib pajak tertarik untuk lebih mengerti tentang hak dan kewajiban perpajakan, dengan demikian maka wajib pajak terpicu untuk mengakses informasi tentang perpajakan, dan juga kualitas Pelayanan perpajakan yang baik dapat meningkatkan keinginan aksesibilitas informasi wajib pajak PBB di Kota Gresik.

Boediono (2003: 52), menyatakan bahwa 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. Menurut Aryobimo (2012), persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus dapat diukur dengan indikator sebagai berikut:

1. Kualitas interaksi: bagaimana cara fiskus dalam mengkomunikasikan pelayanan pajak kepada wajib pajak sehingga wajib pajak puas terhadap pelayanannya.
2. Kualitas lingkungan: bagaimana peranan kualitas lingkungan dari kantor pajak sendiri dalam melayani wajib pajak.
3. Hasil kualitas pelayanan: Pelayanan dari fiskus dapat memberikan kepuasan terhadap wajib pajak maka persepsi wajib pajak terhadap fiskus akan baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Parasuraman, *et al.*, (1998), mengidentifikasi lima dimensi kualitas pelayanan (*servqual*) sebagai berikut :

1. *Tangibles*, yaitu penampilan fasilitas fisik, termasuk peralatan , personal dan sarana komunikasi. Tangibel dapat mencakup fasilitas atau elemen-elemen fisikal, peralatan personel, dan materi-materi komunikasi. Tujuannya adalah untuk memperkuat tentang kualitas, kenyamanan, dan keamanan dari jasa yang ditawarkan kepada .
2. *Reliability*, yaitu kemampuan perusahaan dalam menepati dan memenuhi janji-janji yang diberikan kepada secara meyakinkan. Hal ini juga adalah kemampuan yang dapat diandalkan, akurat dan konsisten dalam memberikan pelayanan sesuai yang diinginkan .
3. *Responsiveness*, cepat tanggap dalam membaca dan melayani keinginan atau kebutuhan. Tanggapan adalah kemauan untuk membantu dan memberikan jasa dengan

segera. Sejumlah organisasi memilih untuk berfokus kepada tanggapan (*responsiveness*) dalam posisinya. Mereka memberikan perhatian terhadap keinginan dengan menunjukkan “kemauan untuk membantu” melayani keinginan tersebut dengan sesegera mungkin.

4. *Assurance*, yaitu pengetahuan, kehandalan dan sopan santun pegawai serta dapat dipercaya dan percaya diri. Dimensi ini bisa digunakan untuk posisi oleh sejumlah industri secara efektif, khususnya bila kehandalan dan keyakinan pemberi jasa merupakan hal yang sangat penting.
5. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para dengan berupaya memahami keinginan . Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang, memahami kebutuhan secara spesifik.

Dalam studi ini indikator kualitas Pelayanan pajak yang digunakan mengacu pada konsep Parasuraman, *et al.*, (1998) adalah: *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*.

Dominannya indikator *tangible* pada variabel kualitas Pelayanan pajak pada pengamatan ini maka, sudah selayaknya pihak pemerintah Kota Gresik, lebih memperhatikan indikator *tangible* ini, karena indikator ini sangat dominan pengaruhnya terhadap aksesibilitas informasi perpajakan oleh wajib pajak (Tabel 5.8). Hal ini dapat dilakukan dengan memberikan pelayanan yang optimal dan meminimalkan antrian sehingga kenyamanan wajib pajak dalam proses pembayaran pajak, sehingga waktu yang tersedia dapat digunakan wajib pajak untuk menambah pengetahuannya dengan mengakses informasi perpajakan.

Hasil pengamatan ini searah dengan temuan Dina Afrianti, Citra Ramayani, dan Desi Areva (2010: 32), yang membuktikan bahwa Kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Bayu Caroko, Heru Susilo, dan Zahroh Z.A., (2015: 8) juga menunjukkan bahwa secara simultan variabel kualitas Pelayanan, pengetahuan pajak, dan denda mempengaruhi motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak. sedangkan hasil uji parsial atau pajak individu menunjukkan pengetahuan, kualitas Pelayanan pajak dan pajak denda secara signifikan mempengaruhi motivasi individu pembayar pajak dalam membayar pajak.

5.2.2 Berpengaruh Terhadap Kesadaran Wajib Pajak

Koefisien jalur variabel kualitas pelayanan pajak terhadap kesadaran wajib pajak PBB di Kota Gresik adalah 0,087 dengan nilai *critical ratio* (CR) 2.185 dan nilai probabilitas sebesar 0.000. Nilai probabilitas lebih kecil dari 0.05, hal ini menandakan pengaruh variabel kualitas Pelayanan pajak terhadap kesadaran wajib pajak di Kota Gresik adalah signifikan atau dapat dipercaya. Sedangkan nilai positif beta menjelaskan pengaruhnya bersifat searah, artinya kualitas Pelayanan pajak PBB di Kota Gresik pada umumnya memberikan kontribusi terhadap peningkatan kesadaran wajib pajak PBB di Kota Gresik, demikian juga sebaliknya kegagalan dalam meningkatkan kualitas Pelayanan pajak dapat menurunkan kesadaran wajib pajak PBB di Kota Gresik. Sumbangan yang diberikan dalam kontribusi tersebut sebesar 0.087 atau 8,7 %.

Sedah dijelaskan dalam uraian deskriptif diketahui bahwa, kualitas Pelayanan pajak PBB di Kota Gresik mencapai taraf yang kuat (nilai rata-rata = 3.84 dalam rentang skala 1 sampai 5). Taraf ini selain menunjukkan belum maksimal, namun dalam pengertian lain menunjukkan masih

terdapat peluang untuk meningkatkan kesadaran wajib pajak PBB di Kota Gresik melalui kualitas Pelayanan pajak PBB.

Dengan kualitas Pelayanan pajak PBB yang baik di Kota Gresik, maka wajib pajak PBB akan merasakan bahwa selama proses pembayaran pajak PBB, wajib pajak merasakan bantuan Pelayanan yang baik yang dilakukan petugas pajak, dengan kepekaan dan hubungan interpersonal sehingga tercipta kepuasan dan kesadaran wajib pajak yang tentunya berakibat pada keberhasilan pengumpulan pajak.

Pelayanan kepada wajib pajak menjadi salah satu faktor yang menentukan sukses tidaknya suatu usaha peningkatan penerimaan pajak. Pelayanan di bidang perpajakan dimaksudkan untuk memberikan kenyamanan, keamanan, dan kepastian bagi wajib pajak di dalam pemenuhan kewajiban dan haknya di bidang perpajakan (Hutagaol, 2005: 25). Jika pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak dilakukan dengan cara yang baik, maka wajib pajak merasa dihormati hak-haknya sehingga dalam pemenuhan kewajiban perpajakan dapat dilakukan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Cara untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak antara lain adalah dengan meningkatkan pelayanan terhadap wajib pajak, melalui pengembangan pelayanan prima yang secara terus-menerus diperbaharui sesuai visi DJP sebagai wujud pelayan publik yang nyata. Penekanan jiwa kebangsaan dalam diri wajib pajak yang patuh, berkaitan dengan pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak yang bersangkutan adalah hal wajar, terlebih dalam era reformasi dan transparansi yang saat ini dituntut oleh semua pihak (Burton, 2005: 6).

Hasil pengamatan searah dengan hasil pengamatan Lusy Suprajadi, Sylvia Fettry E.M, Granita Chrysantiami (2008: 105), yang menunjukkan bahwa kualitas Pelayanan berdasarkan persepsi wajib pajak setelah modernisasi adalah terbukti lebih baik daripada sebelum modernisasi. Hasil

pengamatan juga searah dengan hasil pengamatan Doni Sapriadi (2013: 18), yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak, denda pajak dan kesadaran wajib pajak dari dampak positif yang signifikan pada kepatuhan pajak.

5.2.3 Berpengaruh Terhadap Perilaku Wajib Pajak

Koefisien jalur variabel kualitas pelayanan pajak terhadap perilaku wajib pajak PBB di Kota Gresik adalah 0,010 dengan nilai *critical ratio* (CR) 0.529 dan nilai probabilitas sebesar 0.597. Nilai probabilitas lebih besar dari 0.05, hal ini menandakan pengaruh variabel kualitas Pelayanan pajak terhadap perilaku wajib pajak di Kota Gresik adalah tidak signifikan atau tidak dapat dipercaya. Hal ini dapat terjadi karena proses pelayanan belum dilakukan secara baik. Dimana proses pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan (Boediono, 2003: 57). Tidak signifikannya hubungan kualitas Pelayanan perpajakan dengan perilaku wajib pajak, juga dapat disebabkan karena memang kualitas Pelayanan tidak berhubungan langsung dengan pribadi wajib pajak, karena perilaku sangat berhubungan dengan pribadi wajib pajak. Hal ini juga dibuktikan oleh Ni Luh Gede Mahayu Dicriyani (2016: 252), yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh pada perilaku kepatuhan wajib pajak, dan niat wajib pajak akan memperkuat pengaruh kualitas pelayanan pajak.

Peningkatan kualitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pada wajib pajak sebagai pelanggan sehingga meningkatkan kepatuhan dalam bidang perpajakan, oleh karena itu sangat perlu ditinjau kembali apakah proses pelayanan yang sudah dilakukan pemerintah terhadap wajib pajak PBB sudah benar-benar dilakukan dengan baik. Karena pada pengamatan ini ditemukan bahwa pelayanan terhadap

wajib pajak PBB belum belum berpengaruh terhadap perilaku patuh wajib pajak, yang seharusnya bahwa kualitas pelayanan akan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

Hasil pengamatan ini searah dengan temuan Ni Luh Gede Mahayu Dicriyani (2016: 252), yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh pada perilaku kepatuhan wajib pajak, pengetahuan perpajakan berpengaruh pada perilaku kepatuhan wajib pajak, niat wajib pajak memperkuat pengaruh kualitas pelayanan pajak pada perilaku kepatuhan wajib pajak serta niat wajib pajak memperlemah pengaruh pengetahuan perpajakan pada perilaku kepatuhan wajib pajak.

5.3 Aksesibilitas Informasi

5.3.1 Berpengaruh Terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Koefisien jalur variabel aksesibilitas informasi wajib pajak terhadap kepuasan wajib pajak di Kota Gresik adalah 0,772 dengan nilai *critical ratio* (CR) 4.127 dan nilai probabilitas sebesar 0.000. Nilai probabilitas lebih kecil dari 0.05, hal ini menandakan pengaruh variabel aksesibilitas informasi wajib pajak terhadap kepuasan wajib pajak di Kota Gresik adalah signifikan atau dapat dipercaya. Sedangkan nilai positif beta menjelaskan pengaruhnya bersifat searah, artinya keberhasilan pemerintah membentuk masyarakat memiliki aksesibilitas informasi tentang pajak kendaraan PBB memberikan kontribusi terhadap peningkatan kepuasan wajib pajak di Kota Gresik, demikian juga sebaliknya kegagalan dalam membangun aksesibilitas informasi pajak PBB dapat menurunkan kepuasan wajib pajak di Kota Gresik. Sumbangan yang diberikan dalam kontribusi tersebut sebesar 0.772 atau 77,2 %.

Dalam uraian deskriptif diketahui bahwa, aksesibilitas informasi wajib pajak yang berhasil terbangun oleh peme

rintang Kota Gresik mencapai taraf yang kuat (nilai rata-rata = 3.78 dalam rentang skala 1 sampai 5). Taraf ini selain menunjukkan belum maksimal, namun dalam pengertian lain menunjukkan masih terdapat peluang untuk meningkatkan kepuasan wajib pajak di Kota Gresik melalui aksesibilitas informasi pajak PBB. Dengan menggunakan analisis faktor diketahui bahwa faktor dominan yang membentuk aksesibilitas informasi wajib pajak PBB di Kota Gresik adalah indikator Kemudahan mendapatkan Informasi, dan Kemudahan penggunaan Jaringan Informasi artinya bahwa responden lebih menekankan aksesibilitas informasi pajak PBB dari sisi Kemudahan mendapatkan Informasi dalam hal: Wajib pajak mudah mendapatkan informasi tentang besaran pajak yang harus dibayarkan, juga Wajib pajak mudah mendapatkan informasi tentang cara-cara penghitungan pajak, dan Wajib pajak mudah mendapatkan informasi tentang denda pajak. Kemudahan penggunaan Jaringan Informasi dalam hal: Wajib pajak mudah menggunakan jaringan informasi perpajakan yang tersedia, juga Wajib pajak mudah mengakses informasi menggunakan jaringan sesuai dengan kebutuhan wajib pajak, dan Wajib pajak mudah menggunakan jaringan informasi mendapatkan informasi tentang pajak PBB. Faktor dominan berikutnya adalah faktor Keakuratan Informasi dalam hal; Informasi yang diterima wajib pajak terjamin keakuratannya, juga Informasi yang diterima wajib pajak tentang jadwal pembayaran akurat, dan Informasi yang diterima wajib pajak tentang besaran pajak tertantaung akurat.

Salah satu fasilitas pajak dalam rangka modernisasi administrasi perpajakan adalah sistem informasi perpajakan yang merupakan aplikasi (*software*) yang dibuat oleh DJP untuk digunakan oleh wajib pajak untuk kemudahan dalam memperoleh informasi tentang perpajakan yang dibutuhkan wajib pajak (Boediono, 2003: 46). Penggunaan sistem informasi perpajakan dimaksudkan agar semua proses kerja

dan pelayanan perpajakan berjalan dengan baik, lancar, akurat serta mempermudah wajib pajak mendapatkan informasi perpajakan dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya sehingga kepatuhan wajib pajak diharapkan akan meningkat (Anies, 2012: 5).

Aksesibilitas informasi perpajakan adalah pengguna an sistem informasi perpajakan agar semua proses kerja dan pelayanan perpajakan berjalan dengan baik, lancar, akurat serta mempermudah wajib pajak mendapatkan informasi dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Dengan dominannya indikator kemudahan mendapat-kan Informasi, dan kemudahan penggunaan jaringan Informasi, maka sudah sepantasnya pihak pemerintah lebih meningkatkan kualitas sistem informasi perpajakannya sekaligus juga meningkatkan kualitas sistem jaringan komputernya. Sehingga kemudahan mendapatkan Informasi, dan kemudahan penggunaan jaringan Informasi lebih baik lagi.

Hasil pengamatan ini sesuai dengan temuan Mustikasari (2009, dengan menggnakan variabel dependen yang digunakan berasal dari teori TPB, yaitu sikap (*attitude*), norma subyektif (*subjective norms*), dan kontrol berperilaku yang dipersepsikan (*perceived control behavior*). Selain variabel tersebut, peneliti juga menambahkan variabel lain, diantaranya kewajiban moral, kondisi keuangan perusahaan, fasilitas perusahaan, iklim organisasi perusahaan yang masing-masing dapat mempengaruhi niat dan perilaku wajib pajak. Hasilnya adalah semua factor tersebut secara signifikan mempengaruhi niat ketidakpatuhan dan perilaku tidak patuh dari wajib pajak. Pentingnya aksesibilitas juga ditunjukkan Siti Nurul Mauliza, (2013: 12), bahwa produktivitas kerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Petis dipengaruhi oleh sistem informasi manajemen.

5.3.2 Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Koefisien jalur variabel aksesibilitas informasi wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di Kota Gresik adalah -11,324 dengan nilai *critical ratio* (CR) 1.299 dan nilai probabilitas sebesar 0.594. Nilai probabilitas lebih besar dari 0.05, hal ini menandakan pengaruh variabel aksesibilitas informasi wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di Kota Gresik adalah tidak signifikan atau dapat dipercaya, dan nilai negatif beta menjelaskan bahwa pengaruhnya bersifat tidak searah, artinya keberhasilan pemerintah membentuk masyarakat memiliki aksesibilitas informasi tentang pajak kendaraan PBB tidak memberikan kontribusi terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak di Kota Gresik. Hasil pengamatan ini menunjukkan bahwa aksesibilitas informasi wajib pajak, dalam hal penggunaan sistem informasi perpajakan agar semua proses kerja dan pelayanan perpajakan berjalan dengan baik, lancar, akurat serta mempermudah wajib pajak mendapatkan informasi dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya belum berjalan dengan baik. Hal ini dapat terjadi karena wajib pajak masih sulit mendapatkan informasi tentang cara-cara penghitungan pajak, wajib pajak juga masih sulit untuk mendapatkan informasi tentang denda pajak. Disisilain jaringan yang digunakan wajib pajak untuk mengakses informasi pajak, adalah jaringan umum yang tidak disediakan oleh kantor pajak. Sehingga akses informasi sangat tergantung pada jaringan yang digunakan oleh wajib pajak.

Dalam uraian deskriptif diketahui bahwa, aksesibilitas informasi wajib pajak yang berhasil terbangun oleh pemerintah Kota Gresik mencapai taraf yang kuat (nilai rata-rata = 3.78 dalam rentang skala 1 sampai 5). Taraf ini selain menunjukkan belum maksimal, namun dalam pengertian lain menunjukkan masih terdapat peluang untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak di Kota Gresik melalui aksesibilitas informasi pajak PBB.

Agar target penerimaan pajak tercapai harus didukung oleh fasilitas-fasilitas pajak dan kepatuhan wajib pajak dalam membayar kewajibannya. Salah satu fasilitas pajak dalam rangka modernisasi administrasi perpajakan adalah sistem informasi perpajakan yang merupakan aplikasi (*software*) yang dibuat oleh DJP untuk digunakan oleh wajib pajak untuk kemudahan dalam memperoleh informasi tentang perpajakan yang dibutuhkan wajib pajak.

Hasil pengamatan searah dengan temuan Suryadi (2006: 118), yang melakukan pengamatan pada pengaruh antara kesadaran, kepatuhan Wajib Pajak dan pelayanan fiskus terhadap kinerja penerimaan pajak. Kesadaran di sini merupakan generalisasi dari persepsi Wajib Pajak, pengetahuan perpajakan, karakteristik Wajib Pajak, dan penyuluhan perpajakan. Ia menemukan bahwa kesadaran tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja penerimaan pajak. Kepatuhan Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap kinerja penerimaan pajak, sedangkan pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kinerja penerimaan pajak.

5.4 Kesadaran Wajib Pajak

5.4.1 Berpengaruh Terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Koefisien jalur variabel kesadaran wajib pajak terhadap kepuasan wajib pajak di Kota Gresik adalah 0,892 dengan nilai *critical ratio* (CR) 5.211 dan nilai probabilitas sebesar 0.000. Nilai probabilitas lebih kecil dari 0.05, hal ini menandakan pengaruh variabel kesadaran wajib pajak terhadap kepuasan wajib pajak di Kota Gresik adalah signifikan atau dapat dipercaya. Sedangkan nilai positif beta menjelaskan pengaruhnya bersifat searah, artinya keberhasilan pemerintah membentuk masyarakat memiliki kesadaran tentang pentingnya pajak PBB untuk pembangunan memberikan kontribusi terhadap peningkatan kepuasan wajib

pajak di Kota Gresik, demikian juga sebaliknya kegagalan dalam membangun kesadaran wajib pajak PBB dapat menurunkan kepuasan wajib pajak di Kota Gresik. Sumbangan yang diberikan dalam kontribusi tersebut sebesar 0.892 atau 89,2 %.

Dalam uraian deskriptif diketahui bahwa, kesadaran wajib pajak yang berhasil terbangun oleh pemerintah Kota Gresik mencapai taraf yang kuat (nilai rata-rata = 3.60 dalam rentang skala 1 sampai 5). Taraf ini selain menunjukkan belum maksimal, namun dalam pengertian lain menunjukkan masih terdapat peluang untuk meningkatkan kepuasan wajib pajak di Kota Gresik melalui kesadaran wajib pajak PBB. Dengan menggunakan analisis faktor diketahui bahwa faktor dominan yang membentuk kesadaran wajib pajak PBB di Kota Gresik adalah indikator Karakteristik wajib pajak artinya bahwa responden lebih menekankan wajib pajak PBB dari sisi karakteristik wajib pajak dalam hal: Adanya berita kasus korupsi yang melibatkan petugas pajak tidak membuat saya enggan membayar pajak bumi dan bangunan, juga Adanya kebocoran dalam penarikan pajak tidak menyurutkan hasrat saya untuk membayar pajak bumi dan bangunan, dan Adanya taxamnesty yang dilakukan pemerintah dalam penarikan pajak tidak menyurutkan hasrat saya untuk membayar pajak bumi dan bangunan. Faktor dominan berikutnya adalah persepsi wajib pajak dalam hal: Pendapat saya terhadap pemungutan pajak di kantor pajak bumi dan bangunan saat ini sudah baik (persepsi positif), juga Pendapat saya terhadap sistem birokrasi pemungutan pajak di kantor pajak bumi dan bangunan saat ini sudah baik, dan Pendapat saya terhadap cara-cara pegawai dalam pemungutan pajak di kantor pajak bumi dan bangunan sungguh baik. Faktor berikutnya adalah: Penyuluhan perpajakan dalam hal: Sosialisasi tentang pajak bumi dan bangunan melalui iklan Pelayanan masyarakat sangat diperlukan masyarakat, juga penyuluhan tentang pajak

bumi dan bangunan sangat diperlukan masyarakat, dan sosialisasi tentang pajak bumi dan bangunan melalui selebaran sangat diperlukan masyarakat.

Kesadaran wajib pajak sering dikaitkan dengan kerelaan dan kepatuhan dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan peraturan yang berlaku, terutama pada hal sebagai berikut:

1. Pengetahuan masyarakat, yang semakin tinggi semakin mudah bagi pemerintah untuk menyadarkan wajib pajak, terutama mengenai hubungan antara biaya dan manfaat dari setiap aktivitas pemerintah.
2. Tingkat pendidikan, hal ini diperlukan dalam pemahaman pajak dan pengisian formulir pajak yang terkadang terasa rumit bagi masyarakat.
3. Sistem yang berlaku, terutama pada sistem pajak yang adil dan sistem administrasi yang mudah dan sederhana.

Untuk mengukur tingkat kepatuhan wajib pajak dapat terlihat dari beberapa besar wajib pajak yang menyampaikan SPT nya. Sebagai alat untuk menguji kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya, maka SPT sangat dominant sebagai bukti atau dokumen yang digunakan oleh Kantor Pelayanan Pajak untuk menilai kinerja perpajakannya pada wajib pajak. SPT juga dapat berfungsi sebagai pengukur kinerja suatu KPP dalam menghimpun dana masyarakat.

Hasil pengamatan ini sesuai dengan temuan Reisia Ibtida (2010: 26), kesadaran wajib pajak yang dijelaskan oleh dimensi persepsi wajib pajak, pengetahuan perpajakan, karakteristik wajib pajak dan penyuluhan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hasil pengamatan sebelumnya tersebut, maka hasil pengamatan ini didukung. Hal ini berarti ketika wajib pajak memiliki persepsi baik, pengetahuan perpajakan yang

memadai, telah mengikuti penyuluhan perpajakan yang cukup dan karakteristik yang baik maka kepatuhan juga meningkat. Kepatuhan akan meningkat dengan melihat dari tidak adanya pelanggaran hukum seperti sanksi berupa denda, timbal balik berupa kompensasi yang adil dan merata, pemeriksaan pajak yang dilakukan fiskus. 3. Pelayanan perpajakan yang dijelaskan oleh dimensi kualitas sumber daya manusia, ketentuan perpajakan dan sistem informasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Ketika pelayanan perpajakan yang dirasakan wajib pajak memuaskan, maka wajib pajak akan menunaikan kewajiban perpajakannya sesuai ketentuan. Septia, dan Daniati (2012: 24), kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap keberhasilan penerimaan pajak bumi dan bangunan. Hal ini diduga terjadi karena masih rendahnya kesadaran wajib pajak akan kewajiban perpajakannya. Hal ini bisa saja terjadi karena wajib pajak tidak mengetahui secara jelas fungsi dan manfaat yang dapat dirasakan dari pajak itu sendiri.

5.4.2 Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Koefisien jalur variabel kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di Kota Gresik adalah -11,666 dengan nilai *critical ratio* (CR) 0.204 dan nilai probabilitas sebesar 0.677. Nilai probabilitas lebih besar dari 0.05, hal ini menandakan pengaruh variabel kesadaran wajib pajak terhadap kepuasan wajib pajak di Kota Gresik adalah tidak signifikan atau tidak dapat dipercaya. Kesadaran wajib pajak dalam hal persepsi wajib pajak, karakteristik wajib pajak, dan penyuluhan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, hal ini dapat terjadi karena responden belum percaya pada sistem birokrasi pemungutan pajak di kantor pajak bumi dan bangunan, responden juga percaya bahwa masih terjadi kebocoran yang cukup besar dana pajak yang

telah disetorkan responden ke kantor pajak. Inilah yang membuat belum signifikannya variabel kesadaran wajib pajak terhadap kepuasan wajib pajak di Kota Gresik Provinsi Kepulauan Riau.

Kesadaran Wajib Pajak dilihat sebagai kesadaran Wajib Pajak untuk membayar pajak. Sejak tahun 1984, sistem perpajakan di Indonesia menganut prinsip *Self Assessment*. Prinsip ini memberikan kepercayaan penuh kepada pembayar pajak untuk melaksanakan hak dan kewajibannya dalam bidang perpajakan, seperti yang tertuang dalam Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan bahwa Wajib Pajak harus mengisi dan menyampaikan Surat Pemberitahuan dengan benar, lengkap, jelas, dan menandatangani.

Disebutkan pula bahwa setiap wajib pajak wajib membayar pajak yang terutang berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan dengan tidak menggantungkan pada adanya Surat Ketetapan Pajak. Dalam hal ini, pembayar pajak mengisi sendiri Surat Pemberitahuan (SPT) yang dibuat pada setiap akhir masa pajak atau akhir tahun pajak. Fiskus hanya melakukan pengamatan dan pemeriksaan mengenai kebenaran pemberitahuan tersebut.

Prinsip ini memaksa pembayar pajak harus memahami peraturan perundang-undangan mengenai perpajakan sehingga dapat melakukan tugas administrasi perpajakan. Untuk itu, intelektualitas menjadi sangat penting sehingga tercipta masyarakat yang sadar pajak dan mau memenuhi kewajibannya tanpa ada unsur pemaksaan. Namun, semuanya itu hanya dapat terjadi bila memang undang-undang itu sendiri sederhana, mudah dimengerti dan tidak menimbulkan kesalahan persepsi.

Suryadi (2006: 118) menyatakan kesadaran wajib pajak dengan empat dimensi, yaitu: persepsi wajib pajak, pengetahuan perpajakan, karakteristik wajib pajak dan

penyuluhan perpajakan. Wajib Pajak dikatakan sadar untuk membayar pajak ketika ia memiliki persepsi yang positif terhadap pajak, memiliki pengetahuan yang cukup tentang perpajakan, memiliki karakteristik yang patuh dan telah mendapatkan penyuluhan yang memadai.

Dengan tidak signifikannya pengaruh variabel kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di Kota Gresik, menunjukkan bahwa persepsi Wajib Pajak, pengetahuan perpajakan, karakteristik Wajib Pajak dan penyuluhan perpajakan, perlu mendapat perhatian serius dari petugas pajak di Kota Gresik, karena persepsi Wajib Pajak, pengetahuan perpajakan wajib pajak, dan karakteristik Wajib Pajak belum baik. Wajib pajak dikatakan sadar untuk membayar pajak ketika ia memiliki persepsi yang positif terhadap pajak, memiliki pengetahuan yang cukup tentang perpajakan, memiliki karakteristik yang patuh dan telah mendapatkan penyuluhan yang memadai. Oleh kaeran itu penyuluhan wajib pajak masih perlu dilakukan secara intensif.

Hasil pengamatan searah dengan temuan Suryadi (2006: 118), bahwa kesadaran di sini merupakan generalisasi dari persepsi wajib pajak, pengetahuan perpajakan, karakteristik wajib pajak, dan penyuluhan perpajakan. Ia menemukan bahwa kesadaran tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja penerimaan pajak. Kepatuhan Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap kinerja penerimaan pajak, sedangkan pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kinerja penerimaan pajak.

Hasil pengamatan tidak searah dengan temuan Wilda (2009: 59), yang menunjukkan secara individu maupun keseluruhan variabel independen berpengaruh signifikan terhadap keberhasilan penerimaan PBB di Kecamatan Sungai Tarab dan hal yang paling berpengaruh dalam keberhasilan pemungutan PBB ialah kesadaran perpajakan dari

wajib pajak merupakan variabel yang paling signifikan berpengaruh terhadap keberhasilan penerimaan PBB. Reisyah Ibtida (2010: 26), juga menunjukkan bahwa ketika Wajib Pajak memiliki persepsi baik, pengetahuan perpajakan yang memadai, telah mengikuti penyuluhan perpajakan yang cukup dan karakteristik yang baik maka kepatuhan juga meningkat. Kepatuhan akan meningkat dengan melihat dari tidak adanya pelanggaran hukum seperti sanksi berupa denda, timbal balik berupa kompensasi yang adil dan merata, pemeriksaan pajak yang dilakukan fiskus. 3. Pelayanan perpajakan yang dijelaskan oleh dimensi kualitas sumber daya manusia, ketentuan perpajakan dan sistem informasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hasil pengamatan tersebut, maka hasil pengamatan ini didukung. Ketika pelayanan perpajakan yang dirasakan wajib pajak memuaskan, maka wajib pajak akan menunaikan kewajiban perpajakannya sesuai ketentuan.

5.5 Perilaku Wajib Pajak

5.5.1 Berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak

Koefisien jalur variabel perilaku wajib pajak terhadap kepuasan wajib pajak di Kota Gresik adalah 0,385 dengan nilai *critical ratio* (CR) 4.039 dan nilai probabilitas sebesar 0.000. Nilai probabilitas lebih kecil dari 0.05, hal ini menandakan pengaruh variabel perilaku wajib pajak terhadap kepuasan wajib pajak di Kota Gresik adalah signifikan atau dapat dipercaya. Sedangkan nilai positif beta menjelaskan pengaruhnya bersifat searah, artinya keberhasilan pemerintah membentuk masyarakat memiliki perilaku baik tentang pentingnya pajak PBB untuk pembangunan memberikan kontribusi terhadap peningkatan kepuasan wajib pajak di Kota Gresik, demikian juga sebaliknya kegagalan dalam membangun perilaku wajib pajak PBB dapat menurunkan

kepuasan wajib pajak di Kota Gresik. Sumbangan yang diberikan dalam kontribusi tersebut sebesar 0.385 atau 38,5 %.

Dalam uraian deskriptif diketahui bahwa, perilaku wajib pajak yang berhasil terbangun oleh pemerintah Kota Gresik mencapai taraf yang kuat (nilai rata-rata = 3.81 dalam rentang skala 1 sampai 5). Taraf ini selain menunjukkan belum maksimal, namun dalam pengertian lain menunjukkan masih terdapat peluang untuk meningkatkan kepuasan wajib pajak di Kota Gresik melalui perilaku wajib pajak PBB. Dengan menggunakan analisis faktor diketahui bahwa faktor dominan yang membentuk perilaku wajib pajak PBB di Kota Gresik adalah indikator Senang membayar pajak artinya bahwa responden lebih menekankan wajib pajak PBB dari sisi Senang membayar pajak hal itu terlihat dari pernyataan: Saya senang melaksanakan kewajiban untuk membayar pajak bumi dan bangunan yang dibebankan pada saya, juga saya suka rela untuk membayar pajak bumi dan bangunan yang dibebankan pada saya, dan saya merasa terbebani bila belum melaksanakan kewajiban membayar pajak bumi dan bangunan.

Faktor dominan berikutnya adalah merasa nyaman membayar pajak dalam hal: Tempat membayar pajak bumi dan bangunan yang praktis membuat saya lebih mudah membayar pajak bumi dan bangunan., juga membayar pajak bumi dan bangunan saya lakukan atas kesadaran bahwa membayar pajak adalah kewajiban saya, dan Saya merasa nyaman membayar pajak bumi dan bangunan di kantor pajak yang sudah ditentukan. Faktor terakhir adalah: Menikmati hasil pajak dalam hal: Dengan membayar pajak, berarti saya secara tidak langsung ikut serta membantu negara dalam usaha pembangunan nasional, juga Pajak yang dibayarkan wajib pajak berfungsi untuk pemerataan pembangunan bagi masyarakat, dan Pajak yang dibayarkan wajib pajak berfungsi untuk pemerataan keadilan bagi masyarakat.

Dalam *Theory of Planned Behavior* (TPB) perilaku yang ditampilkan oleh individu timbul karena adanya niat untuk berperilaku. Sedangkan munculnya niat berperilaku ditentukan oleh 3 faktor penentu yaitu (1) *behavioral beliefs*, yaitu keyakinan individu akan hasil dari suatu perilaku dan evaluasi atas hasil tersebut (*beliefs strength and outcome evaluation*), (2) *normative beliefs*, yaitu keyakinan tentang harapan normatif orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut tersebut (*normative beliefs and motivation to comply*), dan (3) *control beliefs*, yaitu keyakinan tentang keberadaan hal-hal yang mendukung atau menghambat perilaku yang akan ditampilkan (*control beliefs*) dan persepsinya tentang seberapa kuat hal-hal yang mendukung dan menghambat perilakunya tersebut (*perceived power*). Hambatan yang mungkin timbul pada saat perilaku ditampilkan dapat berasal dari dalam diri sendiri maupun dari lingkungan. Secara berurutan, *behavioral beliefs* menghasilkan sikap terhadap perilaku positif atau negative, *normative beliefs* menghasilkan tekanan sosial yang dipersepsikan (*perceived social pressure*) atau control keperilakuan yang dipersepsikan (Ajzen, 2002: 312).

Hasil pengamatan searah dengan temuan Veronica P. (2009: 61), yang membuktikan bahwa kontrol perilaku yang dirasakan terhadap niat profesional pajak adalah positif dan signifikan. Juga searah dengan temuan Widi Hidayat dan Argo Adhi Nugroho (2010: 89), yang menunjukkan bahwa kontrol perilaku berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat untuk tidak patuh terhadap pajak.

Hasil pengamatan ini tidak searah dengan temuan Ni Luh Gede Mahayu Dicriyani (2016: 252), menunjukkan bahwa niat wajib pajak memperkuat pengaruh kualitas pelayanan pajak pada perilaku kepatuhan wajib pajak serta niat wajib pajak memperlemah pengaruh pengetahuan perpajakan pada perilaku kepatuhan wajib pajak. Sementara Arnianti

(2009); Shehata, dan Mestelman (2004), menemukan bahwa sikap tidak memengaruhi perilaku melalui niat, sedangkan variabel yang memengaruhi niat kepatuhan wajib pajak adalah norma subjektif dan kontrol perilaku yang dipersepsikan.

5.5.2 Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Koefisien jalur variabel perilaku wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di Kota Gresik adalah 0,097 dengan nilai *critical ratio* (CR) 2.558 dan nilai probabilitas sebesar 0.021. Nilai probabilitas lebih kecil dari 0.05, hal ini menandakan pengaruh variabel perilaku wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di Kota Gresik adalah signifikan atau dapat dipercaya. Sedangkan nilai positif beta menjelaskan pengaruhnya bersifat searah, artinya keberhasilan pemerintah membentuk masyarakat memiliki perilaku baik tentang pentingnya pajak PBB untuk pembangunan memberikan kontribusi terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak di Kota Gresik, demikian juga sebaliknya kegagalan dalam membangun perilaku wajib pajak PBB dapat menurunkan kepatuhan wajib pajak di Kota Gresik. Sumbangan yang diberikan dalam kontribusi tersebut sebesar 0.097 atau 9,7 %.

Dalam uraian deskriptif diketahui bahwa, perilaku wajib pajak yang berhasil terbangun oleh pemerintah Kota Gresik mencapai taraf yang kuat (nilai rata-rata = 3.81 dalam rentang skala 1 sampai 5). Taraf ini selain menunjukkan belum maksimal, namun dalam pengertian lain menunjukkan masih terdapat peluang untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak di Kota Gresik melalui perilaku wajib pajak PBB.

Teori perilaku dalam hal ini perilaku wajib pajak (Jogiyanto, 2007) mempunyai dua fitur yaitu:

1. Teori ini mengasumsikan bahwa persepsi kontrol perilaku mempunyai implikasi motivasional terhadap minat-minat. Orang-orang yang percaya bahwa mereka tidak

mempunyai sumber daya yang ada atau tidak mempunyai kesempatan-kesempatan untuk melakukan perilaku tertentu mungkin tidak akan membentuk niat-niat untuk melakukannya perilaku yang kuat walaupun mereka mempunyai sikap-sikap yang positif terhadap perilakunya. Dengan demikian diharapkan terjadi hubungan antara persepsi perilaku kontrol dengan niat yang tidak di mediasi oleh sikap dan norma subjektif. Di model ini ditunjukkan dengan panah yang menghubungkan persepsi perilaku kontrol (*perceived behavior control*) ke niat (*intention*).

2. Teori ini memungkinkan hubungan langsung antara persepsi kontrol perilaku (*perceived behavior control*) dengan perilaku (*Behavior*). Di banyak contoh, kinerja dari suatu perilaku tergantung tidak hanya pada motivasi untuk melakukannya tetapi juga kontrol yang cukup terhadap perilaku yang dilakukan. Dengan demikian, persepsi kontrol perilaku dapat memengaruhi perilaku secara tidak langsung lewat niat, dan juga dapat memprediksi perilaku secara langsung. Dimodel, hubungan langsung ini ditunjukkan dengan panah yang menghubungkan persepsi perilaku kontrol (*perceived behavior control*) langsung ke perilaku (*behavior*).

Hasil pengamatan searah dengan temuan Arniati (2009), bahwa variabel yang memengaruhi sikap, dan niat kepatuhan Wajib Pajak adalah norma subjektif dan kontrol perilaku yang dipersepsikan. Juga searah dengan temuan Veronica P. (2009), yang membuktikan bahwa kontrol perilaku yang dirasakan terhadap niat profesional pajak adalah positif dan signifikan. Widi Hidayat dan Argo Adhi Nugroho (2010: 89), menemukan bahwa kontrol perilaku berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat untuk tidak patuh terhadap pajak.

5.6 Kepuasan Wajib Pajak Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Koefisien jalur variabel kepuasan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di Kota Gresik adalah 0,113 dengan nilai *critical ratio* (CR) 2.002 dan nilai probabilitas sebesar 0.000. Nilai probabilitas lebih kecil dari 0.05, hal ini menandakan pengaruh variabel kepuasan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di Kota Gresik adalah signifikan atau dapat dipercaya. Sedangkan nilai positif beta menjelaskan pengaruhnya bersifat searah, artinya keberhasilan pemerintah membentuk masyarakat memiliki kepuasan baik tentang pentingnya pajak PBB untuk pembangunan memberikan kontribusi terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak di Kota Gresik, demikian juga sebaliknya kegagalan dalam membangun kepuasan wajib pajak PBB dapat menurunkan kepatuhan wajib pajak di Kota Gresik. Sumbangan yang diberikan dalam kontribusi tersebut sebesar 0.113 atau 11,3 %.

Dalam uraian deskriptif diketahui bahwa, kepuasan wajib pajak yang berhasil terbangun oleh pemerintah Kota Gresik mencapai taraf yang kuat (nilai rata-rata = 3.96 dalam rentang skala 1 sampai 5). Taraf ini selain menunjukkan belum maksimal, namun dalam pengertian lain menunjukkan masih terdapat peluang untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak di Kota Gresik melalui kepuasan wajib pajak PBB.

Analisis indikator dengan menggunakan analisis faktor diketahui bahwa faktor dominan yang membentuk kepuasan wajib pajak PBB di Kota Gresik adalah indikator Puas atas kenyamanan lingkungan artinya bahwa responden lebih menekankan Wajib Pajak PBB dari sisi Puas atas kenyamanan lingkungan hal itu terlihat dari pernyataan: Saya puas atas nyaman lingkungan saat saya melaksanakan pembayaran pajak bumi dan bangunan, juga Saya puas, karena saya tidak khawatir atas keselamatan saya saat melaksanakan pembayaran pajak bumi dan bangunan, dan Saya puas, atas model antrian

yang diberlakukan saat melaksanakan pembayaran pajak bumi dan bangunan. Faktor dominan berikutnya adalah Puas atas kemampuan petugas pajak dalam hal: Saya puas atas kemampuan petugas dalam proses pembayaran pajak, juga Saya puas atas pengertian petugas untuk segala aturan yang berlaku tentang pajak bumi dan bangunan, dan Saya puas atas kemampuan petugas menjelaskan perhitungan besaran pajak yang dibebankan pada saya. Faktor terakhir adalah: Puas atas kepastian biaya pajak yang dibayarkan dalam hal: saya puas atas kepastian besarnya nilai pajak yang semestinya saya bayarkan juga saya puas dengan metode penghitungan pajak yang berlaku, dan saya puas atas besaran biaya denda nilai pajak yang semestinya saya bayarkan.

Dominannya indikator puas atas kenyamanan lingkungan, pada temuan pengamatan ini, maka sudah sepantasnya pihak pemerintah lebih meningkatkan kenyamanan lingkungan saat wajib pajak membayarkan kewajiban pajaknya. Hal ini tentu dapat dilakukan dengan meningkatkan kenyamanan dilingkungan kantor pajak, sehingga wajib pajak tidak merasa was-was saat sedang melakukan proses pembayaran pajak PBBnya.

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pemerintah telah menetapkan unsur minimal yang harus ada sebagai dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat, yaitu:

1. Prosedur pelayanan yang sederhana.
2. Persyaratan pelayanan yang mudah.
3. Kejelasan petugas yang melayani.
4. Kedisiplinan petugas pelayanan.
5. Tanggung jawab petugas pelayanan.
6. Kemampuan petugas pelayanan.
7. Kecepatan pelayanan yang diberikan.
8. Kesopanan dan keramahan petugas.
9. Kewajaran biaya pelayanan.

10. Kepastian biaya pelayanan.
11. Kepastian jadwal pelayanan.
12. Kenyamanan lingkungan.
13. Keamanan pelayanan.

Kepuasan wajib pajak adalah perasaan senang/kecewa wajib pajak setelah membayar pajak dan membandingkan antara persepsi, harapan terhadap penggunaan pajak oleh negara.

Hasil pengamatan searah dengan temuan Isra Miranthy, dkk (2013: 129), yang menyimpulkan bahwa penerapan sistem pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui ATM berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak. variabel yang memengaruhi sikap, dan niat kepatuhan Wajib Pajak adalah norma subjektif dan kontrol perilaku yang dipersepsikan. Hasil pengamatan juga searah dengan temuan Sixvana Silalahi, dkk (2015: 79), menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Kepuasan Wajib Pajak dan kepatuhan Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap penerimaan pajak. Hesti Chandra Nilawati (2014: 270), juga menunjukkan bahwa variabel kepuasan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Hal ini menunjukkan semakin tinggi kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan perpajakan yang diberikan maka semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak.

5.7 Implikasi

Adam Smith, yang menyatakan bahwa pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara (peralihan kekayaan dari sektor partikulir ke sektor pemerintah) berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (tegen prestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan digunakan untuk membiayai pengeluaran umum. Hasil ini mempertegas pernyataan Djajaningrat, bahwa pajak adalah:

kewajiban untuk menyerahkan sebagian dari kekayaan kepada negara disebabkan oleh suatu keadaan, kejadian dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman, menurut peraturan-peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan, tetapi tidak ada jasa balik dari negara secara langsung, untuk memelihara kesejahteraan umum

Hasil ini sejalan dengan teori perilaku terencana menyatakan bahwa munculnya perilaku ditentukan oleh niat berperilaku yang dimiliki seseorang. Terdapat tiga faktor penentu niat yang berdiri sendiri, yaitu sikap terhadap perilaku, norma subjektif, dan kontrol perilaku yang dipersepsikan. Keyakinan-keyakinan perilaku yang kemudian menghasilkan sikap terhadap perilaku adalah keyakinan individu akan hasil dari suatu perilaku dan evaluasi atas hasil tersebut, apakah perilaku tersebut positif atau negatif. Dalam pengamatan ini, sikap terhadap kepatuhan pajak adalah seberapa besar keyakinan wajib pajak atas hasil yang akan diperoleh atas kepatuhan pajak dan evaluasi atas hasil perilaku kepatuhan pajak.

Implikasi teoritis bahwa variabel pengetahuan wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap aksesibilitas informasi wajib pajak, kesadaran wajib pajak, dan perilaku wajib pajak, dalam hal Pengetahuan konsep ketentuan umum perpajakan; Sikap pada perpajakan; dan Kedisiplinan wajib pajak. Variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap aksesibilitas informasi wajib pajak, dan kesadaran wajib pajak, dan tidak signifikan terhadap perilaku wajib pajak, dalam hal *Tangible; Reliability; Responsiveness; Assurance; dan Emphaty..* Variabel Aksesibilitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak, dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, dalam hal Kemudahan mendapatkan Informasi; Kemudahan penggunaan Jaringan Informasi; dan Keakuratan Informasi. Variabel Kesadaran

wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak, dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, dalam hal Persepsi Wajib Pajak; Karakteristik Wajib Pajak; dan Penyuluhan perpajakan. Variabel Perilaku wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak, dan kepatuhan wajib pajak, dalam hal Merasa nyaman membayar pajak; Senang membayar pajak; dan Menikmati hasil pajak. Variabel Kepuasan wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, dalam hal Puas atas kemampuan petugas pajak; Puas atas kepastian biaya pajak yang dibayarkan; dan Puas atas kenyamanan lingkungan.

Implikasi praktis, yaitu bahwa pengetahuan wajib pajak, kualitas pelayanan, dapat meningkatkan aksesibilitas informasi, kesadaran dan perilaku wajib pajak, yang selanjutnya dapat meningkatkan kepuasan dan kepatuhan wajib pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di kota Gresik.

Bahwa variabel pengetahuan wajib pajak dapat meningkatkan aksesibilitas informasi, yang selanjutnya akan meningkatkan kepuasan dan kepatuhan wajib pajak. variabel kualitas pelayanan wajib pajak dapat meningkatkan aksesibilitas informasi, yang selanjutnya akan meningkatkan kepuasan dan kepatuhan wajib pajak. variabel Pengetahuan wajib pajak dapat meningkatkan kesadaran wajib pajak, yang selanjutnya akan meningkatkan kepuasan dan kepatuhan wajib pajak. variabel kualitas pelayanan wajib pajak dapat meningkatkan kesadaran wajib pajak, yang selanjutnya akan meningkatkan kepuasan dan kepatuhan wajib pajak. variabel Pengetahuan wajib pajak dapat meningkatkan perilaku wajib pajak, yang selanjutnya akan meningkatkan kepuasan dan kepatuhan wajib pajak. variabel kualitas pelayanan wajib pajak dapat meningkatkan perilaku wajib pajak, yang selanjutnya akan meningkatkan kepuasan dan kepatuhan wajib pajak.

Faktor pengetahuan wajib pajak yang perlu mendapat

perhatian untuk meningkatkan aksesibilitas informasi, kesadaran, perilaku wajib pajak, kepuasan, dan kepatuhan wajib pajak Bumi dan Bangunan (PBB) dalam hal Sikap pada perpajakan adalah: Pajak bumi dan bangunan dibutuhkan untuk menunjang pembangunan daerah, Warga yang tidak membayar pajak bumi dan bangunan pantas diberi sanksi denda, dan Warga yang tidak membayar pajak pantas diberi hukuman yang setimpal.

Faktor Kualitas Pelayanan pajak yang perlu mendapat perhatian untuk meningkatkan aksesibilitas informasi, kesadaran, perilaku wajib pajak, kepuasan, dan kepatuhan wajib pajak Bumi dan Bangunan (PBB) dalam hal *Empathy* adalah: Karyawan kantor pajak bumi dan bangunan di Gresik selalu menghormati semua wajib pajak pada saat melakukan pembayaran, Karyawan kantor pajak bumi dan bangunan di Gresik selalu mendengarkan setiap keluhan wajib pajak, dan Karyawan kantor pajak bumi dan bangunan di Gresik selalu memberi solusi terbaik pada setiap keluhan wajib pajak.

Faktor aksesibilitas informasi pajak yang perlu mendapat perhatian untuk meningkatkan kepuasan, dan kepatuhan wajib pajak Bumi dan Bangunan (PBB) dalam hal Keakuratan Informasi adalah: Informasi yang diterima wajib pajak terjamin keakuratannya, Informasi yang diterima wajib pajak tentang jadwal pembayaran akurat, dan Informasi yang diterima wajib pajak tentang besaran pajak tertantaung akurat.

Faktor kesadaran pajak yang perlu mendapat perhatian untuk meningkatkan kepuasan, dan kepatuhan wajib pajak Bumi dan Bangunan (PBB) dalam hal Penyuluhan perpajakan adalah: Sosialisasi tentang pajak bumi dan bangunan melalui iklan Pelayanan masyarakat sangat diperlukan masyarakat, dan Penyuluhan tentang pajak bumi dan bangunan sangat diperlukan masyarakat.

Faktor perilaku wajib pajak yang perlu mendapat perhatian untuk meningkatkan kepuasan, dan kepatuhan wajib

pajak Bumi dan Bangunan (PBB) dalam hal Menikmati hasil pajak adalah: Saya senang melaksanakan kewajiban untuk membayar pajak bumi dan bangunan yang dibebankan pada saya, Saya suka rela untuk membayar pajak bumi dan bangunan yang dibebankan pada saya, dan Saya merasa terbebani bila belum melaksanakan kewajiban membayar pajak bumi dan bangunan.

Hasil ini juga menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak sangat erat berhubungan dengan kualitas pelayanan Kantor Dispenda Kota Gresik. Oleh karena itu, dalam upaya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, maka aspek kualitas pelayanan pajak PBB harus mendapat perhatian.

Buku ini diperuntukkan bagi siapa saja yang ingin mendapatkan informasi tentang membangun kepatuhan wajib pajak

~Semoga bermanfaat~

DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen, Icek, 2005. *Attitude, Personality, and Behavior*. 2nd Edition. Berkshire, UK Open University Press-McGraw Hill Education.
- Ajzen, I., and M. Fishbein, 2005. *Understanding Attitudes and Predicting Social Behavior*. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Ajzen, Icek, 2002. *Constructing A Theory Planned Behavior Questionnaire: Conceptual and Methodological Consideration*. September (Refised January, 2006)
- ALM, Jackson, Betty R. Jackson and Michael Mckee, 2006. Estimating The Determinants of Taxpayer Compliance with Experimental Data. *National Tax Journal*. Vol . XLV, 108.
- Anies Iqbal Mustofa, 2012. Pengaruh Penyajian Dan Aksesibilitas Laporan Keuangan Terhadap Akuntabilitas Pengelolaan Keuangan Kabupaten Pemalang. *Accounting Analysis: Journal.Unnes.ac.id /SJU/ Index. php/AAJ. AAJ 1 (1) (2012)*
- Ardiani Ika Sulistyawati, Dian Indriana Tri Lestari, Novi Widi Tiandari, 2010. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Perpajakan Dan Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Kinerja Penerimaan Pajak (Studi Kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Candisari). Fakultas Ekonomi Universitas Semarang. <http://asp.trunojoyo.ac.id/> Pp. 1-16.

- Arniati. 2009. Peran Theory of Planned Behavior terhadap Ketaatan Wajib Pajak. Seminar Nasional Perpajakan II. Universitas Trunojoyo. Madura.
- Bayu Caroko, Heru Susilo, dan Zahroh Z.A., 2015,. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak. Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya. *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*/ Vol. 1 No. 1 Januari 2015. Pp. 1-10.
- Banyu Ageng, 2011. *Pengaruh Sikap, Kesadaran Wajib Pajak, dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan di Jawa Tengah*. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta. Pp. 1-35
- Bobek, D., Richard C. Hatfield, 2013. An Investigation of Theory of Planned Behavior ahn the Role of Moral Obligation in Tax Compliance. *Behavioral Research in Accounting*. Vol . 57. Pp.108-127
- Boediono, B., 2013. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bitner, M.J. and A.R. Hubbert, 1996. Encounter Satisfaction versus Overall Satisfaction versus Quality: The Customer's Voice, in Rust, R. and R.L. Oliver (eds.), *Service quality: New Directions in Theory and Practice*, Thousand Oaks, CA: Sage Publications, pp. 72-94.
- Blanthorne, Cynthia M. 2013. The Role of Opportunity and Beliefs On Tax Evasion: A Structural Equation Analysis. *Dissertation*. Arizona State University. Pp. 1-93

- Burton, R., 2005. Menuju wajib pajak patuh. *Jurnal Perpajakan Indonesia*, (1). Agustus 2005, 4-6.
- Carnes, A. Gregory and Ted D. Englebrecht, 2008. An Investigation of the Effect of Detection Risk Perceptions, Penalty Sanctions, and Income Visibility on Tax Compliance. *Journal of the American Taxation Association*. Vol 17 no. 1 pp 26-41.
- Cronin Jr., J. Joseph , and G.T.M. Hult, 2000. Assessing the Effect of Quality, Value, and Customer Satisfaction on Consumer Behavioral Intentions in Service Environments, *Journal of Retailing*, Vol.76, NO. 2, pp. 193-218.
- Direktorat Jenderal Pajak, 2007. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (Lembaran Negara RI Tahun 2007 Nomor 85 dan Tambahan Lembaran Negara Nomor 4740).
- Dina Afrianti, Citra Ramayani, dan Desi Areva, 2010. Pengaruh Sanksi, Administrasi, Kualitas Oelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi Dan Bangunan di Kecamatan Rao Kabupaten Pasaman. *Jurnal Ekonomi & Bisnis*. 2010: 25-40
- Donny Halim, dan Juli Ratnawati, 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Sikap Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak. (Studi Kasus Pada WPOP di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Barat). http://dinus.ac.id/8686/1/jurnal_13202.pdf
- Doni Sapriadi, 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Pajak Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar PBB (Pada Kecamatan Selupu Rejang). *Jurnal Akuntansi*, Vo. 1, No.1, 2013. Pp.. 1-27

- Engel, J.F., Blackwell, R. D., Miniard, P.W., 2008. *Consumer Behavior*. 8th Edition. Orlando, Florida: The Dryden Press
- Fallan, Lars, 2009. Gender, Exposure to Tax Knowledge, and Attitudes Towards Taxation; An Experimental Approach. *Journal of Business Ethics*. 273-293
- Fauziyah, Laily, 2008. Pengaruh Karakteristik Pada Wajib Pajak Terhadap Keberhasilan Penerimaan PBB (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan PBB Jakarta Selatan Satu). *E-Jurnal Akuntansi*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta. Pp.127-143
- Feldstein, Martin, 2008. Effect of Taxes on Economic Behavior. *National Tax Journal*. Vol LXI, No.1. 131
- Fitri, 2009. *Ekstensifikasi dan intensifikasi dalam melakukan penagihan Pajak Bumi dan Bangunan di Kabupaten Tanah Datar Padang*. Pascasarjana Universitas Andalas Padang
- Fitri, Kurniawaty, 2011. Efektivitas Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Di Kota Pekanbaru. *Jurnal Sosial Ekonomi Pembangunan*, Tahun II , No.4, Hal 15-28
- Gemala, Boria, 2010. Pengaruh faktor tax payer terhadap keberhasilan penerimaan pajak bumi dan bangunan di kota padang. *Jurnal Ekonomi & Manajemen* Vol 12, 75-88. Universitas Andalas.
- Hair, J.F., Anderson, R.E., Tatham, R.L., and Black, W.C., 2010, *Multivariate Data Analysis*, Upper Saddle River, New Jersey: Prentice-Hall, Inc.
- Hanno, D.M. dan G.R. Violette. 1996. An Analysis of Moral and Social Influences on Taxpayer Behavior. *Behavioral Research in Accounting*.

- Harahap, Abdul Asri, 2012. *Paradigma Baru Perpajakan Indonesia (Perspektif Ekonomi Politik)*, Jakarta: Integrita Dinamika Press.
- Hastarini, Novia D., 2008. Pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak dalam Memahami Faktor-Faktor Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan untuk Keberhasilan Penerimaan PBB di Kecamatan Pasar Kliwon Surakarta. *E-Jurnal Akuntansi*. Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta.
- Hendrico, 2011. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Tingkat Pemahaman dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Lubuk Kilangan Kota Padang*. FE UNP
- Henning-Thurau, Thorsten dan Ursulla Hansen, 2002. *Relationship Marketing : Gaining Competitive Advantage Thourght Customer Satisfaction and Customer Retention*, Berlin: Spriger Verlag.
- Hesti Chandra Nilawati, 2014. The Influence of The Satisfaction for The Service Taxation to SME's Tax Payer Compliance in Malang of East Java. Program Studi Akuntansi Universitas Brawijaya. Pp. 267-272. <https://www.academia.edu/>
- Hutagaol, J., 2005. Self assessment: Implementasi dan kendalanya. *Jurnal Perpajakan Indonesia*, 4(4), Januari 2005, 24 – 26.
- Ikafitri, Dina Yunia, 2009. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Administrasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Padang*: FE UNP
- Howard, J.A. and Sheth, J.N., 1969. *The Theory of Buyer Behavior*, New York: John Wiley and Sons.

- Ilham Koentarto, 2011. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan masyarakat Dalam Melakukan Pembayaran Pajak Bumi Dan Bangunan (Studi Kasus Pada Kecamatan Arut Selatan Kabupaten Kotawaringin Barat), yang dimuat pada *Jurnal Socioscientia* Kopertis Wilayah XI Kalimantan Juni 2011, Volume 124 Nomor 2, 16-27
- Ilyas, B Wirawan dan Rudy Suhartono, 2007. *Panduan Komprehensif dan Praktis Pajak Penghasilan*. Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Isra Miranthy Yolani, Edin S Djatikusuma, Kathyrn Sugara, 2013. Pengaruh Penerapan Sistem Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui ATM Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Yang Menggunakan ATM (Studi Kasus di Kantor Samsat Palembang). *Jurnal Perpajakan Indonesia*, 4(6), Januari 2013, 119 – 132.
- James, Simon., and Clinton. Alley, 1999. Tax Compliance, Self-assessment, and Tax Administration in New Zealand – Is the Carrot or the Stick More Appropriate to Encourage Compliance?. *New Zealand Journal of Taxation Law and Policy* 5(1), 3-14.
- Jatmiko, Agus Nugroho, 2006. Pengaruh Sikap Wajib Pajak Pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kota Semarang). *Pascasarjana Universitas Diponegoro*.
- Kahono, Sulud, 2003. Pengaruh Komitmen dan Sikap Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Pembayaran Pajak Bumi Dan Bangunan (Studi Empiris

Di Wilayah KP PBB Semarang). *Pascasarjana Universitas Diponegoro*.

Kaplan, S.E., K.J. Newberry and P.M.J. Reckers, 1997. *On the Visibility of Income Tax Law Violations*. In J.A. Roth and J.T. Scholz, eds. *Taxpayer Compliance, Social Science Perspective*, 2. Philadelphia, PA: University of Pennsylvania Press.

Ketut Evi Susilawati, dan Ketut Budiarta, 2013. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan Dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor, *E-Jurnal Akuntansi* pp. 134-145. Universitas Udayana.

Keputusan Menteri Keuangan Nomor: 523/KMK.04/1998 tentang Penentuan Klasifikasi dan Besarnya Nilai Jual Objek Pajak sebagai Dasar Pengenaan Pajak Bumi dan Bangunan.

Keputusan Menteri Keuangan No.1004/KMK.04/1985 Tentang penentuan Badan atau Perwakilan Organisasi Internasional yang menggunakan Objek Pajak Bumi dan Bangunan yang tidak dikenakan Pajak Bumi dan Bangunan.

Kotler, 2013, *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Gramedia.

Komalasari, T. Puput dan Nashih, 2005. Degree of Tax Payer Compliance and Tax Tariff The Testing on The Impact of Income Types. *Simposium Nasional Akuntansi VIII*. 554

Kusmayadi, Dedi dan Kartawan, 2002. Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Badan Mengenai Undang-Undang Pajak Penghasilan terhadap Pelaksanaan Sistem Self Assessment pada BUMS dan BUMD Kantor Pelayanan Pajak Tasikmalaya. *Jurnal Ekonomi & Bisnis*. No.2 Vol.7. Pp.108-115

- Lusy Suprajadi, Sylvia Fettry E.M, Granita Chrysantiami, 2008. Kualitas Pelayanan Pajak Berdasarkan Persepsi Wajib Pajak. *Journal The WINNERS* , Vol. 9 No. 2, September 2008: 99-110
- Mardiasmo, 2011. *Perpajakan*, Yogyakarta: Andi Offset.
- Mowen, J.C., & Minor, M., 2009. *Customer Behavior*. 7th Edition. New Jarsey: Prentice Hall.
- Murphy, Kristina, 2004. *Procedural Justice Shame and Tax Compliance*. Centre for Tax System Integrity. The Australian National University.
- Mustikasari, Elia. 2009. Kajian Empiris tentang Kepatuhan Wajib Pajak Badan di Perusahaan Industri Pengolahan di Surabaya, *Seminar Nasional Akuntansi X. Makasar*. Pp. 1-17
- Ni Luh Gede Mahayu Dicriyani, 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Dan Pengetahuan Perpajakan Pada Perilaku Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Niat Wajib Pajak Sebagai Pemoderasi (Studi Pada Wajib Pajak Badan Terdaftar Di Kantor Pelayanan Pajak Madya Denpasar). *Jurnal Akuntansi*. Pp.247-259
- Nisa, Hanantun, 2002. Hubungan antara Tingkat Pendidikan Wajib Pajak dan Efektifitas Layanan Informasi Perpajakan terhadap Sikap Ketaatan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak di Kecamatan Kepon, Kabupaten Blora, Jawa Tengah. *Jurnal Akuntansi*. Pp. 124-135. Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Nuary, Ficky. 2010. Implementasi Theory of Planned Behavior Dalam Adopsi E- Commerce Oleh UKM. Universitas Sebelas Maret. <http://ccs.infospace.com/digilib.uns.ac.id>

- Peraturan Menteri Keuangan nomor: 167/PMK.03/2007 tentang Penunjukan Tempat dan Tata Cara Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan
- Pandiangan, Liberty dan Chr. Jimmy Lumban Gaol, 2015. *Memahami Undang-Undang Perpajakan*, Jakarta: Universitas Indonesia.
- Parasuraman, V.A. Zeithaml & L.L. Berry, 1998. "Servqual : A Multiple Item Scale for Measuring Customer Perfections of Service Quality", *Journal of Retailing*, Vol 64, No.01, PP. 12-40.
- Parves, 2005. Kualitas Layanan, Kepercayaan dan Biaya Bepindah Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ekonomi & Bisnis*. Vol.2, No.4, Hal 225-235. Universitas Undayana
- Putrawan, Anak agung Gde., dan I wayan Sudirman, 2013. *Potensi Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Di Kabupaten Gianyar*. *Jurnal Ekonomi & Bisnis*. Vol.2, No.4, Hal 205-225. Universitas Undayana.
- Rachman, Arief., Rindah Febriana Suryawati., Gita Arasy Harwida, 2008. Pengaruh Pemahaman, Kesadaran, Serta Kepatuhan Wajib Pajak PBB Terhadap Keberhasilan Penerimaan PBB di Kecamatan Kota Sumenep Kabupaten Sumenep. *Universitas Trunojoyo*
- Risal C.Y. Laihad, 2013. Pengaruh Perilaku Wajib Pajak Terhadap Penggunaan *E-Filing* Wajib Pajak Di Kota Manado. *Jurnal Emba* Vol.1 No.3 September 2013, Hal. 44-51
- Reisya Ibtida, 2010. Pengaruh kesadaran wajib pajak dan pelayanan fiskus terhadap kinerja penerimaan pajak dengan kepatuhan wajib pajak sebagai variabel

- intervening* (studi pada wajib pajak di Jakarta Selatan). *Jurnal Keuangan Publik*. Vol 7, PP 15-27
- Riko, 2009. Efektifitas Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan di Kantor Pelayanan PBB Kota Padang. *Pascasarjana Universitas Andalas Padang*
- Scheuing, Eberhard E.; William F. Christopher, 1993. *The Service Quality Handbook (With Contributions from 57 International Experts)*, AMOCOM (American Management Association)
- Septia Endrasari, Herawati, dan Daniati Putri, 2012. Pengaruh Pemahaman, Kesadaran, Persepsi Wajib Pajak Tentang Sanksi Denda, Dan Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Keberhasilan Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan. *Jurnal Ekonomi & Bisnis*. Vol.3 No.5, hal. 15-27
- Setiaji, Gunawan dan Hidayat Amir, 2005. Evaluasi Kinerja Sistem Perpajakan Indonesia. *Jurnal Ekonomi Universitas Esa Unggul*. Edisi November 2005. 16-27
- Siahaan, Marihot P, 2014. *Utang Pajak, Pemenuhan Kewajiban dan Penagihan Pajak dengan Surat Paksa*. Jakarta: Grafindo Persada.
- Simanjuntak, Edward, 2008. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Restoran dan Retribusi Warung Makan dalam Melaksanakan Kewajiban Perpajakan. *E-Jurnal Akuntansi & Bisnis*. pp. 47-69. Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta.
- Sixvana Silalahi, Mochammad Al Musadieq, Gunawan Eko Nurtjahjono (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak Dan Penerimaan Pajak (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang) *Jurnal*

Perpajakan (JEJAK)/ Vol. 1 No. 1 Januari 2015.pp. 67-82

- Sofyan, T. Markus, 2005. Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak di Lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Wajib Pajak Besar. Sekolah Tinggi Akuntansi Negara.
- Siti Resmi, 2008. *Perpajakan*, Edisi Kelima. Jakarta : Penerbit Salemba Empat
- Syofyan, Syofrin, 2013. Penetapan Pajak (Dalam Kerangka Mencari Sistem yang Kondusif). *Jurnal Perpajakan Indonesia*, Vol.3 No.4, hal. 28-34.
- Suharna, 2013. *Potret Perjalanan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)*, Perpustakaan Nasional: Jakarta: Katalog dalam Terbitan (KDT).
- Sukmarini, Nenny, 2007. Pengaruh Penerapan SPT Digital Terhadap Efektivitas Pemrosesan Data Perpajakan Menurut Persepsi WP Badan. Fakultas Ekonomi, *Pascasarjana* Universitas Padjadjaran Bandung. Pp. 1-125
- Suyatmin, 2004. Pengaruh sikap wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran pajak bumi dan bangunan. *Disertasi*: Pascasarjan Universitas Diponegoro.
- Supriyati dan Hidayati, Nur., 2009. Pengaruh Pengetahuan Pajak dan Persepsi Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, *Jurnal Akuntansi dan teknologi Informasi* Vol. 7 No. 1. Pp. 57-89
- Suci, Yosef Adi K., 2004. Analisis Faktor-Faktor dalam Diri Wajib Pajak Orang Pribadi yang Mempengaruhi Persepsi pada Penerapan Sistem Self Assesment. *E-*

Jurnal Akuntansi & Manajemen. Pp. 201-216. Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Suryadi, 2014. Model Hubungan Kausal Kesadaran, Pelayanan, Kepatuhan Wajib Pajak dan Pengaruhnya terhadap Kinerja Penerimaan Pajak: Suatu Survey di Wilayah Jawa Timur. *Jurnal Keuangan Publik*. Vol 4, Pp 105-121.

Tanzilah Muarifah, Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan Petugas Pajak Dan Sikap Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. (Studi kasus pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdapat pada KPP Pratama Semarang Selatan). http://dinus.ac.id/8666/1/jurnal_13064.pdf.

Tjahjono, Achmad dan Triyono Wahyudi, 2010. *Perpajakan Indonesia: Pendekatan Soal dan Kasus*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Tjiptono Fandy, 2012. *Pemasaran Jasa*. Cetakan ketiga. Yogyakarta: Penerbit Andi, Yogyakarta.

Utomo, Banyu Ageng Wahyu, 2011. Pengaruh Sikap, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Tangerang Selatan). *Jurnal Akuntansi*. UIN Syarif Hidayatullah

Veronica P., 2009. Faktor-faktor berpengaruh tingkat kepatuhan wajib pajak badan (studi kasus pada perusahaan manufaktur di Semarang). *Jurnal Akuntansi*. Pp. 57-63

Waluyo, 2014. *Perpajakan Indonesia*. Edisi keduabelas. Jakarta: Salemba Empat.

Widi Hidayat dan Argo Adhi Nugroho (2010). Studi Empiris Theory of Planned Behavior dan Pengaruh Kewajiban

- Moral pada Perilaku Ketidakpatuhan Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi Fakultas Ekonomi, Universitas Airlangga Surabaya. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, Vol. 12, No. 2, November 2010: 82-93.
- Wilda, 2009. Pengaruh Faktor Tax Payer Terhadap Keberhasilan Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Sungai Tarab. *Jurnal Ekonomi Universitas Andalas*. Vol.3. Pp. 46-61
- Wiranata, Ariandi Prastianto, Anwar Supranoto, 2014. Hubungan Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan Tahun 2014 Di Kabupaten Banyumas. *Artikel Ilmiah*. Pp. 1-21
- Yuli Anita Siregar, Saryadi, Sari Listyorini, 2013. Pengaruh Pelayanan Fiskus Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris terhadap Wajib Pajak di Semarang Tengah), *Jurnal Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. Pascasarjana Universitas Diponegoro
- Yunita, Ika, 2007. Pengaruh Faktor Demografi dan Pemahaman Wajib Pajak Orang Pribadi Mengenai Sistem Self Assesment terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Memenuhi Kewajiban Pajak Penghasilan. *E-Jurnal Akuntansi*. Pp. 187-199. Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta.
- Zeithaml, Valarie A., dan Binner, 1996. *Service Marketing*, New York: McGraw-Hill Companies.
- Zain, Muhammad, 2007. *Manajemen Perpajakan*, Jakarta : Salemba Empat.

MEMBANGUN KEPATUHAN MELALUI KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN WAJIB PAJAK BUMI DAN BANGUNAN

Pajak adalah suatu kewajiban menyerahkan sebagian daripada kekayaan ke kas Negara disebabkan suatu keadaan, kejadian dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman. Pajak Bumi dan Bangunan merupakan pajak property di Indonesia sebagaimana tertulis dalam Undang-Undang Nomor 12 tahun 1994. Salah satu kendala yang dapat menghambat keefektifan pengumpulan pajak adalah kepatuhan wajib pajak (tax compliance).

Buku ini membahas bagaimana membangun kepatuhan wajib pajak. Pembahasan dimulai dari Problematika Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan, Perilaku Pajak, Konsep Membangun Kepatuhan Wajib PBB, Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan dan Membangun Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan. Buku ini disiapkan untuk dapat menjadi salah satu rujukan terutama untuk memenuhi kebutuhan referensi mahasiswa yang mengikuti perkuliahan Manajemen, khususnya Manajemen Pemasaran Jasa.



Dr. Djunaedi, M.M. Adalah dosen berprestasi di bidang Ilmu Manajemen. Saat ini menjadi salah satu dosen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Kediri Kediri. Salah satu Alumni terbaik dari Program Doktor Ilmu Ekonomi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.



Dr. Nur Laely, M.M. Adalah dosen berprestasi yang sudah menerbitkan banyak artikel di Jurnal Nasional maupun Internasional. Saat ini menjadi Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kediri Kediri. Merupakan alumni Doktor Ilmu Ekonomi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.



Dr. Angga Rizka Lidiawan, M.M. Saat ini menjadi salah satu dosen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Kediri Kediri. Mendapatkan predikat CumLaude dari program Doktor Ilmu Ekonomi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

PENERBIT CV.KASIH INOVASI TEKNOLOGI

JL. KH. Hasyim Asyari Gg.1 No.74 Kota Kediri
Telp : 0856 3533 234
e-mail : kasihinovasiteknologi@gmail.com

ISBN 978-623-92427-8-7



9 786239 242787