

**PENGARUH SANKSI, KESADARAN PERPAJAKAN, DAN
KUALITAS PELAYANAN WAJIB PAJAK TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK BUMI DAN BANGUNAN
(Studi Empiris Pada Wajib Pajak Kabupaten Pasaman)**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang*



Oleh:

**ROBERT SAPUTRA
57707**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
PADANG
2015**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

**PENGARUH SANKSI, KESADARAN PERPAJAKAN, DAN KUALITAS
PELAYANAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK BUMI DAN BANGUNAN**
(Studi Empiris Pada Wajib Pajak Kabupaten Pasaman)

Nama : Robert Saputra
NIM/BP : 57707 / 2010
Program Studi : Akuntansi
Keahlian : Akuntansi Sektor Publik
Fakultas : Ekonomi

Padang, Januari 2015

Disetujui Oleh:

Pembimbing I



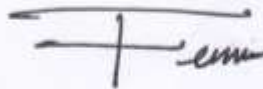
Nurzi Sebrina, SE, M.Sc, Ak
NIP. 19720910 199802 2 003

Pembimbing II



Charoline Cheisvianny SE, M.Ak
NIP. 19801019 200604 2 002

Mengetahui,
Ketua Prodi Akuntansi



Fefri Indra Arza, SE, M.Sc, Ak
NIP. 19730213 199903 1 003

HALAMAN PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI

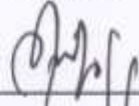
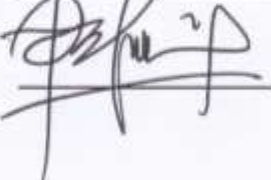
*Dinyatakan Lulus Setelah Dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi
Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Padang*

**PENGARUH SANKSI, KESADARAN PERPAJAKAN, DAN KUALITAS
PELAYANAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK BUMI DAN BANGUNAN
(Studi Empiris Pada Wajib Pajak Kabupaten Pasaman)**

Nama : Robert Saputra
NIM/BP : 57707/2010
Program Studi : Akuntansi
Fakultas : Ekonomi

Padang, Januari 2015

Tim Penguji

	Nama	Tanda Tangan
1. Ketua	: Nurzi Sebrina, SE, M.Sc, AK	
2. Sekretaris	: Charoline Cheisviyanny SE, M.Ak	
3. Anggota	: Henri Agustin, SE, M.Sc, Ak	
4. Anggota	: Halmawati, SE, M.Si	

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Robert Saputra
NIM/Thn.Masuk : 57707/2010
Tempat/Tgl Lahir : Bukittinggi, 5 Februari 1988
Program Studi : Akuntansi
Konsentrasi : Akuntansi Sektor Publik
Fakultas : Ekonomi
Alamat : Jl. Perupuk Raya No. 13 Tabing, Padang
No. Hp/Telpon : 085363 582 567
Judul Skripsi : **PENGARUH SANKSI, KESADARAN PERPAJAKAN, DAN KUALITAS PELAYANAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK BUMI DAN BANGUNAN (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Kabupaten Pasaman)**

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Karya tulis atau skripsi saya ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik (Sarjana), baik di UNP maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan pemikiran saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dari tim pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat orang lain yang telah ditulis atau dipublikasikan kecuali secara eksplisit dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Karya tulis atau skripsi ini sah apabila telah ditandatangani asli oleh tim pembimbing, tim penguji dan ketua program studi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima Sanksi Akademik berupa pencabutan gelar akademik yang telah diperoleh karena karya tulis atau skripsi ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Padang, Januari 2015
Yan.

Robert Saputra
Bp/Nim: 2010/57707



ABSTRAK

Robert Saputra, 2010/57707. Pengaruh Sanksi, Kesadaran Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Kabupaten Pasaman).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: 1) Pengaruh sanksi terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan di Kabupaten Pasaman, 2) Pengaruh kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan di Kabupaten Pasaman, 3) Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan di Kabupaten Pasaman.

Jenis penelitian ini bersifat Penelitian kausatif merupakan penelitian hubungan yang bersifat sebab akibat dengan dua variabel atau lebih dalam. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak Bumi dan Bangunan di Kabupaten Pasaman, sedangkan sampel dalam penelitian ini dengan sebanyak 100 orang. Jenis data adalah data primer (yakni penyebaran angket) dan data sekunder. Teknik analisis data adalah analisis regresi dan korelasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan : 1) Sanksi berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan di Kabupaten Pasaman, hal ini terlihat dari nilai sig. $0,000 < 0,05$, 2) Kesadaran perpajakan berpengaruh signifikan positif terhadap wajib pajak bumi dan bangunan di Kabupaten Pasaman, hal ini terlihat dari nilai sig. $0,040 < 0,05$, 3) Kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan positif terhadap wajib pajak bumi dan bangunan di Kabupaten Pasaman, hal ini terlihat dari nilai sig. $0,019 < 0,05$.

Berdasarkan hasil temuan tersebut, untuk meningkatkan kepatuhan wajib Pajak Bumi dan Bangunan di Pasaman Barat, ketiga variabel dalam penelitian ini mesti diperhatikan dan ditingkatkan lagi yaitu: sanksi, kesadaran perpajakan, dan peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak.

Kata Kunci: *Sanksi, Kesadaran, Kualitas dan Kepatuhan WPBB.*

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum wb,

Tiada kata seindah intan permata mutiara di lautan dengan mengucapkan puji sukur. Alhamdulillah kehadiran Allah SWT yang telah memberikan penulis rahmat dan karunia Nya setiap detik dalam bernafas yang segar dan beraktivitas yang sehat dengan keimanan dan ketaqwa'an kepada Allah SWT, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Sanksi, Kesadaran Perpajakan, Dan Kualitas Pelayanan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi Dan Bangunan (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Kabupaten Pasaman)”.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan yang telah diberikan oleh berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Ibu Nurzi Sebrina, SE, M.Sc, Ak selaku Pembimbing 1 dan Ibu Charoline Chelsviynny, SE, M.AK selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktu untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini serta telah memberikan banyak masukan kepada penulis.
2. Bapak Henri Agustin, SE, M.Sc, Ak selaku penguji 1 dan Ibu Halmawati, SE, M.Si selaku penguji II skripsi penulis yang telah memberikan masukan untuk menyempurnakan pembuatan skripsi penulis ini dan mendidik penulis selama perkuliahan.

3. Ibu Mayar Afriyenti, SE, M.Sc selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan saran dan nasehat kepada penulis.
4. Bapak Fefri Indra Arza, SE, M.Sc, Ak selaku Ketua Program Studi Akuntansi Universitas Negeri Padang.
5. Bapak/Ibu dosen Prodi Akuntansi yang telah banyak memberikan ilmu dan didikan yang sangat bermanfaat buat penulis selama perkuliahan
6. Bapak/Ibu staf karyawan Universitas Negeri padang yang telah membantu penulis selama perkuliahan.
7. Kedua orang tua tercinta yang penulis sayangi. Penulis haturkan sembah sujud sebagai ucapan terima kasih yang tentunya penulis belum mampu membalas pengorbanan Ayahanda dan Ibunda, yang telah membesarkan, mendidik dan akan selalu memberikan doa restu, perhatian, kasih sayang, serta dukungan yang tidak ternilai harganya demi kelancaran dan keberhasilan penulis dalam segala hal.
8. Rekan-rekan seperjuangan dan semua pihak yang telah ikut membantu dalam penelitian dan penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan dan keterbatasan sehingga hasilnya masih jauh dari sisi sempurna. ibarat pepatah “Tak Ada Gading Yang Tak Retak”, Untuk itu, demi kesempurnaan skripsi ini penulis mengharapkan kritikan dan saran yang sifatnya membangun dari para pembaca.

Akhir kata penulis ucapkan terima kasih, penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan. Semoga Allah SWT,

melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya serta membalas segala kebaikan semua pihak yang memberikan bantuan kepada penulis.

Wassalammu'alaikum Wr.Wb

Padang, Januari 2015

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kajian Teori	11
1. Pengertian Pajak.....	11
2. Kepatuhan Wajib Pajak.....	19
3. Sanksi Pajak	21
4. Kesadaran Perpajakan	25
5. Kualitas Pelayanan Wajib Pajak	27
B. Penelitian Terdahulu	32
C. Kerangka Konseptual	34
D. Hipotesis Penelitian.....	34

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	35
B. Waktu dan Tempat Penelitian	35
C. Populasi dan Sampel	35
1. Populasi.....	35
2. Sampel.....	36
D. Jenis Data Dan Sumber Data	36
1. Data Primer	36
2. Data Sekunder	37
E. Teknik Pengumpulan Data.....	38
F. Variabel Penelitian	39
G. Pengukuran Variabel.....	39
H. Instrumen Penelitian.....	40
I. Uji Coba Instrumen Penelitian.....	41
J. Teknik Analisis Data.....	44

IV METODE PENELITIAN

A. Demografi Responden	49
B. Karakteristik Responden.....	49
C. Analisa Deskripsi.....	52
D. Hasil Penelitian.....	56
E. Pembahasan.....	63
1. Pengaruh Penegakan Sanksi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan Kabupaten Pasaman.....	63
2. Pengaruh Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan Kabupaten Pasaman.....	65

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan di Kabupaten Pasaman.....	67
---	----

V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	70
B. Saran	70

DAFTAR PUSTAKA	72
-----------------------------	----

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1 Target dan Realisasi Pajak Bumi Bangunan Per Kecamatan Tahun 2012....	8
2 Tabel Populasi.....	36
3 Skor Jawaban untuk Setiap Pernyataan.....	40
4 Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....	40
5 Hasil Uji Validitas.....	42
6 Hasil Uji Reliabilitas	44
7 Tabel Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
8 Tabel Responden Berdasarkan Usia.....	51
9 Tabel Responden Berdasarkan Latar Belakang Pendidikan	51
10 Tabel Responden Berdasarkan Status pernikahan	52
11 Hasil Penelitian Variabel Penegakan Sanksi Pada Pembayar pajak PBB yang Terdaftar di Kabupaten Pasaman	53
12 Hasil Penelitian Variabel Tingkat kesadaran Pada Pembayar pajak PBB yang Terdaftar di Kabupaten Pasaman	54
13 Hasil Penelitian Variabel Kualitas Pelayanan Pada Pembayar pajak PBB yang Terdaftar di Kabupaten Pasaman	55
14 Hasil Penelitian Variabel Kepatuhan Wajib Pajak Pada Pembayar pajak PBB yang Terdaftar di Kabupaten Pasaman.....	56
15 Hasil Uji Normalitas.	57
16 Hasil Uji Multikolinearitas	58
17 Hasil Uji Heteroskedastisitas	59
18 Hasil Uji Hipotesis	60

19 Hasil ANOVA.....	62
20 Hasil Uji Koefisien Determinasi	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1 Kerangka Konseptual	34

DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuesioner Uji Coba Penelitian
2. Tabulasi Uji Coba Penelitian
3. Hasil Uji Coba Penelitian
4. Kuesioner Penelitian
5. Tabulasi Penelitian
6. Hasil Penelitian
7. Deskripsi Variabel Penelitian
8. Hasil TCR

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pajak sebagai salah satu sumber penerimaan negara terus dipacu agar menjadi primadona penerimaan negara dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Kontribusi pajak dalam mendanai pengeluaran negara yang terus meningkat membutuhkan dukungan berupa peningkatan kesadaran masyarakat wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya secara jujur dan bertanggung jawab. Sebagai upaya agar target pajak dapat tercapai sangat berkaitan dengan tugas pemerintah khususnya Direktorat Jendral Pajak dalam melakukan pembinaan kepada wajib pajak, dengan meningkatkan pelayanan dan melakukan pengawasan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Kegiatan pengawasan ini dilaksanakan melalui pengawasan administratif, penerapan sanksi, penagihan dan penyidikan pajak (Waluyo, 2008:304).

Menurut Priantara (2009) pajak diartikan sebagai iuran partisipasi seluruh anggota masyarakat kepada negara. Pajak dapat didefinisikan juga sebagai iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang tanpa mendapat balas jasa yang bisa dirasakan secara langsung dan digunakan untuk pembiayaan pengeluaran pemerintah untuk meningkatkan kesejahteraan umum, dari definisi tersebut tergambar bahwa salah satu fungsi pajak yaitu sebagai sumber penerimaan negara (fungsi budgeteir). Pada fungsi budgeteir, pajak berfungsi sebagai sarana memasukkan uang semaksimalnya dalam kas negara yang pada waktunya akan digunakan untuk pembiayaan pengeluaran negara.

Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) merupakan pajak langsung yang dikenakan atas bumi dan atau bangunan. Subjek pajak dalam PBB adalah orang atau badan yang secara nyata mempunyai suatu hak atas bumi, dan atau memiliki, menguasai, dan atau memperoleh manfaat atas bangunan.

Terhitung 1 Januari 2014, pemerintah pusat menyerahkan pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) Sektor Perdesaan dan Sektor Perkotaan (P2) kepada pemerintah Kabupaten dan Kota. Pengalihan ini merupakan tindak lanjut dari kebijakan ekonomi daerah dan desentralisasi fiskal, seperti tertuang dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (PDRD).

Tujuan Pengalihan pengelolaan PBB-P2 menjadi pajak daerah sesuai dengan Undang-undang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah adalah: 1) meningkatkan akuntabilitas penyelenggaraan otonomi daerah, 2) memberikan peluang baru kepada daerah untuk mengenakan pungutan baru (menambah jenis pajak daerah dan retribusi daerah), 3) memberikan kewenangan yang lebih besar dalam perpajakan dan retribusi dengan memperluas basis pajak daerah, 4) memberikan kewenangan kepada daerah dalam penetapan tarif pajak daerah, dan, 5) menyerahkan fungsi pajak sebagai instrumen penganggaran dan pengaturan pada daerah.

Dengan diberlakukannya Undang-Undang No. 28 tahun 2009 tentang pajak daerah dan retribusi daerah, PBB sektor perdesaan dan perkotaan dialihkan menjadi pajak daerah, sedangkan PBB sektor perkebunan, perhutanan, dan pertambangan masih merupakan pajak pusat. Undang-Undang No. 28 tahun 2009

ini akan mulai diberlakukan secara efektif untuk Kabupaten Pasaman mulai dari tahun 2012. Dengan demikian, sampai dengan tahun 2011 penerimaan PBB perdesaan dan perkotaan di dalam realisasi pendapatan Pemerintah Kabupaten Pasaman masih dikategorikan kedalam dana perimbangan bagi hasil pajak bumi dan bangunan. Dengan dijadikannya PBB perdesaan dan perkotaan menjadi pajak daerah, maka penerimaan jenis pajak ini akan diperhitungkan sebagai pendapatan asli daerah (PAD) yang menambah sumber pendapatan asli daerah dan meningkatkan kemampuan daerah membiayai kebutuhan daerahnya sendiri yang bersumber dari pendapatan asli daerah.

Subjek pajak dalam PBB adalah orang atau badan yang secara nyata mempunyai suatu hak atas bumi, dan atau memiliki, menguasai, dan atau memperoleh manfaat atas bangunan. Pajak bumi dan bangunan merupakan salah satu pajak yang potensial di Indonesia, karena objeknya meliputi seluruh bumi dan bangunan yang berada di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia dan wajib pajak PBB lebih besar dibanding pajak-pajak lainnya.

Jalan keluar dari permasalahan pengoptimalan penerimaan PBB adalah dengan meningkatkan kepatuhan wajib pajak Pajak Bumi dan Bangunan. Kepatuhan wajib pajak adalah wajib pajak yang disiplin dan taat, serta tidak memiliki tunggakan atau keterlambatan penyetoran pajak. Wajib pajak yang patuh diharapkan bisa membantu menyukseskan pembangunan.

Kepatuhan perpajakan menurut Devano dan Rahayu (2006:110) merupakan ketaatan, tunduk dan patuh serta melaksanakan ketentuan perpajakan. Wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat dan memenuhi serta

melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Dalam pelaksanaan peraturan perpajakan, maka akan terdapat dua pihak yang berkaitan dengan hal tersebut. Pihak tersebut yaitu pemerintah sebagai pembuat peraturan perpajakan dan masyarakat (wajib pajak) yang melakukan pelaksanaan perpajakan. Untuk mencapai target pajak, perlu ditumbuhkan terus menerus kesadaran dan kepatuhan masyarakat (wajib pajak) untuk memenuhi kewajiban pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Menurut Devano dan Rahayu (2006), kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu kondisi sistem kesadaran perpajakan perpajakan suatu negara, pelayanan pada wajib pajak, penegakan hukum perpajakan, pemeriksaan pajak, dan tarif pajak, yang merupakan faktor formal atau pemerintah. Sedangkan faktor yang berasal dari dalam diri wajib pajak yaitu : tingkat pemahaman, pengalaman, penghasilan Muslim (2007).

Kepatuhan pajak adalah ketaatan wajib pajak dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan. Kepatuhan formal wajib pajak adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam Undang-undang perpajakan. Menurut Tia (2010) faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak antara lain: (1) kondisi sistem kesadaran perpajakan perpajakan suatu Negara, (2) pelayanan pada wajib pajak, (3) penegakan hukum pajak, (4) pemeriksaan pajak dan (6) tarif pajak. Dan menurut Pamungkas (2003) dalam Rika (2007) faktor yang mendorong kepatuhan wajib pajak terdiri dari faktor pengetahuan atau pemahaman wajib pajak

mengenai perpajakan. Menurut Bradley (1994) dalam Euphrasia (2010) mengingat kesadaran dan kepatuhan wajib pajak merupakan faktor penting bagi peningkatan penerimaan pajak, maka perlu secara intensif dikaji tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Pengertian sanksi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI):1) Tanggungan (tindakan, hukuman, dan sebagai berikut) untuk memaksa orang menepati perjanjian atau menaati ketentuan undang-undang (anggaran dasar, perkumpulan dan sebagai berikut), 2) Tindakan (mengenai, perekonomian, dan sebagai berikut), 3) Hukuman, a) imbalan negatif, berupa pembebanan atau penderitaan yang ditentukan dalam hukum. b) imbalan positif, yang berupa hadiah atau anugerah yang ditentukan dalam hukum.

Sanksi perpajakan adalah tindakan yang dilakukan sebagai akibat pelanggaran peraturan perpajakan yang dilakukan Wajib Pajak maupun aparat yang mengakibatkan negara mengalami kerugian (Sri 2003). Sebagai akibat pelanggaran yang dilakukan mereka tersebut maka akan dikenakan sanksi kesadaran perpajakan dan sanksi pidana yang telah diatur dalam UU Perpajakan. Sanksi diberikan karena adanya keterlambatan pembayaran pajak, SPOP yang diberikan tidak sesuai dengan yang sebenarnya, dan mempersulit pegawai pajak dalam hal meminta dokumen-dokumen yang diperlukan.

Dalam hal terlambat membayar pajak, banyak wajib pajak selalu mengundur-undur pembayaran pajaknya, dimana mereka sering membayar pajak pada akhir jatuh tempo pembayaran pajak, sehingga jika mereka terlambat dalam membayar pajak terutangnya maka mereka akan didenda sanksi denda 2% per hari

dari jumlah pajak yang terutang. Selain itu masih banyak sanksi yang diberikan dalam hal pelanggaran di dalam Pajak Bumi dan Bangunan yang telah diatur dalam UU perpajakan. Tunggakan atau pajak terutang merupakan suatu kewajiban yang harus dibayarkan pada suatu saat, dalam tahun pajak atau dalam bagian tahun pajak menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan daerah.

Pemberian sanksi pajak akan berdampak dan berakibat terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan. Hal ini dikarenakan wajib pajak berusaha untuk menghindari adanya sanksi, sehingga mereka akan patuh nantinya dalam pembayaran pajak bumi dan bangunan.

Kesadaran perpajakan Ahli psikolog menyamakan kesadaran dengan pemikiran (*mind*), kesadaran merupakan tingkat kesiagaan individu pada saat ini terhadap stimuli eksternal dan internal, artinya terhadap peristiwa peristiwa lingkungan dan sensasi tubuh, memori dan pikiran (Atkinson, 1994 dalam Kurniawan 2009). Kesadaran menurut Gozali (1976) dalam Utomo (2002) adalah rasa rela untuk melakukan sesuatu sebagai kewajiban dalam kehidupan bermasyarakat.

Menurut Ensiklopedi perpajakan yang ditulis oleh Sophar (1997), kesadaran perpajakan (*tax administration*) adalah cara-cara atau prosedur pengenaan dan pemungutan pajak. Secara garis besar kesadaran perpajakan dalam arti prosedur meliputi tahap-tahap antara lain pendaftaran wajib pajak, penetapan pajak, dan penagihan pajak. Tahap-tahap yang tidak solid merupakan sumber kecurangan (*tax evasion*).

Kesadaran perpajakan ini diduga memiliki keterkaitan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan adanya diwajibkan pendaftaran wajib pajak, penetapan pajak

yang tepat untuk pajak bumi dan bangunan, dan penagihan pajak yang baik maka akan memberikan dampak terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan dalam membayar pajak.

Pelayanan pajak adalah pelayanan yang diberikan oleh unit kerja dari direktorat pajak yang melaksanakan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat yang terdaftar sebagai wajib pajak maupun tidak terdaftar sebagai wajib pajak.

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai perbandingan antara pelayanan konsumen dengan kualitas layanan yang diharapkan konsumen. Jika kualitas pelayanan dirasakan sama atau melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan, maka pelayanan dikatakan berkualitas dan memuaskan, begitu juga sebaliknya. Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang berorientasi kepada aspirasi dan harapan masyarakat serta tentu saja mengutamakan efektif, efisien, tanggung jawab. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh wajib pajak bumi dan bangunan, maka akan semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak Bumi dan Bangunan.

Salah satu tugas pokok dan fungsi kantor pajak adalah melaksanakan kewenangan otonomi daerah. Oleh karena itu dalam melaksanakan tugas dan fungsinya Kantor Pajak dituntut untuk memiliki pengawai yang handal serta memiliki kinerja yang baik agar Kantor Pajak Pasaman dapat berperan dengan baik.

Berdasarkan Observasi pada bulan Januari 2013 terlihat dari target dan realisasi pajak bumi dan bangunan perkecamatan yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. Target dan Realisasi PBB Per Kecamatan Tahun 2012

Kecamatan	Target (000 Rp)	Realisasi (000 Rp)	%
(1)	(2)	(3)	(4)
1. Tigo Nagari	71.989,219	71.989,219	100,00
2. Bonjol	67.447,138	68.185,067	101,09
3. Simpang Alahan Mati	30.372,520	303.72,520	100,00
4. Lubuk Sikaping	28.7481,906	288.888,899	100,49
5. Duo Koto	57.577,451	57.557,451	100,00
6. Panti	186.752,663	153.443,658	82,16
7. Padang Gelugur	128.905,232	129.343,663	100,26
8. Rao	128.979,583	77.489,445	60,08
9. Rao Utara	29.676,827	29.876,827	100,67
10. Rao Selatan	15.239,108	154.383,083	101,21
11. Mapat Tunggul	24.009,278	24.009,278	100,00
12. Mapat Tunggul Selatan	7.370,750	7.370,750	100,00
Jumlah / Total	1.173.101,675	1.092.829,860	1.145,96

Sumber : Pasaman Dalam Bentuk Angka (BPS), 2014.

Dari tabel di atas, memperlihatkan tingkat pencapaian hasil pajak bumi dan bangunan kabupaten pasaman sudah sepenuhnya memenuhi target. Tetapi ada dua kecamatan yaitu Panti dan Rao tidak mencapai target, selebihnya kecamatan yang lain sudah memenuhi target di Kabupaten Pasaman.

Keberhasilan Pajak Bumi dan Bangunan Kabupeten Pasaman ditujukan dari rakyat, oleh rakyat, untuk rakyat. Biasanya hasil dari pajak bumi dan bangunan tersebut untuk membangun sarana dan prasarana yang bermanfaat bagi masyarakat banyak terutama kabupaten pasaman. Kantor pajak kabupaten pasaman juga merupakan salah satu organisasi formal di lingkungan pemerintahan yang memberikan mutu, kualitas, pelayanan yang sangat baik untuk kedepannya. Program-program yang dirancang bertujuan untuk mengembangkan dan menjalankan hasil pajak tersebut untuk sebaik-baik mungkin.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul **“Pengaruh Sanksi, Kesadaran perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan Di Kabupaten Pasaman”**.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis merumuskan permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini :

1. Sejauhmana pengaruh sanksi terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan di Kabupaten Pasaman?
2. Sejauhmana pengaruh kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan di Kabupaten Pasaman?
3. Sejauhmana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan di Kabupaten Pasaman?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan bukti empiris mengenai:

1. Pengaruh sanksi terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan di Kabupaten Pasaman.
2. Pengaruh kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan di Kabupaten Pasaman.
3. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan di Kabupaten Pasaman.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini antara lain:

1. Manfaat akademis
 - a. Bagi peneliti, yaitu sebagai syarat untuk menyelesaikan studi S1 Program Studi Pendidikan Akuntansi Universitas Negeri Padang.
 - b. Bagi peneliti berikutnya dapat sebagai landasan atau acuan untuk melakukan penelitian sejenis yang lebih mendalam.
2. Manfaat Praktis
 - a. Bagi kantor pelayanan pajak, untuk menambah pengetahuan para aparatur pajak mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.
 - b. Bagi wajib pajak, membuka wacana berpikir wajib pajak akan pentingnya meningkatkan kepatuhan dalam melaksanakan kewajiban perpajakan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian teori

1. Pengertian Pajak

a. Pajak

Beberapa ahli mengemukakan definisi pajak, diantaranya Priantara (2009) pajak diartikan sebagai iuran partisipasi seluruh anggota masyarakat kepada negara. Atas pungutan tersebut negara tidak memberikan kontraprestasi langsung kepada si pembayar pajak. Lebih jauh Soemitro menyatakan bahwa pajak adalah iuran kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa *timbale* (kontraprestasi), yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Menurut Taylor dalam Waluyo (2007:2) mengemukakan bahwa,

“Tax is Compulsary contribution from the person, to the government to depray the expenses incurred in the common interest of all with little reference”.

Menurut Soemitro (2004) yaitu : pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi), yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Definisi ini kemudian dikoreksi menjadi : pajak ialah peralihan kekayaan dari pihak rakyat ke kas negara untuk membiayai pengeluaran rutin dan *surplusnya* digunakan untuk *public service* yang merupakan sumber utama untuk membiayai *public investment*.

Dari definisi tersebut, terlihat adanya kontribusi seseorang yang ditujukan kepada negara dengan sedikit manfaat yang ditujukan kepada seseorang.

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa ciri-ciri yang melekat pada pengertian pajak, adalah :

- 1) Pajak dipungut berdasarkan undang-undang serta aturan pelaksanaannya yang sifatnya dapat dipaksakan.
- 2) Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi individual oleh pemerintah.
- 3) Pajak dipungut oleh negara, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.
- 4) Pajak diperuntukkan bagi pengeluaran-pengeluaran pemerintah, yang bila dari pemasukannya masih terdapat *surplus*, dipergunakan untuk membiayai *public investment*.
- 5) Pajak dapat pula mempunyai tujuan selain *budgeter*, yaitu mengatur

b. Fungsi Pajak

1. Fungsi *Budgeter*/Penerimaan

Fungsi *Budgeter* / Penerimaan yang disebut juga fungsi utama pajak/fiskal adalah suatu fungsi dimana pajak digunakan sebagai alat untuk memasukkan dana secara optimal ke kas negara berdasarkan undang-undang perpajakan yang berlaku. Fungsi ini disebut sebagai fungsi utama karena fungsi inilah yang secara historis pertama kali muncul. Berdasarkan fungsi ini, pemerintah membutuhkan dana untuk membiayai berbagai kepentingan dari memungut pajak dari penduduk. Sebagai fungsi *Budgeter*, pajak merupakan sumber penerimaan pemerintah yang

dominan karena persentase penerimaan dari sektor ini cukup besar jika dibandingkan dengan penerimaan dari sektor-sektor lainnya

2. Fungsi *Regulerend*/Regulasi

Fungsi *Regulerend*/Regulasi atau fungsi mengatur disebut juga fungsi tambahan, yaitu suatu fungsi dimana pajak digunakan oleh pemerintah sebagai alat untuk mencapai tujuan tertentu. Disebut sebagai fungsi tambahan karena fungsi ini hanya sebagai pelengkap dari fungsi utama pajak, yaitu fungsi *Budgetair*. Sebagai fungsi mengatur, pajak bukan saja merupakan alat untuk mengurangi kesenjangan sosial tetapi juga mengarah pada pemerataan dalam masyarakat, karena secara tidak langsung pajak dapat merupakan pembebanan pada barang publik.

c. Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)

Pajak Bumi dan Bangunan menurut Tjahjono (2005) adalah pajak yang dipungut atas tanah dan bangunan karena adanya keuntungan atau kedudukan sosial ekonomi yang lebih baik bagi orang atau badan yang mempunyai suatu hak atasnya atau memperoleh manfaat daripadanya. Subjek PBB adalah orang atau badan yang secara nyata mempunyai hak atas bumi, memperoleh manfaat atas bumi, memiliki, menguasai, memperoleh manfaat atas bangunan.

Wajib Pajak PBB adalah orang pribadi atau badan yang memiliki hak atau memperoleh manfaat atas tanah, memiliki, menguasai, memperoleh manfaat atas bangunan. Wajib pajak memiliki kewajiban membayar PBB yang terutang setiap tahunnya. PBB harus dilunasi paling lambat 6 (enam) bulan sejak tanggal diterimanya SPPT oleh WP. Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT)

merupakan surat yang digunakan oleh Dirjen pajak untuk memberitahukan besarnya pajak terutang kepada wajib pajak. Sedangkan surat yang digunakan oleh wajib pajak untuk melaporkan data objek pajaknya disebut Surat Pemberitahuan Objek Pajak (SPOP).

1. Penghitungan PBB

Dasar Pengenaan Pajak (DPP) adalah Nilai Jual Objek Pajak, menurut Tjahjono (2005) NJOP adalah harga rata-rata yang diperoleh dari transaksi jual beli yang terjadi secara wajar. Apabila tidak terdapat transaksi secara wajar, NJOP ditentukan melalui perbandingan harga dengan objek lain yang sejenis, atau nilai perolehan baru, atau NJOP pengganti. NJOP ditetapkan setiap tiga tahun oleh Menteri Keuangan, kecuali untuk daerah tertentu ditetapkan setiap tahun sesuai perkembangan daerahnya. Pajak terutang juga harus diperhatikan, pajak terutang ditentukan per 1 januari pada tahun pajak bersangkutan. Jika terjadi perubahan maka diakui atau diperhitungkan pada tahun pajak berikutnya.

2. Penilaian objek PBB

Untuk menentukan besarnya nilai bumi dan bangunan, objek pajak diklasifikasikan. Klasifikasi bumi dan bangunan adalah pengelompokan nilai jual rata-rata atas permukaan bumi berupa tanah dan bangunan yang digunakan sebagai pedoman untuk memudahkan penghitungan Pajak Bumi dan Bangunan yang terutang.

Berikut beberapa pendekatan penilaian objek pajak:

a) Pendekatan data pasar

Adalah pendekatan yang pada umumnya digunakan untuk menentukan NJOP tanah.

b) Pendekatan biaya

adalah metode penghitungan dengan cara menghitung seluruh biaya yang dikeluarkan untuk membuat bangunan baru yang sejenis dikurangi dengan penyusutannya.

c) Pendekatan pendapatan

Yaitu penghitungan NJOP dengan cara mengkapitalisasikan pendapatan satu tahun dari objek pajak yang bersangkutan, biasanya pendekatan pendapatan diterapkan untuk objek pajak yang dibangun untuk menghasilkan pendapatan, seperti hotel, gedung perkantoran yang disewakan, dan sebagainya.

3. Penagihan Pajak

Tindakan pelaksanaan penagihan diawali dengan pengeluaran surat teguran sampai pelaksanaan lelang. Namun demikian, dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat Wajib Pajak, pemberitahuan melalui telepon, surat atau cara lain sebelum lewat saat jatuh tempo pembayaran hendaknya dilakukan. Tindakan pelaksanaan penagihan harus dilaksanakan sampai tuntas, dengan hasil akhir berupa pelunasan hutang pajak.

Kegiatan tindakan pelaksanaan penagihan sejak tanggal jatuh tempo pembayaran sampai dengan pengajuan permintaan penetapan tanggal dan tempat

pelelangan meliputi jangka waktu paling cepat 39 hari. Penentuan jangka waktu tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

- 1) Penerbitan Surat Teguran sebagai awal tindakan pelaksanaan penagihan pajak dikeluarkan segera setelah 7 (tujuh) hari sejak saat jatuh tempo pembayaran dari jumlah pajak yang masih harus dibayar dalam STP
- 2) Apabila Surat Teguran tidak dipenuhi oleh Wajib Pajak/Penanggung Pajak, maka diterbitkan Surat Paksa. Jangka waktu penerbitan Surat Paksa paling lambat 21 hari sejak tanggal Pengeluaran Surat Tegoran
- 3) Surat Paksa memuat perintah kepada Wajib Pajak/Penanggung Pajak untuk melunasi hutang pajaknya dalam waktu 1 x 24 jam sejak tanggal pemberitahuan Surat Paksa. Jika dalam jangka waktu tersebut hutang pajak tidak dilunasi oleh Wajib Pajak/Penanggung Pajak maka diterbitkan Surat Perintah Melakukan Penyitaan.
- 4) Pengajuan permintaan penetapan tanggal dan tempat pelaksanaan lelang dilakukan paling cepat 10 sejak tanggal pelaksanaan penyitaan. Dalam jangka waktu tersebut dilakukan persiapan yang menyangkut kelengkapan:
 - a) Dokumen-dokumen piutang pajak (tindakan STP)
 - b) Dokumen-dokumen yang menyangkut tindakan pelaksanaan penagihan (Surat Teguran, Surat Paksa, Surat Perintah Melakukan Penyitaan, Berita Acara Penyitaan dan lain-lain.

4. Tata Cara Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan :

- a) Pembayaran langsung ke tempat pembayaran

Wajib pajak membayar PBB terutang ketempat yang ditunjuk sebagaimana tercantum Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT)/Surat Tagihan Pajak STP) PBB

b) Pembayaran melalui pemindahbukuan/transfer

Wajib pajak meminta Bank/Kantor Pos dan Giro untuk memindah bukuan uang ke tempat pembayaran dengan mencantumkan nama, letak objek pajak nomor seri sesuai yang tercantum dalam SPPT/SKP/STP. Pembayaran dengan cara ini akan dianggap sah apabila telah dilakukan kliring

c) Pembayaran melalui petugas pemungut

Wajib pajak yang bertempat tinggal jauh/sulit sarana dan prasarana dari tempat pembayaran yang ditunjuk, dapat menyetorkan PBB melalui petugas pemungut. Selanjutnya menyetorkan ke Bank/Kantor Pos dan Giro tempat pembayaran

5. Pengurangan Pajak

Menurut Mardiasmo (2003) besarnya PBB dapat dimintakan pengurangan dalam hal :

- a. Karena kondisi tertentu objek pajak yang ada hubungannya dengan subjek pajak dan karena sebab-sebab tertentu lainnya, dapat berupa :

- 1) Lahan pertanian/perkebunan/perikanan/peternakan yang hasilnya sangat terbatas yang dimiliki/dikuasai oleh wajib pajak perseorangan.
- 2) Objek pajak yang nilai jualnya meningkat disebabkan karena adanya pembangunan atau perkembangan lingkungan yang dimiliki oleh wajib pajak perseorangan yang berpenghasilan rendah.
- 3) Objek yang memiliki/dikuasai oleh wajib pajak perseorangan yang penghasilannya semata-mata berasal dari pensiun, sehingga kewajiban PBB nya sulit dipenuhi.
- 4) Objek pajak yang dimiliki /dikuasai oleh wajib pajak badan yang mengalami kerugian dan kesulitan likuidasi yang serius sepanjang tahun, sehingga tidak dapat memenuhi kewajiban.
- 5) Objek pajak yang dimiliki/dikuasai oleh masyarakat berpenghasilan rendah lainnya sehingga kewajiban PBB nya sulit dipenuhi.

b. Objek pajak tak terkena :

- 1) Bencana alam, seperti : gempa bumi, banjir, dan tanah longsor
- 2) Sebab lain yang luar biasa, seperti : kebakaran, kekeringan, wabah penyakit tanaman dan hama tanaman

Untuk mendapatkan pengurangan pajak, wajib pajak tidak perlu mengajukan permohonan sendiri karena pemerintah daerah setempat yang akan segera mengurus/memberitahukan secara tertulis tetapi tidak menutup kemungkinan bagi wajib pajak yang bersangkutan untuk mengajukan pengurangan pajak.

2. Kepatuhan Wajib Pajak

a. Pengertian Kepatuhan

Menurut Kamus Bahasa Indonesia (2003), istilah “kepatuhan” berarti tunduk atau patuh pada ajaran dan aturan. Dalam sistem perpajakan, kepatuhan merupakan ketaatan, tunduk dan patuh serta melaksanakan ketentuan pajak. Jadi Wajib Pajak patuh adalah Wajib Pajak yang taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan. Kepatuhan perpajakan menurut Devano dan Rahayu (2006) merupakan ketaatan, tunduk dan patuh serta melaksanakan ketentuan perpajakan. Wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan.

Kepatuhan perpajakan adalah tindakan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara. Wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat dan patuh serta tidak memiliki tunggakan atau keterlambatan penyetoran pajak.

a. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan

Kepatuhan wajib pajak dikemukakan oleh Norman D Novaak (Moh. Zain : 2004) sebagai “suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban, tercermin dalam situasi kewajiban perpajakan, tercermin dalam situasi dimana:

- 1) Wajib pajak paham / berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.
- 2) Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas.

- 3) Menghitung jumlah pajak terutang dengan benar.
- 4) Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya.

Menurut Devano dan Rahayu (2006:112) kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor: Kondisi sistem administrasi perpajakan suatu negara, Pelayanan pada wajib pajak, Penegakan hukum perpajakan, dan Pemeriksaan pajak dan tarif pajak.

Menurut Franklin (2008) melakukan penelitian tentang analisis faktor-faktor yang mempengaruhi tentang kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan di kota Padang. Faktor-faktor yang ditelitinya yaitu tingkat pemahaman, pengalaman, penghasilan, kesadaran perpajakan, sanksi pajak. Penelitian ini dilakukan di kecamatan kota Tangah dan tingkat realisasi pajak bumi dan bangunan nya tertinggi hasilnya menunjukkan bahwa kompensasi dan tingkat pemahaman berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan, sedangkan sanksi pajak, kesadaran perpajakan, tingkat penghasilan dan tingkat pengalaman tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

Jenis-Jenis Kepatuhan

Ada dua jenis kepatuhan, yaitu :

- 1) Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang – undang perpajakan
- 2) Kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana wajib pajak secara substantif atau hakikatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan,

yakni sesuai isi dan jiwa undang – undang perpajakan. Kepatuhan material dapat juga meliputi kepatuhan formal.

Kepatuhan wajib pajak adalah masalah penting, karena jika wajib pajak tidak patuh maka akan menimbulkan keinginan untuk melakukan tindakan penghindaran, penyelundupan, dan pelalaian pajak. Yang pada akhirnya menyebabkan penerimaan pajak negara akan berkurang. UU No.16 Tahun 2000 tentang ketentuan umum perpajakan dalam Franklin (2008) menyatakan wajib pajak yang patuh dilihat dari : kepatuhan dalam mendaftarkan diri, kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak terutang dan tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindakan pidana.

3. Sanksi Pajak

Dalam rangka menjalankan fungsi pengawasan dan pembinaan terhadap wajib pajak sebagai wujud pengenaan hukum pajak adalah pengenaan sanksi perpajakan yang merupakan kelanjutan dari dilakukannya pemeriksaan terhadap wajib pajak. Pengertian sanksi pajak menurut Mardiasmo (2005) yaitu :

“Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/di patuhi. Atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (*preventif*), agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan” Sedangkan sanksi pajak menurut Tjahjono (2005) adalah “suatu tindakan yang diberikan kepada Wajib Pajak ataupun pejabat yang berhubungan dengan Pajak Bumi dan Bangunan yang melakukan pelanggaran baik secara sengaja maupun karena alpa. Sanksi pajak terdiri atas dua yaitu sanksi kesadaran perpajakan dan sanksi pidana”

a) Sanksi Kesadaran perpajakan

Sanksi kesadaran perpajakan menurut Sri (2003) dikenakan apabila:

- 1) Wajib Pajak yang tidak menyampaikan SPOP walaupun telah ditegur secara tertulis, dikenakan sanksi kesadaran perpajakan berupa denda sebesar 25% (dua puluh lima persen) dihitung dari pokok pajak.
- 2) Wajib Pajak yang berdasarkan hasil pemeriksaan atau keterangan lain ternyata jumlah pajak yang terutang lebih besar dari jumlah pajak yang dihitung berdasarkan SPOP, maka selisih pajak yang terutang tersebut ditambah atau dikenakan sanksi kesadaran perpajakan berupa denda sebesar 25% (dua puluh lima persen) dari selisih pajak yang terutang.
- 3) Wajib pajak tidak membayar atau kurang membayar pajak yang terutang pada saat jatuh tempo, pembayaran dikenakan sanksi kesadaran perpajakan berupa denda 2% (dua persen) sebulan yang dihitung saat jatuh tempo sampai dengan hari pembayaran untuk jangka waktu paling lama 24 (dua puluh empat) bulan.

b) Sanksi Pidana

Sanksi pidana menurut (Waluyo, 2007) dikenakan terhadap :

- 1) Barang siapa karena kealpaannya tidak mengembalikan / menyampaikan SPOP kepada Dirjen Pajak atau menyampaikan SPOP tetapi isinya tidak tidak benar, sehingga menimbulkan kerugian kepada Negara, dipidana dengan kurungan selama-lamanya 6 (enam) bulan atau denda setinggi-tingginya sebesar 2 (dua) kali pajak yang terutang.
- 2) Barang siapa dengan sengaja:
 - a) Tidak menyampaikan SPOP kepada Dirjen Pajak
 - b) Menyampaikan SPOP tetapi isinya tidak benar

- c) Memperlihatkan dokumen palsu yang seolah-olah benar
- d) Tidak memperlihatkan dokumen lain
- e) Tidak menyampaikan keterangan yang diperlukan

Sehingga menimbulkan kerugian kepada Negara, dipidana dengan penjara selama-lamanya 2 (dua) tahun atau denda setinggi-tingginya 5 (lima) kali pajak yang terutang.

a. Sanksi bagi Wajib Pajak dan Pejabat

1) Bagi Wajib Pajak :

- a) Karena Kealpaannya dalam hal tidak mengembalikan SPOP atau mengembalikan SPOP tetapi isinya tidak benar atau tidak lengkap, sanksinya dipidana kurungan selama-lamanya 6 bulan atau denda setinggi-tingginya 2 kali pajak yang terutang.
- b) Dengan sengaja, sehingga menimbulkan kerugian pada Negara dalam hal : tidak mengembalikan SPOP, mengembalikan SPOP tapi isinya tidak benar, tidak memperlihatkan dokumen yang diperlukan, tidak menyampaikan keterangan yang diperlukan, maka sanksinya pidana penjara selama-lamanya 2 tahun atau denda setinggi-tingginya 5 kali pajak yang terutang.

2) Bagi Pejabat

Sanksi umum, sesuai peraturan pemerintah No 30 tahun 1980, tentang peraturan jabatan notaries. Sanksi khusus dalam hal tidak memperlihatkan atau tidak menyampaikan dokumen yang diperlukan dan tidak menunjukkan data atau tidak menyampaikan keterangan yang diperlukan,

dipidana selama-lamanya 1 tahun atau denda setinggi-tingginya Rp2.000.000,00.

Menurut Devano (2006) menyatakan bahwa pengenaan sanksi perpajakan diterapkan sebagai akibat tidak terpenuhinya kewajiban perpajakan oleh wajib pajak sebagaimana diamanatkan oleh undang-undang perpajakan. Dengan demikian pengenaan sanksi kepada wajib pajak sehingga dapat meningkatkannya kepatuhan wajib pajak itu sendiri. Apabila pengenaan sanksi kesadaran perpajakan masih belum cukup maka sanksi yang sifatnya lebih berat akan diterapkan.

Menurut PERDA Kabupaten Pasaman BAB VII tentang sanksi administrasi Pasal 8 menyebutkan bahwa apabila tidak membayar PBB sesuai waktu jatuh tempo yang ditentukan, dikenakan sanksi administratif berupa denda administrasi sebesar 2% perbulan maksimal selama 24 bulan berturut-turut atau total denda administrasi sebesar 48%.

Penegakkan hukum di bidang perpajakan adalah tindakan yang dilakukan oleh pejabat terkait untuk menjamin supaya wajib pajak dan calon wajib pajak memenuhi ketentuan undang-undang perpajakan seperti penyampaian SSPBB, pembuktian dari informasi lain yang relevan serta membayar pajak pada waktunya. Sarana melakukan penegakan hukum dapat meliputi sanksi atas kelalaian menyampaikan SSPBB, bunga yang dikenakan atas keterlambatan pembayaran dan dakwaan pidana dalam hal terjadi penyelundupan pajak.

4. Kesadaran Perpajakan

a) Pengertian Kesadaran Perpajakan

Kesadaran adalah keadaan mengetahui atau mengerti, sedangkan perpajakan adalah perihal pajak. Sehingga kesadaran perpajakan adalah keadaan mengetahui atau mengerti perihal pajak. Penilaian positif wajib pajak terhadap pelaksanaan fungsi negara oleh pemerintah akan menggerakkan masyarakat untuk mematuhi kewajibannya untuk membayar pajak. maka dari itu kesadaran Wajib Pajak mengenai perpajakan amatlah diperlukan guna meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. menurut Jatmiko (2006) kesadaran perpajakan juga berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Ahli psikolog menyamakan kesadaran dengan pemikiran (*mind*), kesadaran merupakan tingkat kesiagaan individu pada saat ini terhadap stimuli eksternal dan internal, artinya terhadap peristiwa peristiwa lingkungan dan sensasi tubuh, memori dan pikiran (Atkinson, 1994 dalam Kurniawan 2009). Kesadaran menurut Gozali (1976) dalam Utomo 2002) adalah rasa rela untuk melakukan sesuatu sebagai kewajiban dalam kehidupan bermasyarakat. Jadi kesadaran wajib pajak akan perpajakan adalah dimana rasa yang timbul dari dalam diri wajib pajak atas kewajibannya membayar pajak dengan ikhlas tanpa adanya unsur paksaan.

Kesadaran melibatkan hal hal seperti berikut ini :

1. Pemantauan diri sendiri dan lingkungan sebagai persepsi, memori dan proses berpikir dipresentasikan dalam kesadaran, pemrosesan informasi dari lingkungan adalah fungsi utama sistem sensorik tubuh yang

menyebabkan kesadaran tentang apa yang terjadi disekitar kita dan juga didalam tubuh kita.

2. Mengendalikan diri sendiri dan lingkungan, sehingga kita mampu memulai dan mengakhiri aktivitas perilaku. (Atkinson, 1994 dalam Kurniawan 2009)

a. Kesadaran Wajib Pajak akan Perpajakan

Kesadaran merupakan unsur dalam diri manusia untuk memahami realitas dan bagaimana mereka bertindak atau bersikap terhadap realitas. Jatmiko (2006) menguraikan beberapa bentuk kesadaran membayar pajak yang mendorong wajib pajak untuk membayar pajak. *Pertama*, kesadaran bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara. Dengan menyadari hal ini, wajib pajak mau membayar pajak karena merasa tidak dirugikan dari pemungutan pajak yang dilakukan. *Kedua*, kesadaran bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan negara. Wajib pajak mau membayar pajak karena memahami bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak berdampak pada kurangnya sumber daya finansial yang dapat mengakibatkan terhambatnya pembangunan negara. *Ketiga*, kesadaran bahwa pajak ditetapkan dengan Undang-undang dan dapat dipaksakan. Wajib pajak akan membayar karena pembayaran pajak disadari memiliki landasan hukum yang kuat dan merupakan kewajiban mutlak setiap warga negara.

Dalam Jatmiko (2006), Sumarso (1998) menyatakan bahwa kesadaran perpajakan masyarakat yang rendah seringkali menjadi salah satu sebab banyaknya potensi pajak yang tidak dapat dijaring. Masih dalam Jatmiko

(2006), Lerche (1980) juga mengemukakan bahwa kesadaran perpajakan seringkali menjadi kendala dalam masalah pengumpulan pajak dari masyarakat. Secara empiris juga telah dibuktikan bahwa makin tinggi kesadaran perpajakan wajib pajak maka akan makin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak (Suyatmin, 2004 dalam Jatmiko, 2006).

Kesadaran wajib pajak atas fungsi perpajakan sebagai pembiayaan negara dan kesadaran membayar pajak sangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Nugroho, 2006). Masyarakat harus sadar akan keberadaannya sebagai warga negara yang selalu menjunjung tinggi Undang Undang Dasar 1945 sebagai dasar hukum penyelenggaraan negara (Suardika, 2007). Menurut Bakrin (2006) kesadaran pajak terdiri dari: Mengetahui fungsi Pajak dan kesadaran membayar pajak.

5. Kualitas Pelayanan Wajib Pajak

a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Tanggal 10 Juli Tahun 2003 kualitas layanan adalah : “Segala bentuk layanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat dan daerah dan lingkungan Badan Umum Milik Negara dalam bentuk barang maupun dalam jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan”. Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai perbandingan

antara pelayanan yang dirasakan konsumen dengan dengan kualitas pelayanan yang diharapkan konsumen.

Jika kualitas yang dirasakan sama atau melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan, maka pelayanan dikatakan berkualitas dan memuaskan, begitu juga sebaliknya. Sedangkan menurut Purnama (2006) memberikan pengertian kualitas layanan sebagai tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen. Pelayanan publik berkualitas adalah pelayanan yang berorientasi kepada aspirasi masyarakat, lebih efisien, efektif dan bertanggung jawab

Dari definisi tersebut dapat disimpulkan kualitas pelayanan adalah ukuran citra yang diakui masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan, apakah masyarakat puas atau tidak puas. Kualitas jasa pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

b. Kualitas Pelayanan Pajak

Pelayanan yang diberikan fiskus terhadap wajib pajak PBB diantaranya (Suyatmin, 2004) : dalam menentukan PBB, penetapan SPPT nya telah adil sesuai dengan yang seharusnya, fiskus memperhatikan terhadap keberatan terhadap pengenaan pajaknya, memberikan penyuluhan kepada wajib pajak dibidang perpajakan khususnya PBB dan kemudahan dalam pembayaran PBB

Soetrisno (1994) menemukan terdapat hubungan antara pembayaran pajak dengan mutu pelayanan publik untuk wajib pajak di sektor perkotaan. Fiskus diharapkan memiliki kompetensi dalam arti memiliki keahlian, pengetahuan, dan

pengalaman dalam hal kebijakan perpajakan, kesadaran perpajakan dan perundang-undangan perpajakan. Dalam kaitannya dengan pelayanan yang berkualitas, Maxwell (dalam Supriyono 2002) mengungkapkan perlunya beberapa kriteria :

- 1) Tepat dan relevan, artinya pelayanan harus mampu memenuhi preferensi, harapan dan kebutuhan individu dan masyarakat
- 2) Tersedia dan terjangkau, artinya pelayanan harus dapat dijangkau oleh setiap orang atau kelompok yang mendapatkan prioritas
- 3) Dapat menjamin rasa keadilan, artinya terbuka dalam memberikan perlakuan terhadap individu atau sekelompok orang dalam keadaan yang sama
- 4) Dapat diterima, artinya pelayanan memiliki kualitas apabila dilihat dari teknis / cara, kualitas, kemudahan, kenyamanan, menyenangkan, dapat diandalkan, tepat waktu, cepat, responsif, dan manusiawi
- 5) Ekonomis dan efisien, artinya dari sudut pengguna pelayanan dapat dijangkau melalui tarif dan pajak oleh semua lapisan masyarakat
- 6) Efektif, artinya menguntungkan bagi pengguna dan semua lapisan masyarakat

Menurut Parasuraman (1985) menyatakan bahwa ada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu :

- 1) *Tangibles* (bukti fisik), yaitu bukti fisik dan menjadi bukti awal yang bisa ditunjukkan oleh organisasi penyedia layanan yang ditunjukkan oleh tampilan gedung, fasilitas fisik pendukung, perlengkapan, dan penampilan kerja. Selain itu ketersediaan formulir sangat penting untuk diperhatikan, semua hal diatas berguna untuk memenuhi kewajiban pajak dari para Wajib Pajak.

Jadi intinya untuk mewujudkan pelaksanaan dimensi ini maka perlu diperlihatkan secara nyata oleh pihak pemunggut pajak kepada para wajib pajak seluruh bentuk kegiatan pelaksanaan pelayanan pemunggutan pajak

- 2) *Realibility* (keandalan), yaitu kemampuan penyedia layanan membuktikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.

Dimensi ini berhubungan dengan tingkat akurasi pelayanan yang diberikan oleh pegawai KPP. Akurasi pelayanan yang dimaksudkan disini berkaitan dengan ketepatan pegawai pajak dalam memberikan pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, serta bagaimana pegawai pajak memberikan pelayanan sesuai dengan janji yang telah mereka tawarkan. Kedua hal tersebut diharapkan dapat mendorong wajib pajak untuk tidak melakukan kesalahan yang disebabkan ketidak tahuan wajib pajak atas informasi perpajakan yang mereka butuhkan.

- 3) *Responsiveness* (daya tangkap), yaitu para pekerja memiliki kemauan dan bersedia membantu pelanggan dan memberi layanan dengan cepat dan tanggap.

Dimensi ini menyangkut kepuasan wajib pajak yang berkaitan dengan seberapa cepat dan tanggapnya pegawai KPP dalam menyediakan pelayanan yang dibutuhkan wajib pajak, maupun ketepatan mereka dalam menjawab pertanyaan dan keluhan dari wajib pajak. Selain dibutuhkan akurasi (ketepatan), dalam pelayanan yang baik juga diperlukan kecepatan, agar waktu pelayanan menjadi efisien dan tidak merugikan wajib pajak.

- 4) *Assurance* (jaminan), yaitu pengetahuan dan kecakapan para pekerja yang memberikan jaminan bahwa mereka bisa memberikan layanan dengan baik.

Dimensi ini berhubungan dengan kemampuan pegawai dalam menyakinkan wajib pajak bahwa data perpajakan yang disampaikan oleh wajib pajak akan dijaga dengan aman dan dilindungi kerahasiaannya. Selain itu, dimensi ini juga menekankan tentang pentingnya keramahan dalam pelayanan, perhatian, dan kesopanan pegawai, serta keterampilan pegawai dalam memberikan informasi secara benar. Assurance dapat dikelompokkan menjadi 3 hal yaitu :

- a. Kompetensi yaitu keterampilan dan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan
- b. Kesopanan yaitu keramahan dan perhatian pegawai dalam memberikan pelayanan
- c. Kredibilitas yaitu yang berhubungan dengan kepercayaan wajib pajak kepada pegawai atas kerahasiaan data yang telah mereka sampaikan.

- 5) *Emphaty* (empati), yaitu para pekerja mampu menjalin komunikasi interpersonal dan memahami kebutuhan pelanggan

Dimensi ini meliputi kepuasaa wajib pajak yang berkaitan dengan perhatian yang bersifat individual yang diberikan, seperti kemudahan mendapatkan pelayanan, kemampuan berkomunikasi dengan baik, kemudahan dalam menghubungi pegawai pajak, dan bagaimana pemahaman pegawai pajak terhadap kebutuhan wajib pajak.

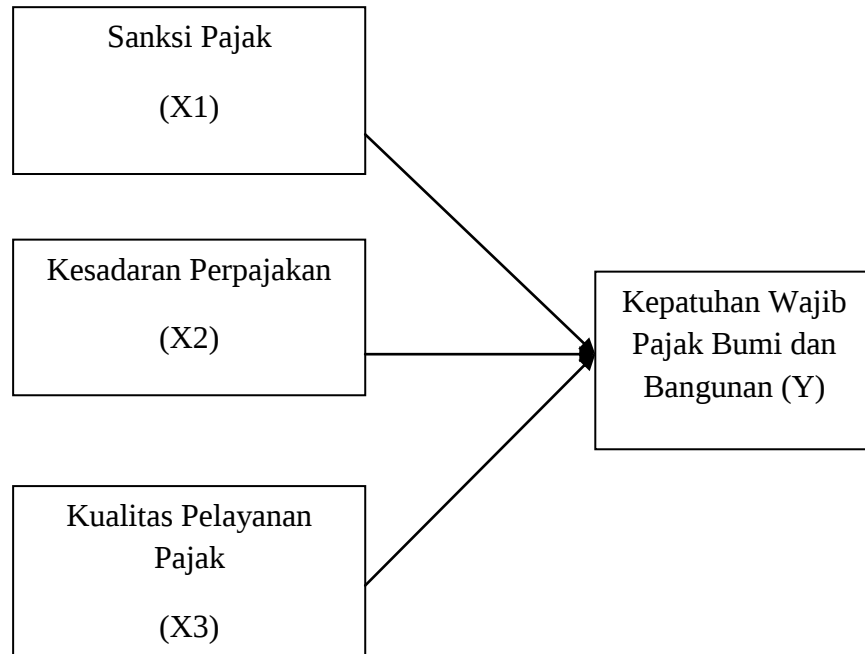
B. Penelitian Terdahulu

Penelitian yang berkaitan dan menjadi bahan referensi antara lain: Penelitian yang dilakukan Supriyati & Hidayati (2008) tentang Pengaruh Pengetahuan Pajak dan Persepsi Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak yang menguji variabel pengetahuan pajak dan persepsi wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Sasaran dalam penelitian adalah wajib pajak badan di Sidoarjo Timur. Hasil penelitian Supriyati & Hidayati (2008) adalah adanya pengaruh pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Menurut Gardina dan Haryanto dalam Sayyida (2011) dalam penelitiannya pada wajib pajak badan di KPP Ilir Timur Palembang menunjukkan bahwa terdapat perbedaan pengetahuan pajak antara wajib pajak patuh dan tidak patuh. Menurut Sri (2014) dalam penelitiannya pada wajib pajak badan di kabupaten pasaman menunjukkan adanya pengaruh sanksi perpajakan, kesadaran perpajakan, pelayanan fiskus, dan tingkat pemahaman terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Kurniawati (2007) dalam Suparman (2009) meneliti tentang Pengaruh Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Pratama Jakarta Menteng Dua, dengan variabel bebas (X) yaitu pengaruh pemeriksaan pajak, variabel terikat (Y) yaitu kepatuhan wajib pajak dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara pemeriksaan pajak dengan kepatuhan wajib pajak. Shariffudin (1999) dalam Suparman (2009) mengatakan pemeriksaan pajak sebagai tindakan pengawasan atas pelaksanaan sistem self assesstment dan tingkat kepatuhan wajib pajak (studi kasus pada Karipta Bandung Satu), dengan variabel bebas (X) yaitu pemeriksaan pajak, variabel terikat (Y) yaitu tindakan pengawas atas pelaksanaan sistem self assesment dengan hasil penelitian bahwa terdapat hubungan antara pemeriksaan pajak dengan kepatuhan wajib pajak.

Menurut (Feinstein, 1991; Andreoni et. Al., 1998) dalam Puput dan Nasih (2005) yang berjudul Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak dan Tarif Pajak menemukan hubungan positif antara tarif pajak dan kepatuhan wajib pajak.

C. Kerangka Konseptual



Gambar 1: Kerangka Konseptual

D. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang penulis terapkan sebelumnya, maka penulis mengambil suatu hipotesis sebagai jawaban sementara yaitu :

H1: Sanksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak Bumi dan Bangunan di Kabupaten Pasaman.

H2: Kesadaran Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak Bumi dan Bangunan di Kabupaten Pasaman.

H3: Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak Bumi dan Bangunan di Kabupaten Pasaman.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil temuan penelitian dan pengujian hipotesis yang telah diajukan dapat disimpulkan bahwa:

1. Sanksi berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan di Kabupaten Pasaman, hal ini terlihat dari nilai sig. $0,000 < 0,05$.
2. Kesadaran perpajakan pajak berpengaruh signifikan positif terhadap wajib pajak bumi dan bangunan di Kabupaten Pasaman, hal ini terlihat dari nilai sig. $0,040 < 0,05$.
3. Kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan positif terhadap wajib pajak bumi dan bangunan di Kabupaten Pasaman, hal ini terlihat dari nilai sig. $0,019 < 0,05$.

B. Saran

Bertitik tolak dari uraian yang telah dikemukakan sebelumnya dan hasil penelitian ini serta kesimpulan yang diperoleh, maka dapat dikemukakan saran-saran sebagai berikut:

1. Sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, maka disarankan kepada Instansi Pajak untuk dapat meningkatkan atau menegakkan sanksi pajak kepada para wajib pajak yang kurang patuh.

2. Kesadaran perpajakan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, maka disarankan kepada Instansi Pajak untuk lebih memperbaiki bagian kesadaran perpajakannya, sehingga para wajib pajak mendapatkan kemudahan dalam proses kesadaran perpajakan perpajakan.
3. Kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, maka disarankan pada Instansi Pajak untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanannya agar para wajib pajak merasa lebih nyaman dan makin patuh dalam proses membayaran pajak.
4. Untuk penelitian selanjutnya dapat dilakukan perubahan variabel penelitian untuk menemukan variabel-variabel lain yang berpengaruh kuat terhadap kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, serta dilakukan perubahan dalam pemilihan alternatif jawaban pada kuesioner penelitian.
5. Sebaiknya untuk penelitian selanjutnya akan lebih baik jika dilengkapi dengan wawancara ataupun pernyataan tertulis sehingga dapat menggali semua hal yang menjadi tujuan penelitian dan penggantian teknik pengambilan sampel penelitian.