

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori

2.1.1. Pajak

Pajak didefinisikan sebagai iuran tidak mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan digunakan untuk membayar pengeluaran-pengeluaran umum (Supramono dan Theresia Woro Damayanti, 2010:2).

Unsur-unsur pajak antara lain :

1. Pajak merupakan iuran dari rakyat kepada negara. Yang berhak memungut pajak adalah negara, baik melalui pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Iuran yang dibayarkan berupa uang, bukan barang
2. Pajak dipungut berdasarkan Undang-Undang. Sifat pemungutan pajak adalah dipaksakan berdasarkan kewenangan yang diatur oleh Undang-Undang beserta aturan pelaksanaannya.
3. Tidak ada kontraprestasi secara langsung oleh pemerintah dalam pemabayaran pajak.
4. Digunakan untuk membiayai pengeluaran negara (Supramono dan Theresia Woro Damayanti,2010:2).

Untuk menghindari perlawanan pajak maka pemungutan pajak harus memenuhi syarat-syarat berikut:

1. Pemungutan harus adil

Pemungutan harus adil berarti pajak yang dipungut harus adil dan merata sehingga harus sebanding dengan kemampuan membayar pajak dan sesuai dengan manfaat yang diminta wajib pajak dari pemerintah.

2. Pemungutan pajak harus berdasarkan Undang-Undang

Pemungutan pajak harus dapat memberikan kepastian hukum bagi negara dan warga negaranya. Oleh karena itu, pemungutan pajak harus didasarkan atas Undang-Undang yang disahkan oleh lembaga legislatif.

3. Pemungutan pajak tidak mengganggu perekonomian

Pemungutan pajak yang merupakan penyerapan sebagian sumber daya dari masyarakat tidak boleh mengganggu kelancaran kegiatan produksi dan perdagangan yang akan mengakibatkan kelesuan perekonomian negara.

4. Pemungutan pajak harus efisien

Biaya pemungutan pajak haruslah seminimal mungkin dan hasil pemungutan pajak hendaknya digunakan secara optimal untuk membiayai pengeluaran negara seperti yang tercantum dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN).

5. Sistem pemungutan pajak harus sederhana

Pemungutan pajak hendaknya dilaksanakan secara sederhana sehingga akan memudahkan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya (Supramono dan Theresia Woro Damayanti,2010:2).

2.1.2. Kesadaran Wajib Pajak Membayar PBB

2.1.2.1. Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran adalah kemampuan individu mengadakan hubungan dengan lingkungannya serta dengan dirinya sendiri (melalui panca indranya) dan mengadakan pembatasan terhadap lingkungannya serta terhadap dirinya sendiri (melalui perhatian) (Sunaryo,2004:77).

Kesadaran terbagi atas 4 unsur, yaitu :

1. Empati dasar, yaitu apakah kita berusaha mendeteksi perasaan orang lain yang tersembunyi, namun terungkap dalam nada suara dan ekspresi sekilas.
2. Penyeragaman diri, yaitu apakah kita berusaha mendengarkan dan memahami maksud atau kebutuhan orang tersebut.
3. Ketepatan empatik, yaitu apakah kita berusaha menangkap pikiran dan perasaan yang justru tidak diucapkan oleh orang tersebut.
4. Kognisi sosial, yaitu bagaimana kita bersikap pada saat kita berusaha memahami pikiran dan perasaan orang tersebut (Andar Ismail,2010:18)

Kesadaran dibagi menjadi 2 komponen, yaitu:

1. Kesadaran diri pribadi, yaitu apa yang secara kasar kita anggap sebagai kesadaran diri atau introversi (kecenderungan untuk memusatkan perhatian pada keadaan, suasana hati, dan motif batin).
2. Kesadaran diri umum, yaitu lebih berkaitan erat dengan pendapat atau penilaian orang lain (David Gamon dan Allen Bragdon,2007: 54).

Undang-Undang No.28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, Pasal 1 angka 2 dijelaskan bahwa wajib pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Membayar pajak merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh wajib pajak dengan sukarela agar terciptanya kesejahteraan bagi masyarakat dan negara. (Timbul Hamonangan Simanjuntak dan Imam Mukhlis,2012:23).

Berdasarkan penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak merupakan suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, memahami dan melaksanakan kewajibannya baik berdasarkan kesadaran diri pribadi maupun berdasarkan diri umum. Peran aktif pemerintah untuk menyadarkan masyarakat akan kewajibannya sangat diperlukan, baik berupa penyuluhan atau sosialisasi rutin agar kesadaran wajib pajak untuk membayar PBB meningkat.

2.1.2.2. Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)

Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) adalah pajak kebendaan atas bumi dan/ bangunan dikenakan terhadap subjek pajak. Hasil penerimaan PBB merupakan penerimaan negara yang dibagi antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah dengan imbalan pembagian sekurang-kurangnya 90% untuk Pemerintah Daerah Tingkat II dan Pemerintah Daerah Tingkat I sebagai pendapatan daerah yang bersangkutan (Djoko Muljono,2010:140). Pajak Bumi dan Bangunan pertama kali diundangkan dengan Undang-Undang No.12 Tahun 1985. Undang-Undang ini kemudian diubah dengan UU No.12 Tahun 1994 (Soemarsono,2010:612).

Objek pajak Bumi dan Bangunan, yaitu:

1. Bumi, yaitu permukaan bumi yang meliputi tanah dan perairan pedalaman serta laut wilayah Indonesia dan tubuh bumi yang ada dibawahnya. Contoh : sawah, ladang, kebun, tanah, pekarangan, tambang dan lainnya.

2. Bangunan, yaitu konstruksi teknik yang ditanam atau dilekatkan secara tetap pada tanah atau perairan untuk tempat tinggal atau tempat usaha dan tempat yang diusahakan. Pengertian bangunan meliputi jalan tol, kolam renang, rumah, pusat perbelanjaan, pagar mewah (Soemarsono,2010:612).

Objek Pajak Bumi dan Bangunan yang tidak dikenakan Pajak Bumi dan Bangunan adalah bumi dan/ atau bangunan yang:

1. Digunakan semata-mata untuk melayani kepentingan umum dan tidak untuk mencari keuntungan, antara lain:
 - a. Di bidang ibadah, seperti masjid, gereja, vihara.
 - b. Di bidang kesehatan, seperti rumah sakit, puskesmas.
 - c. Di bidang pendidikan, seperti madrasah, pesantren, sekolah
 - d. Di bidang sosial, seperti panti asuhan.
 - e. Di bidang kebudayaan nasional, seperti museum, candi.
2. Digunakan untuk kuburan, peninggalan purbakala atau yang sejenis dengan itu.
3. Merupakan hutan lindung, hutan suaka alam, hutan wisata, tanam nasional, tanah penggembalaan yang dikuasai desa dan tanah negara yang belum dibebani suatu hak.
4. Digunakan oleh perwakilan diplomatik, konsulat berdasarkan asa pelaksanaan timbal balik.
5. Digunakan oleh badan atas perwakilan organisasi internasional yang ditentukan oleh Menteri Keuangan (Soemarsono,2010:612-613).

Subjek Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) adalah orang atau badan yang secara nyata mempunyai hak atas bumi dan/atau memperoleh manfaat atas bumi dan/ atau memiliki, menguasai bangunan dan/atau memperoleh manfaat atas bangunan. Wajib Pajak Bumi dan Bangunan adalah subjek pajak yang dikenakan kewajiban membayar menurut Undang-Undang PBB (Soemarsono,2010:613).

Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) terutang untuk satu tahun pajak. Dalam hal PBB tahun pajak sama dengan tahun takwin, yaitu mulai 1 Januari sampai dengan 31 Desember. Oleh karena PBB merupakan pajak atas benda, maka pajak yang terutang untuk suatu tahun pajak didasarkan atas keadaan benda tersebut pada suatu saat tertentu yang dalam hal PBB adalah awal tahun pajak (1 Januari).

Kejadian atau keadaan setelah tanggal 1 Januari tidak mempengaruhi besarnya pajak yang terutang untuk tahun yang bersangkutan (Soemarsono,2010:616).

2.1.3. Sikap Wajib Pajak

Sikap (*attitude*) adalah kecenderungan untuk mengevaluasi sesuatu, gagasan, peristiwa, seseorang, atau sekelompok orang pada suatu skala, mulai dari yang paling menyenangkan sampai yang paling tidak menyenangkan (Alo Liliweri,2005:197). Sikap adalah pola kebiasaan yang berfungsi dalam kehidupan psikis seseorang atau sesuatu yang pribadi dan berhubungan dengan cara merasakan, berpikir, dan bertindak laku dalam suatu situasi (Singgih Gunarsa,2008:72)

Pada umumnya, ada tiga jenis sikap manusia:

1. Sikap kognitif (perseptual), yaitu sikap yang berkaitan dengan pengetahuan, pandangan, keyakinan (hal-hal yang berhubungan dengan bagaimana orang mempersepsi terhadap objek sikap).
2. Sikap afektif (emosional), yaitu sikap yang berhubungan dengan rasa senang atau tidak senang terhadap objek sikap. Rasa senang merupakan hal yang positif, sedangkan rasa tidak senang, merupakan hal yang negatif.
3. Sikap konatif (perilaku), yaitu sikap yang berhubungan dengan kecenderungan bertindak atau berperilaku terhadap objek sikap (Alo Liliweri,2015:197).

Berdasarkan penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa sikap wajib pajak merupakan pernyataan, pertimbangan atau perspektif dari wajib pajak yang menjadi dasar interaksi dengan orang lain atau peristiwa, baik yang menguntungkan atau tidak menguntungkan, apakah itu dari perseptual,emosional, dan perilaku terhadap objek sikap tersebut. Apabila wajib pajak merasa keadilan pajak diterapkan kepada semua wajib pajak dengan adil, maka wajib pajak cenderung untuk menjalankan kewajiban pajaknya dengan baik, sehingga akan berdampak pada peningkatan kesadaran wajib pajak.

2.1.4. Motivasi

Motivasi berasal dari kata Latin “movere” yang berarti dorongan atau daya penggerak. Motivasi adalah keadaan dalam diri seseorang yang mendorong individu tersebut untuk melakukan aktivitas-aktivitas tertentu guna untuk mencapai tujuan

yang diinginkan (Mohammad Suardi,2007:26). Motivasi dan motif mempunyai arti yang sama, yakni keduanya dipandang sebagai dorongan dalam diri manusia yang menyebabkan seseorang melakukan atau berbuat sesuatu. Motivasi terbagi atas 3 komponen utama, yaitu kebutuhan, dorongan, dan tujuan, dimana kebutuhan timbul dari diri seseorang apabila ia merasa adanya kekuarangan dalam dirinya. Dorongan berarti usaha pemenuhan kekurangan secara terarah, dengan demikian dorongan berorientasi pada tindakan tertentu yang secara sadar dilakukan seseorang. Sedangkan tujuan berarti mengembalikan keseimbangan dalam diri seseorang, baik yang bersifat fisiologis maupun psikologis (Dudung Rahmat Hidayat, Maman Abdurrahman dan Yayan Nurbayan,2007:56)

Sumber motivasi terbagi atas 2 macam yaitu:

1. Motivasi internal (intrinsik), yaitu dorongan yang berasal dari dalam diri sendiri yang bersifat lebih kekal.
2. Motivasi eksternal (ekstrinsik), yaitu dorongan yang berasal dari luar diri sendiri yang bersifat sementara (Dudung Rahmat Hidayat, Maman Abdurrahman dan Yayan Nurbayan,2007:56).

Dalam motivasi ada 2 faktor pendorong dalam diri individu, yaitu:

1. Motivasi positif, yaitu dorongan dalam diri individu yang disertai dengan adanya keinginan, hasrat atau kebutuhan yang mendorong individu atau seseorang ke arah tujuan yang ingin dicapai.
2. Motivasi negatif, yaitu dalam diri individu yang merasa khawatir, menolak atau tidak suka yang mendorong individu menjauhi tujuan yang ingin dicapai (Dudung Rahmat Hidayat, Maman Abdurrahman dan Yayan Nurbayan, 2007:55).

Berdasarkan penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa pemerintah sebagai pihak eksternal diharapkan dapat memberikan dorongan motivasi yang dapat menyadarkan wajib pajak, apabila motivasi wajib pajak tinggi dalam memenuhi kewajibannya maka secara tidak langsung tujuan yang direncanakan akan berjalan sesuai rencana. Begitu sebaliknya jika motivasi wajib pajak rendah, maka pembangunan yang sudah direncanakan akan menjadi terhambat dan tidak mencapai tujuannya. Sehingga memberikan motivasi kepada wajib pajak sangat dibutuhkan untuk meningkatkan kesadaran.

2.1.5. Sanksi Denda

Sanksi adalah suatu bentuk imbalan atau balasan yang diberikan terhadap seseorang atas perilakunya (Bagja Waluya,2007:12). Agar undang-undang dapat secara efektif dilaksanakan, setiap aturan tentang kewajiban harus ada sanksinya, jika kewajiban tersebut tidak dipatuhi. (Soemarsono,2007:145). Sanksi yang dikenakan kepada wajib pajak atau bukan wajib pajak yang berkaitan dengan adanya kerugian negara atas kewajiban PBB dapat dibedakan menjadi sanksi denda dan sanksi pidana (Djoko Muljono,2010:162).

Pelaksanaan pengenaan sanksi perpajakan kepada wajib pajak dapat berupa:

1. Sanksi administrasi
 - a. Dalam hal wajib pajak tidak menyampaikan kembali Surat Pemberitahuan Objek Pajak (SPOP) pada waktunya dan setelah ditegur secara tertulis tidak disampaikan sebagaimana ditentukan dalam surat teguran, maka akan diterbitkan Surat Keputusan Pajak (SKP) dengan sanksi berupa denda administrasi sebesar 25% dari PBB yang terutang.
 - b. Apabila pengisian SPOP setelah diteliti atau diperiksa ternyata tidak benar (lebih kecil), maka akan diterbitkan SKP dengan sanksi berupa denda administrasi sebesar 25% dari selisih besarnya PBB yang terutang.
 - c. Wajib pajak akan dikenakan sanksi administrasi berupa denda sebesar 2% setiap bulan, untuk jangka waktu paling lama 24 bulan dihitung dari saat jatuh tempo sampai dengan hari pembayaran. (www.pajak.go.id)
2. Sanksi pidana
 - a. Karena kealpaannya, dimana tidak mengembalikan SPOP atau mengembalikan SPOP tetapi isinya tidak benar atau tidak lengkap dan atau melampirkan keterangan yang tidak benar sehingga menimbulkan kerugian bagi negara, dipidana dengan pidana kurungan selama-lamanya 6 (enam) bulan atau denda setinggi-tingginya 2 kali lipat dari pajak yang terutang.
 - b. Karena sengaja, dimana tidak mengembalikan Surat Pemberitahuan Objek Pajak (SPOP) kepada Direktorat Jendral Pajak, menyampaikan SPOP tetapi isinya tidak benar atau tidak lengkap dan/ atau melampirkan keterangan yang tidak benar, memperlihatkan surat palsu atau dipalsukan atau dokumen lain yang palsu atau dipalsukan seolah-olah benar, tidak memperlihatkan

atau tidak meminjamkan surat atau dokumen lain, tidak menunjukkan data atau tidak menyampaikan keterangan yang diperlukan sehingga menimbulkan kerugian kepada negara dan akan dipidana dengan pidana penjara selama-lamanya 2 tahun atau denda setinggi-tingginya sebesar 5 kali. (www.pajak.go.id).

Sanksi administrasi dalam perpajakan dapat dibedakan menjadi 3, yaitu:

1. Denda, sanksi administrasi yang dikenakan terhadap pelanggaran yang berkaitan dengan kewajiban pelaporan.
2. Bunga, sanksi administrasi yang dikenakan terhadap pelanggaran yang berkaitan dengan kewajiban membayar pajak.
3. Kenaikan, sanksi administrasi yang berupa kenaikan jumlah pajak yang harus dibayar terhadap pelanggaran berkaitan dengan kewajiban yang diatur dalam ketentuan material (Sony Devano dan Siti Kurnia Rahayu, 2006:198).

Berdasarkan uraian diatas, sanksi dalam perpajakan merupakan sebuah jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan akan diikuti atau dipatuhi. Dengan adanya sanksi baik itu administrasi maupun pidana dapat memicu wajib pajak sadar dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), karena jika wajib pajak memandang sanksi akan sangat merugikan bagi mereka. Sehingga sanksi diperlukan dalam upaya meningkatkan kesadaran wajib pajak.

2.1.6. Tingkat Pendapatan Kepala Keluarga

Pendapatan kepala keluarga adalah tinggi rendahnya pendapatan yang diterima keluarga yang dinyatakan dalam bentuk uang dalam jangka waktu tertentu. (Fuad, Christin, Nurlela, Sugiarto, Paulus, 2006:168).

Klasifikasi pendapatan dapat dibedakan menjadi:

1. Pendapatan pokok, yaitu pendapatan berupa gaji atau upah berbentuk uang yang diterima dari pekerjaan pokok atau utama.
2. Pendapatan sampingan, yaitu pendapatan yang berupa upah atau gaji dari pekerjaan tambahan.
3. Pendapatan lain-lain, yaitu pendapatan yang berasal dari pemberian pihak lain berupa barang maupun berupa uang, pendapatan bukan dari usaha (Mamat Ruhimat, Nana Supriatna dan Kosim, 2006:317)

Pendapatan atau penghasilan dapat dibedakan menjadi:

1. Penghasilan teratur, yaitu penghasilan yang diperoleh secara teratur dalam satu bulan. Adapun yang termasuk dalam penghasilan teratur dapat berupa gaji, upah, honorarium, premi bulanan, uang lembur dan lain-lain.
2. Penghasilan tidak teratur, yaitu penghasilan yang diperoleh tidak teratur dalam satu bulan. Adapun yang termasuk dalam penghasilan tidak teratur dapat berupa jasa produksi, tunjangan cuti, tunjangan hari raya, bonus, premi tahunan atau penghasilan sejenis lainnya yang sifatnya tidak tetap (Djoko Muljono,2010:24)

Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa tingkat pendapatan kepala keluarga merupakan tinggi rendahnya pendapatan yang diterima keluarga berupa uang dalam jangka waktu tertentu. Kesadaran wajib pajak membayar PBB sejalan dengan besarnya pendapatan mereka. Dimana, wajib pajak akan mengalokasikan pendapatannya untuk pajak jika pendapatan wajib pajak tersebut tinggi sehingga wajib pajak tidak akan merasa terbebani dengan membayar PBB, sebaliknya jika pendapatan wajib pajak rendah maka wajib pajak tersebut akan merasa terbebani untuk membayar PBB.

2.1.7. Pendidikan Wajib Pajak

Pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara (Prayitno,2009:259).

Jalur pendidikan dapat terbagi atas:

1. Pendidikan Formal, jenjang pendidikan formal yang terdiri atas:
 - a. Pendidikan dasar, yaitu jenjang pendidikan yang melandasi jenjang pendidikan menengah. Pendidikan dasar berbentuk Sekolah Dasar (SD) atau bentuk lain yang sederajat.
 - b. Pendidikan menengah, yaitu lanjutan dari pendidikan dasar. Pendidikan menengah berbentuk Sekolah Menengah Pertama (SMP), Sekolah Menengah Atas (SMA) dan Sekolah Menengah Kejuruan (SMK).

- c. Pendidikan tinggi, yaitu jenjang pendidikan setelah pendidikan menengah yang mencakup program pendidikan diploma, sarjana, magister, spesialis, dan dokter yang diselenggarakan oleh pendidikan tinggi. Pendidikan tinggi berbentuk akademi, politeknik, sekolah tinggi, institute atau universitas

2. Pendidikan Nonformal

Pendidikan nonformal merupakan pendidikan yang diselenggarakan bagi warga masyarakat yang memerlukan layanan pendidikan yang berfungsi sebagai pengganti, penambah atau pelengkap pendidikan formal dalam rangka mendukung pendidikan. Pendidikan nonformal terdiri atas lembaga kursus, lembaga pelatihan, kelompok belajar, pusat kegiatan belajar masyarakat serta satuan pendidikan yang sejenis.

3. Pendidikan Informal

Pendidikan informal merupakan kegiatan pendidikan informal yang dilakukan oleh keluarga dan lingkungan yang berbentuk kegiatan belajar secara mandiri (Indra Bastian,2006:18)

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia dapat ditempuh dengan pendidikan. Pendidikan yang diberikan bukan hanya dalam arti sempit (sekolah), tetapi juga dalam arti luas seperti mencakup pendidikan dalam keluarga atau masyarakat. Dan dalam hal ini pemerintah harus memberikan pendidikan nonformal baik itu melalui seminar atau pelatihan kepada masyarakat agar mereka dapat sadar dan berpartisipasi dalam memenuhi kewajibannya.

2.1.8. Pelayanan

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pelayanan yang diperlukan manusia pada dasarnya ada dua jenis, yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan layanan administratif yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi, baik itu organisasi massa ataupun negara. Pelayanan menurut Keputusan Menteri Penerapan Aparatur Negara No.81/1993 adalah segala bentuk pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara/ Daerah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka pemenuhan masyarakat maupun

dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Hessel Nogi Tangkilisan,2005:208).

Agar pelayanan dapat memuaskan orang yang dilayani, maka pelaku yang bertugas melayani harus memenuhi 4 kriteria pokok:

1. Tingkah laku yang sopan.
2. Cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan.
3. Waktu penyampaian yang tepat.
4. Keramahtamahan (Hessel Nogi Tangkilisan,2005:209).

Pelayanan terbagi menjadi 3 konsep atau disebut juga sebagai A3, yaitu:

1. *Attitude* (sikap), yaitu perilaku yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan.
2. *Attention* (perhatian), yaitu kepedulian penuh terhadap pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya.
3. *Action* (tindakan), yaitu kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan (Atep Adya Barata,2003:31).

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu aktivitas yang ditawarkan oleh suatu pihak ke pihak lain. Jika pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak baik dan bermutu maka wajib pajak akan merasa nyaman dan secara sukarela melakukan kewajibannya, sehingga wajib pajak akan sendirinya meningkatkan kesadaran membayar PBB.. Sebaliknya jika dalam pelayanan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) rumit, berbelit-belit dan lama maka wajib pajak akan enggan untuk membayarnya. Sehingga pelayanan yang diberikan petugas pajak dapat mempengaruhi kesadaran wajib pajak.

2.2. Review Penelitian Terdahulu

Penelitian tentang kesadaran wajib pajak membayar PBB sebelumnya pernah dilakukan oleh peneliti lain. Adapun uraian tentang penelitian terdahulu dengan variabel dependennya yang sama adalah sebagai berikut:

1. Dadiék Ardianto (2012) melakukan penelitiannya dengan judul “Pengaruh Kepemimpinan Kepala Desa Terhadap Kesadaran Masyarakat Membayar PBB

di Desa Kadirejo Kecamatan Pabelan.” Penelitian ini dilakukan di Desa Kadirejo Kecamatan Pabelan dengan jumlah populasi sebanyak 1756 wajib pajak. Pengambilan sampel dilakukan secara random, dimana jika populasinya lebih dari 100, maka sampel yang akan diambil sebesar 10% dari populasi, dan sampel dalam penelitian ini adalah 176 responden. Hasil penelitian secara simultan kepemimpinan kepala desa berpengaruh positif dan signifikan terhadap kesadaran wajib pajak membayar PBB. Secara parsial kepemimpinan kepala desa berpengaruh positif dan signifikan terhadap kesadaran wajib pajak membayar PBB.

2. Muhammad Ash. Shiddiq (2011) melakukan penelitiannya dengan judul “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kesadaran Wajib Pajak Dalam Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Tangerang Selatan.” Penelitian ini dilakukan di daerah Tangerang Selatan dengan jumlah populasi sebanyak 371.763 wajib pajak. Sampel diambil dengan metode *convenience sampling* sebanyak 100 responden. Hasil penelitian secara simultan sikap, motivasi, tingkat pendapatan kepala keluarga, persepsi wajib pajak tentang pelaksanaan sanksi denda dan pendidikan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kesadaran wajib pajak membayar PBB. Sedangkan secara parsial motivasi dan pendidikan wajib pajak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kesadaran wajib pajak membayar PBB.
3. Nurhayati (2014) melakukan penelitian dengan judul “ Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kesadaran Wajib Pajak Dalam Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru.” Penelitian ini dilakukan di Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru dengan populasi sebanyak 45.896 wajib pajak. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah menggunakan teknik *convenience sampling*, dimana penarikan sampel dengan menggunakan rumus slovin dan sampel yang digunakan adalah sebanyak 100 responden. Hasil secara simultan sikap, persepsi terhadap pelaksanaan sanksi denda PBB dan pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kesadaran wajib pajak membayar PBB. Sedangkan secara parsial sikap, persepsi terhadap pelaksanaan sanksi denda PBB dan pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kesadaran wajib pajak membayar PBB.

4. Nurlan Rauf (2013) melakukan penelitian dengan judul “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kesadaran Wajib Pajak Dalam Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Kecamatan Telaga Kabupaten Gorontalo.” Penelitian ini dilakukan di Kecamatan Telaga Kabupaten Gorontalo dengan populasi sebanyak 6904 wajib pajak. Penentuan sampel dilakukan dengan acak dimana jika populasinya lebih dari 100, maka sampel yang akan diambil sebesar 10% dari populasinya, dan sampel dalam penelitian ini adalah 690 responden. Hasil penelitian secara simultan tingkat penghasilan, kualitas pelayanan dan sanksi denda berpengaruh positif dan signifikan terhadap kesadaran wajib pajak dalam membayar PBB. Secara parsial tingkat penghasilan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kesadaran wajib pajak dalam membayar PBB.

Tabel 2.1.

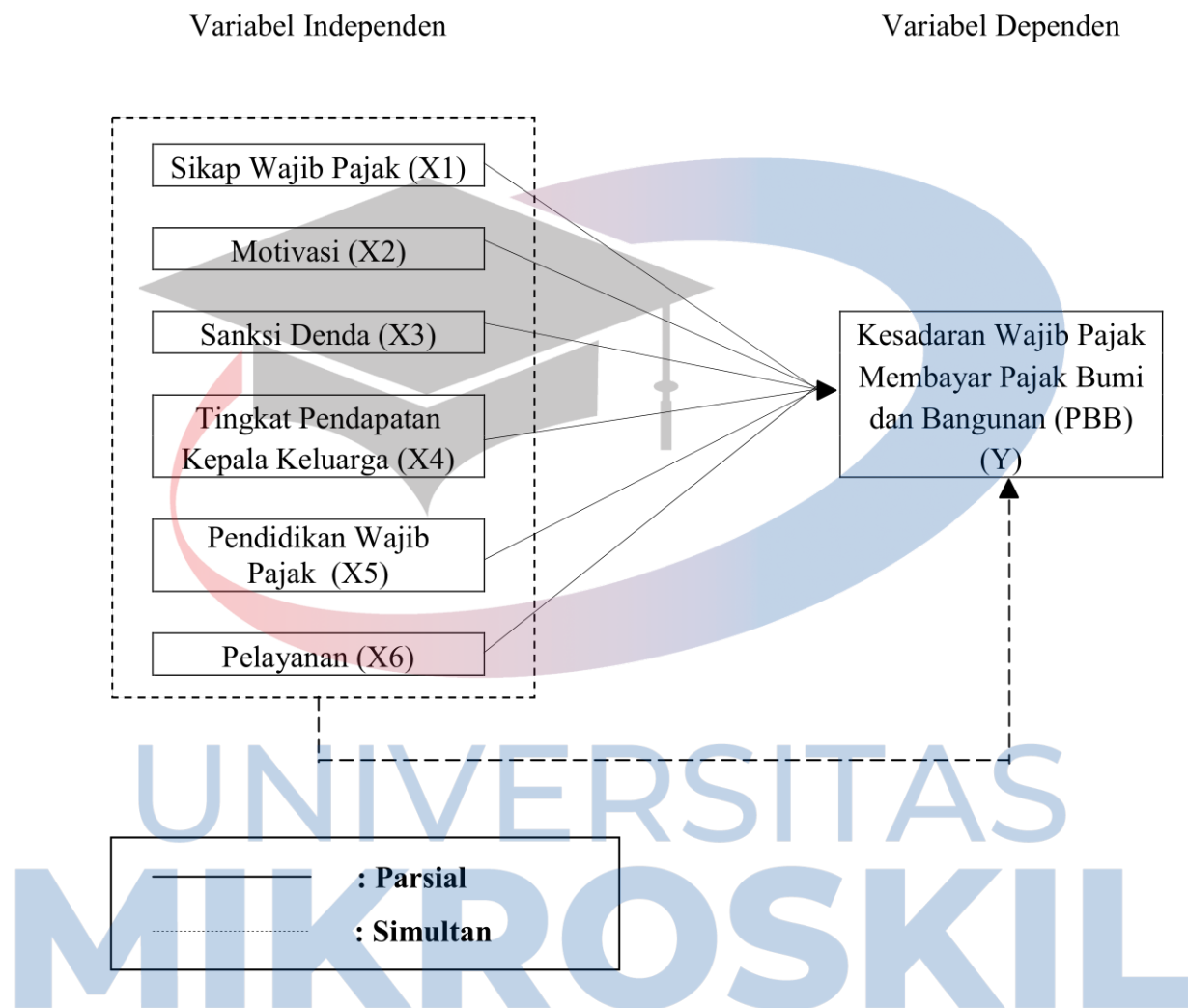
Review Penelitian Terdahulu

Nama Peneliti	Tahun	Judul	Variabel yang Digunakan	Hasil yang Diperoleh
Dadiek Ardianto	2012	Pengaruh Kepemimpinan Kepala Desa Terhadap Kesadaran Masyarakat Membayar PBB di Desa Kadirejo Kecamatan Pabelan	<u>Variabel Dependen:</u> Kesadaran Masyarakat Membayar PBB <u>Variabel Independen:</u> Kepemimpinan kepala desa	<u>Secara simultan:</u> kepemimpinan kepala desa berpengaruh positif dan signifikan terhadap kesadaran wajib pajak membayar PBB <u>Secara parsial:</u> kepemimpinan kepala desa berpengaruh positif dan signifikan terhadap kesadaran wajib pajak membayar PBB
Muhammad Ash. Shiddiq	2011	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kesadaran Wajib Pajak dalam Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Tangerang Selatan	<u>Variabel Dependen:</u> Kesadaran wajib pajak dalam pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) <u>Variabel Independen:</u> 1. Sikap 2. Motivasi 3. Tingkat pendapatan kepala keluarga	<u>Secara simultan:</u> Sikap, motivasi, tingkat pendapatan kepala keluarga, Persepsi wajib pajak tentang pelaksanaan sanksi denda dan pendidikan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kesadaran wajib pajak membayar PBB.

Nama Peneliti	Tahun	Judul	Variabel yang Digunakan	Hasil yang Diperoleh
			4. Persepsi wajib pajak tentang pelaksanaan sanksi denda 5. Pendidikan wajib pajak	<u>Secara parsial:</u> Motivasi dan pendidikan wajib pajak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kesadaran wajib pajak membayar PBB.
Nurhayati	2014	Mempengaruhi Kesadaran Wajib Pajak Dalam Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru	<u>Variabel Dependen:</u> Kesadaran wajib pajak dalam pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) <u>Variabel Independen:</u> 1. Sikap 2. Persepsi tentang sanksi denda PBB 3. Pelayanan	<u>Secara simultan:</u> sikap, persepsi terhadap pelaksanaan sanksi denda PBB dan pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kesadaran wajib pajak membayar PBB <u>Secara parsial:</u> sikap, persepsi terhadap pelaksanaan sanksi denda PBB dan pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kesadaran wajib pajak membayar PBB
Nurlan Rauf	2013	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kesadaran Wajib Pajak Dalam Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan	<u>Variabel Dependen:</u> Kesadaran wajib pajak dalam pembayaran PBB <u>Variabel Independen:</u> 1. Tingkat penghasilan 2. Kualitas pelayanan 3. Persepsi wajib pajak tentang pelaksanaan sanksi denda PBB	<u>Secara simultan:</u> Tingkat penghasilan, kualitas pelayanan dan persepsi wajib pajak tentang pelaksanaan sanksi denda PBB berpengaruh positif dan signifikan terhadap kesadaran wajib pajak dalam membayar PBB. <u>Secara parsial:</u> Tingkat penghasilan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kesadaran wajib pajak dalam membayar PBB.

2.3. Kerangka Pemikiran

Berikut ini digambarkan kerangka konsep antara variabel independen terhadap variabel dependen.



Gambar 2. 1. Kerangka Pemikiran

Dalam kerangka konsep ini dijelaskan bahwa secara simultan variabel sikap wajib pajak, motivasi, sanksi denda, tingkat pendapatan kepala keluarga, pendidikan wajib pajak, dan pelayanan berpengaruh terhadap kesadaran wajib pajak membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Dan secara parsial variabel sikap wajib pajak, motivasi, sanksi denda, tingkat pendapatan kepala keluarga, pendidikan wajib pajak, dan pelayanan berpengaruh terhadap kesadaran wajib pajak membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB).

2.4. Pengembangan Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara sebelum melakukan penelitian, dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru berdasarkan teori yang relevan dan logika berfikir belum didasarkan fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data dan analisis data (Asep Saepul Hamdi,2014:36).

Berdasarkan kerangka konseptual, maka dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Pengaruh sikap wajib pajak terhadap kesadaran wajib pajak membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)

Sikap adalah kecenderungan untuk mengevaluasi sesuatu, gagasan, peristiwa, seseorang atau sekelompok orang pada suatu skala, mulai dari yang paling menyenangkan sampai yang paling tidak menyenangkan (Alo Liliweri,2005:197). Sikap wajib pajak merupakan pernyataan, pertimbangan atau perspektif dari wajib pajak terhadap objek sikap tersebut. Apabila wajib pajak memiliki sikap positif dalam memandang PBB, yang dimana dengan membayar PBB dapat memberikan manfaat kepada wajib pajak seperti adanya pemberian fasilitas publik berupa pembangunan jembatan atau jalan, maka akan membuat wajib pajak sadar bahwa membayar PBB itu penting. Dengan demikian, semakin tinggi wajib pajak memiliki sikap positif dalam memandang PBB maka kesadaran wajib pajak akan semakin meningkat. Sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Ash. Shiddiq (2011) dan Nurhayati (2014) yang menyatakan bahwa jika sikap berpengaruh signifikan terhadap kesadaran wajib pajak membayar PBB. Berdasarkan uraian tersebut, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H1 : Sikap berpengaruh terhadap kesadaran wajib pajak membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB).

2. Pengaruh motivasi terhadap kesadaran wajib pajak membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)

Motivasi adalah keadaan dalam diri seseorang yang mendorong individu tersebut untuk melakukan aktivitas-aktivitas tertentu guna untuk mencapai tujuan yang diinginkan (Mohammad Suardi,2007:26). Motivasi terbagi atas 3 komponen utama, yaitu kebutuhan, dorongan, dan tujuan, dimana kebutuhan akan timbul apabila adanya suatu kekuarangan, dan dorongan diperlukan untuk pemenuhan

kekurangan tersebut sehingga mencapai tujuannya (Dudung Rahmat Hidayat, Maman Abdurrahman dan Yayan Nurbayan,2007:56). Jika adanya kebutuhan pemerintah untuk menyadarkan wajib pajak untuk melakukan kewajibannya, maka harus disertakan dorongan yang berupa pemberian motivasi kepada wajib pajak bahwa peranan wajib pajak sangat dibutuhkan. Sehingga dengan pemberian motivasi tersebut akan mencapai tujuan yang diharapkan yaitu meningkatkan kesadaran wajib pajak dalam membayar PBB. Berdasarkan uraian tersebut, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H2 : Motivasi berpengaruh terhadap kesadaran wajib pajak membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB).

3. Pengaruh sanksi denda terhadap kesadaran wajib pajak membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)

Sanksi adalah suatu bentuk imbalan atau balasan yang diberikan terhadap seseorang atas perilakunya (Bagja Waluya,2007:12). Agar undang-undang dapat secara efektif dilaksanakan, setiap aturan tentang kewajiban harus ada sanksinya jika kewajiban tersebut tidak dipatuhi. (Soemarsono,2007:145). Wajib pajak yang jika memandang sanksi denda akan lebih banyak merugikan karena semakin banyak tunggakan pajak maka semakin banyak pula wajib pajak harus membayar pajak tersebut dengan dendanya. Jadi jika sanksi yang dikenakan kepada wajib pajak tegas dan konsisten dari waktu ke waktu, maka setiap wajib pajak akan sadar dan menjalankan kewajibannya, mengingat karena adanya sanksi denda jika melanggarnya. Sesuai dengan penelitian yang dilakukan Muhammad Ash. Shiddiq (2011) dan Nurlan Rauf (2013) yang menyatakan bahwa sanksi denda berpengaruh signifikan terhadap kesadaran wajib pajak membayar PBB. Sehingga berdasarkan uraian tersebut, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H3 : Sanksi denda berpengaruh terhadap kesadaran wajib pajak membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB).

4. Pengaruh tingkat pendapatan kepala keluarga terhadap kesadaran wajib pajak membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)

Pendapatan kepala keluarga adalah tinggi rendahnya pendapatan yang diterima keluarga yang dinyatakan dalam bentuk uang dalam jangka waktu tertentu (Fuad, Christin, Nurlela, Sugiarto, Paulus,2006:168). Pendapatan seseorang dapat dibedakan menjadi pendapatan pokok, sampingan dan lain-lain (Mamat Ruhimat, Nana Supriatna dan Kosim,2006:317). Kesadaran wajib pajak membayar PBB akan sejalan dengan besarnya pendapatan mereka, dimana wajib pajak akan mengalokasikan pendapatannya untuk pajak jika pendapatan wajib pajak tersebut tinggi sehingga wajib pajak tidak akan merasa terbebani dengan membayar PBB, sebaliknya jika pendapatan wajib pajak rendah maka wajib pajak tersebut akan merasa terbebani untuk membayar PBB. Sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Ash. Shiddiq (2011) menyatakan bahwa tingkat pendapatan kepala keluarga berpengaruh signifikan terhadap kesadaran wajib pajak membayar PBB. Sehingga berdasarkan uraian tersebut, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H4 : Tingkat pendapatan kepala keluarga berpengaruh terhadap kesadaran wajib pajak membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB).

5. Pengaruh pendidikan wajib pajak terhadap kesadaran wajib pajak membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)

Pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya (Prayitno,2009:259). Jalur pendidikan dapat ditempuh dengan pendidikan formal, nonformal, dan pendidikan informal (Indra Bastian,2006:18). Kesadaran wajib pajak dalam membayar PBB harus dibina dengan cara meningkatkan pendidikan wajib pajak. Pendidikan yang dimaksud adalah meningkatkan pengetahuan dan pemahaman tentang perpajakan. Pendidikan perpajakan ini dapat diberikan baik dengan pendidikan formal maupun informal. Pendidikan pajak formal ditujukan untuk menumbuhkan kesadaran bahwa perlunya pajak bagi pembangunan bangsa dan negara. Sedangkan pendidikan pajak informal lebih ditujukan untuk memberikan pengetahuan teknis mengenai perpajakan. Sehingga wajib pajak yang memiliki pendidikan tentang perpajakan yang tinggi akan lebih sadar dalam melakukan kewajibannya. Berdasarkan uraian tersebut, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H5 : Pendidikan berpengaruh terhadap kesadaran wajib pajak membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB).

6. Pengaruh pelayanan terhadap kesadaran wajib pajak membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)

Pelayanan menurut Keputusan Menteri Penerapan Aparatur Negara No.81/1993 adalah segala bentuk pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara/ Daerah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka pemenuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Agar pelayanan dapat tercapai atau berkualitas, harus memenuhi kriteria yang telah ditetapkan salah satunya adalah keramahtamahan dan tingkah laku yang sopan (Hessel Nogi Tangkilisan,2005:209). Kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya tergantung pada bagaimana petugas pajak memberikan pelayanan kepada wajib pajak. Apabila pelayanan yang diberikan bersifat ramah dan tidak menyulitkan bagi wajib pajak maka wajib pajak akan merasa nyaman sehingga meningkatkan kesadaran untuk membayar PBB secara sukarela. Sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurhayati (2014) bahwa pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kesadaran wajib pajak membayar PBB. Berdasarkan uraian tersebut, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H6 : Pelayanan berpengaruh terhadap kesadaran wajib pajak membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB).