

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu

Sebagaimana telah dijelaskan pada Bab Pendahuluan, bahwa masalah yang dikaji dalam penelitian yang akan dilakukan ini terkait faktor-faktor yang berhubungan dengan kemauan membayar Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan di Kota Malang, maka sudah sepatutnya penelitian ini memanfaatkan hasil-hasil penelitian terdahulu yang relevan. Tujuannya adalah agar hasil penelitian tersebut dapat memberi gambaran dan arah bagi penelitian yang akan dilakukan. Beberapa penelitian terdahulu yang dipilih ini adalah sebagaimana disajikan dalam diskripsi di bawah ini.

- 1) Penelitian yang dilakukan oleh Katharina Gangl, Stephan Muehlbacher, Manon de Groot, Sjoerd Goslinga, Eva Hofmann, Christoph Kogler, Gerrit Antonides, and Erich Kirchler (2013) yang berjudul "*How can I help you? Perceived Service Orientation of Tax Authorities and Tax Compliance*". Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan dan kepatuhan wajib pajak berhubungan secara signifikan dan pelayanan yang baik akan meningkatkan kemauan untuk membayar pajak.
- 2) Penelitian yang dilakukan oleh Merima Ali, Odd-Helge Fjeldstad and Ingrid Hoem Sjursen (2014) berjudul "*To Pay or not to Pay? Citizens' Attitude Toward Taxation in Kenya, Tanzania, Uganda and South Africa*". Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan publik serta pengetahuan perpajakan dan kesadaran berpengaruh terhadap kepatuhan.

- 3) Penelitian yang dilakukan oleh Pancawati Hardiningsih (2011) yang berjudul “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa:
 - a) Kesadaran membayar pajak berpengaruh dan signifikan terhadap kemauan membayar pajak;
 - b) Kualitas Layanan berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak
 - c) Pengetahuan, pemahaman peraturan perpajakan, dan persepsi efektifitas sistem perpajakan tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak,
- 4) Penelitian yang dilakukan oleh James alm and Jorge Martinez-Vazque berjudul “Russian Attitudes Toward Paying Taxes – Before, During, and After the Transition”. menyatakan bahwa yang dapat meningkatkan norma kepatuhan bagi masyarakat Rusia adalah sistem pajak yang transparan, pengurangan korupsi, administrasi perpajakan yang modern melalui pelayanan, meningkatkan kepercayaan kepada pemerintah dan hukum.
- 5) Penelitian yang dilakukan oleh Andrea F.Presbitero, Agnese Sacchi, dan Alberto Zazzaro yang berjudul “*Property Tax and Fiscal Discipline in OECD Countries*” yang menyatakan bahwa Pajak Bumi dan Bangunan memberikan kontribusi yang besar terhadap total penerimaan dan mendukung untuk keberlanjutan keuangan negara.
- 6) Penelitian yang dilakukan oleh Ortega, Daniel; Ronconi, Lucas; Sanguinetti, Pablo (2016) berjudul “*Reciprocity and Willingness to Pay Taxes: Evidence from a Survey Experiment in Latin America*”. Penelitian ini menunjukkan bahwa dengan memberikan pelayanan yang lebih baik akan meningkatkan

kemauan membayar pajak yang dapat meningkatkan pendapatan pemerintah.

- 7) Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Erzo F.P. Luttmen dan Monica Singhal (2014) berjudul "*Tax Morale*" yang menyatakan bahwa moral perpajakan (yang dilihat dari motivasi intrinsik, ketersediaan pelayanan akan barang publik sebagai timbal balik pembayaran pajak, pengaruh teman dan lingkungan sosial, budaya dan informasi) mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.
- 8) Kerly Randlane (2015) berjudul "*Tax compliance as a system: Mapping the field*" yang menyatakan bahwa pendekatan sistem terkait kepatuhan merupakan dasar bagi pemerintah untuk mengembangkan strategi administrasinya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak.
- 9) Timothy Besley, Anders Jensen, Torsten Persson (2014) yang berjudul "*Norm, Enforcement and Tax Evasion*". Hasil penelitian ini menyatakan bahwa Norma dan penegakan undang-undang berpengaruh terhadap penghindaran pajak.
- 10) Atiola Moses Idowu, Norhaya Kamarudin, Kamalasan Achu, dan Ibisola Abayomi Solomon (2016) "*A Review of Valuation Impact on Property Tax*". Hasil penelitian ini menyatakan bahwa pentingnya petugas pajak memiliki keahlian atau sertifikasi penilai sehingga penilaian obyek Pajak Bumi dan Bangunan dapat akurat serta dapat mengurangi jumlah wajib pajak yang menghindari pajak atau tidak membayar pajak yang akan menyebabkan piutang pajak dan menekan biaya administrasi.

- 11) Penelitian yang dilakukan oleh Tina M.F. Beale, Rochelle A. Chnner Miller, Amani Ishemo, dan Cadien A. Murray-Stuart (2016) yang berjudul “ *Towards Property Tax Compliance : a Case Study of Attitudes Toward Paying Property Taxes in Jamaica*” yang menyatakan bahwa yang berhubungan dengan kemauan membayar pajak bumi dan bangunan adalah sistem perpajakan, kualitas pelayanan publik, dan petugas pajak.
- 12) Tyler L. Gamble (2017) yang berjudul “ *Using Behavioral Economic Nudges to Increase Property Tax Compliance*” yang menyatakan bahwa Hasil Penelitian ini menyatakan bahwa dengan menerapkan sanksi maka masyarakat akan mau membayar Pajak Bumi dan Bangunannya dengan tepat waktu.

Tabel 2.1 Ringkasan Hasil Penelitian Terdahulu

NO	Nama Peneliti/ Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan dengan Penelitian ini	Kontribusi pada Penelitian Ini
1.	Katharina Gangl, Stephan Muehlbacher, Manon de Groot, Sjoerd Goslinga, Eva Hofmann, Christoph Kogler, Gerrit Antonides, and Erich Kirchler (2013) yang berjudul “ <i>How can I help you?</i> ” <i>Perceived Service Orientation of Tax Authorities and Tax Compliance</i>	Penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan dan kepatuhan wajib pajak berhubungan secara signifikan dan pelayanan yang baik akan meningkatkan kemauan untuk membayar pajak.	a) Lokasi penelitian di Belanda. b) Variabel yang diteliti adalah pelayanan saja	Mendukung dalam menentukan variabel yang akan diteliti yaitu pelayanan
2.	Penelitian yang dilakukan oleh Merima Ali, Odd-Helge Fjeldstad and Ingrid Hoem Sjursen (2014) berjudul “ <i>To Pay or not to Pay?</i> ”	Pelayanan publik serta pengetahuan perpajakan dan kesadaran berpengaruh terhadap kepatuhan	1) Lokasi Penelitian : Kenya, Tanzania, Uganda, and South Africa 2) Meneliti 1 faktor dari 5 faktor yang diteliti dalam penelitian yang akan dilaksanakan	Mendukung dalam menentukan variabel yang akan diteliti yaitu pelayanan

NO	Nama Peneliti/ Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan dengan Penelitian ini	Kontribusi pada Penelitian Ini
	<i>Citizens' Attitude Toward Taxation in Kenya, Tanzania, Uganda and South Africa</i>		yaitu kualitas pelayanan	
3.	Pancawati Hardiningsih yang berjudul "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak"	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: a) Kesadaran membayar pajak berpengaruh dan signifikan terhadap kemauan membayar pajak; b) Kualitas Layanan berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak c) Pengetahuan, pemahaman peraturan perpajakan, dan persepsi efektifitas sistem perpajakan tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak	a) Lokasi Penelitian : KPP Pratama Jepara b) Meneliti 1 faktor dari 5 faktor yang akan diteliti yaitu kualitas pelayanan	Mendukung dalam menentukan variabel yang akan diteliti dan penentuan yaitu pelayanan dan indikator kemauan membayar pajak
4.	Penelitian yang dilakukan oleh James alm and Jorge Martinez-Vazque yang berjudul <i>Russian attitudes toward paying taxes – before, during, and after the transition</i>	Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa yang dapat mempengaruhi motivasi intrinsik atau kemauan bagi masyarakat Rusia adalah sistem pajak yang transparan, pengurangan korupsi, administrasi	1) Lokasi penelitian : Rusia 2) Meneliti tentang faktor-faktor yang mempengaruhi norma kepatuhan	Mendukung dalam menentukan variabel yang akan diteliti yaitu kepercayaan terhadap sistem pemerintahan dan hukum
5.	Andrea F.Presbitero, Agnese Sacchi, dan Alberto Zazzaro yang berjudul (2014) " <i>Property Tax and Fiscal Discipline in OECD Countries</i> "	menyatakan bahwa Pajak Bumi dan Bangunan memberikan kontribusi yang besar terhadap total penerimaan dan mendukung untuk keberlanjutan keuangan negara.	1) Lokasi Penelitian: Roma, Italy 2) Membahas pentingnya Pajak Bumi dan Bangunan	Mendukung ditelitinya Pajak Bumi dan Bangunan mengingkt kontribusi Pajak Bumi dan Bangunan bagi keberlanjutan keuangan negara

NO	Nama Peneliti/ Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan dengan Penelitian ini	Kontribusi pada Penelitian Ini
6.	Ortega, Daniel; Ronconi, Lucas; Sanguinetti, Pablo (2016) berjudul <i>Reciprocity and Willingness to Pay Taxes: Evidence from a Survey Experiment in Latin America</i>	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dengan memberikan pelayanan yang lebih baik akan meningkatkan kemauan membayar pajak yang dapat meningkatkan pendapatan Pemerintah	a) Lokasi penelitian : di Amerika Latin b) Variabel yang diteliti hanya pelayanan saja	Mendukung dalam menentukan variabel yang akan diteliti yaitu pelayanan
7.	Penelitian yang dilakukan oleh Erzo F.P. Luttmen dan Monica Singhal (2014) berjudul "Tax Morale"	Penelitian ini menunjukkan bahwa moral perpajakan(yang dilihat dari motivasi intrinsik, ketersediaan pelayanan akan barang publik sebagai timbal balik pembayaran pajak, pengaruh teman dan lingkungan sosial, budaya dan informasi) mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.	1) Lokasi : di Jerman 2) Menggunakan studi literatur dan diskusi	Mendukung variabel yang akan diteliti yaitu pelayanan
8	Kerly Randlane (2015) berjudul "Tax compliance as a system: Mapping the field"	Hasil penelitian ini menyatakan bahwa pendekatan sistem terkait kepatuhan merupakan dasar bagi pemerintah untuk mengembangkan strategi administrasinya dalam meningkatkan kepatuhan	1) Lokasi penelitian: Estonia 2) Meneliti tentang cara mengembangkan strategi administrasi untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak	Mendukung konsep kemauan membayar pajak
9	Timothy Besley, Anders Jensen, Torsten Persson (2014) yang berjudul " Norm, Enforcement and Tax Evasion".	Hasil penelitian ini menyatakan bahwa norma dan penegakan undang-undang mempengaruhi masyarakat untuk tidak melakukan penghindaran pajak.	1) Lokasi Penelitian: United Kingdom 2) Variabel yang diteliti hanya satu yang sama yaitu terkait pengakan undang-undang sedangkan pelayanan dan reputasi petugas pajak tidak diteliti	Mendukung untuk pembahasan terkait sanksi

NO	Nama Peneliti/ Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan dengan Penelitian ini	Kontribusi pada Penelitian Ini
10	Atiola Moses Idowu, Norhaya Kamarudin, Kamalasan Achu, dan Ibisola Abayomi Solomon (2016) yang berjudul "A Review of Valuation Impact on Property Tax"	Hasil penelitian ini menyatakan bahwa pentingnya petugas pajak memiliki keahlian atau sertifikasi penilai sehingga penilaian obyek Pajak Bumi dan Bangunan dapat akurat serta dapat mengurangi jumlah wajib pajak yang menghindari pajak atau tidak membayar pajak yang akan menyebabkan piutang pajak dan menekan biaya administrasi.	1) Lokasi Penelitian: Malaysia 2) Meneliti pentingnya keahlian dalam menilai bagi petugas pajak.	Mendukung pembahasan terkait dengan kemaun mwmbayar Pajak Bumi dan Bangunan apabila penilaian obyek pajak akurat sehingga dapat mengurangi piutang
11.	Tina M.F. Beale, Rochelle A. Chnner Miller, Amani Ishemo, dan Cadien A. Murray-Stuart (2016) yang berjudul "Towards Property Tax Compliance : a Case Study of Attitudes Toward Paying Property Taxes in Jamaica"	Hasil penelitian ini menyatakan bahwa yang berhubungan dengan kemaun membayar pajak bumi dan bangunan adalah sistem perpajakan, kualitas pelayanan publik, dan petugas pajak.	1) Lokasi penelitian: Jamaica 2) Selain survey juga menggunakan Geographic Information System	Mendukung variabel pelayanan dan reputasi petugas pajak
12.	Tyler L. Gamble (2017) yang berjudul "Using Behavioral Economic Nudges to Increase Property Tax Compliance"	Hasil Penelitian ini menyatakan bahwa dengan meerapkan sanksi maka masyarakat akan mau membayar Pajak Bumi dan Bangunannya dengan tepat waktu	1) Lokasi penelitian: North Carolina 2) Meneliti tentang ketepatan waktu dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan	Mendukung variabel sanksi

Sumber: Data diolah Penulis, 2017

Dari ringkasan penelitian terdahulu tersebut dapat dilihat pengaruh dari faktor-faktor yang mempengaruhi kemaun membayarpajak, yaitu: keadilan

sistem perpajakan, Kesadaran membayar pajak, Kualitas Layanan, pelayanan, pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan, persepsi yang baik atas efektivitas sistem perpajakan dan sanksi, sistem pajak yang transparan, pengurangan korupsi, dan administrasi perpajakan yang modern melalui pelayanan.

2.2. Kerangka Dasar Teoritik

2.2.1 Desentralisasi

Reformasi politik yang terjadi pada tahun 1998 telah mengubah pemerintahan yang sentralistik menjadi pemerintahan yang desentralistik. Pemerintahan yang desentralistik diwujudkan dengan pemberian otonomi daerah oleh Pemerintah Pusat kepada Pemerintah Daerah. Otonomi daerah dimulai sejak 1 Januari 2001. Daerah-daerah otonom (kabupaten/kota) diberi kewenangan untuk mengatur dan mengurus rumah tangganya sesuai aspirasi masyarakat serta tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Otonomi Daerah menurut Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah adalah hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri Urusan Pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah disebutkan ada dua prinsip keuangan daerah. Pertama, dalam rangka penyelenggaraan otonomi daerah kewenangan yang melekat pada setiap kewenangan pemerintahan menjadi kewenangan daerah. Kedua, 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.

Dengan desentralisasi ini, maka secara umum hal-hal yang berkaitan dengan stabilisasi dan distribusi dilakukan oleh pemerintah pusat, sementara fungsi alokasi dilaksanakan oleh pemerintah daerah, karena daerah lebih mengetahui kondisi riil di lapangan atau kebutuhan masyarakat setempat. Daerah diberikan kewenangan untuk mengelola keuangannya sendiri dengan harapan terwujudnya keseimbangan yang lebih transparan dan akuntabel dalam pendistribusian kewenangan, pembiayaan, dan penataan sistem pengelolaan keuangan yang lebih baik dalam mewujudkan pelaksanaan otonomi daerah secara optimal sesuai dinamika dan tuntutan aspirasi masyarakat yang berkembang.

Hal ini berarti, daerah telah diberi kewenangan untuk membuat perencanaan, melaksanakan, mengawasi, mengendalikan, dan mengevaluasi kebijakan-kebijakan daerah. Pemerintah Pusat memberikan kewenangan kepada Pemerintah Daerah untuk mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri yang tentunya memerlukan dukungan tersedianya pendapatan daerah yang memadai. Dengan melaksanakan optimalisasi sumber-sumber penerimaan daerah sama artinya dengan meningkatkan kapasitas fiskal daerah. Oleh karena itulah Pemerintah Daerah harus dapat menggali sumber-sumber pendapatan daerah bagi pembiayaan pembangunan demi kesejahteraan masyarakat.

2.2.2 Desentralisasi Fiskal

Desentralisasi fiskal menurut Bird dan Vallaincort (1998) (dalam Kuncoro, 2012: 322) adalah “suatu cara yang dilakukan oleh setiap negara dalam mengatur sektor publik yang dalam hal ini selalu mencerminkan sejarah, geografi, keseimbangan politik, tujuan kebijakan, dan karakteristik lain yang berbeda tajam antara satu negara dengan negara lainnya”. Isu sentral terkait desentralisasi fiskal ini menurut (Kuncoro, 2012: 322) antara lain: alokasi dari setiap fungsi fiskal, efektivitas penugasan penerimaan, instrumen perpajakan yang tepat, peranan dana transfer pemerintah, dan pengalihan tanggung jawab dari pusat ke daerah. Sedangkan menurut Khusaini (2006: 97) desentralisasi fiskal adalah “ pelimpahan kewenangan di bidang penerimaan anggaran atau keuangan yang sebelumnya tersentralisasi, baik secara administrasi maupun pemanfaatannya diatur dan dilakukan oleh pemerintah pusat”.

Manfaat dari desentralisasi fiskal menurut Adisasmita (2014: 87) antara lain:

- a. Medorong peningkatan partisipasi, prakarsa dan kreativitas masyarakat dalam pembangunan, serta mendorong pemerataan hasil-hasil pembangunan di seluruh daerah di Indonesia;
- b. Memperbaiki alokasi sumber daya produktif melalui pergeseran peran mengambil keputusan ke tingkat pemerintah yang lebih rendah.

Menurut pendapat Khusaini (2006: 99) terdapat 3 (tiga) variabel yang mewakili desentralisasi fiskal, yaitu:

1. Desentralisasi Pengeluaran

Variabel ini merupakan rasio pengeluaran total masing-masing kabupaten/kota terhadap pengeluaran pemerintah pusat.

2. Desentralisasi Pengeluaran Pembangunan

Variabel ini didefinisikan sebagai rasio total pengeluaran pembangunan masing-masing kabupaten/kota (APBD) terhadap total pengeluaran pembangunan nasional (APBN) (Zhang dan Zhou, 1998) (dalam Khusaini 2006: 100).

3. Desentralisasi Penerimaan

Didefinisikan sebagai rasio total penerimaan masing-masing kabupaten/kota terhadap total penerimaan pemerintah pusat.

Prinsip dan tujuan dari pelaksanaan desentralisasi fiskal menurut Mardiasmo (2000) antara lain:

- a. Mengurangi kesenjangan fiskal antara pemerintah pusat dan daerah (*vertical fiskal imbalance*) dan antar daerah (*horizontal fiskal imbalance*).
- b. Meningkatkan kualitas pelayanan publik di daerah dan mengurangi kesenjangan antar daerah
- c. Meningkatkan efisiensi sumber daya manusia
- d. Tata kelola, transparan dan akuntabel dalam pelaksanaan kegiatan pengalokasian transfer ke daerah yang tepat sasaran
- e. Mendukung kesinambungan fiskal dalam kebijakan ekonomi makro.

Desentralisasi fiskal dapat diukur melalui tingkat kemandirian daerah. Davey (1988:260) menyatakan “bahwa pemerintah daerah akan menikmati tingkat otonomi daerah yang diinginkan yaitu kebebasan bertindak – jika mereka sendiri yang mencari sebagian besar uang yang mereka perlukan dan mereka belanjakan”. Dari pendapat Davey tersebut dapat disimpulkan bahwa pemerintah daerah harus terus meningkatkan pendapatan daerahnya untuk mendukung peningkatan kemandirian daerah.

2.2.3 Keuangan Daerah

Menurut pasal 1 ayat 5 Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah, yang dimaksud keuangan daerah adalah semua hak dan kewajiban daerah dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan daerah yang dapat dinilai dengan uang, termasuk di dalamnya segala bentuk kekayaan yang berhubungan dengan hak dan kewajiban daerah tersebut.

Tujuan keuangan daerah menurut Adisasmita (2014:2) antara lain:

- a) Menjamin tersedianya keuangan daerah guna pembiayaan pembangunan daerah;
- b) Meningkatkan pengelolaan keuangan daerah yang memenuhi prinsip, norma, asas dan standar akuntansi;
- c) Meningkatkan pendapatan asli daerah secara kreatif melalui penggalian potensi, intensifikasi dan ekstensifikasi.

Menurut Halim (2004: 92) tiga aspek dalam pengelolaan Keuangan Daerah antara lain:

1. Analisis Penerimaan, yaitu analisis tentang kemampuan pemerintah daerah dalam menggali sumber pendapatannya yang potensial dan biaya untuk memperoleh pendapatan tersebut;
2. Analisis Pengeluaran, yaitu analisis tentang besarnya biaya pelayanan publik dan apakah yang menyebabkan biaya tersebut meningkat;
3. Analisis Anggaran, yaitu analisis hubungan antara anggaran dan pendapatan serta kecenderungan yang diproyeksikan di masa depan.

Apabila membahas tentang pembiayaan dalam penyelenggaraan tugas Pemerintah daerah dan DPRD yang berasal dari APBD maka yang sangat penting untuk diperhatikan adalah seberapa besar pendapatan daerah.

Pendapatan daerah harus dapat menutupi pengeluaran daerah. Hal tersebut senada dengan pendapat Halim (2004: 71) yang mengatakan bahwa “ Apabila rencana kebutuhan belanja lebih besar dari rencana penerimaan daerah, maka daerah harus berupaya menutupi kekurangan (defisit) yang terjadi”.

2.2.4 Pendapatan Asli Daerah

Menurut Undang-undang No. 33 tahun 2004, “ Pendapatan Asli Daerah adalah penerimaan yang diperoleh daerah dari sumber-sumber di dalam daerahnya sendiri yang dipungut berdasarkan peraturan daerah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku”. Sedangkan menurut Mardiasmo (2004: 132) PAD adalah “ penerimaan daerah dari sektor pajak daerah, retribusi daerah, hasil perusahaan milik daerah, hasil pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan, dan lain-lain pendapatan asli daerah yang sah”.

Menurut Undang-undang No. 33 tahun 2004 pasal 6, “ Sumber-sumber Pendapatan Asli Daerah terdiri dari:

- 1) Pajak daerah,
- 2) Retribusi daerah,
- 3) Hasil pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan; dan
- 4) Lain-lain Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang sah”.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, sumber pendapatan yang berasal dari pajak daerah dan retribusi daerah dirinci sebagai berikut:

- a. Pajak Provinsi terdiri dari: (1) pajak kendaraan bermotor; (2) bea balik nama kendaraan bermotor; (3) pajak bahan bakar kendaraan bermotor; (4) pajak air permukaan; dan (5) pajak rokok.

- b. Pajak Kabupaten/Kota terdiri dari: (1) pajak hotel; (2) pajak restoran; (3) pajak hiburan; (4) pajak reklame; (5) pajak penerangan jalan; (6) pajak mineral bukan logam dan batuan; (7) pajak parkir; (8) pajak air tanah; (9) pajak sarang burung walet; (10) pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan; dan (11) bea perolehan hak atas tanah dan bangunan.
- c. Retribusi Daerah, meliputi: (1) retribusi jasa umum; (2) retribusi jasa usaha; dan (3) retribusi perizinan tertentu.

2.2.5 Pajak

2.2.5.1 Definisi Pajak dan Pajak Daerah

Terdapat beberapa definisi pajak menurut para ahli. Definisi pajak menurut Prof. Dr. Rochmat Soemitro, S. H (dalam Resmi, 2016: 1) adalah “ peralihan kekayaan dari pihak rakyat kepada kas negara untuk membiayai pengeluaran rutin dan surplusnya digunakan untuk *public saving* yang merupakan sumber utama untuk membiayai *public investment*. Sedangkan menurut Pandiangan (2013:4) pajak yaitu:

“pembayaran atau pengalihan sebagian penghasilan atau harta kekayaan yang dimiliki oleh masyarakat kepada negara yang dapat dipaksakan berdasarkan undang-undang sebagai bentuk keikutsertaan dan partisipasi masyarakat dalam negara, namun pembayarannya tidak mendapat balas jasa secara langsung, yang digunakan untuk membiayai tugas negara demi meningkatkan kualitas dan kesejahteraan masyarakat.”

Pajak menurut Dr. N. J. Feldmann (dalam Resmi, 2016: 1) adalah “prestasi yang dipaksakan sepihak oleh dan terutang kepada penguasa (menurut norma-norma yang ditetapkannya secara umum), tanpa adanya kontraprestasi, dan semata-mata digunakan untuk menutup pengeluaran-pengeluaran umum”.

Dari definisi pajak di atas dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut.

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

Sedangkan beberapa pengertian pajak daerah menurut ahli adalah sebagai berikut. "Pajak Daerah adalah iuran wajib yang dilakukan oleh daerah kepada orang pribadi atau badan tanpa imbalan langsung yang seimbang, yang dapat dipaksakan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku, yang digunakan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintah daerah dan pembangunan daerah" (Siahaan, 2005: 10). Pajak Daerah menurut Sunarto (2005: 15) adalah "pajak yang dikelola oleh pemerintah daerah, baik provinsi maupun kabupaten/kota yang berguna untuk menunjang penerimaan pendapatan asli daerah dan hasil penerimaan tersebut masuk dalam APBD. Sedangkan menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, Pajak Daerah, yang selanjutnya disebut Pajak, adalah "kontribusi wajib kepada Daerah yang terutang oleh orang 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".

Dalam hal perpajakan daerah, pemerintah daerah diberi kewenangan untuk menetapkan dan memungut berbagai jenis pajak daerah sesuai dengan potensi yang dimilikinya. Sedangkan landasan hukum penetapan pajak daerah adalah Peraturan Daerah (Perda) yang disahkan oleh Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD). Menurut Adisasmita (2014: 101) menyebutkan bahwa” pemerintah daerah mempunyai kebebasan yang lebih besar dalam tindakan di bidang keuangan, Pemda dapat mengubah tarif sumber-sumber pajak daerah”.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Pajak Daerah Terdiri dari:

- a. Pajak Provinsi yang terdiri dari:
 - (1) pajak kendaraan bermotor;
 - (2) bea balik nama kendaraan bermotor;
 - (3) pajak bahan bakar kendaraan bermotor;
 - (4) pajak air permukaan; dan (5) pajak rokok.
- b. Pajak Kabupaten/Kota terdiri dari:
 - (1) pajak hotel;
 - (2) pajak restoran;
 - (3) pajak hiburan;
 - (4) pajak reklame;
 - (5) pajak penerangan jalan;
 - (6) pajak mineral bukan logam dan batuan;
 - (7) pajak parkir;
 - (8) pajak air tanah;
 - (9) pajak sarang burung walet;
 - (10) pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan; dan

(11) bea perolehan hak atas tanah dan bangunan.

2.2.5.2 Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan

Menurut Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 7 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2011 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan, Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan adalah pajak atas bumi dan/atau bangunan yang dimiliki, dikuasai, dan/atau dimanfaatkan oleh orang pribadi atau Badan untuk perkotaan kecuali kawasan yang digunakan untuk kegiatan usaha perkebunan, perhutanan, dan pertambangan.

Objek Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan menurut Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 7 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2011 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan Pasal 3 ayat 1 adalah "Bumi dan/atau Bangunan yang dimiliki, dikuasai dan/atau dimanfaatkan oleh orang pribadi atau Badan untuk perkotaan, kecuali kawasan yang digunakan untuk kegiatan usaha perkebunan, perhutanan, dan pertambangan". Termasuk dalam pengertian Bangunan antara lain:

- a. Jalan lingkungan yang terletak dalam satu kompleks bangunan seperti hotel, pabrik dan emplasemennya yang merupakan suatu kesatuan dengan kompleks bangunan tersebut;
- b. Jalan tol;
- c. Kolam renang;
- d. Pagar mewah;
- e. tempat olahraga;
- f. taman mewah;
- g. tempat penampungan minyak, air dan gas, pipa minyak; dan

h. menara.

Sedangkan Objek Pajak yang tidak dikenakan Pajak Bumi dan Bangunan adalah objek pajak yang:

- a. digunakan oleh Pemerintah, Pemerintah Provinsi dan Pemerintah 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 dan tanah negara yang belum dibebani suatu hak.

Wajib Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan menurut Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 7 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2011 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan Pasal 5 ayat 1 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. Apabila Objek Pajak belum jelas diketahui Wajib Pajaknya, Walikota dapat menetapkan Subjek Pajak sebagai Wajib Pajak. Subjek Pajak adalah orang pribadi atau Badan yang dapat dikenakan Pajak. Apabila Subjek Pajak yang ditetapkan sebagaimana Wajib Pajak, dapat memberikan keterangan secara tertulis kepada Walikota bahwa ia bukan Wajib Pajak terhadap Objek Pajak dimaksud. Apabila keterangan tersebut disetujui, maka Walikota membatalkan penetapan sebagai Wajib Pajak, dalam

jangka waktu 1 (satu) bulan sejak diterimanya surat keterangan dimaksud. Namun apabila keterangan yang diajukan itu tidak disetujui, maka Walikota mengeluarkan keputusan penolakan dengan disertai alasan-alasannya. Apabila setelah jangka waktu 1 (satu) bulan sejak tanggal diterimanya keterangan tersebut, Walikota tidak memberikan keputusan, maka keterangan yang diajukan itu dianggap disetujui dan Walikota segera membatalkan penetapan sebagai Wajib Pajak.

Nilai Jual Obyek Pajak menurut Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 7 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2011 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan adalah “harga rata-rata yang diperoleh dari transaksi jual beli yang terjadi secara wajar, dan bilamana tidak terdapat transaksi jual beli, NJOP ditentukan melalui perbandingan harga dengan objek lain yang sejenis, atau nilai perolehan baru, atau NJOP pengganti”. Besarnya NJOP Tidak Kena Pajak ditetapkan sebesar Rp. 10.000.000,00 (sepuluh juta rupiah) untuk setiap Wajib Pajak.

Dasar pengenaan Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan menurut Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 7 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2011 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan Pasal 6 ayat 1 adalah Nilai Jual Obyek Pajak.

Tarif Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan berdasarkan Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 7 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2011 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan Pasal 7 ayat 1 adalah sebagai berikut:

- a. untuk NJOP sampai dengan Rp. 1.500.000.000,00 (satu milyar lima ratus juta rupiah) ditetapkan sebesar 0,055 % (nol koma nol lima puluh lima persen) per tahun;
- b. untuk NJOP Rp. 1.500.000.001,00 (satu milyar lima ratus juta satu rupiah) sampai dengan Rp. 5.000.000.000,00 (lima milyar rupiah) ditetapkan sebesar 0,112 % (nol koma seratus dua belas persen) per tahun;
- c. untuk NJOP Rp. 5.000.000.001,00 (lima milyar satu rupiah) sampai dengan Rp. 100.000.000.000,00 (seratus milyar rupiah) ditetapkan sebesar 0,145 % (nol koma seratus empat puluh lima persen) per tahun;
- d. untuk NJOP diatas Rp. 100.000.000.000,00 (seratus milyar rupiah) ditetapkan sebesar 0,113 % (nol koma seratus tiga belas persen) per tahun.

Dalam hal pemanfaatan bumi dan/atau bangunan ramah lingkungan dan/atau merupakan bangunan atau lingkungan cagar budaya, maka dapat diberikan pengurangan paling banyak sebesar 50 % (lima puluh persen) dari tarif Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan. Besaran pokok Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan yang terutang dihitung dengan cara mengalikan tarif dengan dasar pengenaan pajak sebagaimana dimaksud, setelah dikurangi NJOP Tidak Kena Pajak.

Pendataan dilakukan dengan menggunakan Surat Pemberitahuan Obyek Pajak (SPOP). Surat Pemberitahuan Objek Pajak (SPOP) berdasarkan Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 7 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2011 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan adalah "surat yang digunakan oleh Wajib Pajak untuk melaporkan data subjek dan objek Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan daerah". SPOP harus diisi dengan

jelas, benar dan lengkap serta ditandatangani dan disampaikan kepada Walikota atau Pejabat yang ditunjuk, selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari kerja setelah tanggal diterimanya SPOP oleh Subjek Pajak.

2.2.5.3 Jenis Pajak

Beberapa jenis pajak menurut Resmi (2016: 7-8) adalah:

1) Menurut Golongan

Pajak menurut golongannya terdiri dari:

a) Pajak Langsung;

Pajak langsung adalah pajak yang harus dipikul atau ditanggung sendiri oleh Wajib Pajak dan tidak dapat dilimpahkan atau dibebankan kepada orang lain atau pihak lain. Pajak harus menjadi beban Wajib Pajak yang bersangkutan. Contohnya: Pajak Penghasilan (PPH), PPh dibayar atau ditanggung oleh pihak-pihak tertentu yang memperoleh penghasilan tersebut.

b) Pajak Tidak Langsung

Pajak tidak langsung adalah 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 terutang pajak, misalnya terjadi penyerahan barang dan jasa. Contohnya: Pajak Pertambahan Nilai (PPN). PPN terjadi karena terdapat pertambahan nilai terhadap barang dan jasa. Pajak ini dibayarkan oleh produsen atau pihak yang menjual barang, tetapi dapat dibebankan kepada konsumen baik secara eksplisit maupun implisit (dimasukkan dalam harga jual barang dan jasa).

2) Menurut Sifat

a) Pajak Subjektif

Pajak Subjektif adalah pajak yang pengenaannya memperhatikan keadaan wajib pajak atau pengenaan pajak yang memperhatikan keadaan subjeknya. Contohnya: Pajak Penghasilan (PPH). Dalam PPh terdapat Subjek Pajak (Wajib Pajak) orang pribadi. Pengenaan PPh untuk orang pribadi tersebut memperhatikan keadaan pribadi Wajib Pajak (status perkawinan, banyaknya anak, dan tanggungan lainnya). Keadaan pribadi wajib Pajak tersebut selanjutnya digunakan untuk menentukan besarnya penghasilan tidak kena pajak.

b) Pajak Objektif

Pajak Objektif merupakan pajak yang pengenaannya memperhatikan objeknya, baik berupa benda, keadaan, perbuatan, maupun peristiwa yang mengakibatkan timbulnya kewajiban membayar pajak, tanpa memperhatikan keadaan pribadi Subjek Pajak (Wajib Pajak) dan tempat tinggal. Contohnya: Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM), serta Pajak Bumi dan Bangunan (PBB).

3) Menurut Lembaga pemungutnya

c) Pajak Negara (Pajak Pusat)

Pajak Negara (Pajak Pusat) merupakan pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat. Contohnya: PPh, PPN, dan PnBM.

d) Pajak Daerah

Pajak Daerah merupakan pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah, baik daerah tingkat I (pajak provinsi) maupun daerah tingkat II (pajak Kabupaten/Kota), dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah

masing-masing. Pajak Daerah diatur dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009.

2.2.5.4 Fungsi Pajak

Menurut Rahayu (2010) fungsi pajak antara lain:

1. Fungsi Budgetair

Fungsi Budgetair ini merupakan fungsi utama pajak, atau fungsi fiskal (fiscal function), yaitu pajak dipergunakan sebagai alat untuk memasukkan dana secara optimal ke kas negara yang dilakukan sistem pemungutan berdasarkan undang-undang perpajakan yang berlaku. Pajak berfungsi sebagai alat untuk memasukkan uang dari sektor swasta (rakyat) ke dalam kas negara atau anggaran pemerintah sebagai pihak yang membutuhkan dana untuk membiayai berbagai kepentingan melakukan upaya pemungutan pajak dari penduduknya. Disebut sebagai fungsi utama karena secara historis pertama kali muncul. Pajak digunakan sebagai alat untuk menghimpun dana dari masyarakat tanpa ada kontraprestasi secara langsung dari zaman sebelum masehi sudah dilakukan. Pengumpulan dana dari pajak adalah seoptimal mungkin, karena memasukkan dana secara optimal bukan berarti memasukkan dana secara maksimal, atau sebesar-besarnya, tetapi usaha memasukkan dana jangan sampai ada yang terlewatkan, baik subyek pajak maupun obyek pajaknya.

2. Fungsi Regulerend

Fungsi regulerend disebut juga fungsi mengatur, yaitu pajak merupakan alat kebijakan pemerintah untuk mencapai tujuan tertentu. Selain untuk memasukkan uang untuk kegunaan kas negara, pajak dimaksudkan pula

sebagai usaha pemerintah untuk ikut andil dalam hal mengatur dan bilamana perlu mengubah susunan pendapatan dan kekayaan dalam sektor swasta. Fungsi regulereud juga disebut fungsi tambahan, karena fungsi regulereud ini hanya sebagai tambahan atas fungsi utama pajak yaitu fungsi budgetair.

2.2.5.5 Sistem Pemungutan Pajak

Dalam rangka memungut pajak menurut Resmi (2016: 10-11) dikenal beberapa sistem pemungutan pajak, antara lain: *Official Assessment System*, *Self Assessment System*, dan *With Holding System*.

a) Official Assessment System

Official Assessment System merupakan sistem pemungutan pajak yang memberi kewenangan aparatur perpajakan untuk menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Dalam sistem ini, inisiatif serta kegiatan menghitung dan memungut pajak sepenuhnya berada di tangan para aparatur perpajakan. Dengan demikian, berhasil atau tidaknya pelaksanaan pemungutan pajak banyak tergantung pada aparatur perpajakan (peranan dominan ada pada aparatur perpajakan).

b) Self Assessment System

Self Assessment System merupakan sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang Wajib Pajak dalam menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Dalam sistem ini inisiatif serta kegiatan menghitung dan memungut pajak sepenuhnya berada di tangan Wajib Pajak. Wajib Pajak dianggap mampu menghitung pajak, memahami undang-

undang perpajakan yang sedang berlaku, mempunyai kejujuran yang tinggi, dan menyadari akan arti pentingnya membayar pajak.

c) *With Holding System*

With Holding System merupakan sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga yang ditunjuk untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Penunjukan pihak ketiga ini dilakukan sesuai peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Keputusan presiden, dan peraturan lainnya untuk memotong serta memungut pajak, menyetor, dan mempertanggungjawabkan melalui sarana perpajakan yang tersedia. Berhasil atau tidaknya pelaksanaan pemungutan pajak banyak tergantung pada pihak ketiga yang ditunjuk. Peranan dominan pada pihak ketiga.

2.2.5.6 Syarat Pemungutan Pajak

Pajak yang dibebankan kepada masyarakat haruslah tidak boleh terlalu tinggi dan tidak boleh terlalu rendah. Menurut Sumarsan (2013: 7) apabila pajak terlalu tinggi maka masyarakat akan enggan membayar dan apabila terlalu rendah maka pembangunan tidak akan berjalan karena kekurangan dana. Oleh karena itulah, maka menurut Sumarsan (2013: 7-8) pemungutan pajak harus memenuhi syarat:

1) Adil

Seperti halnya produk hukum, pajak pun mempunyai tujuan untuk menciptakan keadilan dalam hal pemungutan pajak. Adil dalam perundang-undangan maupun adil dalam pelaksanaannya. Misalnya: (1) Dengan

mengatur hak dan kewajiban para wajib pajak; (2) Pajak diberlakukan bagi setiap warga negara yang memenuhi syarat sebagai wajib pajak; (3) Sanksi atas pelanggaran pajak diberlakukan secara umum sesuai dengan berat ringannya pelanggaran.

2) Tidak mengganggu perekonomian

Pemungutan pajak harus diusahakan sedemikian rupa agar tidak mengganggu kondisi perekonomian, baik kegiatan produksi, perdagangan, maupun jasa. Pemungutan pajak jangan sampai merugikan kepentingan masyarakat dan menghambat lajunya usaha masyarakat pemasok pajak, terutama masyarakat kecil dan menengah.

3) Efisien

Biaya-biaya yang dikeluarkan dalam rangka pemungutan pajak harus diperhitungkan. Jangan sampai pajak yang diterima lebih rendah daripada biaya pengurusan pajak tersebut. Oleh karena itulah, sistem pemungutan pajak harus sederhana dan mudah untuk dilaksanakan. Dengan demikian, wajib pajak tidak akan mengalami kesulitan dalam pembayaran pajak baik dari segi perhitungan maupun dari segi waktu.

4) Sederhana

Sistem yang sederhana akan memudahkan wajib pajak dalam menghitung beban pajak yang harus dibayarnya. Apabila sistem pajak sederhana maka akan meningkatkan kesadaran dalam pembayaran pajak. Namun jika sistem pajak rumit maka orang akan semakin enggan membayar pajak.

2.2.6 Kemauan Membayar Pajak

Norman D. Nowak (1970) (dalam Zain, 2007:31) mengatakan bahwa “peningkatan penerimaan pajak akibat verifikasi aparat perpajakan, aktivitas para ahli hukum, para akuntan serta tehnisi lainnya dan keputusan peradilan perpajakan, hanya sebesar 3%-5% dari total penerimaan, sedangkan sisanya sebesar 95% adalah hasil dari pengembangan iklim perpajakan. Sedangkan menurut Zain (2007: 31) faktor dominan yang berpengaruh terhadap perkembangan iklim perpajakan adalah cara pandang wajib pajak yang mempengaruhi kemauan wajib pajak untuk membayar pajak sesuai peraturan yang berlaku.

Kemauan membayar pajak menurut Zain (2007:30) adalah sampai sejauh mana wajib pajak akan mematuhi ketentuan peraturan perundang-undangan dalam membayar pajak. Maksudnya adalah seberapa besar keinginan wajib pajak untuk membayar pajak. Sedangkan faktor-faktor yang berhubungan dengan kemauan membayar pajak menurut Zain (2007:33-38) antara lain: (1) sanksi; (2) pelayanan; (3) reputasi petugas 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 Randlane tersebut maka dapat disimpulkan bahwa kemauan membayar pajak merupakan sikap seseorang terhadap pembayaran pajak, keyakinan pribadi, norma, dan motivasi. 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.

Indikator kemauan membayar pajak menurut Hardiningsih (2011) antara lain:

- a. Menyiapkan dokumen yang diperlukan dalam membayar pajak
- b. Mengetahui informasi mengenai cara dan tempat pembayaran pajak
- c. Mengetahui informasi mengenai batas waktu pembayaran pajak
- d. Alokasi dana untuk membayar pajak

2.2.7 Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kemauan Membayar Pajak

2.2.7.1 Sanksi

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”. Wajib Pajak pada umumnya akan merasa takut akan ancaman hukuman apabila diketahui melakukan kecurangan. Menurut beberapa administrator, apabila dengan ancaman hukuman saja wajib pajak merasa takut maka tidak perlu dilakukan tindakan apapun untuk membuat wajib pajak patuh terhadap peraturan perpajakan. Perasaan takut akan tertangkap dan dipenjarakan akibat melanggar peraturan perpajakan merupakan alat pencegah yang ampuh untuk mengurangi

pelanggaran terhadap peraturan.

Terdapat 2(dua) macam sanksi dalam perpajakan menurut Rahayu(2010:), yaitu:

1. Sanksi administrasi

Sanksi administrasi menurut Rahayu (2010) terdiri dari:

- a. Denda, yaitu sanksi yang dikenakan terkait pelanggaran terhadap kewajiban pelaporan
- b. Bunga, yaitu sanksi yang dikenakan terkait pelanggaran terhadap kewajiban pembayaran pajak
- c. Kenaikan, yaitu sanksi yang berupa kenaikan jumlah pajak yang harus dibayar, terkait pelanggaran terhadap kewajiban yang diatur dalam ketentuan material

2. Sanksi pidana

Dalam Rahayu (2010) dijelaskan bahwa sanksi pidana yang dapat dikenakan terhadap pelanggaran terhadap peraturan perpajakan adalah berupa hukuman kurungan dan hukuman penjara. Menurut Rahayu dan Suandy (2010) perbedaan pidana kurungan dan pidana penjara adalah sebagai berikut:

a. Pidana kurungan

- 1) Terhukum menjalani hukuman di rumah sendiri, dengan kewajiban melapor kepada yang berwajib
- 2) Hukuman kurungan maksimal 1 tahun
- 3) Terhukum dalam melakukan aktifitas pekerjaan lebih ringan
- 4) Tahanan kurungan lebih leluasa dikunjungi sanak saudaranya, dapat melakukan aktivitas lain, misalnya ada alat hiburan, mendengarkan

musik, membaca buku

5) Tidak ada pembagian kelas antara pidana yang pernah dilakukan

6) Pidana kurungan dapat menjadi pengganti hukuman denda

b. Pidana penjara

1) Terhukum dalam menjalani pidana di tempat tertentu, seperti di gedung atau di pulau terpencil

2) Hukuman batas maksimal seumur hidup atau dihukum mati

3) Pekerjaan di lembaga pemasyarakatan lebih banyak dan berat

Indikator sanksi menurut Adam Smith (dalam Rahayu, 2010:63) antara lain:

a. Sanksi yang diberikan kepada Wajib Pajak harus jelas

b. Sanksi Perpajakan tidak mengenal kompromi (not arbitrary), tidak ada kompromi

c. Sanksi yang diberikan seimbang

d. Sanksi yang diberikan memberikan efek jera

2.2.7.2 Persepsi Tentang Pelayanan On The Spot

Pelayanan on the spot yaitu pelayanan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan dengan mobil pajak keliling ketika ada blusukan atau acara perpajakan sehingga memudahkan dan lebih dekat dengan wajib pajak. Dalam rangka mengetahui bagaimana pendapat wajib pajak tentang pelayanan on the spot ini, maka digunakan teori persepsi dan teori tentang kualitas pelayanan.

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”. Indikator Persepsi menurut Robbins (2013) adalah:

- 1) Penerimaan

Menurut Robbins (2013) proses penerimaan merupakan indikator terjadinya persepsi dalam tahap fisiologi, yaitu berfungsinya indera untuk menangkap rangsang dari luar.

- 2) Interpretasi

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (1988) interpretasi adalah pemberian kesan, pendapat, atau pandangan teoritis terhadap sesuatu atau tafsiran.

Sedangkan untuk mengetahui apa yang dirasakan oleh wajib pajak digunakan indikator ukuran kepuasan wajib pajak yang terdapat pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut Zethaml-Parasuraman-Berry (1990)(dalam Pasolong, 2016: 135) yaitu:

- 1) Tangibles

Tangibles merupakan kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, dan tempat informasi.

- 2) Reliability

Reliability merupakan kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.

- 3) Responsive

Responsive merupakan kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.

- 4) Assurance

Assurance merupakan kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan konsumen.

5) Emphaty

Sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

2.2.7.3 Reputasi Petugas Pajak

Reputasi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah perbuatan yang menyebabkan mendapatkan 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 mempengaruhi 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(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.

Indikator Reputasi Petugas Pajak menurut Zain (2007:36) antara lain:

- a. Kecakapan teknis

- b. Cepat dalam pemberian layanan
- c. Tepat dalam pemberian layanan
- d. Adil dalam melayani

2.2.8 Administrasi Publik

2.2.8.1 Pengertian Administrasi Publik

Menurut Chandler dan Plano dalam (Keban, 2004:3) Administrasi Publik adalah “proses dimana sumber daya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola (*manage*) keputusan-keputusan dalam kebijakan publik”. Sedangkan menurut Marshall E. Dimock, Gladys O. Dimock dan Louis W Koenig dalam (Pasolong, 2016:7) administrasi publik adalah “kegiatan pemerintah di dalam melaksanakan kekuatan politiknya”. Sedangkan menurut pendapat Jhon M piffner dan Robert V Prethus dalam (Pasolong , 2016:7) administrasi publik meliputi:

“(1) implementasi kebijakan pemerintah yang telah ditetapkan oleh badan-badan perwakilan politik;(2) koordinasi usaha-usaha perorangan dan kelompok untuk melaksanakan kegiatan pemerintah;(3) Suatu proses yang bersangkutan dengan pelaksanaan kebijakan-kebijakan pemerintah, pengarahan kecakapan dan teknik-teknik yang tidak terhingga jumlahnya, memberikan arah dan maksud terhadap usaha sejumlah orang.”

Dari beberapa definisi di atas maka Pasolong mendefinisikan administrasi publik sebagai “ kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan secara efisien dan efektif”.

2.2.8.2 Ruang Lingkup Administrasi Publik

Ruang lingkup administrasi publik disampaikan oleh beberapa ahli. Menurut Nicholas Henry dalam (Pasolong, 2016:19) ruang lingkup administrasi publik antara lain:

1. Organisasi publik, pada prinsipnya berkenaan dengan model-model organisasi dan perilaku organisasi;
2. Manajemen publik, yaitu berkenaan dengan sistem dan ilmu manajemen, evaluasi program dan produktivitas, anggaran publik dan manajemen sumber daya manusia; dan
3. Implementasi, yaitu menyangkut pendekatan terhadap kebijakan publik dan implementasinya, privatisasi, administrasi antar pemerintahan dan etika birokrasi.

Menurut Dimock dan Dimock dalam (Pasolong, 2016: 20) membagi administrasi publik ke dalam empat komponen, yaitu:

1. Apa yang dilakukan pemerintah, pengaruh kebijakan dan tindakan-tindakan politis, dasar-dasar, wewenang, lingkungan kerja pemerintah, penentuan tujuan-tujuan, kebijakan-kebijakan administratif yang bersifat ke dalam, dan rencana-rencana;
2. Bagaimana pemerintah mengatur organisasi, personalia, dan pembiayaan usaha-usahanya, struktur administrasi dari segi formalnya;
3. Bagaimana para administrator mewujudkan kerja sama (*teamwork*). Aliran dan proses administrasi dalam pelaksanaan, dengan titik berat pada pimpinan, tuntutan, koordinasi, pelimpahan wewenang, hubungan pusat dan bagian-bagian, pengawasan, moril, hubungan masyarakat dan sebagainya; dan

4. Bagaimana pemerintah tetap bertanggung jawab baik mengenai pengawasan dalam badan-badan eksekutif sendiri, dan yang lebih penting lagi mengenai pengawasan oleh badan-badan perwakilan rakyat, badan-badan yudikatif, dan berbagai badan lainnya.

Sementara itu, lingkup administrasi publik menurut Keban dalam (Pasolong, 2016:21) meliputi:

1. Kebijakan;
2. Organisasi;
3. Manajemen;
4. Moral dan etika;
5. Lingkungan; dan
6. Akuntabilitas

Sedangkan menurut Pasolong ruang lingkup administrasi publik antara lain:

1. Kebijakan publik;
2. Birokrasi publik;
3. Manajemen publik;
4. Kepemimpinan;
5. Pelayanan publik;
6. Administrasi kepegawaian negara;
7. Kinerja; dan
8. Etika administrasi publik.

2.2.9 Pelayanan Publik

2.2.9.1 Definisi Pelayanan

Pada dasarnya pelayanan ialah kegiatan seseorang, sekelompok dan/ atau organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Menurut pendapat Moenir (2013) (dalam Pasolong, 2016: 128) pelayanan adalah “proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (1993) (dalam Pasolong, 2016: 128) berpendapat bahwa pelayanan adalah “segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat”.

2.2.9.2 Definisi Pelayanan Publik

Definisi Pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah “kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Pelayanan publik menurut Sinambela (dalam Pasolong, 2016) adalah “setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”. Sedangkan menurut pendapat dari Agung (dalam Pasolong 2016) pelayanan publik adalah “pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Dari sudut

pelanggan dimana dalam hal ini merupakan wajib pajak, setiap dimensi itu penting dalam penyampaian pelayanan yang berkualitas, untuk itu pemerintah perlu menerapkan perspektif pelayanan pelanggan sesuai dengan pendapat dari Jan Carlzon (dalam William) (dalam Pasolong, 2016) yang antara lain:

1. Pelanggan adalah raja;
2. Pelanggan adalah alasan keberadaan kita;
3. Tanpa pelanggan, kita tidak punya apa-apa;
4. Pelanggan kitalah yang menentukan bisnis kita; dan
5. Jika kita tidak memahami pelanggan kita, maka berarti kita tidak memahami bisnis kita.

Pernyataan di atas menunjukkan orientasi terhadap pelanggan(wajib pajak), yaitu bahwa pelanggan (wajib pajak) adalah penentu puncak sifat dan keberhasilan organisasi. Perspektif ini disebut perspektif pelanggan.

2.2.9.3 Kualitas Pelayanan Publik

Lima dimensi kualitas pelayanan menurut Zethaml-Parasuraman-Berry (1990)(dalam Pasolong, 2016: 135) yaitu:

1) Tangibles

Tangibles merupakan kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerasi administrasi, ruang tunggu, dan tempat informasi.

2) Reliability

Reliability merupakan kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.

3) Responsive

Responsive merupakan kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.

4) Assurance

Assurance merupakan kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan konsumen.

5) Emphaty

Sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

2.2.10 Etika Administrasi Publik

2.2.10.1 Definisi Etika

Etika berasal dari Yunani “ethos” yang berarti watak kesusilaan atau adat. Kata ini identik dengan kata “mos” yang berarti adat atau cara hidup. Menurut pendapat dari Poedjawijatna (dalam Pasolong, 2016) etika merupakan cabang dari filsafat. Etika hendak mencari, tindakan manusia manakah yang baik dan manakah yang tidak baik atau buruk. Pendapat lain dikemukakan oleh Bertens (dalam Keban) (dalam Pasolong, 2016) yang menggambarkan konsep etika yaitu kebiasaan, adat atau akhlak atau watak. Sedangkan menurut Salam Burhanuddin (dalam Pasolong, 2016) etika adalah “sebuah refleksi kritis dan rasional mengenai nilai dan norma moral yang menentukan dan terwujud dalam sikap dan pola perilaku manusia, baik secara pribadi maupun secara kelompok.” Pengertian etika menurut Bratawijaya (1992) (dalam Pasolong, 2016: 190) adalah “ilmu pengetahuan tentang asas-asas akhlak atau moral”. Etika menurut Bratawijaya ada dua jenis, yaitu:

1. Etika umum

Etika umum adalah menyajikan suatu pendekatan yang teliti mengenai norma-norma yang berlaku umum bagi setiap warga masyarakat, yang terdiri dari : norma santun, norma hukum, dan norma moral.

2. Etika Khusus

Etika Khusus adalah penerapan etika umum dalam kegiatan profesi seperti etika dosen, etika sekretaris, etika dokter, etika bisnis dan sebagainya.

2.2.10.2 Etika Administrasi Publik

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”.