

## BAB II

### LANDASAN TEORI, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

#### 2.1 Landasan Teori

##### 2.1.1 *Theory of Planned Behaviour (TPB)*

*Theory of Planned Behavior (TPB)* merupakan pengembangan dari teori perilaku terencana yang berhubungan dengan variabel sikap dan norma subjektif sedangkan pada *TPB* dikembangkan satu variabel tambahan yaitu kontrol berperilaku yang dipersepsikan. *TPB* tidak berkaitan secara langsung dengan besarnya kendali yang dimiliki seseorang, teori ini lebih menekankan peran kontrol perilaku yang dirasakan dalam mencapai tujuan atas sebuah perilaku (Dwi, 2015). Teori ini menjelaskan bahwa perilaku yang akan dilakukan oleh individu timbul karena adanya niat berperilaku. *Theory of Planned Behavior (TPB)* menunjukkan bahwa tindakan manusia diarahkan oleh tiga jenis keyakinan yaitu ([www.indopositive.com](http://www.indopositive.com)), yaitu :

1. Keyakinan perilaku (*behavioral beliefs*), merupakan keyakinan akan hasil dari suatu perilaku dan evaluasi terhadap hasil perilaku tersebut. Evaluasi individual atas keyakinan terhadap hasil perilaku menghasilkan sikap terhadap perilaku yang mengarah pada perasaan memihak (*favorableness*) atau perasaan tidak memihak (*unfavorableness*) terhadap suatu objek yang akan disikapi.
2. Keyakinan normatif (*normative beliefs*), merupakan keyakinan mengenai harapan-harapan normatif yang berasal dari pengaruh orang lain dan motivasi untuk menyetujui harapan-harapan tersebut.

3. Keyakinan kontrol (*control beliefs*), merupakan keyakinan mengenai adanya hal-hal yang mendukung atau menghambat perilaku yang akan ditunjukkan dan persepsinya tentang seberapa kuat hal-hal yang mendukung dan menghambat perilakunya tersebut. Se jauh mana individu merasa bahwa pelaksanaan atau bukan pelaksanaan dari perilaku yang dimaksud dibawah kendali/kehendaknya disebut sebagai kontrol perilaku.

Tiga komponen yang menentukan seseorang untuk berperilaku meliputi *behavioral beliefs*, *normative beliefs*, dan *control beliefs*. Setelah tiga komponen tersebut terbentuk, selanjutnya seseorang akan memasuki tahap intention, kemudian tahap terakhir adalah behavior ([www.indopositive.com](http://www.indopositive.com)). Tahap intention adalah tahap ketika seseorang memiliki niat untuk berperilaku, sedangkan behavior adalah tahap ketika seseorang berperilaku ([www.indopositive.com](http://www.indopositive.com)). Dalam teori ini, aspek terpenting adalah niat seseorang untuk melakukan suatu tindakan dimana niat diindikasikan dengan seberapa kuat keinginan seseorang untuk mencoba atau seberapa besar usaha yang dilakukan untuk melakukan tindakan tersebut ([www.indopositive.com](http://www.indopositive.com)).

Niat seseorang dalam berperilaku yang semakin kuat, memungkinkan terlaksananya perilaku yang semakin besar. Relevansi *Theory of Planned Behavior* (TPB) dengan penelitian ini adalah teori ini menghubungkan keyakinan dengan perilaku (Sani dan Habibie, 2017). Apabila dikaitkan dengan penelitian, teori ini sesuai untuk menjelaskan kesadaran masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya juga bagaimana sikap pegawai kelurahan dalam memberikan sanksi maupun melayani masyarakat dalam proses pembayaran pajak. Niat untuk

mematuhi pajak yang dimiliki oleh Wajib Pajak menyebabkan perilaku kepatuhan Wajib Pajak tersebut. Niat mematuhi pajak adalah keinginan seorang Wajib Pajak untuk berperilaku patuh terhadap pajak (Suryani, 2017).

Umumnya, semakin memihak suatu sikap dan norma subjektif terhadap perilaku, dan semakin besar kontrol perilaku yang dipersepsikan, maka semakin besar pula niat individu untuk melaksanakan perilaku tersebut dibawah pertimbangannya. Begitu juga dengan semakin besar kontrol terhadap persepsi mengenai kesadaran, sanksi perpajakan maupun pelayanan akan meningkatkan niat untuk patuh terhadap pembayaran pajak yang konsisten. Jika terdapat kesempatan untuk berperilaku sesuai dengan kondisi yang sebenarnya maka niat tersebut akan berubah menjadi perilaku. Namun, jika kondisi yang sebenarnya tidak memungkinkan untuk memunculkan perilaku yang sesuai dengan niatnya, maka kontrol perilaku yang dipersepsikan akan terpengaruh. Pengaruh dari kontrol perilaku tersebut selanjutnya akan merubah niat awal seseorang (Anjani, 2016).

### **2.1.2 Kesadaran Wajib Pajak**

Menurut Jatmiko (2018:22) kesadaran adalah keadaan mengetahui atau mengerti sedangkan perpajakan adalah perihal pajak, sehingga kesadaran perpajakan adalah keadaan mengetahui atau mengerti perihal pajak. Menurut Santi (2018:20) kesadaran perpajakan adalah suatu kondisi dimana Wajib Pajak mengetahui, memahami, dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela. Adapun Siti Kurnia Rahayu (2017:191) menyatakan kesadaran Wajib

Pajak merupakan kondisi dimana wajib pajak mengerti dan memahami arti, fungsi maupun tujuan pembayaran pajak kepada negara.

Kesadaran Wajib Pajak artinya Wajib Pajak mau dengan sendirinya melakukan kewajiban perpajakannya seperti mendaftarkan diri, menghitung, membayar dan melaporkan jumlah pajak terutangnya (Suandy, 2017:128). Kesadaran Wajib Pajak merupakan sikap Wajib Pajak yang memahami dan mau melaksanakan kewajibannya untuk membayar pajak dan telah melaporkan semua penghasilannya tanpa ada yang disembunyikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku (Nasution, 2017:62). Menurut Ahmad Juanda *et al* (2016:426) mendefinisikan kesadaran Wajib Pajak sebagai kesungguhan dan keinginan Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Adapun menurut Siti Kurnia Rahayu (2017:191) mengatakan bahwa definsi kesadaran Wajib Pajak merupakan kondisi dimana Wajib Pajak mengerti dan memahami arti, fungsi maupun tujuan pembayaran pajak kepada negara.

Kesadaran memenuhi kewajiban perpajakan tidak hanya tergantung kepada masalah-masalah teknis saja yang menyangkut pemungutan, tarif pajak, teknis pemeriksaan, penyidikan, penerapan sanksi sebagai perwujudan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, dan pelayanan kepada wajib pajak selaku pihak pemberi dana bagi Negara. Di samping itu juga tergantung pada kemauan Wajib Pajak sejauh mana wajib pajak tersebut akan mematuhi ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (Siti Kurnia Rahayu, 2017:141).

Kesadaran merupakan unsur dalam manusia yang dapat memahami realitas dan bagaimana cara bertindak atau menyikapi kenyataan. Sedangkan ada indikator

kesadaran Wajib Pajak menurut Siti Kurnia Rahayu (2020:194) dapat di identifikasikan sebagai berikut:

1. Wajib Pajak memiliki pengetahuan tentang peraturan perpajakan kemudian mengekspresikan pengetahuannya tersebut pada perilakunya terkait kewajiban perpajakan.
2. Wajib Pajak memiliki pengetahuan selanjutnya memahaminya sehingga dapat menyelesaikan kewajiban perpajakannya.
3. Wajib Pajak memiliki pemahaman peraturan perpajakan dan menggunakannya dalam pengambilan keputusan dalam menyikapi kewajiban perpajakannya.

### **2.1.3 Sanksi Denda Administrasi Pajak**

Menurut Siti Resmi (2016:62) sanksi denda administrasi pajak merupakan pembayaran kepada negara, khususnya berupa bunga, denda, dan kenaikan. Suandy (2017:155) menyatakan bahwa sanksi denda administrasi pajak merupakan pembayaran kerugian kepada Negara, khususnya berupa bunga dan kenaikan. Sanksi administrasi dapat dijatuhkan terhadap Wajib Pajak apabila wajib pajak tersebut melakukan suatu pelanggaran atas kewajiban perpajakannya. Pengertian sanksi administrasi menurut Mardiasmo (2018:63) yaitu sanksi administrasi pajak merupakan pembayaran kerugian kepada Negara, khususnya yang berupa bunga dan kenaikan. Menurut Mardiasmo (2018:62) menyatakan sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti, ditaati, dipatuhi atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Menurut Siti Resmi (2017:66) pengertian sanksi denda administrasi

pajak merupakan pembayaran atas kerugian kepada negara dan pembayaran atas kerugian ini dapat berupa denda, bunga dan kenaikan.

Berdasarkan uraian dari pengertian sanksi administrasi diatas maka dapat disimpulkan bahwa sanksi administrasi adalah denda, bunga, atau kenaikan yang dibayar oleh Wajib Pajak karena melakukan pelanggaran peraturan perpajakan yang menimbulkan kerugian negara dan sebagai jaminan bahwa peraturan perpajakan akan ditaati. Sanksi administrasi dapat dibedakan menjadi 3 (tiga), menurut Sony Devano dan Siti Kurnia Rahayu (2017:68) adalah sebagai berikut :

- a. Denda adalah sanksi administrasi yang dikenakan terhadap pelanggaran yang berkaitan dengan kewajiban pelaporan.
- b. Bunga adalah sanksi administrasi yang dikenakan terhadap pelanggaran yang berkaitan dengan kewajiban membayar pajak.
- c. Kenaikan adalah sanksi administrasi yang berupa kenaikan jumlah pajak yang harus dibayar, terhadap pelanggaran berkaitan dengan kewajiban yang diatur dalam ketentuan material.

Peraturan atau Undang-undang merupakan rambu-rambu bagi seseorang untuk melakukan sesuatu mengenai apa yang harus dilakukan dan apa yang seharusnya tidak dilakukan. Sanksi diperlukan agar peraturan atau Undang-undang tidak dilanggar. Sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (normaperpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2018:134).

Selama ini ada anggapan umum dalam masyarakat bahwa akan dikenakan sanksi perpajakan hanya bila tidak membayar pajak. Padahal, dalam kenyataannya banyak hal yang membuat masyarakat atau wajib pajak terkena sanksi perpajakan, baik itu berupa sanksi administrasi (bunga, denda, dan kenaikan). Secara konvensional, terdapat dua macam sanksi yaitu sanksi positif dan sanksi negatif. Sanksi positif merupakan suatu imbalan, sedangkan sanksi negatif merupakan suatu hukuman. Namun pemberian imbalan apabila wajib pajak patuh dan telah memasukan Surat Pemberitahuan tepat pada waktunya belum diperhatikan. Saat ini Dirjen Pajak masih berfokus pada pemberian sanksi negatif dalam menuntut wajib pajak agar patuh terhadap peraturan perpajakan.

Wajib Pajak akan memenuhi pembayaran pajak bila memandang sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya. Semakin tinggi atau beratnya sanksi, maka akan semakin merugikan wajib pajak. Oleh sebab itu, sanksi perpajakan diduga akan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak. Sanksi administrasi yang paling banyak diterapkan adalah dengan denda, yaitu sebesar 2% (dua persen) dari pokok ketetapan pajak terutang pada tahun yang bersangkutan. Denda pajak bumi dan bangunan ini diberlakukan jika Wajib Pajak tidak membayar pajak terutang pada saat jatuh tempo atau kurang dibayar, terhitung dari saat jatuh tempo sampai dengan hari pembayaran untuk jangka waktu paling lama 24 bulan (Mardiasmo, 2018:135).

Masyarakat akan mematuhi pembayaran pajak bumi dan bangunan bila memandang sanksi denda akan lebih banyak merugikannya. Semakin banyak sisa tunggakan pajak bumi dan bangunan yang harus dibayar oleh wajib pajak, maka

akan semakin berat bagi Wajib Pajak Bumi dan Bangunan untuk melunasinya. Oleh sebab itu, sanksi pajak diduga akan berpengaruh terhadap tingginya tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan. Semakin tinggi sanksi denda administrasi pajak yang diberikan maka semakin tinggi tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan.

#### **2.1.4 Pelayanan Pajak**

Pelayanan menurut Kasmir (2017:47) adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan dan juga pimpinan. Pelayanan menurut Nurhadi (2016) adalah aktifitas yang diberikan untuk membantu menyiapkan dan mengurus. Baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak yang lain. Pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang atau orang lain, terhadap kita yang membentuk suatu keterikatan hak dan kewajiban masing-masing pihak (Rusydi:2017).

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan (Frimayasa:2017). Pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini adalah Wajib Pajak, Rianty dan Reza (2020). Menurut Hardiansyah (2016) pelayanan pajak adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat berkaitan dengan tentang perpajakan yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai



dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Menurut Ariani dan Rubiatto (2018) pelayanan pajak dapat didefinisikan sebagai pemberian layanan kepada masyarakat yang berhubungan dengan perpajakan dan memiliki kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan masyarakat dalam membayar kewajibannya adalah kualitas pelayanan yang diterimanya. Pelayanan yang berkualitas harus dapat memberikan 4K, yaitu keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum.

#### **2.1.5 Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar PBB-P2**

*Theory of Planned Behavior (TPB)* merupakan pengembangan dari teori perilaku terencana yang berhubungan dengan variabel sikap dan norma subjektif sedangkan pada *TPB* dikembangkan satu variabel tambahan yaitu kontrol berperilaku yang dipersepsikan (Dwi, 2015). *TPB* berkaitan erat dengan Kepatuhan perpajakan dimana kepatuhan perpajakan menurut Siti Kurnia Rahayu (2017:138) sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Pengertian kepatuhan wajib pajak menurut Gunadi (2016:94) diartikan bahwa wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakan pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan ataupun ancaman dan penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi. Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak menurut Sony Devano dan Siti Kurnia Rahayu (2017:110) adalah rasa bersalah dan rasa malu, persepsi Wajib Pajak atas kewajaran dan

keadilan beban pajak yang mereka tanggung, dan pengaruh kepuasan terhadap pelayanan pemerintah.

Menurut Widodo (2017:9) bahwa kepatuhan pajak dipelajari dengan melihat bagaimana seorang individu membuat keputusan antara pilihan melakukan kewajibannya dalam melaksanakan pajak atau justru melakukan penghindaran pajak. Wajib Pajak patuh bukanlah Wajib Pajak yang membayar pajak dalam nominal yang besar, melainkan wajib pajak yang mengerti, memahami dan mematuhi hak dan kewajibannya dalam bidang perpajakan. Wajib Pajak yang patuh adalah Wajib Pajak yang taat memenuhi kewajiban perpajakan sesuai ketentuan Peraturan Perundang-Undangan. Siti Kurnia Rahayu (2017:193) kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan Wajib Pajak dalam melaksanakan ketentuan perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Pengertian kepatuhan perpajakan menurut Dwiko Raharjo (2016:67) adalah kepatuhan perpajakan adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Menurut Siti Kurnia Rahayu (2017:193-194) kepatuhan perpajakan dibagi menjadi dua macam kepatuhan yaitu:

#### 1. Kepatuhan Perpajakan Formal

Kepatuhan Perpajakan Formal merupakan ketaatan Wajib Pajak dalam memenuhi ketentuan formal perpajakan.

#### 2. Kepatuhan Perpajakan Material

Kepatuhan Perpajakan Material merupakan ketaatan Wajib Pajak dalam memenuhi ketentuan material perpajakan.

Adapun beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar PBB-P2 adalah kesadaran Wajib Pajak, sanksi denda administrasi pajak dan pelayanan pajak dalam mengelola pembayaran pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan (Rahayu,2017:193). Kepatuhan Wajib Pajak untuk membayar pajak bumi dan bangunan dalam penelitian ini memiliki arti keadaan di mana seseorang mengetahui, memahami, dan mengerti tentang tata cara membayar pajak dan menaati ketentuan perundang-undangan perpajakan yang berlaku (Rahayu,2017:194).

## 2.2 Penelitian Terdahulu

Berikut adalah penelitian terdahulu yang relevan sesuai dengan hasil penelitian sebelumnya, sebagai berikut :

**Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu**

No	Peneliti	Judul	Variabel	Nama Jurnal	Hasil Penelitian
1.	Zanuar Putra Ardwiarto, Abid Mutharom, dan Haris Bashory Ismail (2017)	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar PBB di Kecamatan Ngimbang Kabupaten	Variabel independen : Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Variabel dependen : Kepatuhan Wajib Pajak	Jurnal Penelitian Ekonomi dan Akuntansi	a. Kesadaran berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak b. Sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak c. Secara simultan kesadaran,

		Lamongan Tahun 2016			sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak
2.	Oktarini Khamilah Siregar dan Soni Anggraini Rahayu (2018)	Pengaruh Sanksi, Kualitas Pelayanan Dan Sosialisasi Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan di Desa Pantai Gemi Kecamatan Stabat Kabupaten Langkat	Variabel independen : Sanksi Pajak, Kualitas Pelayanan , Sosialisasi, Variabel dependen : Kepatuhan Membayar Pajak dan Pajak Bumi dan Bangunan .	Jurnal Akuntansi Bisnis & Publik	a. Sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak b. Kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak c. Secara simultan kepatuhan dan pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak
3.	Tommy Ferdian dan Ria Nita Sasmahera (2020)	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Sektor Pedesaan dan Perkotaan di Kecamatan Rimbo Tengah Kabupaten Bungo, Provinsi Jambi	Variabel independen : Kesadaran Wajib Pajak, Pendidikan, Pelayanan Jasa, Pendapatan, Sanksi dan Sikap, Variabel dependen : Kepatuhan wajib pajak	<i>Edutec h Consultant</i> Bandung Jurnal Aksara Publik	a. Kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak b. Pelayanan Jasa pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak c. Sanksi tidak berpengaruh signifikan terhadap

					kepatuhan wajib pajak d. Secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak
4.	Dian Pertiwi, Iing Lukman dan Indah Lia Pupsita (2017)	Pengaruh Sikap, Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan	Variabel independen : <i>attitude taxpayer, tax services, awareness of taxpayers,</i> Variabel dependen : <i>tax knowledge</i>	Jurnal Riset Akuntansi dan Manajemen	a. Kesadaran berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak b. Pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak c. Secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak
5.	Siti Salmah (2018)	Pengaruh Pengetahuan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB)	Variabel independen : Pengetahuan, Kesadaran Wajib Pajak, Variabel dependen : Kepatuhan Wajib Pajak	Jurnal Akuntansi, Prodi. Akuntansi – FEB, UNIP MA	a. Pengetahuan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak b. Kesadaran berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak c. Secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak

6.	Wenny Desty Febrian, Ristiliana dan Romadina Permatasari (2019)	Pengaruh Pengetahuan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) Pada Kantor Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru	Variabel independen : Pengetahuan, Kesadaran Wajib Pajak, Variabel dependen : Kepatuhan Wajib Pajak	Jurnal Pendidikan Ekonomi dan Kewirausahaan	a. Pengetahuan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak b. Kesadaran berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak c. Secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak
7.	Yuni Setyowati dan Amanita Novi Yushita (2017)	Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Desa Kalidengen, Kecamatan Temon, Kabupaten Kulon Progo Tahun 2014	Variabel independen : Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Variabel dependen : Kepatuhan Wajib Pajak,	Jurnal Profita	a. Pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak b. Sanksi Pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak c. Kesadaran berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak d. Secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak
8.	Apriani Purnamasari ,	Pengaruh Pemahaman, Sanksi	Variabel independen :	Jurnal Akuntansi	a. Pemahaman pajak berpengaruh

	Umi Pratiwi dan Sukirman (2017)	Perpajakan, Tingkat Kepercayaan Pada Pemerintah Dan Hukum, Serta Nasionalisme Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar PBB-P2 (Studi Pada Wajib Pajak PBB-P2 di Kota Banjar)	Pemahaman, Sanksi Pajak, Kepercayaan, Nasionalisme, Variabel dependen : Kepatuhan Wajib Pajak	dan <i>Auditing</i>	signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak b. Sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak c. Kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak d. Nasionalisme tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak e. Secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak
9.	Nasirin (2018)	Pengaruh Penghasilan, Kesadaran, Dan Pemahaman Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) (Studi Kasus di Dusun	Variabel Independen : Penghasilan, Kesadaran pajak, Pemahaman, Variabel dependen : Kepatuhan Wajib Pajak	Jurnal Ekobis Dewantara	a. Penghasilan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak b. Kesadaran pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak c. Pemahaman pajak berpengaruh

		Kaliurang Barat, Desa Hargobinangun Tahun 2015)			signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak
10.	Tika Wulandari dan Suyanto (2014)	Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Tingkat Pendidikan, dan Sanksi Administrasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Melakukan Pembayaran Pajak Bumi Dan Bangunan (Studi Kasus Pada Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Sleman)	Variabel independen : Pengetahuan, Pendidikan, Sanksi administrasi, variabel dependen : Kepatuhan Wajib Pajak	Jurnal Akuntansi	a. Pengetahuan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak b. Pendidikan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak c. Sanksi administrasi berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak d. Secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak

Sumber : Peneliti (2020)

### 2.3 Kerangka Pemikiran

Pajak Bumi dan Bangunan merupakan pajak yang dikenakan atas Bumi (yang meliputi tanah dan perairan pedalaman serta laut wilayah Republik Indonesia) dan Bangunan (meliputi jalan tol, kolam renang, pagar mewah, tempat olah raga, dll) (Mardiasmo,2018:60). Dalam pemungutan pajak bumi dan bangunan ini menggunakan sistem pemungutan *Official Assessment*. *Official Assessment*



merupakan suatu sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada pemerintah untuk menentukan besarnya pajak yang terutang yang harus dibayarkan oleh pajak. Dalam sistem ini, wajib pajak bersifat pasif dan menunggu penetapan pajak oleh pemerintah, kemudian membayar pajak yang terutang sesuai dengan besarnya ketentuan pajak yang ditetapkan oleh pemerintah (Mardiasmo,2018:60).

Pada awalnya PBB-P2 merupakan pajak yang proses administrasinya dilakukan oleh pemerintah pusat sedangkan seluruh penerimaannya dibagikan ke daerah dengan proporsi tertentu. Namun, guna meningkatkan akuntabilitas pengelolaan keuangan daerah, khususnya dari penerimaan PBB, maka paling lambat tanggal 1 Januari 2014 seluruh proses pengelolaan PBB-P2 akan dilakukan oleh pemda. Sedangkan, PBB sektor perkebunan, perhutanan, dan pertambangan masih tetap menjadi pajak pusat. Adapun dasar pemikiran dan alasan pokok dari pengalihan PBB-P2 menjadi pajak daerah, antara lain: Pertama, berdasarkan teori, PBB-P2 lebih bersifat lokal (*local origin*), visibilitas, objek pajak tidak berpindah-pindah (*immobile*), dan terdapat hubungan erat antara pembayar pajak dan yang menikmati hasil pajak tersebut (*the benefit tax-link principle*). Kedua, pengalihan PBB-P2 diharapkan dapat meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dan sekaligus memperbaiki struktur Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD). Ketiga, untuk meningkatkan pelayanan masyarakat (*public services*), akuntabilitas, dan transparansi dalam pengelolaan PBB-P2. Keempat, berdasarkan praktek di banyak negara, PBB -P2 atau *Property Tax* termasuk dalam jenis *local tax*. Berdasarkan Pasal 180 angka 5 Undang-Undang 28 Tahun 2009, masa transisi pengalihan PBB-P2 menjadi pajak daerah adalah sejak tanggal 1 Januari 2010

sampai dengan 31 Desember 2013. Selama masa transisi tersebut, daerah yang telah siap dapat segera melakukan pemungutan PBB-P2 dengan terlebih dahulu menetapkan Peraturan daerah (Perda) tentang PBB-P2 sebagai dasar hukum pemungutan. Sebaliknya, apabila sampai dengan tanggal 31 Desember 2013 daerah belum juga menetapkan Perda tentang PBB-P2, maka daerah tersebut tidak diperkenankan untuk melakukan pemungutan PBB-P2, dan bagi seluruh masyarakat di daerah yang bersangkutan tidak dibebani kewajiban untuk membayar PBB-P2 (Undang-Undang 28 Tahun 2009 tentang Peraturan daerah PBB-P2).

*Theory of Planned Behavior (TPB)* merupakan pengembangan dari teori perilaku terencana yang berhubungan dengan variabel sikap dan norma subjektif sedangkan pada *TPB* dikembangkan satu variabel tambahan yaitu kontrol berperilaku yang dipersepsikan. *TPB* tidak berkaitan secara langsung dengan besarnya kendali yang dimiliki seseorang, teori ini lebih menekankan peran kontrol perilaku yang dirasakan dalam mencapai tujuan atas sebuah perilaku (Dwi, 2015). Teori ini menjelaskan bahwa perilaku yang akan dilakukan oleh individu timbul karena adanya niat berperilaku ([www.indopositive.org.com](http://www.indopositive.org.com)). *Theory of Planned Behavior (TPB)* menunjukkan bahwa tindakan manusia diarahkan oleh tiga jenis keyakinan yaitu ([www.indopositive.org.com](http://www.indopositive.org.com)): Keyakinan perilaku (*behavioral beliefs*), merupakan keyakinan akan hasil dari suatu perilaku dan evaluasi terhadap hasil perilaku tersebut. Evaluasi individual atas keyakinan terhadap hasil perilaku menghasilkan sikap terhadap perilaku yang mengarah pada perasaan memihak (*favorableness*) atau perasaan tidak memihak (*unfavorableness*) terhadap suatu objek yang akan disikapi.

Keyakinan normatif (*normative beliefs*), merupakan keyakinan mengenai harapan-harapan normatif yang berasal dari pengaruh orang lain dan motivasi untuk menyetujui harapan-harapan tersebut ([www.indopositive.org.com](http://www.indopositive.org.com)). Keyakinan kontrol (*control beliefs*), merupakan keyakinan mengenai adanya hal-hal yang mendukung atau menghambat perilaku yang akan ditunjukkan dan persepsinya tentang seberapa kuat hal-hal yang mendukung dan menghambat perilakunya tersebut ([www.indopositive.org.com](http://www.indopositive.org.com)).

Siti Kurnia Rahayu (2017:191) menyatakan kesadaran Wajib Pajak merupakan kondisi dimana wajib pajak mengerti dan memahami arti, fungsi maupun tujuan pembayaran pajak kepada negara. Menurut Siti Resmi (2016:62) sanksi administrasi merupakan pembayaran kepada negara, khususnya berupa bunga, denda, dan kenaikan. Suandy (2017:155) menyatakan bahwa sanksi denda administrasi merupakan pembayaran kerugian kepada Negara, khususnya berupa bunga dan kenaikan. Sanksi administrasi dapat dijatuhkan terhadap Wajib Pajak apabila wajib pajak tersebut melakukan suatu pelanggaran atas kewajiban perpajakannya. Pengertian sanksi administrasi menurut Mardiasmo (2018:63) yaitu sanksi administrasi merupakan pembayaran kerugian kepada Negara, khususnya yang berupa bunga dan kenaikan.

Pelayanan menurut Kasmir (2017:47) adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan dan juga pimpinan. Menurut Hardiansyah (2016) pelayanan pajak adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat berkaitan dengan tentang perpajakan yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai

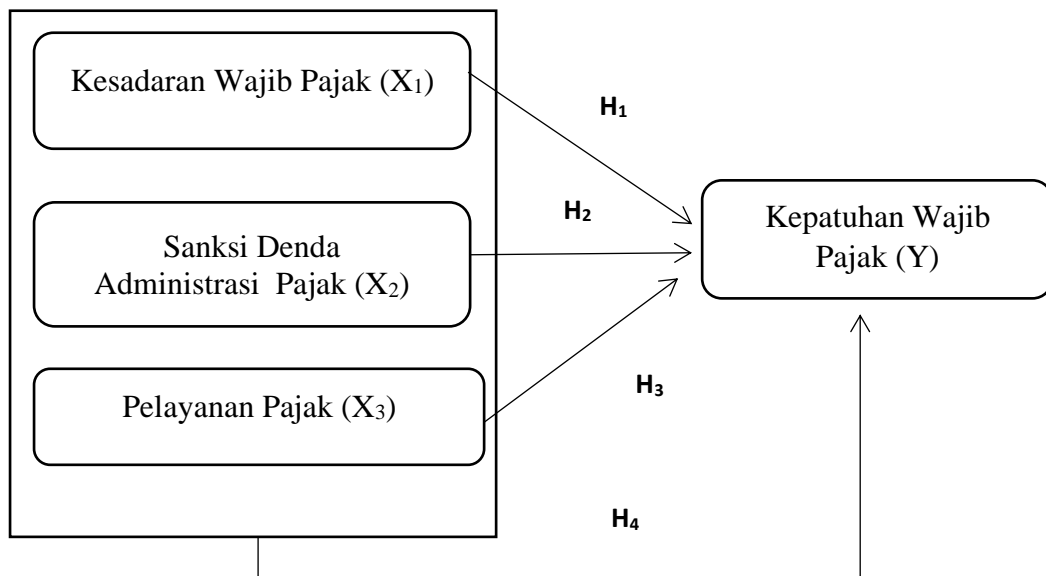
dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Menurut Ariani dan Rubiatto (2018) pelayanan pajak dapat didefinisikan sebagai pemberian layanan kepada masyarakat yang berhubungan dengan perpajakan dan memiliki kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan masyarakat dalam membayar kewajibannya adalah kualitas pelayanan yang diterimanya. Pelayanan yang berkualitas harus dapat memberikan 4K, yaitu keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum. Kualitas pelayanan dapat diukur dengan kemampuan memberikan pelayanan yang memuaskan, dapat memberikan pelayanan dengan tanggapan, kemampuan, kesopanan, dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki oleh aparat pajak (Ariani dan Rubiatto:2018).

Kepatuhan perpajakan menurut Siti Kurnia Rahayu (2017:138) kepatuhan perpajakan sebagai suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Pengertian kepatuhan wajib pajak menurut Gunadi (2016:94) diartikan bahwa wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakan pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan ataupun ancaman dan penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi.

Pernyataan teori ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Ardwiarto, Abid dan Haris (2017), Pertiwi, Iing dan Indah (2017), Salmah (2018), Febrian, Ristiliana, Romadina (2019), Setyowati dan Amanita (2017), Nasirin (2018) dimana kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Pernyataan teori ini pun sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan

oleh Ardwiarto, Abid dan Haris (2017), Siregar dan Soni (2018), Setyowati dan Amanita (2017), serta Purnamasari, Umi dan Sukirman (2017) dimana sanksi denda administrasi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Dengan demikian pelayanan pajak dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak melalui cara atau tindakan interpersonal sehingga terciptanya kepuasan Wajib Pajak. Pernyataan teori ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Siregar dan Soni (2018) dimana pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Kemudian Pernyataan teori ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Ardwiarto, Abid dan Haris (2017), Siregar dan Soni (2018), Setyowati dan Amanita (2017) serta Ferdian dan Ria (2020) dimana kesadaran Wajib Pajak, sanksi pajak dan pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Berdasarkan penjelasan di atas maka paradigma penelitiannya adalah sebagai berikut :



**Gambar 2.1 Paradigma Penelitian**

Sumber : Peneliti (2020)

## **2.4 Hipotesis**

Hipotesis merupakan dugaan sementara yang paling memungkinkan yang tetap harus dicari kebenarannya. Hubungan antar variabel dalam penelitian ini memiliki hipotesis sebagai berikut :

### **2.4.1 Pengaruh kesadaran Wajib Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak**

Siti Kurnia Rahayu (2017:191) menyatakan kesadaran Wajib Pajak merupakan kondisi dimana Wajib Pajak mengerti dan memahami arti, fungsi maupun tujuan pembayaran pajak kepada negara. Kepatuhan Wajib Pajak menurut Siti Kurnia Rahayu (2017:138) kepatuhan perpajakan sebagai suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Pengertian kepatuhan Wajib Pajak menurut Gunadi (2016:94) diartikan bahwa Wajib Pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakan pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan ataupun ancaman dan penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi. Dengan demikian semakin tinggi kesadaran Wajib Pajak maka semakin tinggi kepatuhan Wajib Pajak.

Pernyataan teori ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Ardwiarto, Abid dan Haris (2017), Pertiwi, Iing dan Indah (2017), Salmah (2018), Febrian, Ristiliana, Romadina (2019), Setyowati dan Amanita (2017), Nasirin (2018) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

## **H1 : Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak**

### **2.4.2 Pengaruh sanksi denda administrasi pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak**

Menurut Siti Resmi (2016:62) sanksi denda administrasi pajak merupakan pembayaran kepada negara, khususnya berupa bunga, denda, dan kenaikan. Suandy (2017:155) menyatakan bahwa sanksi denda administrasi pajak merupakan pembayaran kerugian kepada Negara, khususnya berupa bunga dan kenaikan. Sanksi administrasi dapat dijatuhkan terhadap Wajib Pajak apabila wajib pajak tersebut melakukan suatu pelanggaran atas kewajiban perpajakannya. Kepatuhan Wajib Pajak menurut Siti Kurnia Rahayu (2017:138) kepatuhan perpajakan sebagai suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Pengertian kepatuhan Wajib Pajak menurut Gunadi (2016:94) diartikan bahwa Wajib Pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakan pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan ataupun ancaman dan penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi. Dengan demikian semakin tinggi sanksi denda administrasi pajak maka semakin tinggi kepatuhan Wajib Pajak.

Pernyataan teori ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Ardwiarto, Abid dan Haris (2017), Siregar dan Soni (2018), Setyowati dan Amanita (2017), serta Purnamasari, Umi dan Sukirman (2017) menyatakan bahwa sanksi denda administrasi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

## **H2 : Sanksi denda administrasi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak**

### **2.4.3 Pengaruh pelayanan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak**

Pelayanan menurut Kasmir (2017:47) adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan dan juga pimpinan. Menurut Hardiansyah (2016) pelayanan pajak adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat berkaitan dengan tentang perpajakan yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Menurut Ariani dan Rubiatto (2018) pelayanan pajak dapat didefinisikan sebagai pemberian layanan kepada masyarakat yang berhubungan dengan perpajakan dan memiliki kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan masyarakat dalam membayar kewajiban pajaknya adalah kualitas pelayanan yang diterimanya. Pelayanan yang berkualitas harus dapat memberikan 4K, yaitu keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum. Kualitas pelayanan dapat diukur dengan kemampuan memberikan pelayanan yang memuaskan, dapat memberikan pelayanan dengan tanggapan, kemampuan, kesopanan, dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki oleh aparat pajak. Pengertian kepatuhan Wajib Pajak menurut Gunadi (2016:94) diartikan bahwa wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakan pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan ataupun ancaman dan penerapan



sanksi baik hukum maupun administrasi. Dengan demikian semakin tinggi pelayanan pajak maka semakin tinggi kepatuhan Wajib Pajak.

Dengan demikian pelayanan pajak dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak melalui cara atau tindakan interpersonal sehingga terciptanya kepuasan Wajib Pajak. Pernyataan teori ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Siregar dan Soni (2018) menyatakan bahwa pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

### **H3 : Pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak**

#### **2.4.4 Pengaruh kesadaran Wajib Pajak, sanksi denda administrasi pajak dan pelayanan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak**

Siti Kurnia Rahayu (2017:191) menyatakan kesadaran Wajib Pajak merupakan kondisi dimana Wajib Pajak mengerti dan memahami arti, fungsi maupun tujuan pembayaran pajak kepada negara. Menurut Siti Resmi (2016:62) sanksi administrasi merupakan pembayaran kepada negara, khususnya berupa bunga, denda, dan kenaikan. Kepatuhan Wajib Pajak menurut Siti Kurnia Rahayu (2017:138) kepatuhan perpajakan sebagai suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Menurut Siti Resmi (2016:62) sanksi denda administrasi pajak merupakan pembayaran kepada negara, khususnya berupa bunga, denda, dan kenaikan. Suandy (2017:155) menyatakan bahwa sanksi denda administrasi pajak merupakan pembayaran kerugian kepada Negara, khususnya berupa bunga dan kenaikan. Sanksi administrasi dapat dijatuhkan terhadap Wajib Pajak apabila wajib pajak

tersebut melakukan suatu pelanggaran atas kewajiban perpajakannya. Kepatuhan Wajib Pajak menurut Siti Kurnia Rahayu (2017:138) kepatuhan perpajakan sebagai suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Pelayanan menurut Kasmir (2017:47) adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan dan juga pimpinan. Menurut Hardiansyah (2016) pelayanan perpajakan adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat berkaitan dengan tentang perpajakan yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Menurut Ariani dan Rubiatto (2018) pelayanan perpajakan dapat didefinisikan sebagai pemberian layanan kepada masyarakat yang berhubungan dengan perpajakan dan memiliki kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan masyarakat dalam membayar kewajiban pajaknya adalah kualitas pelayanan yang diterimanya. Pelayanan yang berkualitas harus dapat memberikan 4K, yaitu keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum. Pengertian kepatuhan Wajib Pajak menurut Gunadi (2016:94) diartikan bahwa wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakan pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan ataupun ancaman dan penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi. Dengan demikian kesadaran Wajib Pajak, sanksi denda administrasi pajak dan pelayanan pajak dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak melalui partisipasi pembangunan nasional, denda pajak dan

cara hubungan interpersonal yang baik. Semakin tinggi kesadaran Wajib Pajak, sanksi denda administrasi pajak dan pelayanan pajak maka semakin tinggi kepatuhan Wajib Pajak.

Pernyataan teori ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Ardwiarto, Abid dan Haris (2017), Siregar dan Soni (2018), Setyowati dan Amanita (2017) serta Ferdian dan Ria (2020) menyatakan bahwa kesadaran Wajib Pajak, sanksi pajak dan pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

**H4 : Kesadaran wajib pajak, sanksi administrasi pajak dan pelayanan pajak secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.**

