

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK, TINGKAT
PEMAHAMAN DAN KESADARAN WAJIB PAJAK
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK BUMI DAN
BANGUNAN**

(Studi Empiris pada Kecamatan Lubuk Kilangan Kota Padang)

Diajukan Sebagai Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana

SKRIPSI



HENDRICO

77772/2006

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

2011

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

JUDUL : Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Tingkat Pemahaman dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan (Studi Empiris Pada Kecamatan Lubuk Kilangan Kota Padang).

Nama : HENDRICO

NIM/BP : 77772/2006

Program Studi : Akuntansi

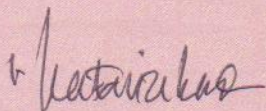
Keahlian : Akuntansi Sektor Publik

Fakultas : Ekonomi

Padang, Mei 2011

Disetujui Oleh :

Pembimbing I



Eka Fauzihardani, SE, M.Si, Ak
NIP. 19710522 200003 2 001

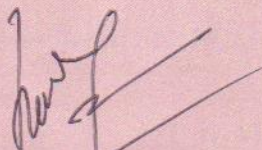
Pembimbing II



Herlina Helmy, SE, Ms.Ak, Ak
NIP. 19800327 200501 2 002

Mengetahui,

Ketua Prodi Akuntansi



Lili Anita, SE, M.Si, Ak
NIP. 19710302 199802 2 001

HALAMAN PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI

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

JUDUL : Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Tingkat Pemahaman dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan (Studi Empiris Pada Kecamatan Lubuk Kilangan Kota Padang).

Nama : HENDRICO

NIM/BP : 77772/2006

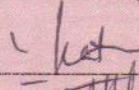
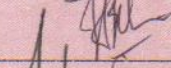
Program Studi : Akuntansi

Keahlian : Akuntansi Sektor Publik

Fakultas : Ekonomi

Padang, Mei 2011

Tim Penguji

	Nama	Tanda Tangan
1. Ketua	: Eka Fauzihardani, SE, M.Si, Ak	
2. Sekretaris	: Herlina Helmy, SE, Ms, Ak, Ak	
3. Anggota	: Salma Taqwa, SE, M.Si	
4. Anggota	: Charoline Cheisviyani, SE, M.Ak	

ABSTRAK

Hendrico. (2006/77772). “Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Tingkat Pemahaman dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan (Studi Empiris Pada Kecamatan Lubuk Kilangan Kota Padang)”. Skripsi. Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Padang. 2011.

Pembimbing 1 : Eka Fauzihardani, SE, M.Si, Ak

Pembimbing 2 : Herlina Helmy, SE, MS. Ak, Ak

Penelitian ini bertujuan untuk menguji 1). Pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan, 2). Pengaruh tingkat pemahaman terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan, 3). Pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan pada Kecamatan Lubuk Kilangan

Jenis penelitian ini digolongkan sebagai penelitian yang bersifat kausatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak bumi dan bangunan yang berada di Kecamatan Lubuk Kilangan Kota Padang. Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel secara *proportional sampling method*, dengan menggunakan rumus *Slovin*. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi berganda dengan bantuan *Statistical Package For Social Science* (SPSS).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa : 1). kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2,233 > 1,660$ (signifikansi $0,028 < \alpha 0,05$) yang berarti H_1 diterima. 2). tingkat pemahaman berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $4,333 > 1,660$ (signifikansi $0,000 < \alpha 0,05$) yang berarti H_2 diterima. 3). kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2,376 > 1,660$ (signifikansi $0,019 < \alpha 0,05$) yang berarti H_3 diterima.

Saran dalam penelitian ini adalah: 1). Diperlukan adanya tingkat pemahaman dan kesadaran dari diri wajib pajak serta petugas pajak perlu memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikannya kepada wajib pajak, sehingga dengan begitu akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. 2). Petugas pajak harus lebih aktif dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban membayar PBB nya. 3). Untuk penelitian selanjutnya dalam meneliti rendahnya kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Lubuk Kilangan dalam pemilihan sampel yang akan dijadikan responden disarankan memilih Wajib Pajak yang belum membayar atau menunggak membayar PBB nya.

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan kehadiran Allah SWT, karena dengan rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Tingkat Pemahaman dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan”**. Skripsi ini merupakan salah satu syarat memperoleh gelar sarjana ekonomi pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

Dalam penyelesaian skripsi ini penulis banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih terutama kepada Ibu Eka Fauzihardani, SE, M.Si, Ak sebagai pembimbing I dan Ibu Herlina Helmy, SE, MS. Ak, Ak sebagai pembimbing II yang telah menyediakan waktu dan tenaga untuk membimbing penulis selama ini. Selain itu, tak lupa penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dekan dan Pembantu Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
2. Ketua dan Sekretaris Program Studi Akuntansi.
3. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
4. Bapak dan Ibu Staf Tata Usaha dan Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang telah membantu dalam kelancaran Administrasi dan perolehan buku-buku penunjang skripsi.

5. Papa dan Mama, Adek-adek dan seluruh keluarga besar penulis atas kasih sayang dan bantuan moril dan materil.
6. Teman-teman di Fakultas Ekonomi yang banyak memberikan saran, bantuan dan dorongan dalam penyusunan skripsi ini, terutama teman-teman Program Studi Akuntansi Angkatan 2006.
7. Dan semua pihak yang telah membantu penyelesaian skripsi ini, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Dengan segala keterbatasan yang ada, penulis tetap berusaha untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca guna kesempurnaan skripsi ini. Semoga penelitian berikutnya akan menjadi lebih baik lagi. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini mempunyai arti dan dapat memberikan manfaat bagi penulis dan pembaca.

Padang, April 2011

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	11
BAB II. KAJIAN TEORI, KERANGKA KONSEPTUAL, DAN	
HIPOTESIS	12
A. Kajian Teori	
1. Pajak	12
a. Pengertian Pajak	12
b. Fungsi Pajak	13
c. Pajak Bumi dan Bangunan	14
1). Penghitungan PBB	14
2). Penilaian Objek PBB	15
3). Penagihan Pajak	16

4). Sanksi Pajak	17
5). Tata Cara Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan	20
6). Pengurangan Pajak	20
2. Kepatuhan Wajib Pajak	22
3. Kualitas Pelayanan Pajak	25
4. Tingkat Pemahaman	29
5. Kesadaran Wajib Pajak	30
B. Penelitian Relevan	32
C. Pengembangan Hipotesis	34
D. Kerangka Konseptual	38
BAB III. METODE PENELITIAN	40
A. Jenis Penelitian	40
B. Populasi, Sampel dan Responden	40
C. Jenis dan Sumber Data	42
D. Metode Pengumpulan Data	42
E. Variabel Penelitian	42
F. Instrumen Penelitian	43
G. Uji Validitas dan Reliabilitas	45
H. Model dan Teknik Analisis Data	48
1. Model	48
2. Teknik dan Analisis Data	48

a	Uji Asumsi Klasik	48
1)	Uji Normalitas Residual	49
2)	Uji Multikolinieritas	49
3)	Uji Heteroskedastisitas.....	49
b	Uji Model	50
1)	Uji F	50
2)	Koefisien Determinasi yang Disesuaikan	50
c	Uji Hipotesis	50
I.	Definisi Operasional	51
BAB IV.	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	53
A.	Demografi Responden	53
B.	Uji Validitas dan Reliabilitas	56
C.	Deskripsi Variabel Penelitian	58
D.	Statistik Deskriptif	64
E.	Uji Asumsi Klasik	65
F.	Uji Model	68
G.	Uji Hipotesis	72
H.	Pembahasan	74
BAB V.	PENUTUP	78
A.	Simpulan	78
B.	Keterbatasan	78
C.	Saran	79

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Realisasi Pendapatan Pemerintah Kota Padang Tahun 2008	2
2. Target dan realisasi penerimaan PBB Kota Padang Tahun 2008	8
3. Penentuan Sampel Per Kelurahan	41
4. Skala Pengukuran	43
5. Instrumen Penelitian	44
6. <i>Nilai Correceted Item-Total Correlation</i> Uji Coba Instrumen Penelitian	46
7. <i>Nilai Cronbach's Alpha</i> Uji Coba Instrumen Penelitian	47
8. Penyebaran dan Pengembalian Kuesioner	54
9. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	55
10. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
11. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	56
12. <i>Nilai Correceted Item-Total Correlation</i> Instrumen Penelitian	57
13. <i>Nilai Cronbach's Alpha</i> Instrumen Penelitian	58
14. Distribusi Variabel Kepatuhan Wajib Pajak	59
15. Distribusi Variabel Kualitas Pelayanan Pajak	60
16. Distribusi Variabel Tingkat Pemahaman	62
17. Distribusi Variabel Kesadaran Wajib Pajak	63
18. Deskriptif Statistik	64
19. Uji Normalitas Residual	66

20. Uji Multikolinearitas	67
21. Uji Heterokedastisitas	68
22. Uji F	69
23. Koefisien Regresi	70
24. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Kerangka Konseptual	39

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Tujuan pembangunan nasional adalah untuk mewujudkan masyarakat adil dan makmur, karena itu diperlukan dana yang sangat besar agar tujuan tersebut dapat tercapai. Dana tersebut dapat diperoleh dari berbagai sumber pendanaan yang dimiliki oleh pemerintah. Sumber pendanaan tersebut dapat berasal dari hasil kekayaan alam maupun kekayaan yang berasal dari iuran masyarakat (Supadmi, 2007). Salah satu iuran masyarakat tersebut adalah pajak.

Sebagai salah satu penerimaan bagi negara, pajak sangat diandalkan untuk pembiayaan pembangunan dan pengeluaran negara. Pajak dapat didefinisikan sebagai iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang - undang tanpa mendapatkan balas jasa langsung dan digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah dalam rangka meningkatkan kesejahteraan umum (www.pajak.go.id). Dari definisi tersebut tergambar bahwa salah satu fungsi pajak, yaitu sebagai sumber penerimaan negara (fungsi budgeteir).

Dalam fungsi budgeteir, pajak bertujuan untuk memasukkan uang sebanyak – banyaknya dalam kas negara yang pada waktunya akan digunakan oleh pemerintah untuk membiayai pengeluaran negara, baik untuk pengeluaran rutin dalam melaksanakan mekanisme pemerintahan maupun pengeluaran untuk membiayai pembangunan. Pentingnya pajak terutama untuk membiayai pembangunan, karena warga negara sebagai manusia biasa selain mempunyai

kebutuhan sehari – hari berupa sandang, pangan, dan juga membutuhkan sarana dan prasarana, seperti jalan untuk transportasi, taman untuk hiburan atau rekreasi, bahkan keinginan untuk merasakan aman dan terlindung. Ketersediaan sarana dan prasarana berupa fasilitas umum menjadi tanggung jawab pemerintah, namun memerlukan biaya yang dipungut dari warga negara atau masyarakat dalam bentuk pajak.

Salah satu bentuk pungutan pajak yang dimaksud adalah pajak bumi dan bangunan (PBB). 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. PBB merupakan pajak yang potensial, 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. Dalam realisasi pendapatan Pemerintah Kota Padang tahun 2008, penerimaan PBB dikategorikan ke dalam dana perimbangan bagi hasil PBB. Untuk melihat pentingnya sumbangan pajak terhadap pendapatan Pemerintah Kota Padang dapat dilihat pada tabel 1 berikut :

Tabel 1
Realisasi Pendapatan Pemerintah Kota Padang Tahun 2008
(Ribu Rp)

Rekening	Uraian	2008
4	PENDAPATAN	918,184,712
4.1	PENDAPATAN ASLI DAERAH	117,056,184
4.1.1	Pajak Daerah	76,795,691
4.1.1.01	Pajak Hotel	7,716,757
4.1.1.02	Pajak Restoran	8,297,071
4.1.1.03	Pajak Hiburan	756,244
4.1.1.04	Pajak Reklame	4,171,561

4.1.1.05	Pajak Penerangan Jalan	32,767,140
4.1.1.06	Pajak Galian C	22,966,917
4.1.1.07	Pajak Parkir	120,002
4.1.2	Retribusi Daerah	24,120,590
4.1.3	Hasil Pengelolaan Kekayaan daerah yang dipisahkan	3,788,865
4.1.4	Lain - lain Pendapatan Asli Daerah yang Sah	12,351,038
4.2	DANA PERIMBANGAN	727,341,517
4.2.1.01	Bagi Hasil Pajak	58,475,725
4.2.1.01.01	Bagi Hasil Pajak Bumi dan Bangunan	25,940,326
4.2.1.01.02	Bagi Hasil Bea Perolehan atas Tanah dan Bangunan	10,727,251
4.2.1.01.03	Bagi Hasil dari PPh Psl 25 dan Psl 29, WP Orang Pribadi Dalam Negeri dan PPh Psl 21	21,808,148
4.2.1.02	Bagi Hasil Pajak Bukan Pajak/Sumber Daya Alam	394,706,255
4.2.2	DAU	624,642,086
4.2.3	DAK	43,829,000
4.3	LAIN-LAIN PENDAPATAN YANG SAH	73,787,011
JUMLAH		918,184,712

(Sumber : Dinas Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Padang)

Tabel di atas menunjukkan dana perimbangan memberikan sumbangan paling besar terhadap realisasi pendapatan Pemerintah Kota Padang. Hampir 80% keuangan Pemerintah Kota Padang mengandalkan dari dana perimbangan, hal ini menunjukkan Pemerintah Kota Padang belum bisa membiayai kebutuhan daerahnya sendiri yang bersumber dari pendapatan asli daerah. Sumbangan dana perimbangan tahun 2008 terhadap realisasi penerimaan Kota Padang sebesar 79,21% (dana perimbangan : pendapatan x 100%), pendapatan asli daerah sebesar 12,75% (pendapatan asli daerah : pendapatan x 100%), lain-lain pendapatan yang sah 8,04% (lain-lain pendapatan yang sah : pendapatan x 100%), sedangkan bagi hasil pajak bumi dan bangunan pada tahun 2008 mencapai Rp 25,940,326,000.

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 Kota Padang mulai dari tahun 2012. Dengan demikian, sampai dengan tahun 2011 penerimaan PBB perdesaan dan perkotaan di dalam realisasi pendapatan Pemerintah Kota Padang masih dikategorikan ke dalam 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. Dengan mengoptimalkan sektor penerimaan pajak bumi dan bangunan ini, diharapkan pemerintah daerah mampu berbuat banyak untuk kepentingan masyarakat dan menyukseskan pembangunan.

Salah satu cara untuk mengoptimalkan penerimaan PBB adalah dengan meningkatkan kepatuhan wajib pajak PBB. Wajib pajak yang patuh diharapkan bisa membantu menyukseskan pembangunan. Kepatuhan wajib pajak adalah wajib pajak yang disiplin dan taat, serta tidak memiliki tunggakan atau keterlambatan penyetoran pajak. Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu : kondisi sistem administrasi pajak suatu negara, pelayanan pada wajib pajak, penegakan hukum perpajakan, pemeriksaan pajak, dan tarif

pajak (Devano dan Rahayu, 2006) yang merupakan faktor yang berasal dari pemerintah, sedangkan faktor yang berasal dari dalam diri wajib pajak yaitu : tingkat pemahaman, pengalaman, penghasilan (Muslim (2007) dalam Franklin (2008)) dan faktor kesadaran perpajakan (Suhardito, 1999).

Salah satu upaya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak merupakan pelayanan publik yang lebih diarahkan sebagai suatu cara pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang – undangan yang berlaku. Pelayanan pada wajib pajak bertujuan untuk menjaga kepuasan wajib pajak yang nantinya diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Jika pelayanan terhadap wajib pajak baik maka akan berdampak kepada penerimaan pajak untuk tahun – tahun berikutnya.

Kualitas pelayanan adalah perbandingan antara pelayanan konsumen dengan kualitas pelayanan yang diharapkan konsumen. Para wajib pajak akan patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya tergantung bagaimana petugas pajak memberikan mutu pelayanan terbaik kepada wajib pajaknya. Oleh karena itu, aparat pajak harus senantiasa melakukan perbaikan kualitas pelayanan mereka dengan tujuan agar dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dengan menempatkan masyarakat wajib pajak sebagai pelanggan yang harus dilayani dengan sebaik – baiknya, layaknya pelanggan dalam organisasi bisnis.

Masalah tingkat pemahaman perpajakan dari wajib pajak perlu untuk dibahas karena pemahaman perpajakan adalah salah satu faktor potensial bagi

pemerintah untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Tingkat pemahaman adalah suatu proses peningkatan pengetahuan secara intensif yang dilakukan seseorang individu dan sejauh mana ia dapat mengerti dengan benar akan suatu permasalahan yang ingin diketahui. Pemahaman wajib pajak terhadap undang-undang dan peraturan perpajakan, dan sikap wajib pajak mempengaruhi perilaku perpajakan wajib pajak, dan akhirnya perilaku perpajakan mempengaruhi keberhasilan perpajakan (Sholichah, 2005). Pemahaman yang cukup baik sangat penting guna meningkatkan penerimaan pajak. Menurut Spicer dan Lundset (1976 dalam Razman 2005) menjelaskan bahwa jika pengetahuan dan pemahaman mengenai perpajakan rendah maka kepatuhan wajib pajak terhadap peraturan yang berlaku juga rendah. Tingkat pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak, semakin tinggi tingkat pengetahuan dan pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, maka semakin tinggi kemungkinan wajib pajak untuk mematuhi peraturan tersebut.

Selain faktor kualitas pelayanan pajak dan tingkat pemahaman wajib pajak, kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya juga dipengaruhi oleh kesadaran wajib pajak. Faktor kesadaran perpajakan telah terbukti berpengaruh terhadap keberhasilan penerimaan perpajakan (Suhardito, 1999). Kesadaran wajib pajak akan perpajakan adalah rasa yang timbul dari dalam diri wajib pajak atas kewajibannya membayar pajak dengan ikhlas tanpa adanya unsur paksaan. Kesadaran wajib pajak berkonsekuensi logis untuk para wajib pajak agar mereka rela memberikan kontribusi dana untuk pelaksanaan fungsi

perpajakan (Boediono, 1996). Kesadaran masyarakat yang rendah seringkali menjadi salah satu penyebab banyaknya potensi pajak yang tidak dapat dijarah (Soemarso, 1998). Lerche (1980) juga mengemukakan bahwa kesadaran perpajakan seringkali menjadi kendala dalam masalah pengumpulan pajak dari masyarakat. Sampai saat ini masih banyak masyarakat Indonesia yang menganggap bahwa penarikan pajak oleh pemerintah membebani masyarakat dan kekhawatiran akan penyalahgunaan uang pajak seringkali menjadi pemikiran masyarakat (Nugroho, 2006). Wajib pajak yang memiliki kesadaran yang rendah akan cenderung untuk tidak melaksanakan kewajiban perpajakannya atau melanggar peraturan perpajakan yang berlaku. Dengan adanya sikap negati dari wajib pajak dengan tidak memenuhi kewajiban membayar pajak (Boediono, 1996). Diperlukan kesadaran yang berasal dari diri wajib pajak itu sendiri akan arti dan manfaat dari pemungutan pajak tersebut, masyarakat harus sadar bahwa kewajiban membayar pajak bumi dan bangunan bukanlah untuk pihak lain, tetapi untuk melancarkan jalannya roda pemerintahan yang mengurus segala kepentingan rakyat. Rendahnya kesadaran masyarakat akan perpajakan mempengaruhi kepatuhannya dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, hal tersebut dapat dilihat masih belum optimalnya realisasi penerimaan PBB Kota Padang. Untuk melihat realisasi penerimaan PBB Kota Padang, dapat dilihat pada tabel 2 berikut :

Tabel 2. Target dan realisasi penerimaan PBB Kota Padang Tahun 2008

Kecamatan	Jumlah WP	Target (Ribu Rp)	Realisasi (Ribu Rp)	Persentase (%)
Bungus Teluk Kabung	4,733	109,553	129,068	117.81
Lubuk Kilangan	8,865	276,661	215,034	77.72
Lubuk Begalung	17,189	674,746	685,203	101.55
Padang Selatan	931	821,179	790,302	96.24
Padang Timur	12,970	990,730	982,681	99.19
Padang Barat	10,078	1,631,227	1,945,006	119.24
Padang Utara	11,840	1,195,949	1,183,622	98.97
Nanggalo	11,440	517,913	616,700	119.06
Kuranji	26,427	726,162	601,603	82.85
Pauh	11,876	334,825	340,276	101.63
Koto Tengah	4,029	1,683,496	1,485,185	88.22

(Sumber: <http://www.padang.go.id/v2/content/view/2218/246/>)

Tabel 2 di atas menunjukkan fenomena terdapat enam dari sebelas kecamatan di Kota Padang yang realisasi penerimaan PBB nya belum sesuai dengan target yang telah ditetapkan. Diantara enam kecamatan tersebut yang menjadi perhatian penulis adalah Kecamatan Lubuk Kilangan. Kecamatan Lubuk Kilangan merupakan kecamatan yang realisasi penerimaan PBB nya terendah di Kota Padang. Realisasi penerimaan PBB nya masih jauh dari target yang ditetapkan. Kecamatan Lubuk Kilangan hanya mampu mencapai persentase realisasinya sebesar 77.72%.

Penelitian yang dilakukan Menika (2009) tentang pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak PPh badan dalam memenuhi kewajiban pajaknya, hasilnya menunjukkan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh signifikan positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak badan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Franklin (2008) melakukan penelitian mengenai Pengaruh Tingkat pemahaman, pengalaman, penghasilan, kondisi sistem administrasi perpajakan, kompensasi pajak, sanksi pajak terhadap kepatuhan

wajib pajak dalam membayar PBB di Kota Padang, hasilnya menunjukkan bahwa tingkat pemahaman dan pengalaman mempunyai pengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan tingkat penghasilan, kondisi sistem administrasi pajak, kompensasi pajak dan sanksi pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB. Penelitian yang dilakukan Kurniawan (2009) tentang pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, hasilnya menunjukkan kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak

Berdasarkan penelitian sebelumnya, penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut. Beda penelitian ini dengan penelitian sebelumnya pada objek pajaknya, Menika (2009) meneliti tentang pajak penghasilan badan, Kurniawan (2009) meneliti tentang pajak penghasilan, sedangkan penulis meneliti objek PBB. Franklin (2008) meneliti di Kecamatan Padang Barat yang saat itu realisasi penerimaan PBB nya tertinggi di Kota Padang sedangkan penulis meneliti di Kecamatan Lubuk Kilangan yang realisasi penerimaan PBBnya terendah di Kota Padang. Disamping itu, beda penelitian ini dengan penelitian Franklin (2008) adalah dengan mengurangi variabel pengalaman, penghasilan, kondisi sistem administrasi perpajakan, kompensasi pajak, sanksi pajak dan menambahkan variabel kualitas pelayanan pajak dan kesadaran wajib pajak. Peneliti memilih objek pajak bumi dan bangunan karena pajak bumi dan bangunan merupakan pajak yang memiliki wajib pajak terbesar, yang jika dilakukan pengoptimalan dalam pengelolaannya akan meningkatkan pendapatan

daerah dari pajak dan meningkatkan kemampuan daerah dalam melaksanakan pembangunan.

Berdasarkan uraian di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dan pengkajian masalah ini dengan judul : **Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Tingkat Pemahaman dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan (Kecamatan Lubuk Kilangan)**

B. Perumusan Masalah

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

1. Sejauh mana kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan ?
2. Sejauh mana tingkat pemahaman berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan ?
3. Sejauh mana kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan ?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan bukti empiris mengenai :

1. Pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan
2. Pengaruh tingkat pemahaman terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan

3. Pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat terhadap pihak-pihak terkait diantaranya :

1. Bagi peneliti, yaitu dapat memberikan pengetahuan dan pemahaman mengenai pengaruh kualitas pelayanan pajak, tingkat pemahaman dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Disamping itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya lebih mendalami dimasa yang akan datang
2. Bagi pemerintah (fiskus), penelitian ini diharapkan nantinya dapat memberikan masukan dan tambahan informasi bagi aparat pajak mengenai pengaruh kualitas pelayanan pajak, tingkat pemahaman dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak
3. Bagi wajib pajak, membuka wacana berfikir wajib pajak akan pentingnya meningkatkan kepatuhan dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya

BAB II

KAJIAN TEORI, KERANGKA KONSEPTUAL, DAN HIPOTESIS

A. Kajian Teori

1. Pajak

a. Pengertian Pajak

Beberapa ahli mengemukakan definisi pajak, diantaranya Prof. Dr. Rochmat Soemitro, SH guru besar dalam hukum pajak Universitas Padjajaran, Bandung (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*

Menurut Priantara (2009) pajak diartikan sebagai iuran partisipasi seluruh anggota masyarakat kepada negara. Atas pungutan tersebut negara tidak memberikan kontraprestasi langsung kepada si pembayar pajak. Menurut Mardiasmo (2003) pajak adalah iuran kepada Kas negara berdasarkan undang – undang yang dapat dipaksakan dengan tiada mendapat jasa timbal (kontra prestasi) yang dapat langsung ditunjukkan, dan digunakan untuk pembayaran pengeluaran umum. Berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa pajak iuran wajib kepada negara yang bersifat memaksa berdasarkan undang – undang

tanpa mendapatkan imbalan langsung dan digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah dalam rangka penyelenggaraan pemerintah

b. Fungsi Pajak

Fungsi pajak berkaitan erat dengan manfaat yang diperoleh dari pemungutan pajak, setidaknya ada dua fungsi pajak, yaitu :

1. Fungsi *Budgetair*/Penerimaan

Fungsi *Budgetair*/Penerimaan yang disebut juga fungsi utama pajak/fiscal 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 histories pertama kali muncul. Berdasarkan fungsi ini, pemerintah membutuhkan dana untuk membiayai berbagai kepentingan dari memungut pajak dari penduduk. Sebagai fungsi *Budgetair*, 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. Wajib Pajak PBB adalah orang pribadi atau badan yang memiliki hak atau memperoleh manfaat atas tanah, memiliki, menguasai, memperoleh manfaat atas bangunan. 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 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.

Menurut Undang-Undang No. 28/2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah tarif pajak bumi dan bangunan untuk Perdesaan dan Perkotaan menjadi paling tinggi 0,3 % yang akan mulai diberlakukan secara efektif untuk Kota Padang mulai dari tahun 2012. Selain itu, besaran NJOPTKP juga diubah dari sebelumnya ditetapkan setinggi-tingginya Rp 12 juta, kini paling rendah Rp 10 juta per objek pajak. Selain mengubah besaran tarifnya, Undang-Undang No. 28/2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah ini juga menetapkan aturan baru tentang Nilai Jual Kena Pajak (NJKP) dan Nilai Jual Obyek Pajak Tidak Kena Pajak (NJOPTKP). Sebelumnya, NJKP ditetapkan 20-100 persen dari NJOP yang sudah dikurangi NJOPTKP, kini aturan tersebut tidak dipergunakan lagi.

Dengan demikian besarnya PBB yang terutang dapat dirumuskan:

$$\begin{aligned} \text{PBB} &= \text{Tarif Pajak} \times \text{NJKP} \\ &= 0,3\% \times (\text{NJOP} - \text{NJOPTKP}^{**}) \end{aligned}$$

Keterangan : * = Paling tinggi 0.3% ditetapkan sesuai peraturan daerah

** = Paling rendah Rp. 10.000.000 sesuai peraturan daerah

Sumber : Undang-Undang No. 28/2009

2). Penilaian objek PBB

Untuk menilai objek PBB dapat dilihat dari beberapa pendekatan :

a) Pendekatan data pasar

Pendekatan yang pada umumnya digunakan untuk menentukan NJOP tanah.

b) Pendekatan biaya

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

c) Pendekatan pendapatan

Penghitungan NJOP dengan cara mengkapitalisasikan pendapatan satu tahun dari objek pajak yang bersangkutan, pendekatan ini biasanya 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. 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 diuraikan sebagai berikut :

- a) 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
- b) Apabila Surat Teguran tidak dipenuhi oleh Wajib Pajak, maka diterbitkan Surat Paksa. Jangka waktu penerbitan Surat Paksa paling lambat 21 hari sejak tanggal Pengeluaran Surat Teguran

- c) Surat Paksa berisikan perintah kepada Wajib 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 maka diterbitkan Surat Perintah Melakukan Penyitaan.
- d) Pengajuan permintaan penetapan tanggal dan tempat pelaksanaan lelang dilakukan paling cepat 10 hari sejak tanggal pelaksanaan penyitaan. Dalam jangka waktu tersebut dilakukan persiapan yang menyangkut kelengkapan :
 - 1) Dokumen-dokumen piutang pajak (tindakan STP)
 - 2) Dokumen-dokumen yang menyangkut tindakan pelaksanaan penagihan (Surat Teguran, Surat Paksa, Surat Perintah Melakukan Penyitaan, Berita Acara Penyitaan dan lain-lain).

4). Sanksi Pajak

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 administrasi dan sanksi pidana ”

a) Sanksi Administrasi

Sanksi administrasi Sri (2003) dikenakan apabila :

- 1) Wajib Pajak yang tidak menyampaikan SPOP walaupun telah ditegur secara tertulis, dikenakan sanksi administrasi 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 administrasi 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 administrasi 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 (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:
 - 1) Tidak menyampaikan SPOP kepada Dirjen Pajak
 - 2) Menyampaikan SPOP tetapi isinya tidak benar
 - 3) Memperlihatkan dokumen palsu yang seolah-olah benar
 - 4) Tidak memperlihatkan dokumen lain
 - 5) 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.

c) 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 Rp 2.000.000,00.

5). 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 memindahbukuan 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

6). Pengurangan Pajak

Menurut Mardiasmo (2003) besarnya PBB dapat 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 PBBnya 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 PBBnya sulit dipenuhi
- b) Objek pajak 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.

b. 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.

c. Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak dikemukakan oleh Nowak (Zain, 2004) sebagai suatu iklim kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan. Tercermin dalam situasi dimana:

- 1) Wajib Pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan perundang-undangan perpajakan.
- 2) Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas
- 3) Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar
- 4) Membayar dan melaporkan pajak yang terutang tepat pada waktunya.

Sesuai dengan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 235/KMK.03/2003 tanggal 3 Juni 2003, Wajib Pajak dapat ditetapkan sebagai WP Patuh yang dapat diberikan pengembalian pendahuluan kelebihan pembayaran pajak apabila memenuhi semua syarat sebagai berikut :

- 1) Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan dalam 2 (dua) tahun terakhir
- 2) Dalam tahun terakhir penyampaian SPT Masa yang terlambat tidak lebih dari 3 (tiga) masa pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut-turut
- 3) SPT Masa yang terlambat itu disampaikan tidak lewat dari batas waktu penyampaian SPT Masa masa pajak berikutnya
- 4) Tidak mempunyai tunggakan Pajak untuk semua jenis pajak:

- a. kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak
 - b. Tidak termasuk tunggakan pajak sehubungan dengan STP yang diterbitkan untuk 2 (dua) masa pajak terakhir
- 5) Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 (sepuluh) tahun terakhir; dan
- 6) Dalam hal laporan keuangan diaudit oleh akuntan publik atau Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan harus dengan pendapat wajar tanpa pengecualian atau dengan pendapat wajar dengan pengecualian sepanjang pengecualian tersebut tidak mempengaruhi laba rugi fiskal

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. Kualitas Pelayanan Pajak

a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur negara (MEN-PAN) No. 63/MenPan/2003 Tanggal 10 Juli 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 (Parasuraman, 1985). Jika kualitas yang dirasakan sama atau melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan, maka pelayanan dikatakan berkualitas dan memuaskan, begitu juga sebaliknya. Sedangkan menurut Wyckoff dalam Lovelock (1998) dalam 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 SPPTnya 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, administrasi pajak 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

Gronroos (1990) dalam Purnama (2006) menyatakan bahwa kualitas layanan meliputi

1. Kualitas fungsi, yang menekankan bagaimana layanan dilaksanakan terdiri dari dimensi kontak dengan konsumen, sikap dan perilaku, hubungan internal, penampilan, kemudahan akses, dan *service mindedness*
2. Kualitas teknis dengan kualitas output yang dirasakan konsumen, meliputi harga, ketepatan waktu, kecepatan pelayanan, dan estetika output
3. Reputasi perusahaan, yang dicerminkan oleh citra perusahaan dan reputasi di mata konsumen

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
2. *Reliability* (keandalan), yaitu kemampuan penyedia layanan membuktikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan
3. *Responsiveness* (daya tangkap), yaitu para pekerja memiliki kemauan dan bersedia membantu pelanggan dan memberi layanan dengan cepat dan tanggap

4. *Assurance* (jaminan), yaitu pengetahuan dan kecakapan para pekerjayang memberikan jaminan bahwa mereka bisa memberikan layanan dengan baik
5. *Emphaty* (empati), yaitu para pekerja mampu menjalin komunikasi interpersonal dan memahami kebutuhan pelanggan

Sedangkan menurut Gronroos, et al. (1994) dalam purnama (2006) mengatakan bahwa ada kriteria pokok dalam menilai kualitas layanan, yaitu :

1. *Outcome – related criteria*, kriteria yang berhubungan dengan hasil kinerja layanan yang ditunjukkan oleh penyedia layanan menyangkut profesionalisme dan keterampilan. Konsumen menyadari bahwa penyedia layanan memiliki sistem operasi, sumber daya fisik, dan pekerja dengan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk memecahkan masalah konsumen secara profesional
2. *Process – related criteria*. Kriteria yang berhubungan dengan proses layanan. Kriteria ini terdiri dari : sikap dan perilaku pekerja, keandalan dan sifat dapat dipercaya, dan tindakan perbaikan jika melakukan kesalahan
3. *Image – related criteria*, yaitu reputasi dan kredibilitas penyedia layanan yang memberikan keyakinan konsumen bahwa penyedia layanan mampu memberikan nilai atau imbalan sesuai dengan pengorbanannya

4. Tingkat Pemahaman

a. Pengertian Tingkat Pemahaman

Pemahaman berasal dari kata paham. Dalam kamus besar bahasa Indonesia yang disusun Moeliono (1998) menjelaskan bahwa paham berarti (a) mengerti benar (akan), tahu benar (akan), (b) pandai dan mengerti benar (terhadap suatu hal). Sedangkan pemahaman diartikan sebagai proses dari berjalannya pengetahuan seseorang, perbuatan atau cara memahami. Menurut Stanton (1996, dalam Riko, 2006) menjelaskan bahwa pemahaman merupakan salah satu faktor psikologis dalam kegiatan belajar. Memahami maksudnya dan menangkap makna adalah tujuan akhir dari setiap belajar. Seseorang yang memahami sesuatu harus melewati dan kemudian harus meningkatkan kualitas pengetahuannya tersebut, diiringi dengan pendalaman maknanya. Pemahaman memiliki arti yang sangat mendasar yang melekatkan bagian – bagian belajar pada proporsinya. Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa tingkat pemahaman adalah suatu proses peningkatan pengetahuan secara intensif yang dilakukan seseorang individu dan sejauh mana dapat mengerti dengan benar akan suatu permasalahan yang ingin diketahui.

b. Tingkat Pemahaman Wajib Pajak

Pemahaman wajib pajak terhadap undang-undang dan peraturan perpajakan PBB, serta sikap wajib pajak mempengaruhi perilaku perpajakan wajib pajak, dan akhirnya perilaku perpajakan mempengaruhi keberhasilan perpajakan (Sholichah, 2005). Scholes dan Wolfson (1992 dalam Riko 2006) ia

mengemukakan bahwa tingkat pemahaman dari wajib pajak dan fiskus mengenai undang – undang perpajakan memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Spicer dan Lundset (1976 dalam Razman 2005) menjelaskan bahwa jika pengetahuan dan pemahaman rendah maka kepatuhan wajib pajak terhadap peraturan yang berlaku juga rendah. Dengan demikian pemahaman tentang perpajakan berupa informasi perpajakan dan peraturan perpajakan akan meningkatkan kepatuhan seseorang dalam membayar kewajiban perpajakannya

Muslim (2007 dalam Franklin 2008) menyatakan tingkat pemahaman wajib pajak diukur dari pemahaman wajib pajak mengenai informasi perpajakan dan peraturan perpajakan. Pemahaman tentang perpajakan berupa informasi perpajakan dan peraturan perpajakan akan meningkatkan kepatuhan seseorang dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

5. Kesadaran Wajib Pajak

a. Pengertian Kesadaran

Ahli psikologi 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 yang 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 sehingga persepsi, memori dan proses berpikir direpresentasikan 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)

b. Kesadaran Wajib Pajak akan Perpajakan

Soemarso (1998) menyatakan bahwa kesadaran masyarakat yang rendah seringkali menjadi salah satu penyebab banyaknya potensi pajak yang tidak dapat dijangkau. Lerche (1980) juga mengemukakan bahwa kesadaran perpajakan seringkali menjadi kendala dalam masalah pengumpulan pajak dari masyarakat. Kesadaran perpajakan adalah kesungguhan dan keinginan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajaknya yang ditunjukkan dalam pengertian wajib pajak terhadap fungsi pajak dan kesungguhan wajib pajak membayar pajak.

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)

Faktor kesadaran perpajakan telah terbukti berpengaruh terhadap keberhasilan penerimaan perpajakan (Suhardito, 1999). Kesadaran wajib pajak berkonsekuensi logis untuk para wajib pajak agar mereka rela memberikan kontribusi dana untuk pelaksanaan fungsi perpajakan (Boediono, 1996). Keberhasilan suatu perombakan perpajakan sangat tergantung pada mutu administrasi pajak dan juga bantuan kesadaran masyarakat sebagai pembayar pajak.

Indikator yang digunakan untuk mengukur kesadaran wajib pajak menurut Bakrin (2006 dalam Kurniawan 2009) yaitu : 1) mengetahui fungsi pajak, wajib pajak sadar bahwa dengan membayar pajak akan digunakan pemerintah sebagai salah satu sumber dana pembiayaan pelaksanaan fungsi dan tugas pemerintah secara rutin, 2) kesadaran membayar pajak, dengan sadar membayar pajak akan dapat digunakan pemerintah sebagai dana umum pelaksanaan fungsi dan tugas pemerintah, wajib pajak sadar bahwa negara membutuhkan pembiayaan dan pajak merupakan salah satu tulang punggung negara.

B. Penelitian yang relevan

Penelitian Ikafitri (2009) menguji tentang pengaruh pengaruh kualitas pelayanan pajak dan administrasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Padang. Penelitian ini membuktikan kualitas pelayanan pajak dan administrasi pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kota padang. Penelitian yang dilakukan Menika (2009) tentang pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak PPh badan dalam memenuhi kewajiban pajaknya, hasilnya

menunjukkan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh signifikan dan positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak badan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Penelitian Andriani (2009) menguji tentang pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Dumai, penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak yang terdaftar di KPP Dumai dengan level signifikan 0,05.

Zam-Zam (2006) melakukan penelitian tentang pengaruh kesadaran, tingkat pemahaman dan pendapatan wajib pajak wiraswasta terhadap penerimaan pajak bumi dan bangunan di Kabupaten Sidoarjo, hasilnya menunjukkan Hasil pengujian F menunjukkan bahwa secara simultan tingkat kesadaran, tingkat pemahaman dan pendapatan wajib pajak wiraswasta mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap penerimaan PBB. Sedangkan dari hasil pengujian t menunjukkan bahwa semua variabel yaitu tingkat kesadaran, tingkat pemahaman dan pendapatan Wajib Pajak wiraswasta mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap penerimaan PBB dan teknik analisis yang digunakan adalah teknik regresi linier berganda.

Wilda (2009) melakukan penelitian mengenai pengaruh faktor *tax payer* terhadap keberhasilan penerimaan pajak bumi dan bangunan di Kecamatan Sungai Tarab, berdasarkan pengujian hipotesis regresi linear berganda hasilnya menunjukkan faktor *tax payer* yaitu kesadaran perpajakan, pemahaman wajib pajak terhadap undang-undang dan peraturan perpajakan, persepsi wajib pajak tentang pelaksanaan sanksi denda PBB, pendapatan wajib pajak dan tingkat

pendidikan wajib pajak PBB mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keberhasilan penerimaan PBB di Kecamatan Sungai Tarab. Franklin (2008) melakukan penelitian mengenai pengaruh tingkat pemahaman, pengalaman, penghasilan, kondisi sistem administrasi perpajakan, kompensasi pajak, sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, hasilnya menunjukkan bahwa tingkat pemahaman dan pengalaman mempunyai pengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian Kurniawan (2009) tentang pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, hasilnya membuktikan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian Karsimiati (2009) menguji pengaruh pelayanan fiskus, sanksi denda dan kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan di Kecamatan Gabus-Pati. Analisis data dilakukan dengan menggunakan regresi linear berganda, hasilnya menunjukkan pelayanan fiskus dan kesadaran perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sanksi denda berpengaruh negatif dan tidak signifikan. Sedangkan uji secara simultan bahwa variabel independen berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

C. Pengembangan Hipotesis

1. Hubungan kualitas pelayanan pajak dengan kepatuhan wajib pajak

Faktor – faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak menurut Devano dan Rahayu (2006) salah satunya adalah kualitas pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak. Kualitas pelayanan adalah

ukuran citra yang diakui masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan, apakah masyarakat puas atau tidak puas dengan layanan yang diberikan. Kualitas ini dapat diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Penelitian yang dilakukan Menika (2009) tentang pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak PPh badan dalam memenuhi kewajiban pajaknya, menunjukkan hasil bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh signifikan positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak badan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak tergantung bagaimana petugas pajak memberikan mutu pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak. Dengan memberikan pelayanan yang berkualitas maka wajib pajak akan senang dalam membayar pajak dan patuh dalam membayar pajak. Berdasarkan uraian di atas maka hipotesis pertama dalam penelitian ini adalah :

H₁ : Kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan

2. Hubungan tingkat pemahaman dengan kepatuhan wajib pajak

Tingkat pemahaman wajib pajak mengenai hukum dan peraturan pajak menjadi hal penting dalam menentukan sikap perpajakan dan perilaku wajib pajak dalam melaksanakan *official assessment system* menurut Muslim (2007, dalam Franklin 2008). Menurut Spicer dan Lundset (1976) dalam Razman (2005) Pengetahuan dan pemahaman wajib pajak mengenai peraturan perpajakan yang

rendah, maka kepatuhan wajib pajak mengenai peraturan perpajakan yang berlaku juga rendah.

Penelitian yang dilakukan Franklin (2008) mengenai Pengaruh Tingkat pemahaman, pengalaman, penghasilan, kondisi sistem administrasi perpajakan, kompensasi pajak, sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, hasilnya menunjukkan bahwa tingkat pemahaman dan pengalaman mempunyai pengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pemahaman merupakan suatu proses dari berjalannya pengetahuan seseorang, atau dengan kata lain pemahaman adalah tindak lanjut dari pengetahuan seseorang. Pemahaman juga dapat diartikan menguasai dengan pikiran. Dalam menjalankan kewajiban perpajakannya, wajib pajak haruslah menguasai peraturan serta kewajiban yang dijalankannya agar terhindar dari sanksi – sanksi yang berlaku. Dengan tingkat pemahaman yang baik seseorang akan dapat melaksanakan sesuatu dengan baik pula. Semakin tinggi tingkat pengetahuan dan pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, maka semakin tinggi kemungkinan wajib pajak untuk mematuhi peraturan tersebut. Berdasarkan uraian di atas maka hipotesis ke dua dalam penelitian ini adalah :

H₂ : Tingkat pemahaman berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan

3. Hubungan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak

Menurut Boediono (1996) kesadaran wajib pajak berkonsekuensi logis untuk para wajib pajak agar mereka rela memberikan kontribusi dana untuk pelaksanaan fungsi perpajakan. Lerche (1980) juga mengemukakan bahwa

kesadaran perpajakan seringkali menjadi kendala dalam masalah pengumpulan pajak dari masyarakat.

Penelitian Karsimiati (2009) menguji pengaruh pelayanan fiskus, sanksi denda dan kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan di Kecamatan Gabus-Pati, hasilnya menunjukkan pelayanan fiskus dan kesadaran perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sanksi denda berpengaruh negatif dan tidak signifikan. Sedangkan uji secara simultan bahwa variabel independen berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

Kepatuhan merupakan perwujudan sikap manusia yang timbul karena adanya interaksi manusia dengan objek tertentu. Kesadaran wajib pajak akan perpajakan amatlah diperlukan guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak yang memiliki kesadaran yang tinggi akan melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku. Sedangkan wajib pajak yang memiliki kesadaran yang rendah akan cenderung untuk tidak melaksanakan kewajiban perpajakannya atau melanggar peraturan perpajakan yang berlaku. Sehingga diduga kesadaran wajib pajak mempunyai pengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan. Berdasarkan uraian di atas untuk hipotesis ke tiga dalam penelitian ini yaitu :

H₃ : Kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan

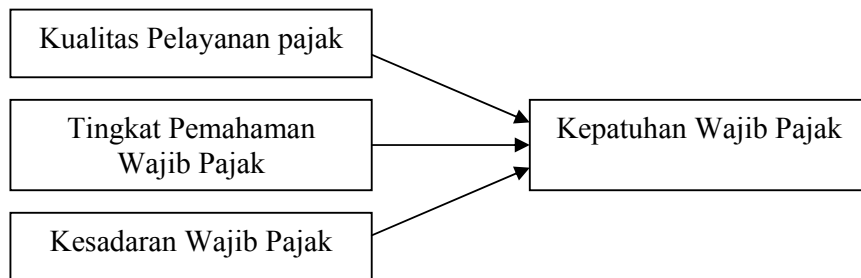
D. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual ini dimaksud untuk menjelaskan, mengungkapkan, menggambarkan permasalahan yang akan diteliti berpijak pada kajian teori serta menunjukkan keterkaitan antara variabel yang akan diteliti. Penelitian ini akan mencoba menganalisis dan mengetahui hubungan kepatuhan wajib pajak sebagai variabel dependen, kualitas pelayanan pajak, tingkat pemahaman wajib pajak dan kesadaran wajib pajak sebagai variabel independent.

Pemerintah sangat mengharapkan agar wajib pajak menjadi patuh, karena wajib pajak yang patuh diharapkan dapat meningkatkan penerimaan dari pajak dan menyusutkan pembangunan. Wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku serta tidak memiliki tunggakan dan keterlambatan penyeteroran pajak. Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya : kualitas pelayanan, tingkat pemahaman dan kesadaran wajib pajak. Kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak tergantung bagaimana petugas pajak memberikan mutu pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak. Dengan memberikan pelayanan yang berkualitas maka wajib pajak akan senang dalam membayar pajak dan meningkatkan kepatuhannya dalam membayar pajak.

Tingkat pemahaman adalah proses berjalannya pengetahuan seseorang dan sejauh mana ia dapat mengerti dengan benar akan sesuatu hal. Dengan tingkat pemahaman yang baik seseorang akan melaksanakan sesuatu dengan baik pula.

Tingkat pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak, semakin tinggi tingkat pengetahuan dan pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, maka semakin tinggi kemungkinan wajib pajak untuk mematuhi peraturan tersebut. Kesadaran wajib pajak akan perpajakan adalah rasa yang timbul dari dalam diri wajib pajak atas kewajibannya membayar pajak dengan ikhlas tanpa adanya unsur paksaan. Kesadaran wajib pajak akan perpajakan amatlah diperlukan guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak yang memiliki kesadaran yang tinggi akan melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku. Untuk lebih jelasnya pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen dapat dilihat pada gambar kerangka konseptual berikut :



Gambar 1. Kerangka Konseptual

BAB III

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Penelitian ini bertujuan untuk melihat sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan pajak, tingkat pemahaman dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hasil temuan penelitian dan pengujian hipotesis yang telah diajukan dapat disimpulkan bahwa:

1. Kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Tingkat pemahaman berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak
3. Kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak

B. Keterbatasan

Penelitian ini masih memiliki keterbatasan, yaitu kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Lubuk Kilangan merupakan yang terendah di Kota Padang, namun pada jawaban responden mereka telah patuh dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak bumi dan bangunan. Dari analisis penulis, hal ini karena sebagian besar sampel yang diambil yang dijadikan responden dalam penelitian ini merupakan wajib pajak yang patuh.

C. Saran

1. Diperlukan adanya tingkat pemahaman dan kesadaran dari diri wajib pajak serta petugas pajak perlu memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikannya kepada wajib pajak, sehingga dengan begitu akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya
2. Petugas pajak harus lebih aktif dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban membayar PBB nya.
3. Untuk penelitian selanjutnya dalam meneliti rendahnya kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Lubuk Kilangan dalam pemilihan sampel yang akan dijadikan responden disarankan memilih Wajib Pajak yang belum membayar atau menunggak membayar PBB nya.

DAFTAR PUSTAKA

- Andriani, Desi. 2009. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Dumai. *Skripsi* : FE UNAND
- Arikunto, Suharmi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : PT. Rieneka Cipta
- Boediono, B. 1996. *Perpajakan Indonesia*. Jilid I. Jakarta : Kawula Indonesia.
- Devano, Sony dan Rahayu. 2006. *Perpajakan, konsep, teori dan isu*. Jakarta : Kencana
- Franklin, Bernama. 2008. Pengaruh Tingkat Pemahaman, Pengalaman, Penghasilan, Administrasi Perpajakan, Kompensasi Pajak, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar PBB di Kecamatan Padang Barat. *Skripsi* : FE UNP
- Ikafitri, Dina Yunia. 2009. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Administrasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Padang. *Skripsi* : FE UNP
- Karsimiati. 2009. Pengaruh Pelayanan Fiskus, Sanksi Denda dan Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Gabus-Pati. *Skripsi* : FE UNISBANK
- Kurniawan, Dedi. 2009. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Skripsi* : FE UNAND
- Kurniawan, Dhani. 2006. Pengaruh Sosialisasi Pajak Bumi dan Bangunan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kabupaten Kudus. *Skripsi* : FIS UNNES
- Lerche, Dietrich. 1980. *Efficiency of Taxation in Indonesia*. *BIES*. Vol 16 No. 1, hal 34-35
- Mardiasmo. 2003. *Perpajakan*. Yogyakarta : Andi Offset
- Menika, Resfianis. 2009. Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak PPh Badan dalam Memenuhi Kewajiban Pajaknya. *Skripsi* : FE UNP
- Nugroho, Agus. 2006. Pengaruh Sikap Wajib Pajak pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib