

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pajak merupakan salah satu sumber pembiayaan pembangunan nasional dalam rangka peningkatan kesejahteraan masyarakat. Pembangunan yang dilakukan negara dapat dijalankan dengan baik bukan hanya peran pemerintahan saja tetapi peran dari masyarakat yang aktif juga sangat diperlukan dalam meningkatkan kesejahteraan yang lebih baik lagi untuk dimasa mendatang. Untuk melakukan suatu pembangunan pada negara pasti akan sangat membutuhkan modal yang cukup besar meliputi dana yang didapat dalam negeri ataupun yang didapat luar negeri. Dana dari luar negeri yang didapat oleh negara merupakan dana yang diperoleh dari hutang luar negeri, sedangkan dana yang didapat dari dalam negeri berupa penerimaan dana yang didapat dari beberapa sektor (Hidayat dan Imas, 2019). Pajak memiliki peran yang sangat penting terhadap pendapatan negara pada masa sekarang, ini terjadi karena pajak adalah sumber yang pasti dalam memberikan kontribusi kepada negara. Berkaitan dengan hal tersebut pentingnya pengelolaan pajak tersebut menjadi prioritas bagi pemerintah (Suprianti, dkk., 2021). Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang dipergunakan untuk membayar pengeluaran umum (Mardiasmo, 2016:3).

Pajak dikelompokkan menjadi dua berdasarkan lembaga pemungutnya, yaitu pajak pusat dan pajak daerah. Terkait dengan pajak daerah yang

diberlakukannya Undang-Undang Republik Indonesia No. 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, PBB Sektor Perdesaan dan Perkotaan dialihkan menjadi pajak daerah. Sebagaimana yang disebutkan dalam UU Republik Indonesia No. 28 Tahun 2009 yaitu “Pajak Daerah adalah kontribusi wajib kepada daerah terhutang oleh pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”. Maka dalam rangka meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan merupakan salah satu yang dapat diandalkan (Rahman, 2018)

Menurut Peraturan Menkeu (2018) Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 208/Pmk.07/2018 Pasal 1 Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan yang selanjutnya disingkat PBB-P2 adalah pajak atas bumi dan/atau bangunan yang dimiliki, dikuasai, dan/atau dimanfaatkan oleh orang pribadi atau badan, kecuali kawasan yang digunakan untuk kegiatan usaha perkebunan, perhutanan, dan pertambangan.

Pengertian Pajak Bumi dan Bangunan menurut Perda Kabupaten Klungkung Nomor 9 Tahun 2012 Pasal 1 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan adalah pajak atas bumi dan/atau bangunan yang dimanfaatkan oleh orang pribadi atau badan, kecuali kawasan yang digunakan untuk kegiatan usaha perkebunan, perhutanan dan pertambangan.

Pajak Bumi dan Bangunan termasuk sumber keuangan negara dan pemungutannya sudah didasarkan pada Undang-Undang, ini berarti pemungutan pajak sudah disepakati bersama antara pemerintah dengan masyarakat. Pajak sebagai salah satu sumber penerimaan dalam negeri merupakan sektor potensial,

penerimaan dari sektor ini selanjutnya dimanfaatkan oleh pemerintah untuk membangun sarana dan prasarana kepentingan umum (Suprianti, dkk., 2021)

Tabel 1.1
Realisasi Pajak Bumi dan Bangunan (PBB-P2) Kabupaten Klungkung
Tahun 2017-2021

No	Tahun Pajak	Ketetapan Pajak Tahun (dalam rupiah)	Realisasi Tahun (dalam rupiah)	Persentase
1	2017	3,647,385,306.00	1,605,222,831.00	44,01%
2	2018	4,330,618,041.00	1,817,138,777.00	41,96%
3	2019	3,822,252,120.00	1,723,426,952.00	45,09%
4	2020	3,826,865,364.00	1,516,594,811.00	39,63%
5	2021	3,788,125,583.00	1,560,933,900.00	41,21%

Sumber: BPKPD Kabupaten Klungkung, (2022)

Berdasarkan data dari Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Kabupaten Klungkung Tahun 2022, dapat dilihat realisasi penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan mengalami fluktuasi. Dapat dilihat bahwa selama 5 tahun terakhir capaian realisasi penerimaan PBB-P2 tertinggi terjadi pada tahun 2019 sebesar 45,09%, namun nilai realisasi tersebut belum dapat mencapai target realisasi yang telah ditentukan yakni 100% bahkan belum mencapai 50% dari ketetapan pajak tahun tersebut.

Tabel 1.2
Jumlah Wajib Pajak Bumi dan Bangunan (PBB-P2) Kabupaten Klungkung
Tahun 2017-2021

No	Tahun Pajak	Jumlah Wajib Pajak (SPPT)	Jumlah Wajib Pajak Yang Membayar (SPPT)	Persentase Tingkat Kepatuhan
1	2017	73.573	25.167	34,21%
2	2018	73.779	26.467	35,87%
3	2019	74.820	24.778	33,12%
4	2020	75.408	22.550	29,90%
5	2021	76.229	23.400	30,70%

Sumber: BPKPD Kabupaten Klungkung, (2022)

Berdasarkan Tabel 1.2, dapat dilihat persentase kepatuhan wajib Pajak Bumi dan Bangunan mengalami fluktuasi. Pada tahun 2017 persentase kepatuhan wajib pajak sebesar 34,21%, di tahun berikutnya yakni tahun 2018 persentase kepatuhan mengalami kenaikan sebesar 1,66% menjadi 35,87%, tetapi di tahun 2019 persentase kepatuhan mengalami penurunan sebesar 2,75% menjadi 33,12%. Penurunan persentase kepatuhan kembali terjadi pada tahun 2020 sebesar 3,22% menjadi 29,90% dan di tahun 2021 persentase mengalami kenaikan sebesar 0,8% menjadi 30,70%. Persentase kepatuhan wajib pajak di BPKPD Kabupaten Klungkung mengalami fluktuasi dan bahkan belum mencapai 50% dari jumlah wajib pajak yang terdaftar (SPPT) tahun bersangkutan.

Tabel 1.3
Jumlah Wajib Pajak Bumi dan Bangunan (PBB-P2) Per Kecamatan di
Kabupaten Klungkung
Tahun 2019-2021

Tahun Pajak	Kecamatan	WP Terdaftar	WP Membayar	Persentase
2019	Dawan	13.132	5.939	45,23%
	Nusa Penida	23.324	7.347	31,50%
	Klungkung	20.683	7.203	34,83%
	Banjarangkan	17.681	4.289	24,26%
2020	Dawan	13.271	5.229	39,40%
	Nusa Penida	23.631	6.988	29,57%
	Klungkung	20.754	6.465	31,15%
	Banjarangkan	17.752	3.868	21,79%
2021	Dawan	13.403	5.294	39,50%
	Nusa Penida	23.981	7.141	29,78%
	Klungkung	21.012	6.924	32,95%
	Banjarangkan	17.833	4.041	22,67%

Sumber: BPKPD Kabupaten Klungkung, (2022)

Berdasarkan Tabel 1.3, dapat dilihat persentase kepatuhan wajib pajak terendah selama tiga tahun terakhir yakni di Kecamatan Banjarangkan. Pada tahun 2019, kepatuhan wajib pajak di Kecamatan Banjarangkan sebesar 24,26%. Pada tahun selanjutnya yakni tahun 2020, persentase kepatuhan wajib pajak di

Kecamatan Banjarangkan mengalami penurunan sebesar 2,47% menjadi 21,79%. Pada tahun 2021, persentase kepatuhan wajib pajak di Kecamatan Banjarangkan meningkat sebesar 0,88% menjadi 22,67%.

Hal ini tentunya menjadi permasalahan dimana masih banyak wajib pajak yang tidak melakukan kewajibannya secara patuh sehingga target yang ditetapkan tidak mampu terealisasi dengan baik. Melihat hal tersebut tentunya terdapat hubungan dengan kepatuhan wajib pajak yang masih rendah dalam memenuhi kewajibannya. Wajib pajak yang patuh akan mempengaruhi penerimaan pajak yang ditargetkan. Sedangkan adanya kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak akan memberikan dampak yang baik bagi negara.

Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan dipengaruhi oleh berbagai faktor. Kesadaran dari masyarakat salah satunya. Jika semua wajib pajak sadar akan kewajibannya dan mengerti apa keuntungan atau hak yang ia dapat setelah membayar pajak, maka sistem perpajakan akan sangat mudah dijalankan (Suprianti, dkk., 2021). Hasil penelitian sebelumnya yaitu penelitian yang dilakukan oleh Rahman (2018), Widiyanti (2019), Narayanti, dkk (Tahun 2020) dan Putri (2020) menyatakan bahwa Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2). Perbedaan hasil didapat dari penelitian Suprianti, dkk (2021) dan Pravasanti (2020) menyatakan bahwa Kesadaran Wajib Pajak tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB).

Pengetahuan Perpajakan juga merupakan faktor yang mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak. Pengetahuan Pajak adalah pemahaman dari aturan dan

ketentuan perpajakan yang berlaku di Indonesia perlu untuk dimiliki oleh seluruh wajib pajak. Adanya pemahaman yang benar mengenai pajak, diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk melaksanakan kewajibannya sebagai warga negara dengan membayar pajak tepat waktu dan sesuai dengan jumlah nominal yang seharusnya dibayarkan (Suprianti, dkk., 2021). Penelitian yang dilakukan oleh Sujarwo (2019), Nurfiranti (2019), dan Putri (2020) menyatakan bahwa Pengetahuan Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2). Perbedaan hasil didapat dari penelitian Fitriyaningsih (2018) menyatakan bahwa Pengetahuan Perpajakan tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2).

Faktor lain yang juga mempengaruhi wajib pajak untuk patuh membayar Pajak Bumi dan Bangunan yakni sanksi pajak (Narayanti, dkk., 2020). Sanksi Pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2016:62). Penelitian yang dilakukan oleh Wulandari (2018), Sujarwo (2019), dan Sesarista (2020) menyatakan bahwa Sanksi Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2). Perbedaan hasil didapat dari penelitian Wiguna (2018) dan Siwi (2020) menyatakan bahwa Sanksi Pajak tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB).

Faktor selanjutnya yang mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak yakni Kualitas Pelayanan. Pelayanan pajak merupakan salah satu indikator yang dapat digunakan untuk membantu peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya apabila Wajib Pajak merasa puas dengan kualitas jasa yang diterima. Penelitian yang dilakukan oleh Sujarwo (2019), Nurfiranti (2019), Sania (2021) dan Cyintia dan Slamet (Tahun 2020) menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2). Perbedaan hasil didapat dari penelitian Siwi (2020) menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan.

Faktor terakhir yang mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan yakni Sosialisasi Perpajakan. Sosialisasi merupakan salah satu cara atau alat yang digunakan untuk memberikan pengetahuan dan informasi kepada wajib pajak tentang peraturan, tata cara perpajakan, prosedur serta waktu pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (Megantara, dkk., 2017). Penelitian yang dilakukan Wulandari (2018), Sujarwo (2019), Kemalamingrum dan Andi (2020), menyatakan bahwa Sosialisasi Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2). Perbedaan hasil didapat dari penelitian Hidayat dan Islami (Tahun 2019) menyatakan bahwa Sosialisasi Perpajakan tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB).

Penelitian yang sebelumnya telah menunjukkan hasil bahwa kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, sanksi pajak, kualitas pelayanan dan sosialisasi perpajakan tidak selalu berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan (PBB-P2). Maka peneliti melakukan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) di Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Kabupaten Klungkung. Penelitian ini dilakukan terhadap wajib pajak yang berada di Kabupaten Klungkung.

Berdasarkan uraian di atas mendorong peneliti untuk melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) di Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Kabupaten Klungkung”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah dan kondisi yang telah dipaparkan di atas, maka yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini dapat dikemukakan sebagai berikut:

- 1) Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan (PBB-P2)?

- 2) Apakah pengetahuan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan (PBB-P2)?
- 3) Apakah sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan (PBB-P2)?
- 4) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan (PBB-P2)?
- 5) Apakah sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan (PBB-P2)?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah:

- 1) Untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan (PBB-P2).
- 2) Untuk mengetahui pengaruh pengetahuan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan (PBB-P2).
- 3) Untuk mengetahui pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan (PBB-P2).
- 4) Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan (PBB-P2).

- 5) Untuk mengetahui pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan (PBB-P2).

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan pada latar belakang dan rumusan masalah di atas, adapun manfaat penelitian ini bagi beberapa pihak tertentu antara lain sebagai berikut:

- 1) Manfaat teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan beberapa manfaat teoritis diantaranya:
 - a) Sebagai sarana menambah wawasan dan khasanah ilmu pengetahuan mengenai pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, sanksi pajak, kualitas pelayanan dan sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan (PBB-P2).
 - b) Bagi mahasiswa jurusan akuntansi, sebagai bahan referensi untuk menambah ilmu pengetahuan terkait dengan kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, sanksi pajak, kualitas pelayanan dan sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan (PBB-P2) serta pihak-pihak yang akan melaksanakan penelitian lebih lanjut mengenai topik ini.
- 2) Manfaat praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan beberapa manfaat praktis bagi pihak-pihak yang berkepentingan terhadap hasil penelitian ini, diantaranya:
 - a) Bagi Peneliti

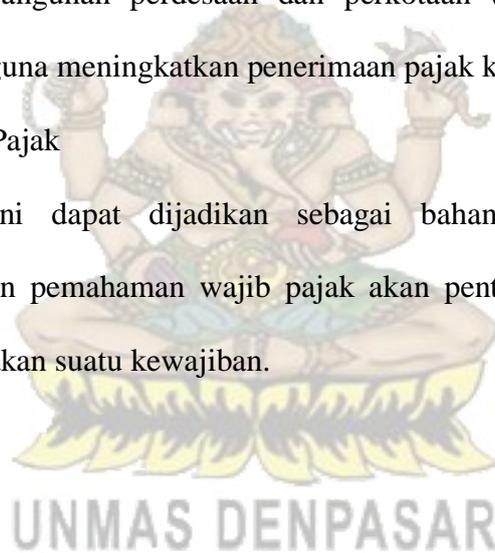
Penelitian ini dapat memberikan jawaban terhadap permasalahan yang ingin diketahui, dapat mengembangkan pengetahuan serta menambah wawasan pada bidang perpajakan.

b) Bagi Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Kabupaten Klungkung

Penelitian ini dapat dijadikan acuan untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, sanksi pajak, kualitas pelayanan dan sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan (PBB-P2) di Kabupaten Klungkung guna meningkatkan penerimaan pajak khususnya PBB-P2.

c) Bagi Wajib Pajak

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan informasi dan dapat meningkatkan pemahaman wajib pajak akan pentingnya membayar pajak yang merupakan suatu kewajiban.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Teori Kepatuhan

Teori kepatuhan dicetuskan oleh Milgram pada tahun 1963. Teori Kepatuhan merupakan teori yang menjelaskan suatu kondisi dimana seseorang taat terhadap peraturan atau aturan yang diberikan. Ketaatan yang sesuai dengan aturan kebijakan sesuai dengan aturan yang berlaku merupakan nilai kepatuhan (Suprianti, dkk., 2021).

Menurut Keputusan Menteri Keuangan No. 544/KMK.04/2000 yang menyatakan bahwa 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. Kepatuhan wajib pajak menggambarkan keadaan dimana wajib pajak dapat melaksanakan semua kewajibannya dan memenuhi hak kaitannya dengan perpajakan (Bill, 2018). Teori ini relevan dengan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan yang merupakan kewajibannya. Wajib pajak harus patuh dalam menjalankan kewajibannya dalam membayar pajak bumi dan bangunan sesuai dengan peraturan yang berlaku serta kebijakan pemerintah. Wajib pajak yang patuh untuk melaksanakan kewajibannya untuk membayar pajak akan memberikan dampak besar bagi perekonomian negara dan membantu bersama-sama pemerintah dalam memajukan bangsa dan negara.

Semakin patuh wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan maka perekonomian negara pun dapat terbantu dan meringankan beban negara.

2.1.2 Teori Atribusi

Teori atribusi pertama kali ditemukan oleh Heider pada tahun 1958. Menurut Heider, teori atribusi merupakan teori yang menjelaskan penyebab perilaku dirinya sendiri maupun orang lain yang ditentukan apakah perilaku tersebut dipengaruhi oleh faktor internal maupun eksternal. Teori atribusi relevan dengan kepatuhan wajib pajak dalam membayarkan kewajiban pajaknya. Dengan teori atribusi ini maka dapat dijelaskan mengenai penyebab dari perilaku kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh faktor internal atau dipengaruhi oleh faktor eksternal (Wiguna, 2018).

Teori Atribusi membahas mengenai faktor-faktor yang mengakibatkan suatu terjadi apakah hal tersebut karena faktor internal atau eksternal. Pada penelitian ini teori atribusi digunakan untuk menjelaskan bagaimana pengaruh internal kepatuhan wajib pajak yaitu kesadaran wajib pajak, dan pengetahuan perpajakan, dan pengaruh eksternal kepatuhan wajib pajak yaitu sanksi pajak, kualitas pelayanan dan sosialisasi perpajakan. Seperti yang dijelaskan diatas dimana variabel kesadaran wajib pajak dan pengetahuan perpajakan merupakan faktor internal yang mendorong seseorang untuk mau memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak. Faktor eksternal yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yaitu sanksi pajak, kualitas pelayanan dan sosialisasi perpajakan yang diharapkan agar wajib pajak lebih patuh terutama dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) (Narayanti, dkk., 2020).

2.1.3 Pajak

Menurut Prof. Dr. Rochmat Soemitro S.H. pajak adalah iuran kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal (kontraprestasi), yang langsung dapat ditunjukkan dan digunakan untuk membayar pengeluaran umum (Mardiasmo, 2016:3). Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2009, pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Menurut Resmi (2019), ciri-ciri yang melekat pada definisi pajak yaitu:

- 1) Pajak dipungut berdasarkan atau dengan kekuatan undang-undang serta aturan pelaksanaannya.
- 2) Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi individual oleh pemerintah.
- 3) Pajak dipungut oleh negara, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.
- 4) Pajak diperuntukkan bagi pengeluaran-pengeluaran pemerintah yang bila dari pemasukannya masih terdapat *surplus*, digunakan untuk membiayai publik *investment*.

Terdapat dua fungsi pajak menurut Mardiasmo (2016:4) yaitu sebagai berikut:

- 1) Fungsi penerimaan (*Budgeter*)

Pajak berfungsi sebagai sumber dana yang diperuntukkan bagi pembiayaan pengeluaran-pengeluaran pemerintah. Contoh: dimasukkannya pajak dalam APBN sebagai penerimaan dalam negeri.

2) Fungsi mengatur (*Reguler*)

Pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan di bidang sosial dan ekonomi. Contoh: dikenakan pajak yang lebih tinggi terhadap barang mewah agar masyarakat dapat mengurangi konsumsi barang mewah. Terdapat berbagai jenis pajak yang dapat dikelompokkan menjadi tiga yaitu pengelompokan menurut golongan, menurut sifat, dan lembaga pemungutnya (Resmi, 2019):

a) Menurut golongan

- 1) Pajak langsung yaitu pajak yang harus dipikul atau ditanggung sendiri oleh wajib pajak dan tidak dapat dilimpahkan atau dibebankan kepada orang lain atau pihak lain. Contoh: Pajak Penghasilan (PPH). PPH dibayarkan atau ditanggung oleh pihak-pihak tertentu yang memperoleh penghasilan tersebut.
- 2) Pajak tidak langsung yaitu pajak yang pada akhirnya dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain atau pihak ketiga. Pajak tidak langsung terjadi jika terdapat suatu kegiatan, peristiwa atau perbuatan yang menyebabkan terutangnya pajak, misalnya terjadi penyerahan barang atau jasa. Contoh: Pajak Pertambahan Nilai (PPN). PPN dibayarkan oleh produsen atau pihak yang menjual barang, tetapi dapat dibebankan kepada konsumen baik secara *eksplisit* (diluar harga jual barang atau jasa) maupun *implisit* (dimasukan dalam harga jual barang atau jasa).

b) Menurut sifat

- 1) Pajak subjektif yaitu pajak yang pengenaannya memperhatikan keadaan pribadi wajib pajak atau pengenaan pajak yang memperhatikan keadaan subjeknya. Contoh: Pajak Penghasilan (PPh). Pengenaan PPh untuk orang pribadi memperhatikan keadaan pribadi wajib pajak (status perkawinan, banyaknya anak, dan tanggungan lainnya) yang digunakan untuk menentukan besarnya penghasilan tidak kena pajak.
- 2) Pajak objektif yaitu pajak yang pengenaannya memperhatikan objek baik berupa benda, keadaan, perbuatan, atau peristiwa yang mengakibatkan timbulnya kewajiban membayar pajak, tanpa memperhatikan keadaan pribadi subjek pajak (wajib pajak) maupun tempat tinggal. Contoh: Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB).

c) Menurut lembaga pemungut

1. Pajak negara (pusat) yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara pada umumnya. Pajak negara (pusat) terdiri dari:
 - 1) Pajak Penghasilan (PPh)
 - 2) Pajak Pertambahan Nilai (PPN)
 - 3) Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM)
 - 4) Bea Materai
 - 5) Pajak Bumi dan Bangunan Perkebunan, Perhutanan, Pertambangan (PBB-P3)

2. Pajak daerah yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah baik provinsi maupun kabupaten/kota dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah masing-masing. Pajak daerah terdiri dari:

- 1) Pajak provinsi meliputi:
 - a) Pajak Kendaraan Bermotor,
 - b) Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor,
 - c) Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor,
 - d) Pajak Air Permukaan, dan
 - e) Pajak Rokok.
- 2) Pajak kabupaten/kota meliputi:
 - a) Pajak Hotel,
 - b) Pajak Restoran,
 - c) Pajak Hiburan,
 - d) Pajak Reklame,
 - e) Pajak Penerangan Jalan,
 - f) Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan,
 - g) Pajak Parkir,
 - h) Pajak Air Tanah,
 - i) Pajak Sarang Burung Walet,
 - j) Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan,
 - k) Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan.

2.1.4 Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah, Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan

dan Perkotaan (PBB-P2) adalah pajak atas bumi dan/atau bangunan yang dimiliki, dikuasai, dan/atau dimanfaatkan oleh orang pribadi atau badan, kecuali kawasan yang digunakan untuk kegiatan usaha perkebunan, perhutanan, dan pertambangan. Subjek PBB-P2 adalah orang pribadi 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. Objek PBB-P2 adalah bumi dan/atau bangunan yang dimiliki, dikuasai, dan/atau dimanfaatkan oleh orang pribadi atau Badan, kecuali kawasan yang digunakan untuk kegiatan usaha perkebunan, perhutanan, dan pertambangan. Menurut Wahyuni (2018), yang termasuk dalam pengertian bangunan adalah:

- a) Jalan lingkungan yang terletak dalam satu kompleks bangunan seperti hotel, pabrik, dan *emplasemen*-nya, yang merupakan suatu 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 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah, objek Pajak yang tidak dikenakan PBB-P2 adalah objek pajak yang:

- a) Digunakan oleh Pemerintah dan Daerah untuk penyelenggaraan pemerintahan;
- b) Digunakan semata-mata untuk melayani kepentingan umum di bidang ibadah, sosial, kesehatan, pendidikan dan kebudayaan nasional, yang tidak dimaksudkan untuk memperoleh keuntungan;
- c) Digunakan untuk kuburan, peninggalan purbakala, atau yang sejenis dengan itu;
- d) Merupakan hutan lindung, hutan suaka alam, hutan wisata, taman nasional, tanah penggembalaan yang dikuasai oleh desa, dan tanah negara yang belum dibebani suatu hak;
- e) Digunakan oleh perwakilan diplomatik dan konsulat berdasarkan asas perlakuan timbal balik;
- f) Digunakan oleh badan atau perwakilan lembaga internasional yang ditetapkan dengan Peraturan Menteri Keuangan.

Besaran pokok PBB-P2 yang terutang dihitung dengan mengalikan tarif pajak dengan dasar pengenaan pajak setelah dikurangi dengan Nilai Jual Objek Pajak Tidak Kena Pajak (NJOPTKP). Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah, tarif PBB-P2 ditetapkan paling tinggi sebesar 0,3% (nol koma tiga persen) dan ditetapkan dengan peraturan daerah. Namun penetapan tarif PBB-P2 secara lebih lanjut ditetapkan oleh masing-masing pemerintah daerah dengan menggunakan peraturan daerah. Berdasarkan Perda Kabupaten Klungkung Nomor 9 Tahun 2012 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2), dasar perhitungan dan tarif pajak untuk NJOP sampai dengan 1 milyar ditetapkan sebesar 0,1% dan untuk NJOP diatas 1 milyar ditetapkan sebesar 0,2%.

2.1.5 Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kepatuhan dari kata dasar patuh berarti sifat patuh, taat kepada peraturan. Kepatuhan Wajib Pajak merupakan wajib pajak yang taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan yang berlaku (Narayanti, dkk., 2020).

Sesuai dengan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 235/KMK.03/2003 tanggal 3 Juni 2003, wajib pajak 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 audit 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.

UU Republik Indonesia No. 28 Tahun 2007 tentang ketentuan umum perpajakan 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.

2.1.6 Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, mamahami, dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela. Kesadaran wajib pajak juga dapat diartikan sebagai suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, mengakui, menghargai dan menaati ketentuan perpajakan untuk memenuhi kewajiban pajaknya. Ada banyak hal yang menjadi penyebab mengapa tingkat kesadaran masyarakat untuk membayar pajak masih rendah, diantaranya adalah:

- 1) Sebab kultural dan historis
- 2) Kurangnya informasi dari pihak pemerintah kepada masyarakat
- 3) Adanya kebocoran pada penarikan pajak
- 4) Suasana individu, seperti belum punya uang, malas, dan tidak ada imbalan langsung dari pemerintah (Prayoga, 2017).

2.1.7 Pengetahuan Perpajakan

Pengetahuan perpajakan adalah segala sesuatu yang diketahui, kepandaian dan segala sesuatu yang diketahui berkenaan dengan segala hal yang menyangkut tentang perpajakan. Pengetahuan perpajakan merupakan kemampuan wajib pajak dalam mengetahui, dan memahami peraturan perpajakan berdasarkan undang-

undang dan manfaat tentang perpajakan yang akan berguna bagi kehidupan mereka.

Hal-hal yang harus diketahui wajib pajak yakni:

- 1) Wajib pajak dapat melaksanakan kewajibannya, baik hak tentang perpajakan yang dialaminya apabila wajib pajak sudah memahami dan mengetahui kewajibannya sebagai wajib pajak.
- 2) Memiliki NPWP, NPWP adalah salah satu alat untuk administrasi perpajakan supaya efisien. Wajib pajak yang sudah berpenghasilan wajib mendaftarkan diri agar mendapatkan NPWP.
- 3) Pengetahuan dan pemahaman tentang sanksi perpajakan wajib pajak, wajib pajak dapat lebih taat dan patuh untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya, karena mereka paham dan tahu apabila melalaikan kewajiban membayar pajak dapat sanksi pajak. Karena hal tersebut dapat mendorong wajib pajak menjalankan kewajibannya dengan baik.
- 4) Pengetahuan dan pemahaman tentang PTKP, tariff pajak dan PKP. Apabila wajib pajak sudah mengetahui dan paham tentang tarif pajak yang sudah berlaku, maka wajib pajak dapat menjumlahkan sendiri pajak terhutanganya.
- 5) Wajib pajak mengetahui dan paham peraturan perpajakan melalui sosialisasi yang biasanya dilaksanakan oleh pihak KPP. (Mumu, 2020)

2.1.8 Sanksi Pajak

Sanksi Perpajakan adalah jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi, atau dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Dalam undang-undang perpajakan dikenal dua macam sanksi, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Ancaman

terhadap pelanggaran suatu norma perpajakan ada yang diancam dengan sanksi administrasi saja, ada yang diancam dengan sanksi pidana saja, dan ada pula yang diancam dengan sanksi administrasi dan sanksi pidana (Mardiasmo, 2016:62).

1) Sanksi Administrasi, merupakan pembayaran kerugian kepada negara khususnya yang berupa bunga dan kenaikan. Menurut ketentuan dalam undang-undang perpajakan ada 3 macam sanksi administrasi yaitu berupa denda, bunga dan kenaikan.

a) Sanksi administrasi berupa denda

Sanksi administrasi berupa denda diatur dalam pasal 7 ayat (1) yang berbunyi “Apabila Surat Pemberitahuan tidak disampaikan dalam jangka waktu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (3) atau batas waktu perpanjangan penyampaian Surat Pemberitahuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (4), dikenai sanksi administrasi berupa denda sebesar Rp500.000,00 (lima ratus ribu rupiah) untuk Surat Pemberitahuan Masa Pajak Pertambahan Nilai, Rp100.000,00 (seratus ribu rupiah) untuk Surat Pemberitahuan Masa lainnya, dan sebesar Rp1.000.000,00 (satu juta rupiah) untuk Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak badan serta sebesar Rp100.000,00 (seratus ribu rupiah) untuk Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak orang pribadi”, Pasal 8 ayat (3) yang berbunyi “Walaupun telah dilakukan tindakan pemeriksaan, tetapi belum dilakukan tindakan penyidikan mengenai adanya ketidakbenaran yang dilakukan Wajib Pajak sebagaimana dimaksud dalam Pasal 38, terhadap ketidakbenaran perbuatan Wajib Pajak tersebut tidak akan dilakukan penyidikan, apabila Wajib Pajak dengan kemauan sendiri

mengungkapkan ketidakbenaran perbuatannya tersebut dengan disertai pelunasan kekurangan pembayaran jumlah pajak yang sebenarnya terutang beserta sanksi administrasi berupa denda sebesar 150% (seratus lima puluh persen) dari jumlah pajak yang kurang dibayar” UU Republik Indonesia No. 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 81/PMK.03/2017 Pasal 2 Ayat (2) poin b yang berbunyi “denda administrasi sebesar 2% (dua persen) sebulan yang tercantum dalam STP PBB”, denda atas keterlambatan pembayaran membayar Pajak Bumi dan Bangunan yakni sebesar 2% sebulan yang tercantum dalam Surat Tagihan Pajak, Pajak Bumi dan Bangunan (STP PBB).

b) Sanksi administrasi berupa bunga

Sanksi administrasi berupa bunga dikenakan atas keterlambatan pembayaran yang diatur dalam Pasal 8 ayat (2) yang berbunyi “Dalam hal Wajib Pajak membetulkan sendiri Surat Pemberitahuan Tahunan yang mengakibatkan utang pajak menjadi lebih besar, kepadanya dikenai sanksi administrasi berupa bunga sebesar 2% (dua persen) per bulan atas jumlah pajak yang kurang dibayar, dihitung sejak saat penyampaian Surat Pemberitahuan berakhir sampai dengan tanggal pembayaran, dan bagian dari bulan dihitung penuh 1 (satu) bulan”, Pasal 9 ayat (2a) yang berbunyi “Pembayaran atau penyetoran pajak sebagaimana dimaksud pada ayat (1), yang dilakukan setelah tanggal jatuh tempo pembayaran atau penyetoran pajak, dikenai sanksi administrasi berupa bunga sebesar 2% (dua persen) per bulan yang dihitung dari tanggal jatuh tempo pembayaran sampai

dengan tanggal pembayaran, dan bagian dari bulan dihitung penuh 1 (satu bulan” UU Republik Indonesia No. 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.

c) Sanksi administrasi berupa kenaikan

Sanksi administrasi berupa kenaikan diatur dalam pasal 8 ayat (5) yang berbunyi “Pajak yang kurang dibayar yang timbul sebagai akibat dari pengungkapan ketidakbenaran pengisian Surat Pemberitahuan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) beserta sanksi administrasi berupa kenaikan sebesar 50% (lima puluh persen) dari pajak yang kurang dibayar, harus dilunasi oleh Wajib Pajak sebelum laporan tersendiri dimaksud disampaikan”, Pasal 13A yang berbunyi “Wajib Pajak yang karena kealpaannya tidak menyampaikan Surat Pemberitahuan atau menyampaikan Surat Pemberitahuan, tetapi isinya tidak benar atau tidak lengkap, atau melampirkan keterangan yang isinya tidak benar sehingga dapat menimbulkan kerugian pada pendapatan negara, tidak dikenai sanksi pidana apabila kealpaan tersebut pertama kali dilakukan oleh Wajib Pajak dan Wajib Pajak tersebut wajib melunasi kekurangan pembayaran jumlah pajak yang terutang beserta sanksi administrasi berupa kenaikan sebesar 200% (dua ratus persen) dari jumlah pajak yang kurang dibayar yang ditetapkan melalui penerbitan Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar” UU Republik Indonesia No. 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.

2) Sanksi Pidana, merupakan siksaan atau penderitaan. Sanksi pidana merupakan suatu alat terakhir atau benteng hukum yang digunakan fiskus agar norma perpajakan dipatuhi. Tindak pidana merupakan suatu istilah yang mengandung

satau pengertian dasar dalam ilmu hukum sebagai istilah yang dibentuk dengan kesadaran dalam memberikan ciri tertentu pada peristiwa hukum pidana (Butarbutar, 2017). Menurut ketentuan dalam undang-undang perpajakan ada 3 macam sanksi pidana yaitu:

a) Denda Pidana

Berbeda dengan denda administrasi yang hanya diancam/dikenakan kepada wajib pajak yang melanggar ketentuan peraturan perpajakan, sanksi berupa denda pidana selain dikenakan kepada wajib pajak ada juga yang diancam kepada pejabat pajak atau kepada pihak ketiga yang melanggar norma. Denda pidana dikenakan kepada pihak pidana yang bersifat pelanggaran maupun bersifat kejahatan.

b) Pidana Kurungan

Pidana kurungan hanya diancamkan kepada tindak pidana yang pelanggaran. Dapat ditunjukkan kepada wajib pajak, dan pihak ketiga karena pidana kurungan diancamkan kepada si pelanggar norma itu ketentuannya sama dengan yang diancamkan dengan pidana, maka masalahnya hanya ketentuan mengenai denda pidana sekian itu diganti dengan pidana kurungan selama-lamanya sekian.

c) Pidana Penjara

Pidana penjara seperti halnya pidana kurungan, merupakan hukuman perampasan kemerdekaan. Pidana penjara diancamkan terhadap kejahatan. Ancaman pidana penjara tidak ada yang ditunjukkan kepada pihak ketiga, adanya pejabat dan kepada wajib pajak.

Ketentuan mengenai sanksi pidana perpajakan diatur dalam UU Republik Indonesia No. 6 Tahun 1983 sebagaimana telah diubah terakhir dengan UU Republik Indonesia No. 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.

2.1.9 Kualitas Pelayanan

Pelayanan Publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah, dan dilingkungan BUMN atau BUMD dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan (Hardiyansyah, 2018).

Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya tergantung pada bagaimana petugas pajak dalam memberikan suatu pelayanan kepada wajib pajak. Pelayanan sendiri dalam sektor perpajakan dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak oleh Dirjen Pajak untuk membantu wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya. Pelayanan pajak termasuk dalam pelayanan publik karena dijalankan oleh instansi pemerintah, bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangkai pelaksanaan undang-undang dan tidak berorientasi pada profit atau laba (Lestari, 2021).

Kualitas pelayanan perpajakan dalam Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan dapat disimpulkan menjadi dua bagian, yaitu:

1) Metode penyampaian SPPT

Mekanisme penyerahan SPPT di Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Aset Daerah yang disalurkan kepada kantor kelurahan sesuai domisili wajib pajak, dari kantor kelurahan SPPT diserahkan kepada ketua RW yang kemudian oleh

ketua RW disampaikan kepada ketua RT untuk disampaikan kepada warga atau wajib pajak.

2) Pelayanan pembayaran PBB-P2

Pelayanan pembayaran PBB-P2 disini adalah mekanisme pembayaran yang dibuat sesederhana mungkin, wajib pajak hanya perlu membawa sejumlah nominal pajak terutangnya beserta SPPT PBB-P2 jika membayar di kelurahan, jika membayar di bank wajib pajak akan dibantu oleh petugas bank. Selain itu fasilitas-fasilitas yang mendukung proses pembayaran yang meningkatkan kenyamanan wajib pajak dalam membayar PBB-P2 harus lebih ditingkatkan serta lokasi pembayaran yang cukup mudah dijangkau oleh wajib pajak yang ingin membayar juga merupakan bagian dari pelayanan (Nafiah dan Warno, 2018)

2.1.10 Sosialisasi Perpajakan

Sosialisasi merupakan salah satu cara atau alat yang digunakan untuk memberikan pengetahuan dan informasi kepada wajib pajak tentang peraturan, tata cara perpajakan, prosedur serta waktu pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (Megantara, dkk., 2017). Sosialisasi perpajakan adalah upaya yang dilakukan oleh Dirjen Pajak untuk memberikan pengetahuan kepada masyarakat dan khususnya wajib pajak agar mengetahui tentang segala hal mengenai perpajakan baik peraturan maupun tata cara perpajakan melalui metode-metode (Wahono, 2012). Direktorat Jenderal Pajak selalu berupaya mengoptimalkan pelayanannya supaya Wajib Pajak selalu melaksanakan kewajibannya. Salah satu cara mengoptimalkan pelayanan tersebut adalah dengan mensosialisasikan pentingnya membayar pajak

yang diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan kepada Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya (Wardani dan Wati, 2018).

2.2 Pembahasan Hasil Penelitian Sebelumnya

Penelitian yang dilakukan oleh Putri (Tahun 2020). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pemahaman perpajakan, kesadaran wajib pajak dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan di Kecamatan Rambang Kapak Tengah Prabumulih. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan, sedangkan variabel bebasnya adalah pemahaman perpajakan, kesadaran wajib pajak dan sanksi perpajakan. Data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh melalui kuesioner. Penentuan sampel menggunakan metode *simple random sampling*, sampel dalam penelitian ini sebanyak 98 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemahaman perpajakan, dan sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan, sedangkan kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan.

Penelitian yang dilakukan oleh Sesarista (Tahun 2020), melakukan penelitian mengenai pengaruh pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan pajak, sosialisasi dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB-P2 di Kota Tangerang Selatan. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak, sedangkan variabel bebasnya adalah pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan pajak, sosialisasi dan sanksi perpajakan. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dengan menyebarkan kuesioner. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *convenience sampling*. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda. Hasil penelitian

menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan, dan sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dan sanksi perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Sujarwo (Tahun 2019). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh sosialisasi, pengetahuan, sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan (PBB-P2) di Eks Kotip Purwokerto. Sesuai dengan tujuan penelitian tersebut, variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan, variabel bebasnya adalah sosialisasi, pengetahuan, sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan pajak. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak orang pribadi PBB-P2 yang berada di Eks Kotip Purwokerto. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *proportionate stratified random sampling* dan sampel berjumlah 100 responden. Metode pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan survey kuesioner. Data yang dikumpulkan diolah dengan menggunakan analisis regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sosialisasi, pengetahuan, dan kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak sedangkan sanksi perpajakan berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Nurfiranti (Tahun 2019). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pengetahuan pajak, kualitas pelayanan, sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan, studi empiris pada wajib pajak PBB-P2 Kecamatan Mertoyudan, Kabupaten Magelang. Variabel terikat dalam penelitian

ini adalah kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan, sedangkan variabel bebasnya adalah pengetahuan pajak, kualitas pelayanan, sanksi pajak. Penelitian ini menggunakan data primer yang didapat melalui kuesioner. Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan regresi linear berganda. Sampel yang digunakan berjumlah 100. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan sanksi pajak berpengaruh tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Putri (Tahun 2020), melakukan penelitian mengenai pengaruh pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan, studi khusus Badan Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan, sedangkan variabel bebasnya adalah pengetahuan wajib pajak dan kesadaran wajib pajak. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode kuesioner dalam bentuk pernyataan tertutup. Teknik analisis data dilakukan dengan uji asumsi klasik, uji hipotesis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Sania (Tahun 2021), melakukan penelitian mengenai pengaruh pemahaman perpajakan, kualitas pelayanan, dan ketegasan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB-P2, studi pada Kecamatan Siberut Selatan, Kabupaten Kepulauan Mentawai. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan

bangunan, sedangkan variabel bebas dalam penelitian ini adalah pemahaman perpajakan, kualitas pelayanan, dan ketegasan sanksi pajak. Teknik pengambilan sample adalah *simple random sampling* dan diperoleh 100 sampel. Data dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemahaman perpajakan berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan kualitas pelayanan dan ketegasan sanksi berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Wulandari (Tahun 2018), melakukan penelitian yang berjudul pengaruh kepemimpinan kepala desa/lurah, sosialisasi perpajakan, sanksi perpajakan, dan pengetahuan peraturan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan di sektor perdesaan dan perkotaan (PBB-P2), studi pada wajib pajak PBB-P2 di Kabupaten Brebes. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan, sedangkan variabel bebasnya adalah kepemimpinan kepala desa/lurah, sosialisasi perpajakan, sanksi perpajakan, dan pengetahuan peraturan perpajakan. Dalam menentukan sampel penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling*. Sampel dalam penelitian ini 100 responden yang merupakan wajib pajak PBB-P2 di 5 kecamatan di Kabupaten Brebes. Hasil penelitian menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan kepala desa/lurah tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sosialisasi perpajakan, sanksi perpajakan dan pengetahuan peraturan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Widiantari (Tahun 2019). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh religiusitas, sikap dan kesadaran terhadap

kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB-P2 di Kabupaten Buleleng. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB-P2, sedangkan variabel bebasnya adalah religiusitas, sikap dan kesadaran. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*, jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis data kuantitatif, dimana metode pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa religiusitas, sikap dan kesadaran berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB-P2.

Penelitian yang dilakukan oleh Wiguna (Tahun 2018). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh sanksi pajak, tingkat pendapatan dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan membayar PBB dengan religiusitas sebagai pemoderasi di Kabupaten Klaten. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepatuhan membayar PBB, sedangkan variabel bebasnya adalah sanksi pajak, tingkat pendapatan dan kualitas pelayanan. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *random sampling*, analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat pendapatan berpengaruh positif, kualitas pelayanan berpengaruh negatif, sanksi pajak dan religiusitas tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Suprianti, dkk (Tahun 2021), melakukan penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak, sedangkan variabel bebasnya adalah sikap, norma subyektif, kesadaran wajib pajak, tingkat ekonomi, dan pengetahuan wajib pajak.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak PBB di Kabupaten Klungkung. Metode pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling* dengan menggunakan rumus slovin. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sikap, norma subyektif, dan kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, tingkat ekonomi berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan pengetahuan wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Narayanti, dkk (Tahun 2020). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak, norma sosial, kepercayaan pada pemerintah dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak bumi dan bangunan pada Badan Keuangan Daerah Kabupaten Tabanan. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak, sedangkan variabel bebasnya adalah pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak, norma sosial, kepercayaan pada pemerintah dan sanksi pajak. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *nonrandom sampling* dimana total sampel yang dihitung dengan menggunakan rumus slovin adalah 100 orang wajib pajak. Semua data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner sesuai untuk digunakan, kemudian dianalisis dengan regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak, norma sosial, kepercayaan pada pemerintah dan sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Fitriyaningsih, dkk (Tahun 2018). Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh dari pengetahuan perpajakan, pelayanan fiskus, dan sanksi denda terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak

bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan di Kota Pasuruan. Variabel terikat dalam penelitian ini yakni Kepatuhan Wajib Pajak, sedangkan variabel bebasnya yakni pengetahuan perpajakan, pelayanan fiskus dan sanksi denda. Metode analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan pelayanan fiskus dan sanksi denda berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan.

Penelitian yang dilakukan oleh Hidayat (Tahun 2019), melakukan penelitian mengenai pengaruh sosialisasi pajak, sanksi pajak dan pendapatan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan di Kecamatan Serang Baru. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan, sedangkan variabel bebasnya adalah sanksi, sosialisasi dan pendapatan wajib pajak. Pengambilan sampel menggunakan *random sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sosialisasi pajak dan pendapatan wajib pajak tidak mempengaruhi wajib pajak sedangkan sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Rahman (Tahun 2018). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menguji pengaruh kesadaran wajib pajak, tingkat Pendidikan dan pendapatan terhadap kepatuhan membayar pajak bumi dan bangunan di Kota Bukittinggi. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak bumi dan bangunan yang ada di Kota Bukittinggi. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini dihitung berdasarkan rumus slovin dengan metode penentuan sampel adalah metode *accidental sampling*. Metode pengumpulan data

menggunakan kuesioner, analisis data dengan menggunakan regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan tingkat Pendidikan dan pendapatan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Siwi (Tahun 2020). Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh pengetahuan pajak, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan di Kelurahan Giripurwo Kecamatan Wonogiri. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah menggunakan kuesioner. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan kualitas pelayanan dan sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Cynthia dan Djauhari (Tahun 2020). Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh pendapatan wajib pajak, sosialisasi, kualitas pelayanan dan sanksi pajak terhadap kepatuhan dalam membayar pajak bumi dan bangunan di Desa Manjung Kabupaten Boyolali. Penelitian ini menggunakan sampel yang dihitung menggunakan rumus slovin, metode pengumpulan data menggunakan kuesioner, analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pendapatan wajib pajak, sosialisasi dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan.

Penelitian yang dilakukan oleh Dewi, dkk (Tahun 2021). Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan, sanksi pajak dan pengetahuan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan di BPKPD Kota Denpasar. Teknik pengumpulan data yang dilakukan pada penelitian ini adalah dengan menyebarkan kuseioner. Penentuan sampel dilakukan dengan menggunakan metode *accidental sampling*. Teknik analisis data dilakukan dengan menggunakan regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, sanksi pajak dan pengetahuan wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan.

Penelitian yang dilakukan oleh Kemalaningrum dan Octaviani (Tahun 2020). Penelitian ini bertujuan untuk memberikan bukti empiris mengenai pengaruh sosialisasi perpajakan, tingkat pemahaman, kesadaran wajib pajak dan *e-system* terhadap kepatuhan membayar PBB di Kelurahan Kerten, Surakarta. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *simple random sampling*. Metode analisis yang digunakan analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan, tingkat pemahaman, kesadaran wajib pajak dan *e-system* berpengaruh positif terhadap kepatuhan membayar PBB.

Penelitian yang dilakukan oleh Rofiah (Tahun 2020). Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh sosialisasi perpajakan, pengetahuan perpajakan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan di Desa Rejowinangun Kecamatan Trenggalek Kabupaten Trenggalek. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan dokumentasi. Pengambilan sampel menggunakan teknik *random sampling* dengan analisis data adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sosialisasi

perpajakan, pengetahuan perpajakan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB.

Penelitian yang dilakukan oleh Pravasanti (Tahun 2020). Penelitian ini bertujuan untuk menguji faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan di Desa Tawengan. Sampel penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling*. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda. Teknik pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan dan sanksi pajak berpengaruh positif sedangkan pemahaman prosedur perpajakan dan kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

