

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Pengertian Pajak

Pajak, seperti yang dijelaskan dalam Undang-Undang Perpajakan No. 16 Tahun 2009 mengenai Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, merupakan kewajiban kontribusi kepada negara yang harus dipenuhi oleh individu atau badan secara wajib sesuai dengan ketentuan undang-undang. Kontribusi ini bersifat memaksa, tidak melibatkan imbalan langsung, dan digunakan untuk memenuhi kebutuhan negara guna mencapai kesejahteraan maksimal bagi rakyat.

Berdasarkan pendapat beberapa para ahli definisi pajak, yaitu:

- a. Menurut Resmi (2003), pajak didefinisikan sebagai suatu kewajiban untuk menyerahkan sebagian dari kekayaan ke kas negara sebagai akibat dari suatu keadaan, peristiwa, atau perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman, menurut undang-undang yang ditentukan oleh pemerintah dan dapat dipaksakan, tetapi tidak ada manfaat timbal balik dari negara untuk memelihara kesejahteraan umum.
- b. Menurut Waluyo (2013:2) mengatakan bahwa pajak adalah iuran negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang dan wajib memebayarnya menurut peraturan-peraturan, dengan tidak mendapat prestasi kembali, yang langsung dapat ditunjuk, dan gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum yang berhubungan dengan tugas negara yang menyelenggarakan pemerintahan.

- c. Pajak, menurut Mardiasmo (2016:3), adalah kontribusi yang diberikan oleh masyarakat kepada negara yang kemudian dimasukkan ke dalam kas negara. Pajak ini dikenakan secara hukum dan dapat dipaksakan tanpa adanya imbalan jasa langsung.
- d. Pajak, menurut Soemitro (2014:2), adalah sumbangan yang dilakukan oleh masyarakat ke kas negara berdasarkan undang-undang yang dapat diberlakukan secara paksa. Dalam sistem ini, tidak ada jasa timbal balik (kontraprestasi) yang dapat ditunjukkan secara langsung, dan dana yang dikumpulkan dari pajak digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Dari beberapa pengertian pajak yang telah diuraikan, maka penulis simpulkan bahwa pajak adalah iuran wajib rakyat kepada negara yang sifatnya memaksa dan tidak mendapat jasa imbalan yang langsung digunakan untuk membiayai pembangunan dan pengeluaran-pengeluaran negara.

2.1.1 Pengelompokan Pajak

Mardiasmo (2009:5) membagi pajak menjadi tiga kategori: berdasarkan golongan, karakteristik, dan lembaga pemungutnya:

1. Menurut Golongan

Pajak dibagi menjadi dua kategori: pajak langsung dan pajak tidak langsung.

1. Pajak langsung

Pajak langsung tidak dapat dilimpahkan atau dibebankan kepada orang lain atau pihak lain; itu harus dibayar sendiri atau ditanggung oleh wajib pajak. Salah satu contohnya adalah pajak penghasilan, yang dibayar atau ditanggung oleh pihak-pihak yang memperoleh

penghasilan tersebut.

2. Pajak tidak langsung

Pajak yang pada akhirnya dapat dibebankan atau diberikan kepada orang lain atau pihak ketiga disebut pajak tidak langsung. Ini terjadi ketika suatu tindakan, peristiwa, atau perbuatan menyebabkan terutang pajak, seperti penyerahan barang atau jasa. Pajak Pertambahan Nilai, misalnya

2. Menurut Sifatnya

Pajak dapat dibagi menjadi dua kategori: pajak subjektif dan objektif.

1. Pajak subjektif

Pajak subjektif adalah pajak yang pengenaannya mengacu pada keadaan pribadi wajib pajak subjeknya. Sebagai contoh, pajak penghasilan

2. Pajak obyektif

Pajak yang dikenakan pada objeknya—baik itu benda, keadaan, perbuatan, atau peristiwa yang mengakibatkan pembayaran pajak—tidak memperhitungkan keadaan pribadi subjek pajak (wajib pajak) atau tempat tinggalnya. Pajak pertambahan nilai (PPn) dan pajak penjualan barang mewah (PPnBM) adalah dua contohnya.

3. Menurut Lembaga Pemungut

1. Pajak Negara atau Pajak Pusat

Pajak negara, juga dikenal sebagai pajak pusat, adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai ekonomi negara. Pajak pusat terdiri dari: Pajak penghasilan (pph)

- a. Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM)
 - b. Materai
 - c. Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)
 - d. Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan
 - e. Bea Masuk
2. Pajak daerah

Pajak daerah adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dan digunakan untuk membiayai kebutuhan rumah tangga di daerah tersebut. Ini terdiri dari:

- a. Pajak daerah TK I (Propinsi)
 - contoh:Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor.
- b. Pajak Daerah TK II (kotamadya/kabupaten)
 - contoh : Pajak Pembangunan I, Pajak Penerangan Jalan.

2.1.2 Fungsi Pajak

Terdapat empat fungsi pajak yang dikemukakan Marihot Pahala Siahaan (2010), yaitu:

1. Fungsi *Budgetair* (Sumber Keuangan Negara)

Sistem budgetair pajak berarti bahwa pajak adalah salah satu sumber dana pemerintah untuk membiayai pengeluaran rutin dan pembangunan.Pemerintah berusaha menginvestasikan uang negara sebanyak mungkin sebagai sumber keuangan negara.

2. Fungsi Pengaturan (*Regulerend*)

Pajak berperan sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi serta mencapai tujuan tertentu di luar sektor keuangan.

3. Fungsi Redistribusi Pendapatan

Artinya, pajak berfungsi sebagai instrumen untuk mengalihkan kekayaan dari sebagian masyarakat kepada golongan masyarakat lain yang memiliki penghasilan rendah.

4. Fungsi Demokrasi

Ini mengindikasikan bahwa pajak merupakan manifestasi dari sistem kekeluargaan dan semangat gotong-royong rakyat yang menyadari kontribusinya terhadap negara.

2.1.3 Syarat Pemungutan Pajak

Menurut waluyo, (2007:11) agar pemungutan pajak tidak menimbulkan hambatan atau perlawanan, maka pemungutan pajak harus memenuhi syarat sebagai berikut”:

a. *Equality* (Persamaan)

Pemungutan pajak harus adil dan merata, artinya pajak harus dikenakan pada individu sesuai dengan kemampuan pembayarannya dan sebanding dengan manfaat yang diterima. Kesetaraan ini mencerminkan bahwa setiap wajib pajak memberikan kontribusi yang seimbang untuk pengeluaran pemerintah sesuai dengan kepentingan dan manfaat yang diperoleh.

b. *Certainty* (Kepastian)

Penetapan pajak tidak boleh dilakukan secara sewenang-wenang; oleh karena itu, wajib pajak harus mengetahui dengan jelas dan pasti jumlah pajak yang harus dibayarkan, kapan pembayaran harus dilakukan, dan batas waktu pembayarannya.

c. *Convenience* (Kenyamanan)

Waktu pembayaran pajak harus disusun sedemikian rupa sehingga tidak memberikan kesulitan bagi wajib pajak, misalnya, pembayaran pajak dapat dilakukan pada saat wajib pajak memperoleh penghasilan, sehingga proses ini menjadi lebih mudah dan nyaman.

d. *Economy* (Ekonomi)

Dari segi ekonomi, biaya pemungutan pajak dan biaya pemenuhan kewajiban pajak bagi wajib pajak seharusnya minimal, dengan demikian beban yang harus ditanggung oleh wajib pajak juga seminimal mungkin.

2.2 Pengertian Pajak Bumi dan Bangunan

Pajak bumi dan bangunan adalah pajak pusat, yang dikelola oleh pemerintah pusat dan didistribusikan ke daerah dan pemerintah pusat melalui dana negara.

Pajak bumi dan bangunan dikenakan atas barang tak bergerak, jadi keadaan dan status individu atau badan yang dimaksud tidak mempengaruhi besarnya pajak.

Menurut Undang-undang Nomor 28 tahun 2009 pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan (PBB-P2) adalah pajak atas bumi dan/bangunan yang dimiliki, dikuasai, dan atau dimanfaatkan oleh orang

pribadi atau badan, kecuali kawasan yang digunakan untuk kegiatan usaha perkebunan, perhutanan, dan pertambangan.

Berikut pendapat menurut para ahli mengenai definisi pajak bumi dan bangunan, sebagai berikut:

Pajak bumi dan bangunan adalah pajak yang bersifat kebendaan, dalam arti besarnya pajak yang terutang, ditentukan oleh keadaan obyek yaitu bumi dan atau bangunan. Bumi adalah permukaan bumi yang meliputi tanah dan perairan pedalaman serta laut wilayah daerah. Bangunan adalah konstruksi teknik yang ditanam atau dilekatkan secara tetap pada tanah dan atau perairan pedalaman dan laut (mardiasmo,2016).

Menurut Tjahjono (2003:345), pajak bumi dan bangunan adalah pajak yang dikenakan atas objek pajak bumi dan bangunan yang diatur oleh Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1994 tentang Pajak Bumi dan Bangunan, yang diubah oleh Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1985. Pajak bumi dan bangunan adalah pajak yang dikenakan atas objek pajak bumi dan bangunan.

Dari pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa pajak bumi dan bangunan (PBB) adalah pajak kebendaan atas bumi dan bangunan yang dikenakan terhadap subjek individu atau badan yang secara nyata memiliki, menguasai, atau memperoleh manfaat atas tanah atau bangunan.

2.2.1 Dasar Hukum Pajak Bumi dan Bangunan (PBB-P2)

Pajak bumi dan bangunan pengenaannya didasarkan pada Undang-Undang No. 12 Tahun 1985 tentang pajak bumi dan bangunan sebagaimana telah diubah dengan undang-Undang No 12 Tahun 1994. Pajak bumi dan bangunan awalnya merupakan pajak pusat yang alokasi penerimaannya dialokasikan ke daerah-daerah dengan proporsi

tertentu. Namun demikian dalam perkembangannya PBB sektor perdesaan dan perkotaan menjadi pajak daerah yang diatur dalam Undang-Undang No 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (PDRD) pasal 77 sampai dengan pasal 84.

2.2.2 Objek dan Subjek Pajak Bumi dan Bangunan

1. Objek Pajak Bumi Dan Bangunan

Menurut UU No.12 tahun 1994 tentang pajak bumi dan bangunan, properti dan bangunan adalah objek pajak. Permukaan bumi terdiri dari tanah dan perairan pedalaman (termasuk rawa-rawa, tambak, dan perairan), serta laut di wilayah Republik Indonesia. Bangunan, di sisi lain, adalah struktur teknik yang ditanam atau diletakkan secara permanen pada tanah dan/atau perairan untuk keperluan perumahan, bisnis, atau usaha. Subjek Pajak Bumi Dan Bangunan.

Namun, subjek pajak tanah dan bangunan adalah individu atau organisasi yang secara sah memiliki hak atas tanah dan bangunan sesuai dengan ketentuan Undang-Undang yang berlaku. Dalam hal ini, subjek pajak adalah orang atau badan berikut:

- a. memiliki hak kepemilikan tanah
- b. mendapatkan keuntungan dari tanah
- c. memiliki atau mengendalikan kepemilikan bangunan
- b. mendapatkan manfaat dari bangunan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa, menurut UU No.12 tahun 1994, subjek pajak tanah dan bangunan adalah pemilik

tanah dan bangunan, dan objek pajak tersebut adalah bangunan atau benda yang tidak bergerak.

2.3 Dasar hukum Pengenaan Pajak Bumi dan Bangunan

Dasar hukum pengenaan Pajak Bumi dan Bangunan adalah :

- a. Undang-undang Nomor 12 Tahun 1985 mengenai Pajak Bumi dan Bangunan, yang kemudian mengalami perubahan menjadi Undang-undang Nomor 12 Tahun 1994.
- b. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 201/KMK.04/2000 yang mengatur penyesuaian besarnya Nilai Jual Objek Pajak Tidak Kena Pajak (NJOPTKP) sebagai dasar perhitungan Pajak Bumi dan Bangunan.
- c. Peraturan Pemerintah Nomor 25 Tahun 2002 yang menetapkan nilai jual kena pajak untuk perhitungan Pajak Bumi dan Bangunan.
- d. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 552/KMK.03/2002 yang mengubah Keputusan Menteri Keuangan Nomor 82/KMK.04/2002 tentang pembagian hasil penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah.
- e. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 1002/KMK.04/1985 mengenai prosedur penagihan Pajak Bumi dan Bangunan dan penunjukan Pejabat yang berwenang untuk mengeluarkan surat paksa.
- f. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 1007/KMK.04/1985 yang mengatur pelimpahan wewenang penagihan Pajak Bumi dan Bangunan kepada Gubernur Kepala Daerah Tingkat I atau Bupati/Walikota Madya Kepala Daerah Tingkat II.

2.3.1 Dasar Pengenaan Pajak Bumi Dan Bangunan

- a. Besaran Nilai Jual Objek Pajak diumumkan oleh Menteri Keuangan setiap tiga tahun sekali, kecuali untuk daerah tertentu yang menetapkannya setiap tahun sesuai dengan perkembangan daerahnya.
- b. Dasar perhitungan pajak adalah Nilai Jual Kena Pajak yang ditetapkan dalam kisaran antara 20% hingga 100% dari Nilai Jual Kena Pajak, dengan ketentuan tertinggi dan terendah yang telah ditetapkan.
- c. Persentase Nilai Jual Kena Pajak ditetapkan melalui peraturan pemerintah, dengan mempertimbangkan kondisi ekonomi nasional.

2.3.2 Klasifikasi Bumi dan Bangunan

Untuk memudahkan perhitungan pajak tanah dan bangunan, klasifikasi pajak mengatur nilai jual rata-rata atas permukaan bumi berupa tanah dan atau bangunan terikat. Faktor-faktor berikut mempengaruhi klasifikasi barang:

1. Bumi / Tanah
 - a. Letak
 - b. Peruntukan
 - c. Pemanfaatan
 - d. Kondisi lingkungan
 - e. Dan lain-lain
2. Bangunan
 - a. bahan bangunan
 - b. rekayasa
 - c. letak kondisi lingkungan

d. dan lain- lain.

2.3.3 Tarif Pajak

Pajak yang harus dibayar oleh pemerintah kepada masyarakat, yang dikenal sebagai pajak wajib, telah memenuhi persyaratan dan ditetapkan berdasarkan tarif. Tarif pajak adalah standar pengukuran dalam proses pemungutan pajak, dan diterapkan melalui sistem pemungutan yang sederhana untuk mendorong orang memenuhi kewajiban pajak mereka. Tarif pajak dapat berupa proporsi (persentase) atau besaran tetap.

Tarif pajak untuk objek pajak bumi dan bangunan adalah sebesar 0,5%. Untuk menghitung besarnya pajak yang harus dibayarkan, dapat menggunakan rumus berikut:

$$\text{Pajak Bumi dan Bangunan} = \text{Tarif pajak} \times \text{NJKP}$$

Dengan rumus ini, 0,5% dikalikan dengan persentase dari Nilai Jual Kena Pajak (NJKP) yang dihitung dengan mengurangi Nilai Objek Pajak (NJOP) dengan Nilai Objek Jual Pajak Tidak Kena Pajak (NOJPTKP).

2.3.4 Nilai Jual Objek Pajak (NJOP)

Dasar pengenaan pajak perdesaan dan perkotaan (PBB-P2) adalah NJOP yang mempunyai pengertian yaitu harga rata-rata yang diperoleh dari transaksi jual beli yang terjadi secara wajar, dan bilamana tidak terdapat nilai jual beli, NJOP ditentukan melalui perbandingan harga dengan objek lain yang sejenis, atau nilai perolehan baru, atau nilai jual objek pajak pengganti (Anastasia dan Lilis, 2014:750). Berdasarkan pengertian NJOP tersebut terdapat tiga pendekatan penilaian yang dapat dilakukan untuk menentukan besarnya NJOP yaitu:

1. Pendekatan data besar pasar (*Market Data Approach*)
2. Pendekatan biaya (*Cost Approach*)
3. Pendekatan pendapatan (*income Approach*)

2.3.4 Nilai Jual Objek Pajak Tidak Kena Pajak (NJOPTKP)

NJOPTKP adalah NJOP atas bumi dan/atau bangunan yang tidak kena pajak (Anastasi dan Lilis, 2014 :753). Besarnya NJOPTKP untuk setiap daerah kabupaten/kota paling rendah Rp.10.000.000 dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Setiap wajib pajak mendapatkan pemotongan nilai NJOPTKP sekali dalam setahun pajak.
2. Jika wajib pajak memiliki beberapa objek pajak, maka hanya satu objek pajak dengan nilai terbesar yang dapat menerima pengurangan NJOPTKP, dan tidak dapat dikombinasikan dengan objek pajak lainnya.

2.4 Pengertian Tunggakan pajak

Menurut peraturan perundang-undangan pajak Kurniawan (2006), tunggakan pajak adalah pajak yang masih harus dibayar, termasuk sanksi administrasi seperti bunga, denda, atau kenaikan yang tercantum dalam surat ketetapan pajak atau surat sejenisnya. Namun, Resmi (2013) menyatakan bahwa tunggakan pajak adalah total piutang pajak yang belum dibayar sejak dikeluarkannya ketetapan pajak, serta total piutang pajak yang belum dibayar pada masa tagihan pajak sebelumnya, surat ketetapan pajak kurang bayar, surat ketetapan kurang bayar tambahan, surat keputusan pembetulan, dan putusan banding. Dua jenis situasi dapat menyebabkan tunggakan pajak:

- a. Kerena pemeriksaan, yang meliputi:
1. Surat Ketetapan Pajak (SKP) diterbitkan untuk menangani tunggakan pajak khusus yang muncul karena kesalahan dalam pengisian SPT atau penemuan data fisik yang tidak dilaporkan oleh wajib pajak.
 2. Surat Tagihan Pajak digunakan untuk melakukan penagihan pajak atau memberlakukan sanksi administratif berupa bunga dan denda kepada wajib pajak.

- b. Karena wajib pajak tidak mampu membayar kewajibannya

Dalam kasus ini, kewajiban pajak timbul murni sebagai akibat dari ketidakmampuan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Tindakan penagihan aktif digunakan untuk menagih pajak kepada wajib pajak apabila bidang penagihan mendapati adanya tunggakan yang disebabkan seperti di atas. dan tunggakan pajak muncul setelah tahun pajak belum dibayar. Rosidi (2013) menunjukkan beberapa tanda tunggakan pajak, seperti

1. Wajib pajak tidak mengingat dalam membayar pajak,
2. Wajib pajak selalu membayar pajak lewat jatuh tempo
3. Wajib pajak yang mengalami tunggakan pajak

Menurut Langen (2006), ada sejumlah variabel yang memengaruhi pemungutan pajak, termasuk kesadaran, kelalain, pelayanan jasa, pemahanan, sanksi, dan kemampuan untuk membayar. Banyaknya tunggakan pajak bumi dan bangunan merupakan salah satu hambatan untuk pemungutan pajak.

Dari defenisi di atas, dapat disimpulkan bahwa tunggakan pajak akan timbul jika wajib pajak tidak membayar pajaknya pada tanggal jatuh tempo, seperti yang ditegur dan ditagih Rosidi (2013).

2.5 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tunggakan Pajak Bumi dan Bangunan

Penarikan atau pemungutan pajak adalah suatu fungsi yang harus dilaksanakan oleh Negara sebagai suatu fungsi esensial. Tetapi masih ada kendala dalam pemungutan pajak tersebut, yaitu masih banyaknya tunggakan dalam pembayaran Pajak bumi dan bangunan (Bohari, 2010:40) ini dipengaruhi oleh:

1. Kesadaran wajib pajak

Kesadaran adalah bagian dari manusia yang memahami realitas dan menghadapinya. Menurut Padila dan Prior (2002), kesadaran didefinisikan sebagai proses belajar dari pengalaman dan mengumpulkan informasi yang diterima untuk membangun keyakinan diri yang mendorong tindakan. Kesadaran wajib pajak adalah ketika wajib pajak mengetahui, memahami, dan melaksanakan ketentuan pajak dengan benar dan sukarela. Jika wajib pajak hanya mengetahui tetapi tidak melaksanakan kewajibannya, tingkat kesadaran wajib pajak masih rendah.

Menurut buku pengantar manajemen perilaku oleh Sule dan Saefullah (2005), ini mengacu pada tingkat keseriusan seseorang terhadap rencana pencapaian tujuan organisasi. Mereka yang memiliki tingkat kesadaran tinggi cenderung memberikan perhatian yang sangat besar pada pekerjaan mereka, yang membuat mereka terorganisir dan fokus. Sebaliknya,

mereka yang memiliki tingkat kesadaran rendah cenderung memberikan perhatian yang lebih sedikit pada pekerjaan mereka, yang membuat mereka kurang terorganisir.

Sejauh mana masyarakat mengenal dan menikmati jasa-jasa Negara sangat dipengaruhi oleh seberapa sadar mereka untuk membayar pajak kepada Negara. Individu dengan tingkat kesadaran yang tinggi cenderung sangat memperhatikan pekerjaan mereka dan terorganisir karena perhatian mereka tidak bercabang. Sebaliknya, individu dengan tingkat kesadaran yang rendah cenderung kurang memperhatikan pekerjaan mereka. Pada dasarnya, kesadaran membayar pajak berarti bahwa wajib pajak mengetahui, memahami, dan tidak merasa dipaksa atau takut untuk melaksanakan kewajibannya. Ini terjadi karena wajib pajak memiliki nilai-nilai hukum dan mengetahui bahwa tindakan tertentu diatur oleh hukum.

Menurut kesadaran wajib pajak, jika masyarakat wajib pajak melihat pelaksanaan fungsi negara oleh pemerintah dengan baik, mereka akan lebih termotivasi untuk memenuhi kewajiban pembayaran mereka. Apabila wajib pajak memenuhi kriteria berikut, mereka dianggap memiliki kesadaran:

1. Tingkat pengetahuan fungsi pajak untuk pembiayaan negara
2. Tingkat pemahaman bahwa kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku
3. Tingkat pemahaman fungsi pajak untuk pembiayaan negara

4. Tingkat pemahaman akan sanksi yang diperoleh apabila melakukan tunggakan pembayaran

Irianto (2005:36) menguraikan beberapa bentuk kesadaran membayar pajak yang mendorong wajib pajak untuk membayar pajak, diantaranya :

- a. Kesadaran bahwa pajak adalah cara untuk berkontribusi pada kemajuan negara. Dengan mengetahui hal ini, wajib pajak tertarik untuk membayar pajak karena mereka merasa tidak dirugikan oleh pemungutan pajak yang dilakukan. Kesadaran bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan negara. Wajib pajak mau membayar pajak karena mereka tahu bahwa ini akan mengurangi sumber daya finansial, yang dapat menghambat pembangunan negara.
- b. Kesadaran bahwa pajak adalah undang-undang yang dapat dikenakan pajak. Karena pembayaran pajak merupakan kewajiban mutlak setiap warga negara, wajib pajak akan membayar. Oleh karena itu, kesadaran wajib pajak dapat didefinisikan sebagai kesadaran akan tanggung jawab pajak serta kesadaran akan peran pajak sebagai sumber pembiayaan negara untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

2. Pelayanan

Menurut Boediono (2009), pelayanan adalah suatu proses membantu orang lain dengan cara tertentu yang membutuhkan kepekaan dan hubungan interpersonal untuk mencapai kepuasan dan keberhasilan.

Pemerintah memberikan pelayanan kepada warganya baik secara individu maupun kolektif, dan warga negara membayar pajak kepada pemerintah dengan uang. Jika pemerintah memberikan sesuatu kepada warganya yang mereka rasakan sangat bermanfaat, mereka akan merasa sangat mengabdikan kepada negara. Namun, jika pemerintah kurang memperhatikan pelayanan yang baik kepada warganya, rakyat juga akan kurang sadar untuk membayar pajak kepada negara. Menurut Alma (2002), jasa atau pelayanan adalah suatu kegiatan ekonomi yang outputnya bukan produk yang dikonsumsi selama proses produksi dan tidak memiliki nilai tambah seperti kenikmatan, hiburan, santai, dan kesehatan.

Moerir (2002:30) menyatakan bahwa ada tiga jenis pelayanan yang berbeda:

1. Pelayanan dengan lisan
2. Pelayanan dengan tulisan
3. Pelayanan dengan perbuatan

Parasuraman et al (1988) menurut Nuroctaviani (2012) mengemukakan 5 (lima) dimensi pelayanan yaitu:

- a. Keandalan (*Reliability*) merujuk pada kemampuan untuk memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan, akurat, dan dapat diandalkan sesuai harapan pelanggan. Hal ini tercermin dalam ketepatan waktu, pelayanan yang konsisten untuk semua pelanggan, dan bebas dari kesalahan.

- b. Ketanggapan (*Responsiveness*) mengacu pada kemampuan untuk merespons dan memberikan pelayanan yang optimal kepada pengguna. Dimensi ini menekankan pada kecepatan, ketepatan, dan perhatian dalam menanggapi permintaan, pertanyaan, keluhan, dan masalah pengguna layanan. Ketanggapan dapat diidentifikasi melalui waktu layanan, tanggapan terhadap pertanyaan, dan penanganan masalah, serta mencakup fleksibilitas dan kemampuan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.
- c. Jaminan (*Assurance*) melibatkan pengetahuan karyawan, sikap sopan, dan kemampuan perusahaan serta karyawan untuk membangun kepercayaan pelanggan. Ini mencakup pengetahuan, keterampilan, sikap sopan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh staf, yang bebas dari risiko atau keraguan.
- d. Empati (*Empathy*) melibatkan perhatian tulus dan kepedulian yang diberikan kepada pelanggan, termasuk kemudahan komunikasi yang baik, perhatian personal, dan pemahaman terhadap kebutuhan pelanggan. Keinginan pelanggan untuk dipahami oleh perusahaan dianggap sangat penting.
- e. Bukti Langsung (*Tangible*) mengacu pada penampilan fisik fasilitas, peralatan, personel, dan alat komunikasi. Semua elemen ini mencerminkan pelayanan secara fisik atau memberikan citra pelayanan yang digunakan oleh pengguna untuk mengevaluasi kualitas layanan.

Salah satu faktor yang merangsang wajib pajak untuk membayar pajak bumi dan bangunan adalah seberapa baik pelayanannya. Jika wajib pajak memiliki

dasar atau pengalaman membayar pajak dengan cara yang mudah, mudah, dan aman, tingkat partisipasi akan tetap tinggi. Sebaliknya, jika ada banyak kendala dalam pembayaran pajak, wajib pajak akan merasa enggan untuk melakukannya. Oleh karena itu, metrik berikut:

1. Dilolet pembayaran sudah tersedia blangko SPT masa dan dilayani dengan baik
2. Petugas cukup tanggap dalam membantu dan membimbing
3. Petugas bersedia memberi informasi yang jelas dan dimengerti oleh wajib pajak
4. Kotak kritik dan saran petugas ditempat pembayaran pajak diperlukan untuk perbaikan pelayanan

3. Jarak tempat tinggal

Jika rumah wajib pajak jauh dari tempat pembayaran pajak, wajib pajak akan malas untuk membayar pajak. Ini karena, meskipun ada alat transportasi yang cukup, wajib pajak masih enggan membayar pajak, yang dapat menyebabkan tunggkan pajak (Nungraheni, 2010). Jarak tempat tinggal merupakan jauh dekatnya perjalanan yang harus ditempuh oleh wajib pajak, semakin jauh jarak tempat tinggal dari tempat pembayaran pajak, maka semakin tinggi penunggakan pembayaran pajak bumi dan bangunan. Berdasarkan penjelasan diatas menurut (Nungraheni,2010) terdapat indikator sebagai berikut:

1. Jarak tempat wajib pajak
2. Lokasi Kantor Pajak

4. Pendapatan

Pendapatan adalah total uang yang diterima, bukan uang seseorang atau suatu rumah tangga dalam jangka waktu tertentu (Rahardja dan Manurung, 2001: 266). Menurut Sukirno (2006:47), pendapatan adalah jumlah uang yang diterima masyarakat atas pekerjaan mereka selama periode waktu tertentu, apakah itu harian, mingguan, bulanan, atau tahunan.

Menurut Soekartawi (2012:132), banyaknya barang yang dikonsumsi akan dipengaruhi oleh pendapatan, yang berarti bahwa seiring dengan peningkatan pendapatan, jumlah barang yang dikonsumsi akan bertambah dan kualitas barang tersebut akan lebih baik. Misalnya, beras yang dikonsumsi oleh seseorang adalah berkualitas rendah sebelum peningkatan pendapatan, tetapi setelah peningkatan pendapatan, orang tersebut dapat mengonsumsi beras berkualitas lebih baik.

Pendapatan dapat dibagi menjadi dua kategori: pendapatan kotor (dikurangi biaya dan pengeluaran) dan pendapatan bersih (dikurangi biaya dan pengeluaran) Supramoko (2000:14), secara umum pendapatan dapat digolongkan sebagai berikut :

- a. Gaji dan Upah, yaitu uang yang diterima setelah seseorang melakukan pekerjaan untuk orang lain, yang diberikan dalam waktu satu hari, satu minggu, atau satu bulan.
- b. Pendapatan dari Usaha Sendiri, yaitu nilai total dari hasil produksi yang dikurangi dengan biaya yang dibayar. Usaha ini dapat menjadi milik sendiri atau keluarga, dengan tenaga kerja dari anggota keluarga

sendiri, nilai sewa kapital milik sendiri, dan semua biaya ini biasanya ditanggung oleh orang lain.

- c. Pendapatan dari Usaha Lain Pendapatan yang diperoleh tanpa mempekerjakan orang biasanya merupakan pendapatan sampingan seperti bunga dari uang, sumbangan dari pihak lain, pendapatan dari pensiun, hasil menyewakan properti seperti rumah, hewan, dan barang lain.

Sedangkan Rahardja dan Manurung (2001:266) membagi pendapatan menjadi tiga bentuk, antara lain:

1. Pendapatan Ekonomi

Pendapatan dari Usaha Lain—Pendapatan yang dihasilkan tanpa mempekerjakan karyawan biasanya berasal dari bunga uang, sumbangan dari pihak lain, pendapatan dari pensiun, dan keuntungan dari menyewakan properti seperti rumah, hewan, dan barang lain.

2. Pendapatan Uang

Sejumlah uang yang diperoleh seseorang atau keluarga selama suatu periode sebagai imbalan atas faktor produksi tertentu, seperti sewa bangunan atau rumah, disebut pendapatan uang.

3. Pendapatan Personal

Pendapatan personal adalah bagian dari pendapatan nasional sebagai hak individu-individu dalam perekonomian, yang merupakan balas jasa terhadap keikutsertaan individu dalam suatu proses produksi.

Sumber pendapatan masyarakat terdiri dari:

1. Di sektor formal berupa gaji dan upah yang diperoleh secara tetap dan jumlah yang telah ditentukan.

2. Di sektor informal berupa pendapatan yang bersumber dari perolehan atau penghasilan tambahan. Contohnya penghasilan dagang, tukang, buruh, dan lain-lain.
3. Di sektor subsisten merupakan pendapatan yang bersumber dari hasil usaha sendiri misalnya berupa tanaman, ternak, kiriman dan pemberian orang lain. Gilarso (1992:62) menjelaskan bahwa pendapatan keluarga dapat bersumber dari beberapa hal, antara lain:
 1. Usaha sendiri, misalnya menjalankan perusahaan sendiri, bertani, dan berdagang.
 2. Bekerja dengan orang lain, misalnya bekerja di perusahaan sebagai karyawan.
 3. Hasil dari milik, misalnya uang pension, hasil menyewakan rumah, hasil menyewakan sawah.
 4. Sumbangan atau hadiah, misalnya warisan, tabungan, hadiah, dan lainnya. Pinjaman/hutang, sumber pendapatan ini merupakan salah satu bentuk uang masuk namun suatu saat harus dikembalikan

Tiga faktor: pendapatan, kekayaan, dan pengeluaran konsumsi menentukan kemampuan seseorang untuk membayar pajak. Artinya, kemampuan wajib pajak untuk membayar pajak berkorelasi negatif dengan pendapatan mereka. Akibatnya, masyarakat atau wajib pajak dengan penghasilan menengah kebawah mungkin tidak mampu

membayar pajak, yang berarti tunggakan pajak bumi dan bangunan akan meningkat. Matsumi (2013:196). Ada metrik pendapatan:

1. Kesesuaian dengan besarnya pajak yang dikenakan
2. Pemenuhan kebutuhan sehari-hari
3. Kemampuan membayar pajak sesuai pendapatan

2.6 Penelitian Terdahulu

Terdapat penelitian-penelitian terdahulu yang mengobservasi hal yang serupa dengan topik penelitian ini. Berikut adalah penelitian-penelitian terdahulu :

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

| No | Nama | Judul penelitian | Metode penelitian | Hasil penelitian |
|----|-----------------|--|---|--|
| | Rosita (2020) | Analisis Faktor-Faktor yang mempengaruhi Tunggakan Pajak Bumi dan Bangunan di Kelurahan Solor | Teknik Analisis regresi linier berganda digunakan untuk uji hipotesis | Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari tiga faktor yaitu kesadaran, kelalaian, dan kemampuan wajib pajak secara simultan. Semua faktor yang menjadi masalah penelitian dinyatakan berpengaruh terhadap tunggakan pajak bumi dan bangunan. |
| | Naomi (2022) | Faktor-Faktor yang mempengaruhi Tunggakan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan di Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru | analisis statistik kuantitatif. | Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa faktor kelalaian berpengaruh terhadap tunggakan pajak sedangkan faktor kesadaran, pelayanan jasa, kemampuan untuk membayar tidak berpengaruh terhadap tunggakan pajak bumi dan bangunan |
| | Abdullah (2020) | Analisis tunggakan pajak kendaraan bermotor pada | Metode analisis deskriptif kualitatif | Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pada tahun 2014 sampai 2018 terus mengalami |

| | | | | |
|--|------------------|---|--|--|
| | | kantor samsat kota kendari | | peningkatan yang disebabkan oleh berbagai faktor yaitu kurangnya kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak kendaraan, kurangnya pemahaman wajib pajak terkait masalah pembayaran pajak kendaraan dan faktor ekonomi. |
| | Sasmahera (2021) | Pengaruh kesadaran, pendidikan, pelayanan jasa, pendapatan, sanksi, dan sikap terhadap partisipasi masyarakat dalam membayar pajak bumi dan bangunan. (studi kasus di kecamatan rimbo tengah kabupaten bungo) | Metode deskriptif kuantitatif menyebar kusiner dengan teknik sample random smpling menggunakan rumus slovin. | Hasil penelitian menunjukan variabel sikap berpengaruh secara terhadap partisipasi masyarakat dalam membayar pajak bumi dan bangunan. Namun variabel lainnya kesadaran, pendidikan, pelayanan jasa pendapatan dan sanksi tidak berpengaruh dalam pertisipasi masyarakat dalam membayar pajak bumi dan bangunan dan juga secara simultan berpengaruh. |
| | Oktavia (2019) | Faktor-faktor yang mempengaruhi tunggakan pajak kendaraan bermotor kabupaten tanjung jabung barat (studi kasuskecamatan tungkal ilir | Menggunakan analisis dan model analisis regresi. | Hasil peneitian menunjukan karakteritik responden wajib pajak kendaraan bermotor adalah berumur 33 tahun, rata-rata pendidikan jenjang SMA umur berpengaruh berpengaruh terhadap tunggakan pajak kendaraan bermotor sedangkan tingkat pendidikan, pendapatan , sistem pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap tunggakan pajak kendaraan bermotor. |
| | Alfiani (2018) | analisis Penyebab Penunggakan | Analisis kuantitatif. Metode analisis | Hasil penelitian menunjukan. Variabel pendapatan, kelalaian, pem |

| | | | | |
|--|-------------------|--|--|---|
| | | Pajak Kendaraan Bermotor (P KB) di Jepara | yang digunakan yaitu analisis Regresi Linier Berganda. | ahaman pajak berpengaruh terhadap tunggakan pajak kendaraan bermotor sedangkan variabel kesadaran, jarak tempat tinggal, kualitas pelayanan, pendidikan tidak berpengaruh terhadap tunggakan pajak kendaraan bermotor. Berdasarkan uji simultan variabel kesadaran, pendapatan, jarak tempat tinggal, kualitas pelayanan, kelalaian, pendidikan dan pemahaman pajak secara bersama-sama berpengaruh terhadap tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor |
| | Putri Ida (2017) | Partisipasi Masyarakat dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kelurahan Tempin Kecamatan Mestong Kabupaten Muaro Jambi Kota Jambi”. | Pendekatan ini menggunakan pendekatan kualitatif, | Hasil penelitian menunjukkan bahwa dilihat dari 5 aspek yang ada masih banyak kendala-kendala yang dihadapi pemerintah dalam pemungutan pajak bumi dan bangunan. partisipasi masyarakat dalam membayar pajak bumi dan bangunan di kelurahan tempino belum baik. Karena masih banyak kendala-kendala yang dihadapi diihat dari segi komunikasi yang belum baik, pelayanan yang diberikan petugas masih lambat, tingkat kesadaran wajib pajak masih kurang, dan wajib pajak itu sendiri belum baik. |
| | Indra(2013) | Faktor-faktor | Metode | Hasil penelitian tersebut |

| | | | | |
|--|----------------------------|--|---|---|
| | | yang Mempengaruhi Tunggakan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Bungaraya Kabupaten Siak | kuantitatif | menunjukkan bahwa faktor kesadaran, kelalaian, pelayanan jasa, sanksi, dan kemampuan membayar berpengaruh terhadap tunggakan pajak bumi dan bangunan sedangkan faktor pengetahuan tidak berpengaruh terhadap tunggakan pajak bumi dan bangunan |
| | Ricky indra gunawan (2013) | Analisis tunggakan pajak bumi dan bangunan(studi kasus di desa pandanlandung kabupaten malang | metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif | Hasil Penelitian ini Tunggakan pajak bumi dan bangunan di Desa Pandanlandung terjadi dikarenakan SPPT PBB tidak dapat disampaikan kepada wajib pajak. Hal tersebut terjadi juga dikarenakan terbatasnya SDM (sumber daya manusia) jumlah SDM yang menangani urusan pajak bumi dan bangunan, tidak sebanding dengan jumlah wajib pajak yang ditangani, dan adanya kendala terbatasnya dana operasional yang ada untuk menagih PBB kepada wajib pajak yang berada di luar kota dengan jumlah yang banyak, dan juga dikarenakan kurangnya kesadaran wajib pajak. |
| | Dian (2018) | Analisis Partisipasi Masyarakat Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan Perkotaan Di | teknik deskriptif kualitatif. | Hasil penelitian menunjukkan partisipasi masyarakat dalam membayar pajak bumi dan bangunan perdesaan perkotaan di Kabupaten Karimun dari indikator tingkat pendidikan tergolong |

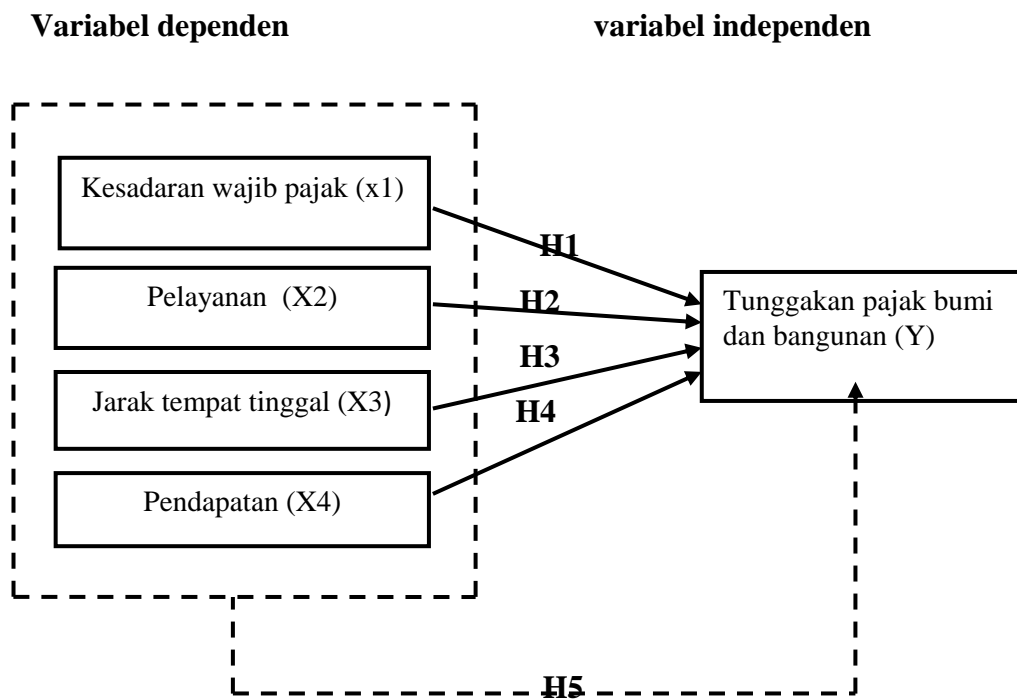
| | | | | |
|--|--|-------------------|--|--|
| | | Kabupaten Karimun | | cukup baik dengan persentase 56,72%, Tingkat pendapatan tergolong kurang baik dengan persentase 48,33%, Jarak tempat tinggal tergolong kurang baik dengan persentase 43,33%, Tingkat pekerjaan tergolong kurang baik dengan persentase 51,11% dan Penyuluhan tergolong cukup baik dengan persentase 65%. |
|--|--|-------------------|--|--|

2.7 Kerangka Berpikir

Tunggakan pajak bumi dan bangunan masih menjadi suatu masalah dalam realisasi penerimaan pendapatan daerah. Adanya peningkatan tunggakan pajak setiap tahunnya menyebabkan penerimaan pendapatan daerah menurun. Tunggakan pajak disebabkan berbagai faktor yaitu kesadaran wajib pajak yang masih belum memahami, mengetahui pentingnya membayar pajak untuk pembiayaan negara. Kesadaran wajib pajak adalah rasa yang timbul dari dalam diri wajib pajak membayar tanpa ada unsur paksaan. Pelayanan yang diberikan petugas pelayanan pajak juga menjadi faktor tunggakan pajak. Jika pelayanan yang diberikan tidak berbelit-belit dan ramah kepada setiap wajib pajak maka meningkat pula pembayaran pajak. Namun sebaliknya, jika pelayanannya yang diberikan buruk, maka wajib pajak enggan untuk membayar pajak. Selanjutnya jarak tempat tinggal wajib pajak dengan tempat pembayaran pajak. Keberadaan wajib pajak yang jarak tempuh jauh dari lokasi pembayaran pajak menimbulkan rasa kemalasan dan enggan membayar pajak. Faktor pendapatan wajib pajak juga mempengaruhi

tunggakan pajak. pendapatan adalah penghasilan setiap individu baik sehari, seminggu, sebulan maupun pertahun. Kemampuan seseorang membayar pajak dilihat dari penghasilan yang diperoleh, semakin tinggi pendapatan seseorang maka dapat memenuhi dan melunasi kewajibannya membayar pajak. Namun semakin rendah pendapatan seseorang maka dapat mempengaruhi tunggakan pajak.

Gambar 2.1
Skema Kerangka berpikir



Keterangan

Secara parsial →

Secara simultan - - - - - ▶

2.8 Hipotesis

Hipotesis penelitian adalah pendapat yang dianggap benar untuk alasan atau alasan, meskipun validitasnya belum dibuktikan. Penulis mengemukakan hipotesis berdasarkan latar belakang, tujuan, dan teori penelitian (Hoetomo, 2005). seperti berikut:

1. Kesadaran wajib pajak

Ketika seorang pajak diwajibkan untuk mengetahui, memahami, dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar, itu disebut kesadaran pajak. Kesadaran dalam membayar pajak adalah perasaan yang dimiliki oleh orang yang bertanggung jawab untuk membayar pajak tanpa dipaksa. Mereka yang memiliki tingkat kesadaran yang tinggi cenderung memberikan perhatian yang sangat besar pada pekerjaan mereka, yang membuat mereka terorganisir dan fokus. Sebaliknya, mereka yang memiliki tingkat kesadaran yang rendah cenderung memberikan perhatian yang lebih sedikit pada pekerjaan mereka, yang membuat mereka kurang terorganisir. Menurut Febriyanti (2017), pemahaman wajib pajak tentang fungsi pajak dan komitmen mereka untuk membayar dan melaporkan pajak menunjukkan kesadaran wajib pajak.

Berdasarkan hasil penelitian Indra (2013) dan Rosita (2022) yang menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap tunggakan pajak bumi dan bangunan. Maka dapat ditarik sebuah hipotesis sebagai berikut:

H1: kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap tunggakan pajak bumi dan bangunan.

2. Pelayanan

Pelayanan adalah usaha untuk membantu orang lain dalam memenuhi kebutuhan mereka akan barang atau jasa, baik yang dilakukan oleh pemerintah pusat atau oleh perusahaan swasta. Pelayanan, menurut Boediono (2003), adalah proses berinteraksi dengan orang lain dengan cara tertentu yang membutuhkan empati dan hubungan interpersonal untuk mencapai kepuasan dan kepuasan.

Salah satu faktor yang memengaruhi wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan adalah tingkat pelayanan yang diberikan. Jika wajib pajak memiliki dasar atau pengalaman membayar pajak dengan cara yang mudah, mudah, dan aman, tingkat partisipasi pembayaran pajak akan lebih tinggi. Sebaliknya, jika pembayaran pajak dipenuhi dengan kendala seperti rumit, lama, dan berbelit-belit, wajib pajak akan merasa enggan untuk membayar pajak tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian Indra (2013) menunjukkan bahwa pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap tunggakan pajak bumi dan bangunan. Maka dapat ditarik sebuah hipotesis sebagai berikut:

H₂ :Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap tunggakan pajak bumi dan bangunan.

3. Jarak tempat tinggal

Jika rumah wajib pajak jauh dari tempat pembayaran pajak, wajib pajak akan malas membayar pajak karena jarak tempat tinggal. Meskipun ada sarana transportasi yang memadai, wajib pajak tetap enggan membayar pajak, yang dapat menyebabkan tunggakan pajak.

Berdasarkan hasil penelitian wulandari (2020) menunjukkan bahwa jarak tempat tinggal berpengaruh positif dan signifikan terhadap tunggakan pajak bumi dan bangunan. Maka dapat ditarik sebuah hipotesis sebagai berikut:

H3: jarak tempat tinggal berpengaruh positif terhadap tunggakan pajak bumi dan bangunan.

4. Pendapatan

Pendapatan adalah jumlah uang yang diterima oleh seseorang atas pekerjaan mereka dalam jangka waktu tertentu, baik itu harian, mingguan, bulanan, atau tahunan. Uang sangat penting dalam kehidupan manusia. Karena mayoritas orang di masyarakat berpenghasilan menengah kebawah, mereka tidak dapat membayar pajak.

Berdasarkan hasil penelitian Rosita (2020) menunjukkan bahwa pendapatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap tunggakan pajak bumi dan bangunan. Maka dapat ditarik sebuah hipotesis sebagai berikut:

H4: pendapatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap tunggakan pajak bumi dan bangunan.

5. Kesadaran pajak, pelayanan, jarak tempat tinggal, dan pendapatan terhadap tunggakan pajak bumi dan bangunan

Kesadaran dalam membayar pajak adalah rasa yang timbul dari dalam diri wajib pajak atas kewajibannya membayarkan pajak tanpa unsur paksaan. Kesadaran wajib pajak merupakan kondisi dimana wajib pajak mengetahui, memahami dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan dilakukan dengan sukarela. Apabila wajib pajak hanya mengetahui namun tidak melaksanakan kewajiban perpajakannya, hal ini dapat dikatakan bahwa tingkat kesadaran wajib pajak masih

tergolong rendah. Selain kesadaran wajib pajak tentunya pelayanan terhadap wajib pajak menjadi suatu hal yang perlu ditingkatkan.

Salah satu faktor yang merangsang wajib pajak untuk membayar pajak bumi dan bangunan adalah tingkat pelayanan yang diberikan kepada mereka. Jika wajib pajak memiliki dasar atau pengalaman dalam membayar pajak dengan cara yang mudah, mudah, dan aman, maka tingkat partisipasi pembayaran pajak akan dapat dipertahankan. Selain itu, tunggakan pajak dipengaruhi oleh keberadaan wajib pajak yang jauh dari tempat pembayaran pajak; bahkan jika alat transportasi cukup, wajib pajak masih enggan untuk membayar kewajibannya, yang dapat menyebabkan tunggakan pajak. Selain itu, pendapatan masyarakat memainkan peran penting dalam kehidupan manusia; sebagian besar orang berpenghasilan menengah kebawah, sehingga tidak mampu membayar pajak. Berdasarkan penelitian terdahulu maka dapat ditarik sebuah hipotesis sebagai berikut:

H5 : kesadaran wajib pajak, pelayanan, jarak tempat tinggal, dan pendapatan berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap tunggakan pajak bumi dan bangunan.