

**PENGARUH SANKSI PAJAK, KESADARAN WAJIB PAJAK, DAN
KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK BUMI DAN BANGUNAN DI
BPPKAD SURAKARTA**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu Syarat Mencapai gelar Sarjana Ekonomi
pada Program Studi S1 Akuntansi Fakultas Ekonomi
Universitas Setia Budi



OLEH :

ENGELBERTUS TETI

13150158M

FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI S1 AKUNTANSI
UNIVERSITAS SETIA BUDI
SURAKARTA

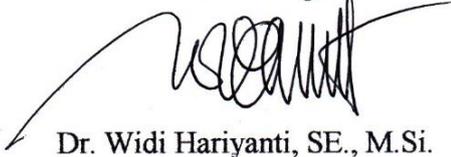
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

PENGARUH SANKSI PAJAK, KESADARAN WAJIB PAJAK, DAN
KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK BUMI DAN BANGUNAN DI
BPPKAD SURAKARTA

Skripsi ini telah disetujui oleh pembimbing untuk diajukan ke sidang ujian
Proposal skripsi pada :

Hari : Jumat
Tanggal : 26 juli 2019

Pembimbing I



Dr. Widi Hariyanti, SE., M.Si.

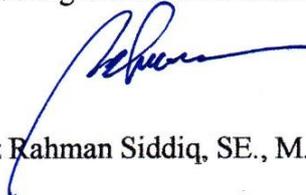
Pembimbing II



Eko Madyo Sutanto, SE., M.Si.

Mengetahui,

Ketua Program Studi S1 Akuntansi



Faiz Rahman Siddiq, SE., M.Ak.

LEMBAR PENGESAHAN KELULUSAN

**PENGARUH SANKSI PAJAK KESADARAN WAJIB PAJAK DAN
KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK BUMI DAN BANGUNAN DI
BPPKAD SURAKARTA**

Skripsi ini telah dipertahankan didepan Sidang Ujian Skripsi Fakultas Ekonomi
Universitas Setia Budi pada:

Hari : Senin
Tanggal : 12 Agustus 2019

Penguji I



Sugiarti, SE., M.Sc.
NIS. 01200807162127

Penguji II



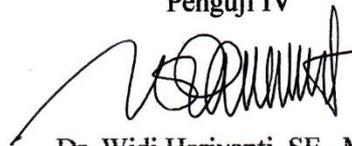
Titiek Puji Astuti, SE., M.Si., Akt., CA.
NIS. 0120111216153

Penguji III



Eko Madyo Sutanto, SE., M.Si.
NIS.01201104011133

Penguji IV



Dr. Widi Hariyanti, SE., M.Si.
NIS. 0120050412113



Dekan Fakultas Ekonomi

Dr. Widi Hariyanti, SE., M.Si.
NIS.0120050412113

Mengetahui,

Ketua Program Studi Akuntansi

Faiz Rahman Siddiq, SE., M.Ak.
NIS. 01201807161234

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada :
Tuhan Yesus Kristus yang sudah melindungi dan menyertai saya dalam setiap nafas kehidupan. Puji syukur hanya bagimu Tuhan.

Alm. Bapak Gabriel Teti dan Ibu Demetria klau selaku orang tua, terimakasih banyak untuk pengorbanan, support dan juga doa dari bapak dan mama sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik, semoga skripsi ini bisa membuat bapak dan mama bangga terhadap saya.

Kaka Mega Teti, kaka Randy teti, Alm. Adik Denilson Teti, Adik Eltarisa Teti, kaka Ricki Goncalves, Adik Rizal Ribeiro, Ade Devi Lopes, dan sahabat yang selalu ada saat susah maupun senang, Selin, Maya, Agung, Adel, Tama, Densi, Merlin, Firmo, Edmond, Narto, Squat Madukara dan Amarta terimakasih untuk support, bantuan dan doa-doa yang telah diberikan kepada saya, sehingga saya dapat menyelesaikan Skripsi ini tepat pada waktunya.

Juga untuk semua teman-teman yang tidak bisa saya sebutkan namanya satu persatu, terimakasih karena telah membantu dan mensupport saya. Semoga Tuhan membalas semua kebaikan kalian.

Skripsi ini saya persembahkan juga untuk yang selalu bertanya :

“Kapan skripsimu selesai?”

Terlambat lulus atau lulus tidak tepat waktu bukan sebuah kejahatan, bukan sebuah aib. Alangkah kerdilnya jika mengukur kepintaran seseorang hanya dari siapa yang paling cepat lulus. Bukankah sebaik-baiknya skripsi adalah skripsi yang selesai ?

Baik itu selesai tepat waktu maupun tidak tepat waktu.

Sekian dan Terimakasih.

MOTTO

“Pelan pelan tapi pasti, kalimat yang sering kita dengar dan ucapkan.

Memang benar, untuk mencapai sesuatu jangan kamu pedulikan seberapa lama waktu yang ditempuh, namun lihatlah seberapa usahamu untuk tidak berhenti dan menyerah dalam mencapainya”

“Tidak penting seberapa lama anda melaju, selagi anda tidak berhenti”

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil pekerjaan saya sendiri dan tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila skripsi ini merupakan hasil jiplakan dari penelitian atau karya tulis ilmiah atau skripsi orang lain, maka saya siap menerima sanksi, baik secara akademis maupun hukum.

Surakarta, 01, Agustus 2019

Penyusun



Engelbertus Teti

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang atas segala limpahan nikmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dan penulisan skripsi yang berjudul “**Pengaruh Sanksi Pajak Kesadaran Wajib Pajak Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan Di Bppkad Surakarta**” ini tepat pada waktunya.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi kewajiban penulis sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Fakultas Ekonomi Universitas Setia Budi Surakarta. Selesaiannya skripsi ini tentunya tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini dengan rasa hormat saya ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah terlibat dan membantu secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan Skripsi ini, khususnya kepada :

1. Dr. Djoni Taringan, MBA, selaku Rektor Universitas Setia Budi Surakarta.
2. Dr. Widi Hariyanti, SE., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Setia Budi Surakarta.
3. Faiz Rahman Siddiq, SE., M.Ak. selaku Ketua Program Studi S1 Akuntansi.
4. selaku Pembimbing Akademik senantiasa membimbing dan memberi nasihat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
5. Dr. Widi Hariyanti, SE., M.Si, selaku Pembimbing Utama yang telah berkenan meluangkan waktu guna memberikan arahan, bimbingan, dorongan, semangat, saran dan solusi selama penelitian dan penulisan skripsi ini.
6. Eko Madyo Sutanto, SE., M.Si. selaku Pembimbing Pendamping yang telah berkenan meluangkan waktu guna memberikan arahan, bimbingan, dorongan, semangat, saran dan solusi selama penelitian dan penulisan skripsi ini.

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul.....	i
Persetujuan Dosen Pembimbing.....	ii
Pengesahan Dosen Penguji.....	iii
Persembahan.....	iv
Motto	v
Pernyataan Keaslian Skripsi.....	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi.....	viii
Daftar Gambar	xi
Daftar Tabel	xii
Daftar Lampiran	xiii
Intisari	xiv
Abstrak	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah.....	9
1.3. Tujuan Penelitian	9
1.4. Manfaat Penelitian	10
BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	
2.1. LANDASAN TEORI.....	11
2.1.1. Teori Atribusi.....	11
2.1.2. Kepatuhan Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan.....	11
2.1.3. Sanksi Pajak.....	14
2.1.4. Kesadaran Wajib Pajak.....	16
2.1.5. Kualitas Pelayanan Pajak.....	17
2.2. Hipotesis	19
2.3. Model Penelitian	22
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	

3.1. Jenis, Sumber Data Dan Desain Penelitian.....	23
3.2. Populasi, Sampel Dan Teknik Penyampelan	23
3.3. Definisi Operasional Variabel.....	25
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	29
3.5. Teknik Analisis Data.....	31
3.5.1 Uji Instrumen.....	31
3.5.2 Uji Asumsi Klasik	32
3.5.3 Uji Hipotesis	33
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1. Deskripsi Responden	36
4.2. Deskriptif Karakteristik Responden.....	37
4.3. Uji instrumen	39
4.4. Uji Asumsi Klasik.....	41
4.5. Uji Hipotesis	43
4.6. Pembahasan.....	48
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. kesimpulan	51
5.2. keterbatasan penelitian.....	51
5.3. Saran	52

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Fenomena Gap	2
Tabel 4.1. Jumlah Sampel.....	37
Tabel 4.2. Deskriptif Umur Responden	37
Tabel 4.3. Deskripsi Sampel Berdasarkan Jenis Kelamin.....	38
Tabel 4.4. Deskripsi Sampel Berdasarkan pendapatan.....	38
Tabel 4.5. Uji Statistik Deskripsi.....	39
Tabel 4.6. Hasil Uji Validitas.....	40
Tabel 4.7 Hasil Uji Realibilitas.....	41
Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas.....	42
Tabel 4.9. Hasil Uji Multikolinearitas.....	42
Tabel 4.10. Hasil Uji heterokedastistas.....	43
Tabel 4.11 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	43
Tabel 4.12. Hasil Uji F.....	45
Table 4.13 Hasil Uji t.....	46
Tabel 4.14. Hasil Uji Determinasi.....	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian	22
-----------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

KUESIONER PENELITIAN.....	60
HASIL OLAH DATA SPSS 21	63

SARI

Teti Engelberus, 2019 *Pengaruh Sanksi Pajak, Kesadaran wajib Pajak, dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Surakarta*. Skripsi program Studi S1 Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Setia Budi. Pembimbing 1 Dr. Widi Hariyanti, SE., M.Si. Pembimbing II Eko Madyo Sutanto, SE., M.Si.

Tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh bukti empiris Pengaruh Sanksi Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan. Populasi penelitian ini adalah seluruh wajib pajak bumi dan bangunan Kota Surakarta sejumlah 360.882 wajib pajak

Pengumpulan data menggunakan sumber data primer berupa kuesioner disusun dengan skala likers lima poin. Metode analisis yang digunakan adalah analisis linear berganda. Uji kualitas data dalam penelitian ini menggunakan Uji R^2 , Uji F, dan Uji t. hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Sanksi Pajak, dan Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan. Sedangkan variabel Kualitas Pelayanan Pajak tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan.

Kata kunci : Sanksi Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Kualitas Pelayanan Pajak.

ABSTRAK

Teti Engelbertus, 2019 Effect of Tax Sanctions, Taxpayer Awareness, and Tax Service Quality on Taxpayer Compliance in paying Land and Building Taxes in Surakarta City. Thesis S1 Accounting Study Program, Faculty of Economics, Setia Budi University. Pembimbing 1 Dr. Widi Hariyanti, SE., M.Sc. Advisor II Eko Madyo Sutanto, SE., M.Sc.

The purpose of this research is obtain empirical evidence on the effect of tax sanctions, taxpayer awareness and tax service quality on taxpayer compliance in paying land and building tax. The population of this research is all compulsory land and building tax in Surakarta City with 360,882 taxpayers.

Data collection using primary data sources in the form of questionnaires arranged with a five-point likers scale. The analytical method used is multiple linear analysis. Test the quality of data in this study using R2 Test, F Test, and t Test. The results of this study indicate that the variable Tax Sanctions and Taxpayer Awareness positively affects the Compliance of Land and Building Taxpayers. While the variable Quality of Tax Services does not affect the Compliance of Land and Building Taxpayers.

Keywords: Tax Sanitation, Tax Payer Awareness, and Tax Service Quality

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG MASALAH

Pemerintah adalah organisasi yang memiliki kekuasaan untuk membuat dan menerapkan hukum serta undang-undang di wilayah tertentu. Pemerintah juga dapat diartikan sebagai organisasi atau wadah orang yang mempunyai kekuasaan dan lembaga tempat mereka menjalankan aktivitas untuk menjalankan tujuan Negara. Untuk melaksanakan pembangunan diperlukan dana dalam jumlah yang sangat besar baik dari dalam negeri maupun dari luar negeri. Dana yang diperlukan dalam berinvestasi sebaiknya berasal dari dalam negeri, agar dapat mengurangi jumlah utang Negara.

Sumber pendapatan Negara dapat berasal dari penghasilan dari perusahaan-perusahaan Negara, penghasilan dari barang-barang yang dimiliki oleh pemerintah atau barang-barang yang dikuasai oleh pemerintah, serta penerimaan dari berbagai macam pajak. Sebagai salah satu penerimaan bagi negara, pajak sangat diandalkan untuk pembiayaan pembangunan dan pengeluaran Negara. Pajak dapat didefinisikan sebagai iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang – undang tanpa mendapatkan balas jasa langsung dan digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah dalam rangka meningkatkan kesejahteraan umum (www.pajak.go.id). Pajak juga merupakan penghasilan negara yang nantinya akan dikembalikan kepada masyarakat berupa fasilitas-fasilitas umum. Namun banyak masyarakat yang tidak tahu akan hal tersebut. Masyarakat perlu mengetahui

peranan pengetahuan pajak dengan benar. Hal ini sangatlah penting demi kemajuan pajak di Indonesia.

Tabel 1.1. Fenomena Gap

TAHUN	TAEGET	TEREALISASI	PRESENTASE
2013	46 Miliar	47,3 Miliar	102%
2014	50 Miliar	50,1 Miliar	101%
2015	52,5 Miliar	56,9 Miliar	108%
2016	57,5 Miliar	57,8 Miliar	101%
2017	80 Miliar	59 Miliar	73%
2018	93,3 Miliar	76 Miliar	81%

Sumber: <https://radarsolo.jawapos.com/read/2019/05/22>

Berdasarkan data Badan Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPPKAD) Kota Surakarta, pemkot memiliki piutang pembayaran PBB pada tahun 2013 target yang ditentukan Rp.46.000.000.000, terealisasi Rp.47.333.613.615, pada tahun 2014 target yang ditentukan Rp.50.000.000.000, terealisasi Rp.50.129.661.474, pada tahun 2015 target yang di tentukan Rp.52.500.000.000, terrealisasi Rp.56.913.587.006, pada tahun 2016 target yang ditentukan Rp. 57.500.000.000, terealisasi Rp.57.884.948.027,dan pada tahun 2017 target yang ditentukan Rp.80.000.000, terealisasi Rp. 59 miliar.Kasubid Penagihan dan Keberatan BPPKAD Widiyanto mengatakan, semestinya pemkot menerima pemasukan dari PBB pada 2018 sebesar Rp 99,3 miliar dari 138.130 wajib pajak.

Namun, hingga 31 Desember 2018 hanya terealisasi Rp 76 miliar dari 86.496 wajib pajak.

Denda PBB sesuai ketentuan adalah sebesar 2 persen setiap bulan. Masih banyak yang menunggak membayar PBB karena memiliki denda yang besar,” terang Widiyanto Rabu (22/5). Upaya untuk mengoptimalkan penerimaan pajak bumi dan bangunan yaitu dengan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Salah satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak merupakan pelayanan publik yang lebih diarahkan sebagai suatu cara pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Tingkat kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi beberapa faktor, di antaranya adalah persepsi wajib pajak tentang sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak. Terdapat undang-undang yang mengatur tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan. Agar peraturan perpajakan dipatuhi, maka harus ada sanksi perpajakan bagi para pelanggarnya. Sanksi pajak merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, karena fungsi sanksi adalah digunakan sebagai cara untuk mengatur sekelompok populasi untuk memenuhi aturan yang ditentukan. Sanksi ditujukan kepada wajib pajak yang tidak mematuhi aturan perpajakan atau melakukan pelanggaran berupa kecurangan terhadap peraturan perpajakan yang berlaku saat ini.

Dengan adanya sanksi berupa denda maupun sanksi pidana yang cukup tinggi diharapkan wajib pajak lebih patuh terutama dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Menurut Resmi (2008), sanksi perpajakan terjadi karena terdapat pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan perpajakan sehingga apabila

terjadi pelanggaran wajib pajak dihukum dengan indikasi kebijakan perpajakan dan undang-undang perpajakan. Pengenaan sanksi perpajakan diterapkan sebagai akibat tidak terpenuhinya kewajiban perpajakan oleh wajib pajak sebagaimana diamanatkan dalam UU Perpajakan. Pengenaan sanksi perpajakan kepada Wajib Pajak dapat menyebabkan terpenuhinya kewajiban perpajakan oleh Wajib Pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak itu sendiri. Wajib Pajak akan patuh (karena tekanan) karena mereka berpikir adanya sanksi berat akibat tindakan ilegal dalam usahanya untuk menyelundupkan pajak. Sehingga sanksi pajak dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar PBB. Dengan kata lain, sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan.

Wajib pajak akan memenuhi kewajibannya bila memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya (Nurgoho, 2006). Penelitian yang dilakukan oleh (Purnomo, 2008) menemukan bahwa persepsi wajib pajak tentang sanksi perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Seftiawan (2009) membuktikan bahwa sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB. Hal ini dikarenakan wajib pajak akan merasa lebih rugi apabila tidak membayar pajak telah melewati jatuh tempo wajib pajak harus membayar denda sebesar 2% perbulan dari jumlah PBB terutang perbulan. Penelitian Yusnidar (2015) menyimpulkan bahwa sanksi pajak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB dan sanksi pajak sebagai variabel yang memiliki pengaruh dominan dibanding dengan variabel lainya sedangkan penelitian yang

dilakukan oleh Permata (2014) menghasilkan bahwa sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Tanjung (2008), Hardiningsih dan Yulianawati (2014), Febriani Ramadhani Juwanti (2017), Yulsiati (2015), dan Shahidatul (2016) mengatakan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan. Sanksi yang ringan membuat wajib pajak lalai dalam membayar pajak Widiastuti (2014) yang mempunyai hasil bahwa sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kesadaran wajib pajak atas fungsi perpajakan sebagai pembiayaan negara sangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak Nugroho (2006). Kesadaran adalah keadaan mengetahui, sedangkan perpajakan adalah perihal pajak, sehingga kesadaran perpajakan adalah keadaan mengetahui atau mengerti perihal pajak Rahayu (2010). Kesadaran perpajakan adalah kerelaan memenuhi kewajiban dan memberikan kontribusi kepada negara yang menunjang pembangunan negara. Masyarakat harus sadar akan keberadaannya sebagai warga negara yang selalu menjunjung tinggi Undang-Undang Dasar 1945 sebagai dasar hukum penyelenggaraan negara (Suardika, 2007). Penelitian yang dilakukan oleh (Manik Asri 2009) menemukan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif pada kepatuhan pelaporan wajib pajak. Jika kesadaran wajib pajak meningkat, maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat (Nugroho, 2006).

Penelitian yang dilakukan oleh Danang (2013) yang menyebutkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Suryadi

(2016) menunjukkan adanya pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan, berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Hardiningsih dan Yulianawati (2011), Febriani Ramadhani Juanti (2017), Shahidatul (2016) menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dengan memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak merupakan pelayanan publik yang lebih diarahkan sebagai suatu cara pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pelayanan pada wajib pajak bertujuan untuk menjaga kepuasan wajib pajak yang nantinya diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Jika pelayanan terhadap wajib pajak baik maka akan berdampak kepada penerimaan pajak untuk tahun-tahun berikutnya.

Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya tergantung pada bagaimana petugas pajak dalam memberikan suatu pelayanan kepada wajib pajak. Pelayanan sendiri pada sektor perpajakan dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk membantu Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakannya. Menurut Bradley (1994) dalam Euphrasia (2010) mengingat kesadaran dan kepatuhan wajib pajak merupakan faktor penting bagi peningkatan penerimaan pajak, maka perlu secara intensif dikaji tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. menyatakan bahwa ada lima dimensi kualitas pelayanan jasa yang dapat dirincikan sebagai

berikut : tangibles, atau bukti fisik, reliabilig atau keandalan responsiveness, atau ketanggapan, assurance, atau jaminan dan empathy, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi. meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya adalah memberikan pelayanan yang baik (Mohamad Rajif, 2012).

Kepatuhan wajib pajak adalah wajib pajak yang disiplin dan taat, serta tidak memiliki tunggakan atau keterlambatan penyeteroran pajak. Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu : kondisi sistem administrasi pajak suatu negara, pelayanan pada wajib pajak, penegakan hukum perpajakan, pemeriksaan pajak, dan tarif pajak (Devano dan Rahayu, 2006) yang merupakan faktor yang berasal dari pemerintah. Penelitian yang dilakukan oleh Widiastuti dan Laksito (2014) menunjukkan bahwa adanya pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak untuk mematuhi perpajakan, kemudian penelitian Permatasari (2016) menunjukkan bahwa tidak adanya pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepatuhan. Penelitian Eken Patmasari (2016), Muniroh dan Budiyanto (2012), Turch (2013) tentang pengaruh kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan sedangkan berbeda dengan penelitian yang dilakukan Winerungan (2017), Jotopurnomo (2013), Rajif (2016) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan berbeda dengan penelitian yang dilakukan Yulsiati (2015) bahwa kualitas pelayanan berpengaruh negative terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan.

Pajak Bumi dan Bangunan merupakan salah satu pajak pusat yang wewenangnya akan dilimpahkan kepada daerah. Dengan diberlakukannya Undang-Undang No. 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, PBB sektor perdesaan dan perkotaan dialihkan menjadi pajak daerah. Dengan dijadikannya PBB perdesaan dan perkotaan menjadi pajak daerah, maka penerimaan jenis pajak ini akan diperhitungkan sebagai pendapatan asli daerah (PAD) yang menambah sumber pendapatan asli daerah dan meningkatkan kemampuan daerah membiayai kebutuhan daerahnya sendiri. Dengan mengoptimalkan sektor penerimaan pajak bumi dan bangunan ini, diharapkan pemerintah daerah mampu berbuat banyak untuk kepentingan masyarakat dan menyukseskan pembangunan. Subjek pajak dalam PBB merupakan orang atau badan yang secara nyata mempunyai suatu hak atas bumi, dan atau memiliki, menguasai, dan atau memperoleh manfaat atas bangunan. PBB merupakan pajak yang potensial, karena objeknya meliputi seluruh bumi dan bangunan yang berada di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia dan wajib pajak PBB lebih besar dibanding pajakpajak lainnya. Salah satu cara untuk mengoptimalkan penerimaan PBB adalah dengan meningkatkan kepatuhan wajib pajak PBB

Sampai saat ini masih banyak masyarakat Indonesia yang menganggap bahwa penarikan pajak oleh pemerintah membebani masyarakat dan kekhawatiran akan penyalahgunaan uang pajak seringkali menjadi pemikiran masyarakat. Wajib pajak yang memiliki kesadaran yang rendah akan cenderung untuk tidak melaksanakan kewajiban perpajakannya atau melanggar peraturan perpajakan yang berlaku. Diperlukan kesadaran yang berasal dari diri wajib pajak itu sendiri akan arti dan

manfaat dari pemungutan pajak tersebut, masyarakat harus sadar bahwa kewajiban membayar pajak bumi dan bangunan bukanlah untuk pihak lain, tetapi untuk melancarkan jalannya roda pemerintahan yang mengurus segala kepentingan rakyat. Pemerintah seharusnya memberikan SPT kepada wajib pajak dan menanyakan apakah pajaknya sudah dibayarkan apa belum, seandainya belum maka pemerintah harus bersedia membantu wajib pajak untuk membayar pajaknya. Mungkin dengan cara demikian penerimaan pajak bisa meningkat, dan membantu wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajaknya.

1.2. PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah yang ada maka yang menjadi rumusan masalah adalah : “ bagaimana persepsi sanksi pajak, kesadaran wajib pajak, dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan di Surakarta.

Berikut ini adalah pertanyaan penelitian yang membantu menjawab rumusan masalah penelitian :

1. Apakah sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan?
2. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan?
3. Apakah kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan?

1.3. TUJUAN PENELITIAN

1. Menguji pengaruh sanksi pajak terhadap penerimaan pajak bumi dan bangunan.
2. Menguji pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap penerimaan pajak bumi dan bangunan.
3. Menguji pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap keberhasilan penerimaan pajak bumi dan bangunan.

1.4. MANFAAT PENELITIAN

Adapun manfaat dari penelitian ini sebagai berikut :

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan bukti empiris tentang pengaruh sanksi pajak, kesadaran wajib pajak, dan kualitas pelayanan pajak pada kepatuhan wajib pajak.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan-masukan, sumbangan pemikiran dan bahan pertimbangan mengenai, sanksi pajak, agar dapat menjadi bahan evaluasi di masa akan datang oleh pihak pembuat kebijakan perpajakan.