

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori

2.1.1. Manajemen SDM Sektor Publik Pengelolaan Pajak

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) Menurut Henry Simamora, (2006) juga menyangkut desain dan implementasi sistem perencanaan, penyusunan karyawan, pengembangan karyawan, pengelolaan karier, evaluasi kerja, kompensasi karyawan dan hubungan ketenagakerjaan yang baik. Manajemen sumber daya manusia melibatkan semua keputusan dan praktek manajemen yang mempengaruhi secara langsung sumber daya manusianya.

Menurut Hasibuan,(2008:10) MSDM adalah suatu bidang manajemen yang khusus mempelajari hubungan dan peranan manusia dalam organisasi perusahaan. Unsur MSDM adalah manusia yang merupakan tenaga kerja perusahaan. Dengan demikian, fokus yang dipelajari dalam MSDM ini hanyalah masalah yang berhubungan dengan tenaga kerja manusia saja.

Menurut Gary Dessler (2006) Mengemukakan manajemen sumber daya manusia adalah proses memperoleh melatih, menilai dan memberikan kompensasi kepada karyawan,memperhatikan hubungan kerja mereka, kesehatan, keamanan dan masalah keadilan.

Dengan kata lain manajemen merupakan suatu ilmu atau cara bagaimana mengatur hubungan dan peranan sumber daya (tenaga kerja) yang dimiliki oleh individu secara efisien dan efektif serta dapat digunakan secara maksimal

sehingga tercapai tujuan (goal) bersama perusahaan, karyawan dan masyarakat menjadi maksimal. MSDM didasari pada suatu konsep bahwa setiap karyawan adalah manusia bukan mesin dan bukan semata sumber daya bisnis. Kajian MSDM menggabungkan beberapa bidang ilmu seperti psikologi, sosiologi dan lain-lain.

Pengelolaan SDM pengelola Pajak di pemerintahan seharusnya dapat bekerja maksimal. Secara normatif semakin besar jumlahnya, pegawai pemerintahan seharusnya mampu memberikan pelayanan yang lebih baik bagi masyarakat. Dengan jumlah yang sangat besar, pegawai pemerintahan harus pula dapat memposisikan diri secara lebih dekat lagi dengan (kepentingan) masyarakat. Namun demikian realitas menunjukkan bahwa meskipun jumlahnya besar, ternyata kualitas pegawai pemerintahan berada pada tingkat yang rendah dan pada akhirnya mempengaruhi level efektifitas pemerintahan.

Melihat upaya hukum pemerintah dengan menerbitkan sejumlah UU dan PP di bidang kepegawaian, tampaknya sudah cukup kuat bagi birokrasi untuk mengatur perilaku dan kinerja SDM aparatur. Namun demikian harus tetap diingat, bahwa sekadar pendekatan legal-formal tidaklah cukup komprehensif untuk mampu membentuk perilaku PNS yang disiplin, produktif, dan berkinerja tinggi. Oleh karena itu, pendekatan nonlegal-formal atau *multi-perspectives approach* harus dikedepankan dalam mengatur MSDM sektor publik untuk birokrasi di Indonesia. Sebagai negara hukum, aspek legal-formal memang menjadi dasar bagi birokrasi untuk mengatur dirinya termasuk dalam masalah SDM. Aspek hukum inilah yang menjadi penanda khas MSDM

sektor publik jika dibandingkan dengan MSDM sektor privat. Akan tetapi, pendekatan legal-formal dalam MSDM sektor publik perlu diperkuat dengan aspek-aspek lainnya, terutama berkaitan dengan aspek politik, ekonomi, sosial, budaya, dan aspek lainnya. Dalam konteks yang demikian inilah, model hipotetis MSDM sektor publik yang melibatkan berbagai perspektif dapat dikonstruksikan, Yusuf (2012).

Dalam pengelolaan MSDM pemerintah dalam pengelolaan pajak Menurut Figen Cakar *et al* (2003) harus dikembangkan model MSDM alternatif yang bersifat komprehensif yakni model MSDM berdasarkan model bisnis (*HRM business process model*). *HRM business process model* yang diusulkan Figen Cakar dan kawan-kawan tersebut terdiri dari 3 (tiga) komponen strategi yaitu (1) perumusan strategi MSDM; (2) implementasi strategi MSDM; dan (3) pemantauan dampak atas hasil yang dicapai organisasi (*business results*).

Menurut Figen Cakar dan kawan-kawan masing-masing komponen tersebut dapat dijelaskan berikut.

1. *Perumusan strategi MSDM*. Sub-proses ini dilakukan untuk merumuskan suatu strategi MSDM secara terpadu, digunakan strategi dan tujuan organisasi serta berbagai proses utama dalam organisasi. Perumusan strategi MSDM terpadu dilakukan dengan menetapkan tujuan dan sasaran, menghitung dan menetapkan kapabilitas (*establishing current capabilities*), melakukan negosiasi kecukupan anggaran untuk mengimplementasikan perencanaan secara realistis dan menetapkan kebijakan SDM. Dalam tahapan perumusan strategi MSDM ini ditentukan batas-batas tentang: (a)

objective activity, yakni melakukan interpretasi terhadap strategi dan tujuan organisasi serta berbagai proses kegiatan utama dalam organisasi dikaitkan dengan kebutuhan dan tujuan MSDM; (b) *establish current capability activity*, yakni menentukan kapabilitas SDM yang ada dalam organisasi dikaitkan dengan berbagai proses utama dalam organisasi untuk mencapai berbagai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan; (c) *plan activity*, yakni mengembangkan suatu rencana, termasuk di dalamnya anggaran; (d) *negotiate budget activity*, yakni menggunakan perencanaan untuk melakukan negosiasi dalam rangka memperoleh anggaran yang memadai yang dapat diyakini sebagai instrumen meraih keberhasilan implementasi strategi MSDM; (e) *set HR policies activity*, yakni menentukan jenis-jenis kompensasi, metode *staffing*, metode penilaian kinerja, membentuk skema pelatihan dan pengembangan, serta menciptakan situasi dan kondisi kerja yang kondusif dan relevan dengan kebutuhan implementasi strategi.

2. *Implementasi Strategi MSDM*. Sub-proses implementasi strategi MSDM dilakukan dengan pengendalian terhadap perencanaan SDM, pemantauan atau monitoring, utilisasi, rekrutmen, penilaian dan pemilihan *the right people* dalam rangka mengembangkan (*to develop*), melatih (*to train*), dan mendidik (*to educate*) SDM. Kesemuanya itu juga dilakukan dengan mengelola kinerja SDM melalui *performance review* dan *appraisal*. Implementasi strategi akan menghasilkan *redployment* SDM yang meliputi: (a) *control HR*, yakni memastikan bahwa SDM sudah terencana, terlaksana dan terpantau secara tepat dan benar dalam kaitannya dengan

tujuan dan sasaran yang diinginkan organisasi; (b) *recruit activity*, yakni perhatian terhadap posisi SDM yang *in line* dengan kebutuhan organisasi baik berasal dari sumber dalam maupun luar untuk memperoleh SDM yang tepat; (c) *train, educate, develop*, yakni kegiatan yang diarahkan untuk melakukan *upgrading* kapabilitas bagi semua SDM yang ada sesuai dengan kebutuhan organisasi; (d) *manage HR performance*, yakni kegiatan yang diarahkan untuk menentukan berbagai target individual, pemantauan terhadap kemajuan dan perkembangan berdasarkan target yang telah ditentukan serta melakukan identifikasi tentang kebutuhan pelatihan, pengembangan, dan pendidikan sebagai respon atas hasil penilaian kinerja sebelum menentukan tindakan baik dalam bentuk *reward* maupun *discipline action*; (e) *manage redeployment*, yakni kegiatan untuk mengidentifikasi defisiensi posisi pekerjaan yang tidak dapat diatasi (*rectified*) baik melalui pelatihan, pengembangan ataupun pendidikan yang diarahkan pada *redemption* bagi pemegang pekerjaan/jabatan baik di dalam maupun di luar organisasi; (f) *negotiation for working conditions*, yakni kegiatan yang diarahkan untuk memenuhi kebutuhan SDM dan pencapaian tujuan organisasi.

3. Pemantauan dampak atas hasil organisasi. Sub-proses ini dilakukan untuk memantau dampak proses MSDM terhadap kinerja organisasi melalui monitoring kontribusi MSDM terhadap pencapaian strategi dan tujuan organisasi serta berbagai proses utama lainnya. Sub-proses ini dilakukan secara rinci dengan: (a) *monitor impact on business strategy*, yakni

pemantauan dampak strategi SDM terhadap strategi serta kinerja organisasi; (b) *monitor impact on people satisfaction*, yakni kegiatan yang dimasukkan untuk menentukan tingkat kepuasan SDM; (c) *monitor impact on manage process*, yakni kegiatan yang berkaitan dengan monitoring kadar strategi MSDM dan implementasinya sehingga dapat memenuhi semua kebutuhan dalam pengelolaan proses kegiatan; (d) *monitor impact on operate process*, yakni kegiatan berkaitan dengan monitoring kadar kualitas strategi MSDM dan implementasinya dapat memenuhi semua kebutuhan proses kegiatan (*operate processes*) yang terdiri dari *get order*, *develop product*, *fulfil order*, dan *support product*; (e) *monitor impact on support process*, yakni kegiatan yang berkaitan dengan monitoring kadar kualitas strategi MSDM dan implementasinya sehingga dapat memenuhi semua kebutuhan proses pendukung (*support processes*) yang terdiri dari keuangan dan Teknologi Informasi (TI) yang dapat mendukung berjalannya fungsi proses.

Model yang ditawarkan Figen Cakar dan kawan-kawan tersebut tentu dapat dikembangkan sesuai konteks dan kebutuhan. Model MSDM berdasar konteks tersebut dapat dibangun dengan memanfaatkan semua informasi yang tersaji dalam berbagai literatur serta selanjutnya dapat terus dikembangkan dengan melibatkan para ahli dan praktisi, Yusuf (2012).

2.1.2. Pengertian PBB (Pajak Bumi Dan Bangunan)

Pengertian PBB menurut UU PBB adalah iuran yang dikenakan terhadap pemilik, pemegang kekuasaan, penyewa dan yang memperoleh manfaat dari bumi

dan atau bangunan. Pengertian Bumi disini adalah termasuk permukaan bumi dan tubuh bumi yang ada dibawahnya. Bumi menunjuk pada permukaan bumi meliputi tanah dan perairan pedalaman serta laut wilayah Indonesia. Bangunan adalah konstruksi teknik yang ditanam atau diletakan secara tetap pada tanah dan atau perairan dan digunakan sebagai tempat tinggal atau tempat berusaha.

Dari peranan diatas, dapat disimpulkan bahwa pengertian PBB adalah iuran yang dikenakan terhadap orang atau badan yang secara nyata mempunyai hak, memiliki, menguasai dan memperoleh manfaat dari bumi dan bangunan. Namun berdasarkan UU No. 28/2009 tentang pajak daerah dan retribusi daerah yang baru, bahwa selama ini PBB merupakan pajak pusat, namun hampir seluruh penerimaannya diserahkan kepada daerah. Untuk meningkatkan akuntabilitas pengelolaan keuangan daerah, khusus PBB sektor perdesaan dan perkotaan dialihkan menjadi pajak daerah. Sedangkan PBB sektor perkebunan, perhutanan, dan pertambangan masih merupakan pajak pusat. Dengan dijadikannya PBB Perdesaan dan Perkotaan (PBBP2) menjadi pajak daerah, maka penerimaan jenis pajak ini akan diperhitungkan sebagai pendapatan asli daerah (PAD).

2.1.2.1.Objek PBB

Berdasarkan Pasal 2 Ayat (1) UU PBB, yang menjadi Objek PBB adalah bumi dan atau bangunan, permukaan bumi, tanah (perairan) dan tubuh bumi yang ada dibawahnya. Sedangkan bangunan yang juga dijadikan objek PBB adalah konstruksi teknik yang ditanam atau diletakan secara tetap pada tanah dan atau perairan. Selanjutnya penjelasan dari Pasal 1 Angka (2) UU PBB, menguraikan lebih lanjut mengenai pengertian bangunan yang menjadi objek PBB adalah:

- a. Jalan lingkungan yang terletak dalam suatu kompleks suatu bangunan seperti hotel, pabrik, dan emplasemennya, dan lain-lain yang merupakan satu kesatuan dengan kompleks bangunan tersebut;
- b. Jalan TOL;
- c. Kolam renang;
- d. Pagar mewah;
- e. Tempat olahraga;
- f. Galangan kapal/Dermaga;
- g. Taman mewah;
- h. Tempat penampungan/kilang minyak, air dan gas, pipa minyak;
- i. Menara

Dalam rangka memberikan manfaat kepada pemerintahan atau berupaya dalam pelaksanaan pemungutan PBB secara adil maka undang-undang memberikan kewenangan kepada Menteri Keuangan untuk mengatur tentang klasifikasi objek pajak. yang dimaksud dengan klasifikasi objek bumi dan bangunan adalah pengelompokan bumi dan bangunan menurut nilai jualnya dan digunakan sebagai pedoman serta untuk memudahkan penititungan pajak terhutang.

Menurut Mardiasmo (2011) dalam menentukan klasifikasi bumi dan bangunan, Menteri Keuangan harus memperhatikan faktor-faktor sebagai berikut:

- a. Bumi/tanah:
 - 1) Letak;
 - 2) Peruntukan;

- 3) Pemanfaatan;
 - 4) Kondisi lingkungan;
- b. Bangunan:
- 1) Bahan yang digunakan;
 - 2) Rekayasa;
 - 3) Letak;
 - 4) Kondisi lingkungan dan lain-lain;

Objek PBB yang tidak dikenakan PBB pasal 3 UU PBB yaitu objek pajak yang:

- a. Digunakan semata-mata untuk melayani kepentingan umum yang tidak dimaksudkan untuk memperoleh keuntungan.
- b. Digunakan untuk kuburan, peninggalan purbakala, atau yang sejenis dengan itu.
- c. Merupakan hutan lindung, hutan suaka alam, hutan wisata, taman nasional, tanah penggembalaan yang dikuasai oleh desa, dan tanah negara yang belum dibebani oleh suatu hak.
- d. Digunakan oleh perwakilan diplomatik, konsultan berdasarkan asas perlakuan timbal balik.
- e. Digunakan oleh badan atau perwakilan organisasi internasional yang ditentukan oleh menteri keuangan.
- f. Objek pajak digunakan untuk penyelenggaraan pemerintahan.
- g. Besarnya Nilai Jual Objek Pajak Tidak Kena Pajak (NJOPTKP) ditetapkan paling besar Rp.12.000.000 (dua belas juta rupiah) untuk setiap Wajib pajak.

2.1.2.2.Subjek PBB

Subjek PBB menurut Pasal 4 UU PBB adalah orang atau badan yang secara nyata mempunyai suatu hak atas bumi, dan atau memperoleh manfaat atas bumi, dan atau memiliki, menguasai, dan atau memperoleh manfaat atas bangunan. Selanjutnya dapat dirinci, bahwa yang dimaksud subjek pajak sebagaimana dimaksudkan diatas adalah terdiri dan orang atau badan yang:

- a. Memiliki atau mempunyai hak atas bumi dan atau bangunan:
 1. Memiliki atau mempunyai hak atas bumi (tanah) saja
 2. Memiliki atau mempunyai hak atas bangunan saja
 3. Memiliki atau mempunyai hak atas bumi (tanah dan bangunan).
- b. Menguasai bumi dan atau bangunan:
 1. Menguasai bumi (tanah) saja
 2. Menguasai bangunan saja
 3. Menguasai bumi (tanah) dan bangunan.
- c. Memperoleh manfaat atas bumi dan atau bangunan:
 1. Memperoleh manfaat atas bumi (tanah) saja
 2. Memperoleh manfaat atas bangunan saja
 3. Memperoleh manfaat atas bumi (tanah) dan bangunan

Berdasarkan rincian diatas, dapat disimpulkan bahwa subjek PBB adalah:

- a. Pemilik;
- b. Pemegang kekuasaan;
- c. Penyewa atau sebagainya.

Subjek pajak sebagaimana diuraikan diatas, adalah pihak yang

berkewajiban mendapatkan objek pajak dan membayar PBB, dalam hal ini disebut wajib pajak. Terhadap objek pajak yang belum jelas wajib pajaknya, UUPBB memberikan wewenang pada Ditjen pajak untuk menetapkan subjek pajak sebagai wajib pajak. UUPBB memberikan hak kepada subjek pajak yang telah ditetapkan sebagai wajib pajak untuk dapat memberikan keterangan secara tertulis kepada Ditjen pajak bahwa ia bukan wajib pajak terhadap objek pajak dimaksud. Atas keberatan tersebut dalam waktu sebulan sejak diterimanya surat keterangan ini Ditjen pajak akan mengeluarkan surat keputusan disertai dengan alasan-alasannya. (Pasal 4 UUPBB).

2.1.3. Ketaatan membayar Pajak

2.1.3.1. Pengertian kepatuhan membayar pajak

Kamus umum bahasa Indonesia (1995:1013) dalam Devano dan Rahayu (2006:110) istilah kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Dalam perpajakan kita dapat memberi pengertian bahwa kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan, tunduk dan patuh serta melaksanakan ketentuan perpajakan. Jadi, wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Kepatuhan wajib pajak dikemukakan oleh Norman D Nowak (Moh. Zain, 2004 dalam Devano dan Rahayu, 2006:110) sebagai suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan, tercermin dalam situasi dimana wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami semua

ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas, menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar, membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya.

Nurmantu (2003:148) mengatakan bahwa kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Sedangkan Nurbani dan Syamsiati (2005:194) dalam wulandari (2007:41) mencoba mendefinisikan kepatuhan membayar pajak yaitu masalah pola pikir atau paradigma yang mempengaruhi kemampuan si pembayar pajak dan dalam hal tidak dapat berubah begitu saja, terkecuali apabila pemerintah mengadakan program yang luas dan berkesinambungan akan manfaat pajak.

2.1.3.2. Kriteria Kepatuhan Wajib Pajak

Merujuk pada kriteria wajib pajak patuh menurut keputusan Menteri Keuangan No.544/KMK.04/2000 bahwa kriteria kepatuhan wajib pajak adalah:

- a. Tepat waktu dalam menyampaikan SPT untuk semua jenis pajak dalam 2 tahun terakhir.
- b. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
- c. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 tahun terakhir.
- d. Dalam 2 tahun terakhir menyelenggarakan pembukuan dan dalam hal terhadap wajib pajak pernah dilakukan pemeriksaan koreksi pada

pemeriksaan yang terakhir untuk masing-masing jenis pajak yang terutang paling banyak 5%.

- e. Wajib pajak yang laporan keuangannya untuk 2 tahun terakhir diaudit oleh akuntan publik dengan pendapat wajar tanpa pengecualian atau pendapat dengan pengecualian sepanjang tidak mempengaruhi laba/rugi fiskal.

Kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan dapat dilihat dari sikap dan perilaku yang diperlihatkannya yang meliputi:

1. Kesadaran

Kesadaran berasal dari kata sadar yang berarti yakin, merasa, tahu dan mengerti. Sedangkan kesadaran yaitu keadaan mengerti atau yang dirasakan, dialami seseorang. Kesadaran yang dimaksud di sini adalah wajib pajak selalu berusaha membayar pajak setiap tahun dengan sukarela yakin bahwa pajak berguna bagi pembangunan sehingga dengan kesadaran yang dimiliki oleh wajib pajak maka pembangunan juga akan berjalan lancar.

2. Kelancaran

Lancar berarti cepat, tidak tersendak-sendak, berlangsung terus tidak berhenti (Notosudirjo, 1990:175). Sedangkan kelancaran yaitu keadaan lancarnya sesuatu. Kelancaran yang dimaksud di sini adalah wajib pajak selalu berusaha untuk membayar pajak setiap tahun, sehingga dengan lancarnya dana yang berasal dari pajak ini maka pembangunan juga akan berjalan dengan lancar.

3. Ketepatan Waktu

Setelah wajib pajak menerima SPPT (Surat Pemberitahuan Pajak Terutang) wajib pajak harus membayar hutang pajaknya dalam waktu enam bulan terhitung sejak saat diterima SPPT oleh wajib pajak. Apabila wajib pajak terlambat membayar pajak terutang maka wajib pajak akan dikenakan denda administrasi sebesar 2% perbulan. Mengingat pentingnya peranan pajak bagi pelaksanaan pembangunan, maka sudah selayaknya wajib pajak dalam membayar pajak seharusnya tepat waktu karena apabila membayar pajak melewati batas waktu pembayaran maka akan menghambat pembangunan.

4. Ketaatan

Taat berarti patuh pada perintah (Notosudirjo, 1990:288) sedangkan ketaatan adalah sifat taat terhadap sesuatu. Ketaatan dalam hal ini adalah sikap yang diperlihatkan oleh wajib pajak untuk selalu berusaha mentaati segala peraturan perundang-undangan perpajakan dengan memenuhi kewajiban perpajakannya untuk membayar Pajak Bumi dan Bangunan.

2.1.3.3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak

Menurut Devano dan Rahayu (2006:112) kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu :

1. Kondisi sistem administrasi perpajakan

Administrasi perpajakan di Indonesia masih perlu diperbaiki,

dengan perbaikan diharapkan wajib pajak akan lebih termotivasi dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

2. Pelayanan kepada wajib pajak

Administrasi baik tentunya karena instansi pajak, sumber daya aparat pajak, dan prosedur perpajakannya baik. Dengan kondisi tersebut maka usaha memberikan pelayanan bagi wajib pajak akan lebih baik, lebih cepat, dan menyenangkan wajib pajak. Dampaknya akan tampak pada kerelaan wajib pajak untuk membayar pajak.

3. Penegakan hukum perpajakan

Wajib pajak akan patuh karena mereka berfikir adanya sanksi berat akibat tindakan ilegal dalam usahanya menyelundupkan pajak.

4. Pemeriksaan pajak

Tindakan pemberian sanksi terjadi jika wajib pajak terdeteksi melalui aktivitas pemeriksaan oleh aparat pajak yang berkompeten dan memiliki integritas tinggi, melakukan tindakan *tax evasion*.

5. Tarif pajak.

Penurunan tarif pajak juga akan mempengaruhi motivasi wajib pajak membayar pajak. Dengan tarif pajak yang rendah otomatis pajak yang dibayar pun tidak banyak.

Menurut Djoko Slamet Surjoputro dan Junaedi Eko Widodo dalam Kusumawati (2006:39), pada hakekatnya kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh kondisi sistem administrasi perpajakan yang meliputi *tax service* dan *tax enforcement*. Sedangkan langkah-langkah perbaikan administrasi diharapkan

dapat mendorong kepatuhan wajib pajak yaitu melalui dua cara yaitu :

1. Wajib pajak patuh karena mendapatkan pelayanan yang baik, cepat dan menyenangkan serta pajak yang mereka bayar akan bermanfaat bagi pembangunan bangsa.
2. Wajib pajak akan patuh karena mereka berpikir bahwa mereka akan mendapat sanksi berat akibat pajak yang tidak mereka laporkan terdeteksi sistem informasi dan administrasi perpajakan serta kemampuan *crosschecking* informasi dengan instansi lain.

Kepatuhan membayar pajak adalah masalah pola pikir yang mempengaruhi kemauan si pembayar pajak untuk memenuhi dan melaksanakan kewajiban perpajakannya. Menurut Apollo (2005) dalam Wulandari (2007:4) kepatuhan membayar pajak timbul karena berbagai faktor yaitu:

1. Pendidikan dan pengetahuan perpajakan.
2. Sistem perpajakan.
3. Penyuluhan dan informasi perpajakan.
4. Letak geografis.
5. Kinerja aparat pajak.
6. Penegakan hukum serta.
7. Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada WP.

2.1.4. Pelayanan Pajak

Menurut Boediono (2003:60) pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan.

Menurut Djoko Slamet Surjoputro dan Junaedi Eko Widodo dalam Kusumawati (2006:39), pada hakekatnya kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh kondisi sistem administrasi perpajakan dimana salah satunya meliputi pelayanan pajak (*tax service*). Pelayanan yang baik kepada wajib pajak dilaksanakan agar wajib pajak dapat menjalankan kewajibannya dengan mudah. Wajib pajak patuh karena mendapatkan pelayanan yang baik, cepat dan menyenangkan serta pajak yang mereka bayar akan bermanfaat bagi pembangunan bangsa.

Menurut Boediono (2003:61) pelayanan terkait dengan tugas aparatur pemerintah disebut pelayanan umum. Ada hubungan timbal balik antara kepatuhan membayar pajak dengan kinerja pemerintah, terutama yang menyangkut jasa pelayanan publik yang berkaitan langsung dengan kepentingan masyarakat. Kepatuhan masyarakat untuk membayar pajak dapat ditingkatkan apabila seluruh aparat pemerintah meningkatkan dan memperbaiki mutu pelayanannya. Dalam hal pelayanan umum yang prima berarti pelayanannya bermutu maka pelayanan umum harus dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat:

Sederhana, bahwa pelayanan itu tidak menyulitkan, prosedurnya mudah, tidak berbelit-belit, cepat, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.

Terbuka, yaitu aparatur yang bertugas melayani pelanggan harus memberikan penjelasan yang sejujur-jujurnya, apa adanya dalam peraturan dan norma, tidak menakut-nakuti dan tidak mengharapkan imbalan atas pelayanan yang diberikan.

1. Lancar, yaitu adanya prosedur yang tidak berbelit-belit dan memberikan pelayanan dengan ikhlas.
2. Tepat, yang dimaksud tepat adalah tepat sasaran atau persis dalam arti tidak lebih dan tidak kurang atau tepat waktu, atau tepat jawabannya, tepat dalam memenuhi janji dan seterusnya.
3. Lengkap, dapat diartikan tersedia apa yang diperlukan pelanggan.
4. Wajar, pelayanan yang wajar artinya tidak ditambah-tambah menjadi pelayanan yang bergaya mewah sehingga memberatkan pelanggan.
5. Terjangkau, artinya harga dari pelayanan tersebut dapat dijangkau oleh pelanggan.

Menurut Boediono (2003:72) jenis-jenis pelayanan di bidang Pajak Bumi dan Bangunan adalah :

1. Pendaftaran objek pajak
2. Mutasi objek / subjek pajak
3. Pembatalan SPPT / SKP / STP
4. Pembuatan salinan SPPT
5. Keberatan atas penunjukkan sebagai subjek pajak
6. Keberatan atas ketentuan pajak terutang
7. Restitusi dan kompensasi
8. Pengurangan dan penghapusan atas denda administrasi
9. Penetapan kembali jatuh tempo pembayaran
10. Penundaan tanggal pengembalian
11. Pemberian informasi yang berhubungan dengan pajak

Pelayanan pajak yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pelayanan PBB yang meliputi pelayanan pembayaran, pelayanan keberatan dan pengurangan serta pelayanan penyampaian informasi yang diberikan oleh petugas yang menangani PBB kepada WP PBB.

2.1.5. Pendapatan Wajib Pajak

Dalam pemungutan pajak perlu memperhatikan kemampuan wajib pajak dalam membayar pajak, kemampuan membayar itu sendiri dipengaruhi oleh tingkat pendapatan, oleh karena itu pajak harus dipungut pada saat yang tepat, yaitu pada saat wajib pajak mempunyai uang. Soemitro, (2012).

Pendapatan menurut Lumbatoruan (2011) adalah tanggungan jumlah uang atau nilai yang selama tahun takwim diperoleh seseorang dari:

1. Usaha dan tenaga,
2. Barang tak bergerak,
3. Harta bergerak,
4. Hak atas pembayaran berkala dan,
5. Tambahan harta yang ternyata dalam tahun takwin kecuali jika hal sebaliknya dibuktikan oleh wajib pajak.

Menurut Gilarso (2012) jenis pendapatan yang diperoleh seseorang dikategorikan menjadi :

1. Pendapatan pokok yaitu pendapatan yang diperoleh dari upah sebagai kerja pokok.
2. Pendapatan tambahan yaitu pendapatan yang diperoleh dari luar pendapatan

pokok.

3. Pendapatan lain-lain yaitu pendapatan yang diperoleh di luar pendapatan pokok dan tambahan.

Sedangkan sumber pendapatan keluarga berasal dari :

1. Pendapatan dari pekerjaan yaitu pendapatan yang diperoleh dari suatu pekerjaan misalnya guru, dokter, notaris, akuntan dan sebagainya.
2. Penghasilan dari modal yaitu pendapatan yang diperoleh dari harta yang dikerjakan sendiri.
3. Pendapatan dari kegiatan usaha yaitu pendapatan yang diperoleh dari hadiah, pembebasan utang.

Menurut Chariri (2011) faktor-faktor yang mempengaruhi pendapatan adalah :

1. Kegiatan menghasilkan dan menjual output,
2. Objek kegiatan yang berupa produk itu sendiri.

Menurut Chariri (2011) pendapatan dipengaruhi oleh :

1. Modal atau pendanaan (financing) yang mengakibatkan adanya tambahan dana,
2. Untung dari penjualan aktiva yang berupa produk perusahaan seperti aktiva tetap,
3. Hadiah, sumbangan atau temuan,
4. Penyerahan produk perusahaan berupa hasil penjualan produk atau penyerahan jasa.

Pendapatan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pendapatan bersih

yang diterima oleh wajib pajak dari pekerjaan pokok dan pekerjaan sampingan dengan perhitungan pendapatan satu bulan.

2.1.6. Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang (SPPT)

SPPT merupakan surat yang digunakan Direktorat Jenderal Pajak untuk memberitahukan besarnya pajak terhutang kepada Wajib Pajak (Erly Suandy, 2005). Selanjutnya variabel SPPT dapat diukur dengan indikator : Penetapan NJOP tanah dan bangunan, Penetapan luas tanah dan bangunan, Penetapan kelas tanah dan bangunan, Tanggal jatuh tempo yang tertera di SPPT, Tempat atau lokasi pembayaran pajak.

Dasar pengenaan PBB adalah berdasarkan NJOP (Nilai Jual Objek Pajak) dan NJOPTKP (Nilai Jual Objek Pajak Tidak Kena Pajak). Pengenaan pajak atas NJOP dapat melalui 3 pendekatan yaitu:

1. Pendekatan data pasar (*Market Data Approach*) yaitu menentukan nilai suatu objek dengan jalan membandingkan objek yang dinilai dengan objek yang sejenis yang telah diketahui nilai jualnya
2. Pendekatan biaya (*Cost Approach*) yaitu menentukan nilai suatu objek pajak dengan jalan menghitung seluruh biaya yang dikeluarkan untuk memperoleh objek tersebut
3. Pendekatan pendapatan (*Income Approach*) yaitu menentukan nilai suatu objek dengan jalan mengkapitalisasikan pendapatan bersih dari objek tersebut dengan tingkat kapitalisasi tertentu.

Penentuan NJOP/NJOPTKP mengacu pada Keputusan Menteri Keuangan

Republik Indonesia, namun setiap daerah Kabupaten/Kota diberi kewenangan untuk menentukan besar jumlahnya NJOP/NJOPTKP sebagai dasar pengenaan PBB dengan tetap mengacu pada Keputusan Menteri Keuangan.

Dasar penghitungan PBB didasarkan atas prosentase nilai NJOP yang telah dikurangi dengan NJOPTKP yang disebut juga sebagai NJKP (Nilai Jual Kena Pajak). Nilai prosentase NJKP berdasarkan PP No. 25 Tahun 2002 tentang Penetapan persentase NJKP untuk PBB adalah:

1. 40% untuk Objek pajak perkebunan, kehutanan dan objek pajak lainnya yang NJOPnya sama atau lebih besar dan Rp. 1.000.000.000 (satu milyar rupiah)
2. 20% untuk Objek pajak pertambangan dan objek pajak lainnya yang kurang dari Rp. 1.000.000.000 (satu milyar rupiah)

Tarif pajak yang dikenakan atas objek PBB adalah 0,5% dan nilai jual kena pajak (NJKP). Sehingga cara menghitung pajak bumi dan bangunan (PBB) bisa dirumuskan sebagai berikut:

$\text{PBB Tarif Pajak} \times \text{NJKP}$ $= 0,5\% \times \text{Nilai Prosentase NJKP} \times (\text{NJOP} - \text{NJOPTKP})$

2.1.7. Penyuluhan

Menurut Supratman (2003:101) pengetahuan adalah segala yang dapat diketahui manusia, hasil dari proses tindakan manusia berfikir dengan melibatkan seluruh keyakinan berupa kesadaran yang ingin diketahui.

Pengetahuan merupakan *causa prima* yang menggerakkan manusia dalam berfikir, merasa, bersikap dan bertindak laku (Supratman, 2003:126).

Sehingga tingkat pengetahuan mempengaruhi tingkah laku seseorang diantaranya sikap patuh.

Secara teoritik, untuk menumbuhkan sikap positif tentang sesuatu hal harus bermula dari adanya pengetahuan tentang sesuatu hal (Ancok, 1995). Di negara maju yang partisipasi rakyat sudah tinggi di dalam membayar pajak, upaya pemberian pengetahuan tentang pajak dilakukan dengan gencar baik melalui media massa, brosur, buku panduan, informasi telepon dan sarana lainnya. Informasi pajak yang disampaikan sedapat mungkin menghindari pelanggaran pajak dan bahasa hukum yang sulit dipahami oleh orang awam. Informasi yang diberikan tidaklah sekedar hal-hal yang menyangkut kewajiban membayar pajak dan cara pengisian SPT tapi juga memberikan penerangan kepada masyarakat tentang pentingnya pajak bagi pemerintah dan warga negara. (Simanjuntak, 2008:12)

Menurut Ancok (1990) dalam Simanjuntak (2008:12), tanpa adanya pengetahuan tentang pajak dan manfaatnya tidaklah mungkin orang akan tulus ikhlas membayar pajak. Upaya dalam memberikan penerangan tidak cukup hanya dengan ceramah dan pidato tetapi harus dicari cara yang dapat membuat orang selalu ingat dan bangga akan tugas membayar pajak.

Rendahnya pengetahuan perpajakan yang dimiliki wajib pajak menjadikan sikap proaktif pemerintah adalah mutlak adanya, sebab sampai saat ini masih banyak wajib pajak yang tidak mengetahui teknik-teknik perpajakan dan bagaimana melaksanakan kewajibannya itu secara mandiri, tanpa bantuan aparat pajak (Harahap, 2004 dalam Kusumawati, 2006:42).

Pengetahuan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah segala sesuatu yang diketahui dan dipahami wajib pajak berkenaan dengan pajak khususnya Pajak Bumi dan Bangunan.

Bertambahnya jumlah wajib pajak yang disebabkan oleh meningkatnya kepatuhan masyarakat merupakan wujud dari tingginya kesadaran hukum masyarakat (Soemitro, 1987:12). Lebih spesifik lagi dapat dikatakan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak sangat dipengaruhi oleh tinggi rendahnya tingkat pemahaman mereka terhadap ketentuan perpajakan. Pemahaman mengenai pajak merupakan suatu pengetahuan yang harus dimiliki oleh wajib pajak sehingga wajib pajak tahu dan mengerti arti pajak sebenarnya. Paham mengenai pajak berarti wajib pajak tahu dan mengerti bahwa pajak yang dipungut akan digunakan untuk pembangunan, sehingga diharapkan wajib pajak akan segera membayar setelah menerima SPPT.

Pengertian dari pengetahuan dan pemahaman perpajakan mengandung unsur-unsur sebagai berikut :

1. Adanya pemahaman wajib pajak tentang pengertian PBB, fungsi PBB, dan kegunaan PBB.
2. Memahami ketentuan dan peraturan mengenai PBB.

Vanesa dan Hari (2009) menguraikan beberapa bentuk kesadaran membayar pajak yang mendorong wajib pajak untuk membayar pajak. Terdapat tiga bentuk kesadaran utama terkait pembayaran 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. Pajak disadari digunakan untuk pembangunan negara guna meningkatkan kesejahteraan warga negara. 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 financial yang dapat mengakibatkan terhambatnya pembangunan negara.

Karakteristik wajib pajak yang dicerminkan oleh kondisi budaya, sosial, dan ekonomi akan dominan membentuk perilaku wajib pajak yang tergambar dalam tingkat kesadaran mereka dalam membayar pajak. Penyuluhan pajak yang dilakukan secara intensif dan kontinyu akan dapat meningkatkan pemahaman wajib pajak tentang kewajiban membayar pajak sebagai wujud kegotong royongan nasional dalam menghimpun dana untuk kepentingan pembiayaan pemerintahan dan pembangunan nasional (Suryadi 2006, dalam Hardiningsih dan Yulianawati, 2011).

2.1.8. Sanksi

Secara konseptual menurut Soerjono Soekanto (1986:3-4) inti dan arti penegakan hukum terletak pada kegiatan menyerasikan hubungan nilai-nilai yang terjabarkan didalam kaidah-kaidah yang menjadi pedoman bagi sikap tindak yang dianggap pantas, bertujuan untuk menciptakan, memelihara dan mempertahankan kedamaian.

IBFD (*International Bureau Of Fiscal Documentation*) mendefinisikan penegakan 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 menyampaikan SPT, pembukuan dan informasi lain yang relevan serta membayar pajak pada waktunya. (Nurmantu, 2003:159-160)

Penegakan hukum pajak bisa bersifat insentif atau *rewards* maupun *punishment*. *Rewards* misalnya diberikan kepada penunggak pajak yang kooperatif berupa penghapusan sanksi administratif, penjadwalan utang pajak dan lain-lain. Sedangkan *punishment* kepada wajib pajak yang membandel bisa berupa penagihan utang pajak seketika, pengumuman ke media massa, pencegahan ke luar negeri, lelang harta wajib pajak, ancaman bagi penggelap pajak dengan hukuman 6 tahun penjara ditambah denda sebesar 40%. (Wulandari, 2007:37)

Hukum atau undang-undang dibuat untuk dilaksanakan. Undang-undang tidak bisa lagi disebut hukum apabila tidak pernah dilaksanakan. Kaidah-kaidah atau aturan-aturan tersebut menuntut tindakan-tindakan yang harus dilakukan atau tidak dilakukan. Hukum tidak akan mempunyai arti apa-apa tanpa adanya pelaksanaan, konsekuensi selanjutnya diperlukan adanya sanksi dalam penegakannya karena hukum mempunyai hubungan yang sangat erat dengan sanksi. Menurut Soedarto (1990:9) sanksi dalam hukum publik merupakan alat utama untuk memaksa seseorang mematuhi ketentuan undang-undang. Untuk itu, sanksi hukum harus ditegakkan.

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti atau ditaati

atau dipatuhi. Atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (*preventif*) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. (Mardiasmo, 2002:39)

Dalam undang-undang perpajakan dikenal dua macam sanksi yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Sanksi administrasi merupakan pembayaran kerugian kepada negara, khususnya yang berupa bunga, kenaikan dan denda. Sedangkan sanksi pidana merupakan siksaan atau penderitaan.

Peraturan perundang-undangan perpajakan harus dapat memberikan jaminan hukum, baik untuk negara maupun warga negaranya, bagi fiskus dan juga bagi wajib pajak. Wajib pajak harus mendapat jaminan hukum untuk diperlakukan secara adil dengan berdasarkan pada prinsip-prinsip sistem perpajakan, WP harus pula mendapat jaminan hukum agar tidak diperlakukan secara semena-mena oleh fiskus. Sedangkan fiskus diberi jaminan oleh undang-undang perpajakan dalam hal yang menyangkut hak-hak fiskus dalam melakukan pengadministrasian pajak bagi wajib pajak, wewenang pemeriksaan pajak, wewenang penagihan pajak, wewenang penyitaan sampai dengan wewenang pelelangan.

Sanksi perpajakan merupakan pemberian sanksi bagi wajib pajak yang tidak memenuhi kewajibannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Sanksi perpajakan terdiri dari sanksi berupa bunga, sanksi berupa kenaikan, sanksi berupa denda dan sanksi pidana (Muqodim, 1999). Selanjutnya variabel sanksi dapat diukur dengan indikator:

1. Tanggapan Wajib Pajak terhadap sanksi perpajakan,

2. Pengenaan besar kecilnya sanksi sesuai dengan pelanggaran yang dilakukan,
3. Pengenaan sanksi yang tegas terhadap semua Wajib Pajak yang melakukan pelanggaran,
4. Denda yang diberikan tidak memberatkan Wajib Pajak,
5. Tidak adanya hukuman yang diberikan akibat melakukan pembayaran melebihi tanggal jatuh tempo.

Dari uraian di atas maka dapat disimpulkan bahwa dengan penegakan hukum pajak yang tegas dan konsisten maka diharapkan akan meningkatkan kepatuhan membayar Pajak Bumi dan Bangunan.

2.2. Hasil Penelitian Terdahulu

Penelitian tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan untuk membayar pajak wajib pajak bumi dan bangunan ada dalam tabel 2.1.

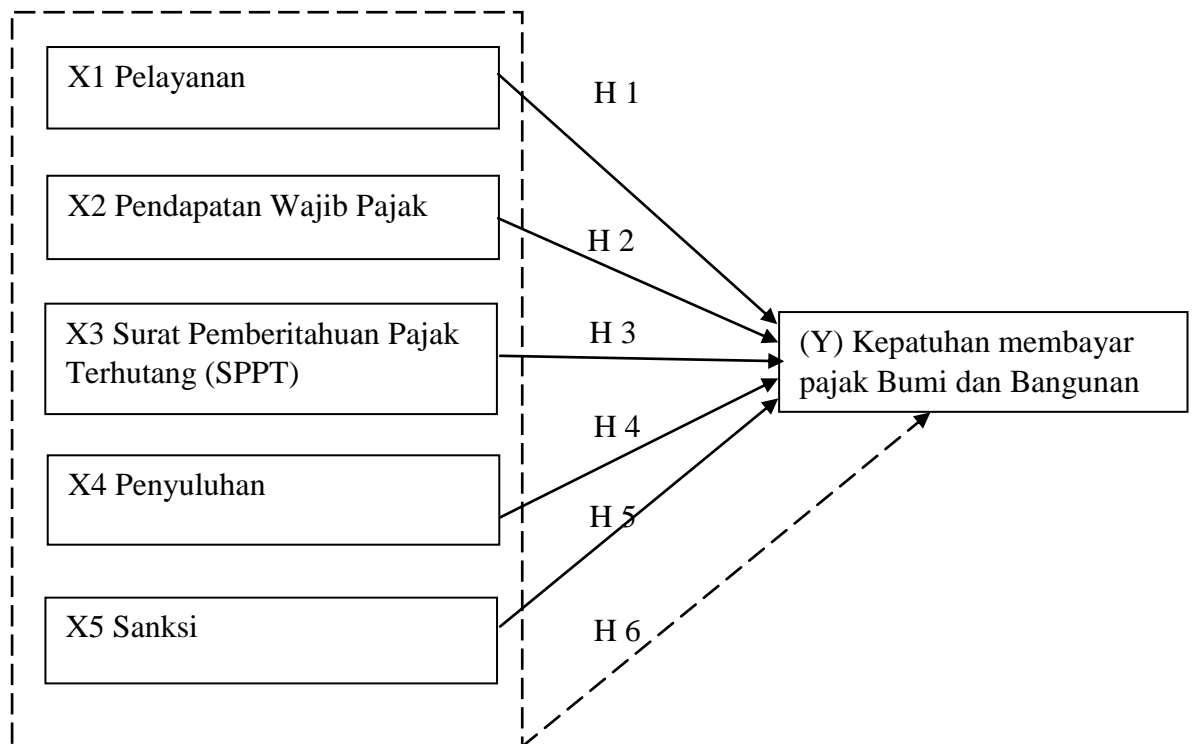
Tabel 2.1.
Penelitian Terdahulu

No.	Referensi	Variabel	Alat Analisis	Hasil Penelitian
1.	Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan (Studi Kasus pada Kecamatan Pekalongan Utara Kabupaten Pekalongan) Kessi Ronia. 2012.	pengetahuan Pajak, pelayanan Pajak dan kesadaran serta kepatuhan	Regresi linier berganda	Secara bersama-sama Pelayanan, Pendapatan, SPPT, Penyuluhan dan Sanksi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
2.	Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan. (Studi kasus pada wajib pajak PBB P2 Kecamatan Pesantren Kota Kediri) Christian Danang Prihartanto dan Devy Pusposari.	pengetahuan Pajak, pelayanan Pajak dan kesadaran serta kepatuhan	Regresi linier berganda	Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara SPPT, pengetahuan Pajak, pelayanan Pajak dan kesadaran Wajib Pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB-P2
3.	Pengaruh faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan (studi pada wajib pajak pbb-p2 Kecamatan Jombang Kabupaten Jombang) Johan Yusnidar Sunarti dan Arik Prasetya. 2015	SPPT (X1), Pengetahuan Wajib Pajak (X2), Kualitas Pelayanan (X3), Kesadaran Wajib Pajak (X4), Sanksi Perpajakan (X5) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Regresi linier berganda	Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel SPPT (X1), Pengetahuan Wajib Pajak (X2), Kualitas Pelayanan (X3), Kesadaran Wajib Pajak (X4), Sanksi Perpajakan (X5) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y).

Sumber: Kessi Ronia. 2012, Christian Danang Prihartanto dan Devy Pusposari. dan Johan Yusnidar Sunarti dan Arik Prasetya. 2015

2.3. Kerangka Penelitian Teoritis

Untuk memudahkan suatu penelitian maka perlu dibuat kerangka pemikiran penelitian. Kerangka penelitian ini menggambarkan pengaruh variabel independen dalam hal ini pelayanan dalam membayar pajak (X1), pendapatan wajib pajak (X2), surat pemberitahuan pajak terhutang (X3), penyuluhan (X4) dan sanksi (X5) baik secara parsial maupun bersama-sama terhadap kepatuhan membayar pajak wajib pajak bumi dan bangunan di Desa Bringin (Y). Adapun kerangka pemikiran teoritis penelitian ini secara skematis dapat dilihat pada gambar sebagai berikut:



2.4. Perumusan Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan

penelitian, sampai terbukti melalui data yang terkumpul. (Arikunto 2008). Berdasarkan uraian singkat di atas, maka dapat di tarik beberapa hipotesis sebagai berikut :

Hipotesis 1: Diduga ada pengaruh positif dan signifikan antara pelayanan terhadap kepatuhan membayar pajak.

Hipotesis 2: Diduga ada pengaruh positif dan signifikan antara pendapatan wajib pajak terhadap kepatuhan membayar pajak.

Hipotesis 3: Diduga ada pengaruh positif dan signifikan antara Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang (SPPT) terhadap kepatuhan membayar pajak wajib pajak.

Hipotesis 4: Diduga ada pengaruh positif dan signifikan antara penyuluhan terhadap kepatuhan membayar pajak wajib pajak.

Hipotesis 5: Diduga ada pengaruh positif dan signifikan antara sanksi terhadap kepatuhan membayar pajak wajib pajak.

Hipotesis 6: Diduga ada pengaruh positif dan signifikan antara pelayanan dalam membayar pajak, pendapatan wajib pajak, surat pemberitahuan pajak terhutang, penyuluhan dan sanksi secara bersama-sama terhadap kepatuhan membayar pajak wajib pajak.