

BAB III

KERANGKA KONSEP PENELITIAN

3.1 Kerangka Pemikiran

Kerangka berpikir menurut Uma Sekaran (1992) (dalam Sugiyono, 2013:60) adalah "model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting". Sedangkan menurut Suriasumantri (1986) (dalam Sugiyono 2013: 60) kerangka pemikiran adalah " penjelasan sementara terhadap gejala-gejala yang menjadi obyek permasalahan". Kerangka pemikiran dapat meyakinkan apabila alur pikiran tersebut logis dalam membangun kerangka berpikir yang menghasilkan kesimpulan berupa hipotesis. Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa kerangka berpikir merupakan sintesa tentang hubungan antar variabel yang disusun dari berbagai teori yang telah dideskripsikan (Sugiyono, 2013:60).

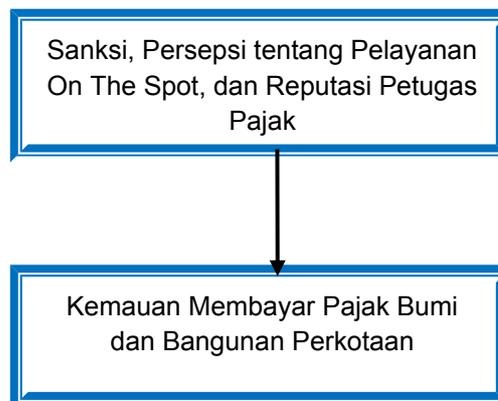
Kerangka pemikiran dalam penelitian yang akan dilakukan ini berawal dari pelaksanaan desentralisasi berdasarkan Undang–Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah disebutkan ada dua prinsip keuangan daerah, dimana prinsip pertama adalah untuk menyelenggarakan otonomi daerah yang luas, nyata dan bertanggung jawab, diperlukan kewenangan dan kemampuan menggali sumber keuangan sendiri yang didukung oleh perimbangan keuangan antara pemerintah pusat dan daerah serta antara propinsi dengan kabupaten/kota. Salah satu kesempatan yang diperoleh Pemerintah Kota dalam menggali sumber keuangannya sendiri adalah dengan dijadikannya Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan sebagai Pajak Daerah yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

Namun upaya menggali sumber keuangan sendiri bagi Pemerintah Daerah melalui Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan ini masih mengalami hambatan. Salah satunya adalah masih tingginya piutang Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan. Apabila piutang menurun atau tidak terdapat piutang sama sekali maka penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan akan meningkat. Menurut Norman D. Nowak (2007) (dalam Zain, 2007:31) peningkatan penerimaan pajak 95% merupakan hasil dari pengembangan iklim perpajakan. Sedangkan faktor dominan yang berpengaruh terhadap iklim perpajakan menurut Zain (2007) adalah cara pandang wajib pajak yang mempengaruhi kemauan membayar pajak, yaitu sampai sejauh mana wajib pajak akan mematuhi peraturan perundang-undangan. Faktor-faktor yang berhubungan dengan kemauan membayar pajak menurut Zain (2007) antara lain: sistem perpajakan yang adil, sanksi, pelayanan, reputasi petugas pajak, dan program informasi. Sedangkan Jogiyanto (2008) yang mengatakan bahwa “ Jika niat diyakini memang benar-benar sebagai penentu langsung dari perilaku atas kemauan sendiri (*volitional behavior*) maka mereka seharusnya berkorelasi lebih kuat dengan perilaku dibandingkan dengan faktor-faktor penentu lainnya”. Hal ini dapat diartikan bahwa kemauan membayar pajak merupakan faktor utama yang dapat mempengaruhi wajib pajak untuk membayar pajak. Dari pendapat ahli dan penelitian terdahulu diketahui bahwa faktor-faktor yang berhubungan dengan kemauan membayar pajak adalah sanksi, pelayanan, dan reputasi petugas pajak. Sedangkan dari ketiga faktor tersebut yang belum diteliti pada penelitian terdahulu yang digunakan dalam penelitian ini adalah reputasi petugas pajak.

Variabel sistem perpajakan yang adil dan program informasi yang dinyatakan oleh Zain (2007) tidak digunakan. Sistem perpajakan yang adil tidak

digunakan karena berdasarkan Teori Gaya Pikul (dalam Rahayu, 2013: 59) keadilan dan kebenaran negara dalam memungut pajak dari warganya didasarkan pada kemampuan dan kekuatan setiap pribadi masyarakatnya, yaitu kemampuan dan kekuatan untuk memperoleh penghasilan, harta kekayaan, dan konsumsi dengan tujuan agar dapat menghidupi diri sendiri dan kemampuan untuk memikul beban kehidupan lainnya. Apabila dihubungkan dengan Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan, teori ini sulit dilaksanakan karena pendataan yang dilakukan hanya terkait obyek pajak dan identitas wajib pajaknya saja, sehingga tidak dapat diketahui berapa kemampuan dan kekuatan pribadi wajib pajak. Selain itu juga perolehan obyek pajak belum tentu merupakan hasil usaha wajib pajak, seperti diperoleh dari warisan, sewa, hibah atau hadiah. Selain itu, informasi yang berkaitan dengan data subyek pajak, wajib pajak, dan obyek pajak hanya diketahui oleh petugas pajak, sehingga tidak relevan ketika ditanyakan kepada wajib pajak. Sedangkan untuk program informasi tidak digunakan karena menurut Zain (2007: 38) program informasi yang dimaksudkan adalah pemberian informasi kepada anak-anak usia muda yang dilakukan di sekolah-sekolah sehingga tidak relevan ketika hal tersebut ditanyakan kepada Wajib Pajak melalui kuesioner yang dibagikan oleh penulis. Selain itu, di Kota Malang sendiri semenjak tahun 2013 sampai dengan bulan Oktober 2017 baru sekali dilaksanakan pemberian informasi yaitu tahun 2015 dan dilakukan kepada ketua RT di seluruh Kota Malang terkait adanya perubahan Nilai Jual Obyek Pajak sebagai dasar perhitungan Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan terutang.

Apabila faktor-faktor yang berhubungan dengan kemauan membayar pajak tersebut dapat ditingkatkan maka kemauan membayar Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan juga akan meningkat. Hal ini dapat meningkatkan realisasi penerimaan Pendapatan Asli Daerah yang berasal dari penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan yang dapat meningkatkan kemampuan daerah dalam membayai pembangunan daerah dan mengurangi ketergantungan daerah terhadap pemerintah pusat. Kondisi ini sesuai dengan prinsip keuangan daerah yang terdapat dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yaitu diperlukannya kemampuan untuk menggali sumber keuangan sendiri dalam pelaksanaan otonomi daerah. Dari penjabaran di atas maka kerangka konsep penelitian ini adalah sebagai berikut.



Gambar 3.1 **Kerangka Konsep Penelitian**

Dari Gambar diatas maka kerangka konsep penelitian akan dijelaskan lebih lanjut berikut ini.

3.1.1. Hubungan Sanksi dan Kemauan Membayar Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan

Menurut Richard Burton (2002), sanksi pajak berupa sanksi administrasi maupun sanksi pidana dimaksudkan agar masyarakat patuh dan mau membayar pajaknya dengan baik dan benar. Dari sudut pandang yuridis, pajak mengandung unsur pemaksaan. Maksudnya, jika kewajiban perpajakan tidak dilaksanakan, maka akan ada konsekuensi hukum yang berupa sanksi baik berupa sanksi administrasi maupun sanksi hukum. Sedangkan menurut Zain (2007: 34-35) "Penduduk di berbagai bagian dunia ini merasa takut akan ancaman hukuman yang berbeda-beda, tetapi pada umumnya para wajib pajak cenderung tidak takut akan ketetapan pajak beserta sanksi administrasinya, tetapi lebih takut akan ancaman sanksi pidananya berupa hukuman kurungan atau penjara." Oleh karena itulah maka Zain (2007) berpendapat bahwa sanksi berhubungan dengan kemauan membayar pajak. Selain itu dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Nugroho (2016) menunjukkan bahwa sanksi berhubungan secara positif dan signifikan dengan kemauan membayar pajak.

3.1.2. Hubungan Pelayanan On The Spot dan Kemauan Membayar Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan

Menurut Zain (2007: 35) "untuk meningkatkan kemauan membayar pajak maka harus dikembangkan dan ditingkatkan pelayanan terhadap wajib pajak". Demikian juga menurut pendapat Zeithaml (1990) (dalam Pasolong, 2016: 135) yang mengatakan bahwa "keputusan seorang konsumen untuk mengkonsumsi barang atau jasa dipengaruhi oleh berbagai faktor yang salah satunya adalah persepsinya terhadap kualitas pelayanan". Dengan kata lain, baik buruknya

kualitas pelayanan tergantung dari persepsi konsumen atas pelayanan yang diberikan. Pelayanan on the spot merupakan pelayanan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan yang bertujuan untuk memberikan pelayanan yang lebih dekat dan lebih menghemat biaya bagi para wajib pajak. Pelayanan ini dilakukan karena semenjak Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan menjadi bagian dari Pajak Asli Daerah maka wajib pajak tidak dapat membayar pajak tersebut di semua kelurahan seperti ketika Pajak Bumi dan Bangunan masih menjadi Pajak Pusat. Oleh karena itulah, untuk memudahkan wajib pajak yang tinggal di Kelurahan yang belum terdapat tempat pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan tersebut, maka pada saat dilaksanakan agenda blusukan Walikota atau kegiatan yang berkaitan dengan perpajakan seperti jalan sehat sadar pajak, maka diadakan Pelayanan on the Spot. Apabila persepsi tentang pelayanan on the spot ini baik maka kemauan membayar Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan akan meningkat.

3.1.3. Hubungan Reputasi Petugas Pajak dan Kemauan Membayar Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan

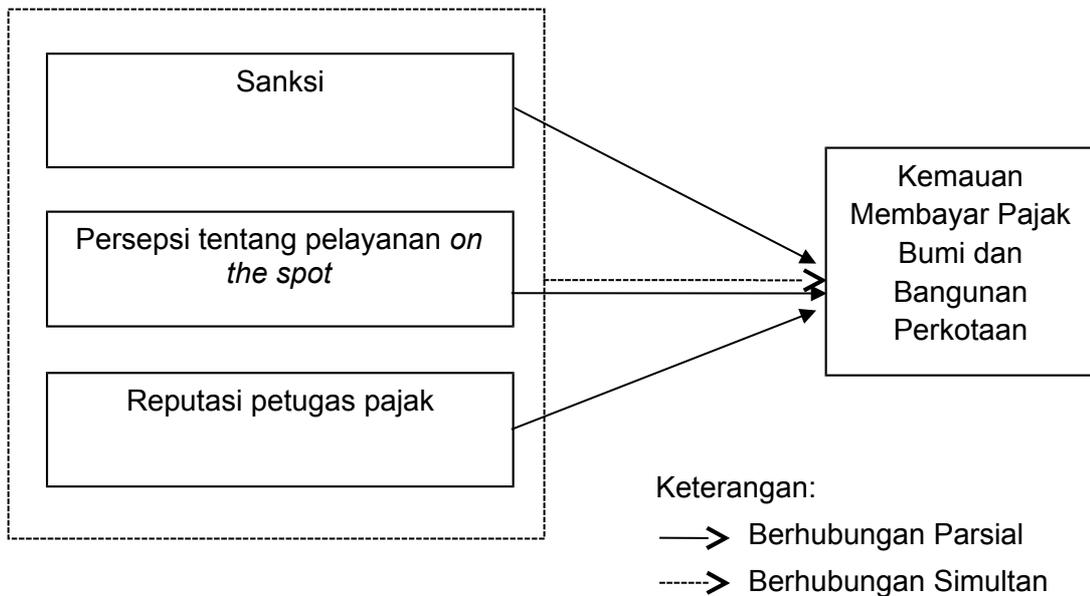
Reputasi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (1988:744) adalah “perbuatan yang menyebabkan orang mendapat nama baik”. Reputasi petugas pajak ini erat kaitannya dengan etika administrasi publik, apabila perbuatan yang dilakukan oleh petugas etis atau baik maka petugas akan mendapatkan nama baik. Menurut Bentham (1789)(dalam Pasolong, 2016: 194) mengatakan bahwa “prinsip etis dan tidak etisnya suatu kegiatan tergantung kepada kecenderungan menghasilkan kebahagiaan, atau mengurangi kebahagiaan”. Mengikuti Jeremy Bentham, John Stuart Mill (1861) (dalam Pasolong, 2016: 195) mengatakan

bahwa “suatu kegiatan dianggap baik secara etis apabila dapat meningkatkan kebahagiaan dan tidak etis atau buruk apabila tidak mendatangkan kebahagiaan atau kesenangan”.

Menurut Zain (2007) reputasi petugas pajak berhubungan dengan kemauan wajib pajak membayar pajak. Reputasi petugas pajak yang meliputi kecakapan, kecepatan, ketepatan, keadilan dan kejujuran dalam melayani masyarakat. Sesuai dengan pendapat Bentham yang didukung oleh John Stuart Mill diatas dan dikaitkan dengan indikator reputasi petugas pajak menurut Zain(2007) maka reputasi petugas pajak akan baik apabila petugas pajak dapat melaksanakan indikator tersebut dengan baik sehingga dapat mendatangkan kebahagiaan atau kesenangan bagi wajib pajak yang dilayani. Apabila dilihat dari sisi kecakapan, apabila petugas cakap, maka wajib pajak akan dapat menerima pelayanan sesuai dengan apa yang dibutuhkan. Dari sisi keadilan, apabila wajib pajak yang merasa diperlakukan adil tanpa dibedakan maka kemauan membayar pajaknya akan meningkat. Hal ini dikarenakan oleh semua tindakan yang dilakukan petugas pajak akan mempengaruhi kepercayaan masyarakat. Apabila reputasi petugas pajak baik maka kepercayaan masyarakat terhadapnya akan tinggi dan akan meningkatkan kemauannya membayar pajak. Namun, apabila reputasi petugas pajak buruk maka kemauan membayar pajak dari wajib pajak juga akan rendah.

3.2 Hipotesis

Sesuai dengan kerangka konseptual diatas maka hipotesis dalam penelitian ini dapat dibuat tiga model sebagai berikut:



Gambar 3.2 **Hipotesis Penelitian**

Hipotesis dalam penelitian secara verbal dapat dinyatakan sebagai berikut:

H₁: Terdapat hubungan antara sanksi dan kemauan membayar Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan di Kota Malang

H₂ : Terdapat hubungan antara pelayanan *on the spot* dan kemauan membayar Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan di Kota Malang

H₃ : Terdapat hubungan antara reputasi petugas pajak dan kemauan membayar Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan di Kota Malang

H₄: Variabel sanksi, persepsi tentang pelayanan *on the spot*, dan reputasi petugas pajak secara simultan berhubungan dengan Kemauan Membayar Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan di Kota Malang.

3.3 Definisi Operasional dan pengukuran Variabel

Variabel penelitian menurut Sugiyono (2015: 38) adalah “segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Sedangkan menurut Hatch dan Farhady, 1981 (dalam Sugiyono, 2015) secara teoritis variabel dapat didefinisikan “sebagai atribut seseorang atau obyek, yang mempunyai “variasi” antara satu orang dengan yang lain atau satu obyek dengan obyek yang lain” Selain itu, menurut Kerlinger (1973) (dalam Sugiyono, 2015) “variabel adalah konstruk (*constructs*) atau sifat yang akan dipelajari”. Menurut Kidder (1981) (dalam Sugiyono, 2015) menyatakan bahwa variabel adalah “suatu kualitas (*qualities*) dimana peneliti mempelajari dan menarik kesimpulan darinya. Berdasarkan pengertian variabel yang disampaikan oleh para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa variabel penelitian merupakan atribut atau sifat atau kualitas dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Di dalam penelitian yang akan dilakukan ini variabel yang berhubungan dengan Kemauan Membayar Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan di Kota Malang adalah Sanksi (selanjutnya disebut variabel X1), Persepsi tentang Pelayanan *On The Spot* (selanjutnya disebut variabel X2), dan Reputasi Petugas Pajak (selanjutnya disebut variabel X3). Berdasarkan jenis variabel yang ada, Variabel X1, X2, dan X3 ini disebut variabel bebas, yaitu variabel yang mempengaruhi variabel terikat. Sedangkan variabel terikat yaitu variabel Kemauan membayar Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan (selanjutnya disebut variabel Y), yang merupakan variabel yang menjadi perhatian utama peneliti atau variabel utama yang menjadi faktor yang berlaku dalam investigasi.

Salah satu hal yang membantu komunikasi antar peneliti adalah definisi operasional. Definisi operasional merupakan petunjuk tentang bagaimana suatu variabel diukur. Masing-masing dari variabel dalam penelitian ini dinyatakan dalam definisi operasional sebagai berikut:

1. Kemauan Membayar Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan

Menurut Zain (2007) kemauan membayar pajak adalah “seberapa besar keinginan wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya membayar pajak”. Selain itu menurut Randlane (2013) “*Willingness to pay tax is called tax moral. Tax morale is the attitude of individuals toward paying taxes, their personal belief, norms, and intrinsic motivation*”. Dari pendapat Zain dan Randlane tersebut dapat disimpulkan bahwa kemauan membayar pajak merupakan sikap seseorang terhadap pembayaran pajak, sampai sejauh mana wajib pajak akan mematuhi peraturan perpajakan dalam membayar pajaknya. Faktor- faktor yang berhubungan dengan kemauan membayar pajak menurut Zain (2007) antara lain:

- a) sistem perpajakan yang adil;
- b) sanksi;
- c) pelayanan;
- d) reputasi petugas pajak;
- e) program Informasi.

2. Sanksi

Terdapat dua jenis sanksi dalam perpajakan, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Menurut Richard Burton (2002) “Kaidah Hukum (hukum pajak) berupa sanksi pidana maupun administrasi pada dasarnya dimaksudkan agar masyarakat patuh dan mau melunasi kewajibannya untuk

melunasi utang pajaknya dengan baik dan benar”. Sedangkan menurut Mardiasmo (2009: 56) “Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Menurut Zain (2007:34) “sanksi berhubungan dengan kemauan membayar pajak karena sanksi, terutama sanksi pidana akan membuat wajib pajak takut untuk mendekam di penjara sehingga mereka mau membayar pajak, namun pada umumnya wajib pajak tidak takut dengan sanksi administrasi”. Sanksi dalam penelitian yang akan dilakukan ini dilihat dari pentingnya sanksi untuk menciptakan kedisiplinan wajib dengan mewujudkan kemauan membayar Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan. Pelaksanaan sanksi harus jelas, tidak mengenal kompromi, seimbang, dan memberikan efek jera..

3. Persepsi tentang Pelayanan *On The Spot*

Definisi operasional persepsi tentang pelayanan *on the spot* dalam penelitian yang akan dilakukan ini adalah bagaimana wajib Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan menerima dan menginterpretasikan informasi yang diterimanya terkait pelayanan *on the spot*. Persepsi menurut pendapat dari Robbins (2013:200) adalah “proses di mana individu mengatur dan menginterpretasikan kesan-kesan sensoris mereka guna memberikan arti bagi lingkungan mereka”. Dari pendapat tersebut diketahui apabila stimulus atau rangsangan atau informasi yang diberikan sangat penting dan menentukan penafsiran yang dihasilkan terhadap stimulus atau rangsangan tersebut. Salah satu upaya Pemerintah Kota Malang untuk memberikan stimulus yang baik terkait pelayanan pembayaran pajak adalah dengan memberikan pelayanan berkualitas dan dapat meningkatkan kemauan wajib

pajak PBB Perkotaan yaitu dengan pelayanan *on the spot*. Pelayanan *on the spot* adalah pelayanan yang diberikan di daerah wajib pajak tinggal melalui mobil pajak keliling yang biasanya dilakukan di Kantor Kelurahan yang belum terdapat fasilitas pembayaran PBB Perkotaan atau ketika ada kegiatan “blusukan” Walikota. Hal ini dilakukan karena dari data tempat Pembayaran PBB Perkotaan di Kota Malang telah ditentukan terdapat di beberapa lokasi saja, yang belum mencakup semua kelurahan di Kota Malang.

Adanya pelayanan *on the spot* ini menyebabkan tempat membayar Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan menjadi lebih dekat. Persepsi yang akan digunakan dalam penelitian yang akan dilakukan ini adalah persepsi masyarakat terutama masyarakat yang menjadi Wajib Pajak Bumi dan Bangunan tentang Pelayanan *On The Spot* yaitu kualitas pelayanannya yang menggunakan indikator dari Zeithaml. Menurut Zeithaml (1990)(dalam Pasolong, 2016: 135) yang mengatakan bahwa “keputusan seorang konsumen untuk mengkonsumsi barang atau jasa dipengaruhi oleh berbagai faktor yang salah satunya adalah persepsinya terhadap kualitas pelayanan”. Dengan persepsi tentang pelayanan *on the spot* terkait kualitas pelayanannya yang baik terkait pelayanan *on the spot* ini maka seharusnya kemauan wajib pajak untuk membayar PBB Perkotaan juga meningkat.

4. Reputasi Petugas Pajak

Reputasi petugas pajak ini erat kaitannya dengan etika administrasi publik, apabila perbuatan yang dilakukan oleh petugas etis atau baik maka petugas akan mendapatkan nama baik. Menurut Bentham (1789)(dalam Pasolong, 2016: 194) mengatakan bahwa “ prinsip etis dan tidak etisnya suatu kegiatan

tergantung kepada kecenderungan menghasilkan kebahagiaan, atau mengurangi kebahagiaan”. Mengikuti Jeremy Bentham , John Stuart Mill (1861) (dalam Pasolong, 2016: 195) mengatakan bahwa “suatu kegiatan dianggap baik secara etis apabila dapat meningkatkan kebahagiaan dan tidak etis atau buruk apabila tidak mendatangkan kebahagiaan atau kesenangan”.

Reputasi Petugas Pajak menurut Zain (2007) dapat dilihat dari:

- a. Kecakapan teknis
- b. Kecepatan dalam memberikan pelayanan
- c. Ketepatan dalam memberikan pelayanan
- d. Keadilan dalam memberikan pelayanan
- e. Kejujuran dalam memberikan pelayanan ini dikaitkan dengan pendapat dari

Apabila indikator reputasi petugas pajak dikaitkan dengan etika administrasi publik menurut Jeremy Bentham yang didukung oleh John Stuart Mill maka apabila indikator kecakapan, kecepatan, ketepatan, keadilan, dan kejujuran dalam memberikan pelayanan ini membuat wajib pajak senang, maka dapat dikatakan bahwa petugas pajak telah melaksanakan kewajibannya sesuai dengan etika administrasi publik.

Seperti sudah dijelaskan di sub bab variabel penelitian di atas bahwasanya variabel belum siap diukur, maka dari itu diperlukan semacam petunjuk pelaksanaan bagaimana cara mengukur suatu variabel. Definisi operasional adalah petunjuk tentang bagaimana suatu variabel diukur. Dengan membaca definisi operasional suatu penelitian akan diketahui pengukuran suatu variabel sehingga dapat diketahui baik buruknya pengukuran tersebut (Singarimbun dan

Effendi, 1984). Dengan demikian definisi operasional merupakan sesuatu yang memperjelas suatu konsep sehingga konsep tersebut dapat diukur untuk keperluan pengukuran di lapangan.

Berdasarkan definisi konsep operasional dan variabel yang telah disajikan, peneliti dapat menyajikan ringkasannya sebagaimana disajikan dalam tabel 3.1 berikut ini.

Tabel 3.1 Konsep, Variabel, Indikator dan Item

No	Konsep	Variabel	Indikator	Item
1	Pajak Zain (2007), Randlane (2015)	Kemauan Membayar Pajak Bumi dan Bangunan (Hardiningsih, 2011)	a) Dokumen yang diperlukan dalam membayar pajak	Wajib pajak menyiapkan dokumen yang diperlukan dalam membayar PBB Perkotaan
			b) Informasi mengenai cara dan tempat pembayaran pajak	1) Wajib pajak mencari informasi mengenai cara pembayaran PBB Perkotaan 2) Wajib Pajak mencari informasi mengenai tempat pembayaran PBB Perkotaan
			c) Informasi mengenai waktu pembayaran	1) Wajib Pajak mencari tahu jadwal tentang jadwal pelayanan pembayaran PBB Perkotaan 2) Wajib pajak telah mengetahui informasi mengenai batas waktu pembayaran PBB
			d) Alokasi dana untuk membayar Pajak	1) Wajib Pajak mengalokasikan dana untuk membayar PBB Perkotaan 2) Wajib Pajak menyiapkan dana yang telah dialokasikan sebelum berangkat ke tempat pembayaran PBB Perkotaan
2.	Pajak Richard Burton(2002), Mardiasmo (2009), dan Zain (2007)	Sanksi Adam Smith (dalam Siti Kurnia Rahayu, 2010)	a) Sanksi yang diberikan kepada wajib pajak jelas	Sanksi pajak yang diberikan jelas, yaitu antara sanksi administrasi dan sanksi pidana
			b) Sanksi perpajakan tidak mengenal kompromi (not arbitrary), tidak ada toleransi	1) Wajib Pajak yang melanggar akan diberikan sanksi sesuai dengan peraturan 2) Sanksi pajak diberikan kepada semua wajib pajak yang melanggar
No	Konsep	Variabel	Indikator	Item

			c) Sanksi yang diberikan seimbang	<p>1) Wajib Pajak akan dikenakan sanksi administrasi jika tidak membayar/kurang membayar pajak terutang saat jatuh tempo adalah sesuai</p> <p>2) Wajib Pajak akan dikenakan sanksi Pidana apabila menyembunyikan obyek pajaknya adalah sesuai</p>
			d) Sanksi yang diberikan memberikan efek jera	<p>1) Sanksi pidana penjara diberikan kepada wajib pajak yang menyembunyikan obyek dapat memberikan efek jera</p> <p>2) Sanksi pidana kurungan diberikan kepada wajib pajak yang tidak menyerahkan Surat Pemberitahuan Obyek Pajak dapat memberikan efek jera</p> <p>3) Sanksi denda keterlambatan membayar pajak terutang sebesar 2% dapat memberikan efek jera.</p>
3.	Persepsi (Robbins, 2008), kualitas pelayanan publik (Zeithaml dan Berry, 1990)	Persepsi tentang pelayanan <i>on the spot</i> (Robbins, 2008), kualitas pelayanan publik (Zeithaml dan Berry, 1990)	a. Penerimaan informasi pelayanan on the spot	Wajib pajak mengetahui pelayanan on the spot dengan mobil pajak keliling ketika ada blusukan Walikota.
			b. Interpretasi/ penilaian wajib pajak terhadap kualitas pelayanan on the spot	
			1. Tangible	Sarana pelayanan on the spot dengan mobil pajak keliling baik.
			2. Reliability	Pelayanan on the spot dapat dipercaya karena wajib pajak yang membayar mendapat bukti pembayaran yang sah
No	Konsep	Variabel	Indikator	Item

			3. Responsive	<p>a) Pelayanan on the spot menguntungkan wajib pajak karena lokasinya lebih dekat.</p> <p>b) Pelayanan on the spot yang lebih dekat sesuai dengan keinginan wajib pajak.</p>
			4. Assurance	Petugas sopan dan ramah dalam melayani
			5. Empathy	Petugas pelayanan on the spot tegas dan melayani sesuai dengan kebutuhan wajib pajak
4.	Etika administrasi publik (Jeremy Bentham, 1789) dan John Stuart Mill (1861)	Reputasi petugas pajak (Zain, 2007)	a) Kecakapan teknis	Petugas cakap/mampu memberikan pelayanan kepada wajib pajak
			b) Kecepatan dalam memberikan pelayanan	Petugas cepat dalam memberikan pelayanan
			c) Ketepatan dalam memberikan pelayanan	Petugas tepat/sesuai keinginan wajib pajak dalam memberikan pelayanan
			d) Keadilan dalam memberikan pelayanan	<p>1) Petugas melayani semua wajib pajak yang datang</p> <p>2) Wajib pajak dilayani sesuai urutan kedatangan</p>
			e) Kejujuran dalam memberikan pelayanan	<p>1) Petugas jujur dalam memberikan informasi</p> <p>2) Petugas tidak memungut biaya selain yang tercantum pada Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT) Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan</p> <p>3) Petugas tidak memberikan pelayanan yang tidak sesuai dengan peraturan atau ketentuan yang telah ditetapkan</p>

Sumber: Data diolah Peneliti, 2017