

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS**

#### **2.1 Penelitian Sebelumnya**

Budhiartama (2016) melakukan penelitian mengenai pengaruh sikap, kesadaran wajib pajak dan pengetahuan perpajakan pada kepatuhan membayar pajak bumi dan bangunan. Variabel bebas yang digunakan adalah sikap, kesadaran, pengetahuan. Pengambilan sampel menggunakan teknik *simple random sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi wajib pajak tentang sikap, kesadaran wajib pajak dan pengetahuan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak melakukan pembayaran pajak pada Dinas pendapatan kota Denpasar. Pernyataan ini didukung dengan penelitian Tuwo (2016) dan Suyanto (2015), menunjukkan bahwa sikap dan kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan di kelurahan tara-tara kota Tomohon.

Penelitian yang dilakukan Parera (2017), menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan. Kesadaran ini merupakan sikap sukarela masyarakat untuk mendaftarkan diri menjadi wajib pajak, sikap tertib peraturan, pemahaman tentang pajak tidak menunggak pembayaran, dan kepercayaan penuh terhadap aparat pajak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Pernyataan ini sama dengan penelitian Pertiwi (2017), Tuwo (2016) dan Patmasari (2016) yang melakukan penelitian berjudul pengaruh pelayanan, sanksi, sistem perpajakan kesadaran wajib pajak, terhadap kepatuhan membayar pajak bumi dan bangunan di desa

Tirtosuworo, Giriwoyo, Wonogiri. Hasil penelitian tersebut bahwa pelayanan pajak, sanksi pajak, sistem perpajakan dan kesadaran wajib pajak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan membayar Pajak Bumi dan Bangunan.

Fitriyeni (2016) melakukan penelitian mengenai pengaruh tingkat pendidikan wajib pajak, kualitas layanan fiskus, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan nagari guguk kecamatan 2X11 Kayu Tanam. variabel yang digunakan adalah tingkat pendidikan, kualitas layanan fiskus, sanksi pajak. Teknik Analisis data yang digunakan adalah analisis regresi berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan. Sedangkan pelayanan pajak yang diteliti Patmasari (2016) dan Pertiwi (2017) menyatakan tidak adanya pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan. Hal ini dikarenakan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak tergantung pada bagaimana petugas pajak memberikan mutu pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak. Akan tetapi dalam penelitian Parera (2017), Patmasari (2016) ini memperkuat penelitian Fitriyeni (2016) bahwa kualitas layanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan.

## **2.2 LandasanTeori**

### **2.2.1 Teori Atribusi**

Teori atribusi menurut Primasari (2016) merupakan salah satu proses pembentukan kesan. Atribusi mengacu pada bagaimana orang menjelaskan penyebab perilaku

orang lain atau dirinya sendiri dimana orang menarik kesimpulan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku orang lain (sudrajat, ajat., dkk, 2015). Sedangkan menurut Robbins dalam penelitian Primasari (2016), yaitu teori yang menyatakan bahwa individu-individu mengamati perilaku seseorang, mereka mencoba untuk menentukan apakah itu ditimbulkan secara internal atau eksternal. Teori atribusi mencoba menemukan apa yang menyebabkan apa, atau apa yang mendorong siapa melakukan apa. Respon yang kita berikan pada suatu peristiwa tergantung pada interpretasi kita tentang peristiwa itu. Persepsi seseorang untuk membuat penilaian mengenai orang lain sangat dipengaruhi oleh kondisi internal maupun eksternal orang tersebut. Perilaku yang disebabkan secara internal adalah perilaku yang diyakini berada di bawah kendali pribadi individu itu sendiri seperti kepribadian, kesadaran, dan kemampuan, sedangkan perilaku yang disebabkan secara eksternal adalah perilaku yang dipengaruhi dari luar, artinya individu akan terpaksa berperilaku karena situasi seperti pelayanan perpajakan.

Jadi wajib pajak patuh atau tidak patuh membayar kewajibannya tergantung dari penilaian dan sudut pandang wajib pajak tersebut mengamati apakah perilaku orang lain tersebut dipengaruhi oleh kondisi internal atau eksternal. Teori atribusi sangat relevan untuk menjelaskan tentang kepatuhan pajak ini, sebab perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan ditentukan oleh suatu keadaan yang dimana akan mempengaruhi kepatuhan perpajakan. Wajib pajak memiliki tingkat kesadaran dan pemahaman yang tinggi, maka hal tersebut akan digunakan sebagai dasar pertimbangan untuk melakukan kewajiban perpajakannya.

### **2.2.2 Theory Of Planned Behavior**

Menurut Amaliaisa (2017) Theory of Planned Behavior (TPB) dikembangkan oleh Ajzen dan koleganya yang merupakan pengembangan dari teori perilaku terencana Theory of Reasoned Action (TRA). Teori perilaku terencana ini menekankan pada niat perilaku sebagai akibat atau hasil kombinasi beberapa kepercayaan. Niat merupakan konsepsi dari tindakan terencana dalam mencapai tujuan berperilaku. Ada beberapa tujuan dan manfaat dari teori ini, antara lain adalah untuk meramalkan dan memahami pengaruh-pengaruh motivasi terhadap perilaku yang bukan dibawah kendali atau kemauan individu sendiri. Untuk mengidentifikasi bagaimana dan kemana mengarahkan strategi-strategi untuk perubahan perilaku dan juga untuk menjelaskan pada tiap aspek penting beberapa perilaku manusia. Teori ini menyediakan suatu kerangka untuk mempelajari sikap terhadap perilaku. Berdasarkan teori tersebut, penentu terpenting perilaku seseorang adalah intensi untuk berperilaku.

Menurut Pertiwi, Lukman, dkk., (2017) bawa terdapat tiga faktor perilaku yang adanya niat untuk berperilaku. 1. Behavioral beliefs merupakan keyakinan individu akan hasil dari suatu perilaku dan evaluasi atas hasil tersebut. 2. Normative beliefs yaitu keyakinan tentang harapan normatif orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut. 3. Control beliefs merupakan keyakinan tentang keberadaan hal-hal yang mendukung atau menghambat perilaku yang akan ditampilkan dan persepsinya tentang seberapa kuat hal-hal yang mendukung dan menghambat perilakunya tersebut. Theory of Planned of Behavior relevan untuk menjelaskan perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Hambatan yang mungkin timbul pada saat perilaku ditampilkan dapat berasal dari dalam diri maupun lingkungan.

Niat untuk melakukan perilaku (*Intention*) adalah kecenderungan seseorang untuk memilih melakukan atau tidak melakukan sesuatu pekerjaan. Niat ini ditentukan oleh sejauh mana individu memiliki sikap positif pada perilaku tertentu, dan sejauh mana kalau dia memilih untuk melakukan perilaku tertentu itu, dia mendapat dukungan dari orang-orang lain yang berpengaruh dalam kehidupannya.

### **2.2.3 Pengertian sikap wajib pajak**

Menurut Pertiwi (2017) Sikap adalah pernyataan evaluatif baik yang menguntungkan atau tidak tentang objek, dan sikap wajib pajak merupakan sebagai suatu cara bereaksi terhadap suatu rangsangan yang tinggi dari seseorang atau dari suatu situasi (Budhiartama, 2016). Seseorang akan lebih mudah memahami perilaku orang lain apabila terlebih dahulu mengetahui sikap atau latar belakang terbentuknya sikap pada orang tersebut.

Sikap wajib pajak dapat berupa kecenderungan untuk melakukan sesuatu, baik mendekati atau menjalankan maupun menjauhi atau tidak menjalankan kewajiban perpajakannya. Sikap mencerminkan bagaimana seseorang merasakan sesuatu, sikap tidak sama dengan nilai tetapi keduanya saling berhubungan. sikap adalah suatu kecenderungan atau kesediaan seseorang baik berupa perasaan, pikiran dan tingkah laku untuk bertindak dengan cara tertentu terhadap suatu objek atau situasi tertentu (Sumber: Pendidikan Kewarganegaraan).

#### **2.2.4 Pengertian Kesadaran wajib pajak**

Menurut *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, kesadaran adalah keadaan tahu, keadaan mengerti, dan merasa. Sedangkan kesadaran menurut Pertiwi (2017) adalah suatu sikap sadar terhadap fungsi pajak, berupa konstelasi komponen koognitif, afektif dan konatif, yang berintraksi dalam memahami, merasakan dan berperilaku terhadap makna fungsi pajak. Kesadaran perpajakan berkonsekuensi logis untuk wajib pajak, yaitu kerelaan wajib pajak memberikan kontribusi dana untuk pelaksanaan fungsi perpajakan, dengan cara membayar kewajiban pajaknya secara tepat waktu dan tepat jumlah. Kesadaran untuk mematuhi ketentuan (hukum pajak) yang berlaku tentu menyangkut faktor-faktor apakah ketentuan tersebut telah diketahui, diakui, dihargai, dan ditaati (Patmasari, 2016).

Kesadaran wajib pajak adalah sikap mengerti wajib pajak badan atau perorangan untuk memahami arti, fungsi, dan tujuan pembayaran pajak. Kesadaran wajib pajak merupakan faktor terpenting dalam sistem perpajakan modern. (Tuwo, 2016). Wajib pajak dikatakan memiliki kesadaran apabila:

- a. Mengetahui adanya Undang-Undang dan ketentuan perpajakan.
- b. Mengetahui fungsi pajak untuk pembiayaan negara.
- c. Memahami bahwa kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- d. Memahami fungsi pajak untuk pembiayaan negara.
- e. Menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan sukarela.
- f. Menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan benar.

Kesadaran merupakan kemauan disertai dengan tindakan dari refleksi terhadap kenyataan. Kesadaran merupakan proses belajar dari pengalaman dan pengumpulan informasi yang diterima untuk mendapatkan keyakinan diri yang mendorong dilakukannya suatu tindakan.

Sesuai dengan hal tersebut diatas, maka didalam kesadaran terdapat hal-hal sebagai berikut:

1. Pengalaman merupakan proses awal dari kesadaran karena dengan pengalaman orang menjadi sadar akan persoalan dalam kehidupan mereka.
2. Informasi, sebagai proses belajar dan lebih memahami tentang persoalan itu melalui informasi yang diterima.
3. Keyakinan, menjadi yakin mengenai persoalan itu berdasarkan pikiran dan perasaan dari pengalaman informasi yang diperoleh. Dalam keyakinan itu terdapat harapan atau tujuan yang mendorong adanya aksi atau tindakan yang sukarela.
4. Tindakan, memutuskan apa yang dilakukan berdasarkan keyakinan yang dimiliki. (Sumber: *www.psychologymania.com*).

#### **2.2.5 Pengertian Kualitas layanan wajib pajak**

Kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh instansi pemerintah guna memenuhi harapan wajib pajak. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa yang disampaikan oleh petugas pajak yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramah tamahan yang

ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan wajib pajak (Sumber: <http://skripsi-manajemen.blogspot.co.id>). Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para wajib pajak atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu instansi pemerintah. Petugas menganggap bahwa wajib pajak sebagai raja yang harus dilayani dengan baik, mengingat dari wajib pajak tersebut akan memberikan peningkatan kepatuhan wajib pajak. kualitas pelayanan merupakan cara petugas pajak dalam membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan wajib pajak yang dalam memenuhi pembayaran pajaknya Jatmiko (2016).

Menurut Parasuraman et. al dikutip dari Winarso dan Tb, (2017), untuk mengukur kepuasan atas pelayanan digunakan instrument Service Quality. Terdapat lima dimensi dalam instrument Service Quality yaitu :

1. Bukti Fisik, berfokus pada barang atau jasa, yang menyangkut penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal dan alat komunikasi.
2. Keandalan, yaitu pemenuhan pelayanan segera dan memuaskan. Keandalan mencakup kemampuan untuk memberikan jasa secara akurat sesuai dengan yang dijanjikan.
3. Daya Tanggap, yaitu Kemampuan karyawan untuk membantu konsumen menyediakan jasa dengan cepat sesuai dengan yang diinginkan oleh konsumen.
4. Keyakinan, yaitu Pengetahuan dan kemampuan karyawan untuk melayani dengan ramah dan sopan.

5. Empati, yaitu perhatian yang diberikan petugas pajak secara individual kepada wajib pajak.

## **2.3 Pengembangan Hipotesis**

### **2.3.1 Pengaruh Sikap Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan.**

Sikap wajib pajak dapat diartikan sebagai pernyataan atau pertimbangan evaluatif dari wajib pajak, baik yang menguntungkan atau tak menguntungkan mengenai objek peristiwa. Sikap merupakan konsepsi yang bersifat abstrak tentang pemahaman perilaku manusia. sikap wajib pajak merupakan salah satu faktor penting di dalam kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran pajak bumi dan bangunan. Perubahan sikap yang sedang berlangsung merupakan perubahan sistem dari penilaian positif ke negatif atau sebaliknya, merasakan emosi dan sikap setuju atau tidak setuju terhadap objek.

Apabila wajib pajak merasa bahwa keadilan pajak telah diterapkan kepada semua wajib pajak dengan tidak membedakan perlakuan antara wajib pajak badan dan perorangan, wajib pajak besar dengan wajib pajak kecil dalam artian bahwa semua wajib pajak diperlakukan secara adil maka setiap wajib pajak cenderung untuk menjalankan kewajibannya dengan baik atau dengan kata lain menimbulkan kepatuhan dalam diri wajib pajak. Hal ini didukung oleh Budhiartama (2016) yang menemukan bahwa semakin baik sikap wajib pajak maka kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan semakin tinggi. Dan penelitian ini sejalan dengan penelitian Pertiwi (2017), Ulfa (2015), dan Suyanto (2015) bahwa sikap wajib pajak orang pribadi untuk mematuhi pajak berasal dari persepsi

tentang evaluasi atau perasaan yang ditunjukkan oleh masing-masing individu. Tindakan tersebut dapat tercermin seperti adanya penunggakan pajak. Semakin besar sikap wajib pajak orang pribadi untuk mematuhi pajak dapat menyebabkan wajib pajak orang pribadi berperilaku untuk mematuhi pajak peraturan perpajakan. Berdasarkan hal tersebut, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H<sub>1</sub>: Sikap wajib pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan (PBB).

### **2.3.2 Pengaruh Kesadaran Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Bumi Dan Bangunan.**

Kesadaran merupakan suatu bentuk sikap moral yang memberikan sebuah kontribusi kepada Negara untuk menunjang pembangunan dan berusaha untuk mentaati semua peraturan perpajakan. Wajib pajak yang memiliki kesadaran yang rendah akan cenderung untuk tidak melaksanakan kewajiban perpajakannya atau melanggar peraturan perpajakan yang berlaku. 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 segala kepentingan rakyat (Parera, 2017).

Wajib pajak yang memiliki kesadaran tinggi tidak menganggap membayar pajak merupakan suatu beban namun mereka menganggap hal ini adalah suatu kewajiban dan tanggung jawab mereka sebagai warga Negara sehingga mereka tidak keberatan dan membayar pajaknya dengan suka rela. (Yusdinar dkk., 2015

dalam penelitian Parera, 2017). Hal ini disebabkan karena masyarakat menyadari bahwa membayar pajak adalah kewajiban sebagai warga Negara, dengan membayar pajak bumi dan bangunan berarti ikut membangun daerah, penerimaan dari sektor pajak bumi dan bangunan merupakan pendapatan daerah yang sangat potensial, penerimaan pajak bumi dan bangunan daerah, dan pajak bumi dan bangunan sifatnya memaksa dan ditetapkan oleh undang-undang. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Suyanto (2015) dan Tuwo (2016), bahwa kesadaran perpajakan berpengaruh signifikan terhadap keberhasilan penerimaan pajak bumi dan bangunan. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan semakin tinggi.

Sedangkan penelitian Ulfa (2015), menunjukkan bahwa tidak adanya pengaruh antara kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dikarenakan wajib pajak tergantung dari cara pemerintah memberikan penerangan dan pelayanan kepada masyarakat sebagai wajib pajak agak kesan dan pandangan yang keliru tentang arti dan fungsi pajak.

Namun penelitian yang diteliti oleh Pertiwi (2017) memperkuat penelitian Suyanto (2015) bahwa Kesadaran wajib pajak akan perpajakan adalah rasa yang timbul dari dalam diri wajib pajak atas kewajibannya membayar pajak dengan ikhlas tanpa adanya unsur paksaan. Dan penelitian ini juga didukung oleh Budhiartama (2016) yang menyatakan bahwa kesadaran perpajakan berkonsekuensi logis untuk para wajib pajak agar mereka rela memberikan kontribusi dana untuk pelaksanaan fungsi perpajakan wajib pajak, dengan cara membayar kewajiban pajaknya secara tepat waktu. Kesadaran membayar pajak

sangat mungkin dikaitkan dengan kepatuhan membayar pajak. Kesadaran wajib pajak akan perpajakan sangat diperlukan guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Maka hipotesis yang diajukan adalah:

H<sub>2</sub>: Kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan (PBB).

### **2.3.3 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan.**

Pelayanan adalah cara melayani membantu mengurus atau menyiapkan segala kebutuhan wajib pajak dalam membayar pajaknya. Pelayanan adalah memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak dalam mengoptimalkan penerimaan Negara (Parera, 2017). Kualitas pelayanan merupakan ukuran citra yang diakui masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan, apakah wajib pajak puas atau tidak puas terhadap pelayanan publik yang diberikan. Pernyataan ini sejalan dengan penelitian Widyanti (2017) yaitu Pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dengan memberikan layanan instansi terbaik menunjang kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, dan tujuan pemerintah untuk melaksanakan pembangunan negara akan tercapai.

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.

Semakin bagus kualitas pelayanan yang diberikan instansi pemerintah, maka wajib pajak akan semakin patuh dalam membayar pajak bumi dan bangunan. Sebaliknya jika pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah tidak memuaskan maka wajib pajak akan lalai dalam membayar pajak bumi dan bangunan. Penelitian ini didukung oleh penelitian Fitriyeni (2016) bahwa dengan memberikan kualitas pelayanan pajak yang baik pada wajib pajak sehingga wajib pajak merasa nyaman dan merasa diperhatikan dan memberikan sanksi yang tegas pada wajib pajak yang lalai juga harus lebih diperhatikan, hal ini dapat mengatasi rendahnya kepatuhan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakan. Dan penelitian ini diperkuat oleh Suyanto (2015) hal penting dalam menggali penerimaan Negara dimana fiskus seharusnya melayani para wajib pajak dengan jujur, profesional dan bertanggung jawab.

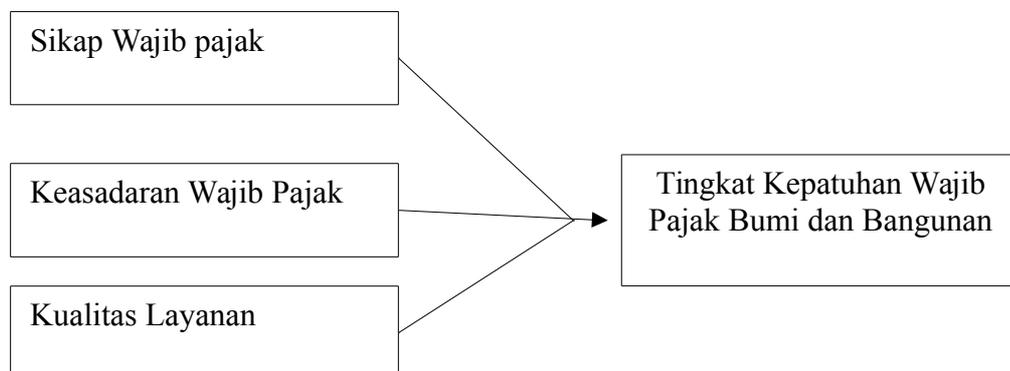
Pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak merupakan pelayanan publik yang lebih diarahkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pernyataan ini sama dengan penelitian yang diteliti Novriansyah (2016) bahwa dengan faktor pelayanan fiskus yang baik kepada wajib pajak dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak karena kualitas pelayanan dapat dinilai dan dirasakan berdasarkan persepsi wajib pajak dengan membandingkan harapan saat menerima layanan yang telah diterima. Dan semakin tinggi manfaat yang dirasakan oleh wajib pajak maka akan membuat pola pikir (persepsi) tentang pentingnya pelaporan perpajakan sehingga akan meningkatkan kesadaran wajib pajak dalam pelaporan kewajiban perpajakan.

Faktor kualitas layanan ini sangat penting yang dapat menentukan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Berdasarkan hal tersebut, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H<sub>3</sub>: Kualitas layanan wajib pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan (PBB).

#### 2.4 Rerangka Konseptual

Rerangka Konseptual dalam penelitian ini adalah pengaruh sikap, kesadaran wajib pajak, kualitas layanan terhadap tingkat kepatuhan membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari tiga Variabel independen (bebas) dan satu Variabel dependen (terikat). Variabel independen yang digunakan adalah sikap, kesadaran wajib pajak, kualitas layanan. Sedangkan variabel dependennya adalah tingkat kepatuhan membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB).



**Gambar 2.1**  
**Kerangka Konseptual**

