

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Landasan Teori dan Penelitian Terdahulu**

##### **2.1.1 *Theory of Planned Behavior***

*Theory of Planned Behavior* (TPB) yang diperkenalkan Ajzen (1991), menjelaskan bahwa aspek-aspek yang berdampak pada perilaku ketaatan Wajib Pajak dapat dianalisis dari sudut pandang psikologis. Gagasan tersebut berpendapat jika tindakan individu didorong oleh keyakinan atau tujuan dalam melaksanakan suatu tindakan. Hal tersebut mengasumsikan bahwa individu sering bertindak atau bereaksi berdasarkan pemahaman mereka. *Theory of Planned Behavior* (TPB) menjelaskan bahwa keputusan Wajib Pajak patuh atau tidak patuh kewajiban perpajakan dipicu oleh sikap, norma subjektif, serta kontrol perilaku, yang sering digunakan sebagai prediktor yang andal dari niat perilaku.

Niat untuk berperilaku patuh menurut *Theory of Planned Behavior* diuraikan dalam tiga konstruk, yaitu sikap terhadap perilaku yang ditentukan oleh keyakinan pada tindakan (*behavioral belief*), norma subjektif (*normatif belief*), serta kontrol pada tindakan (*behavioral control*) sebagai berikut.

##### **1) Sikap terhadap perilaku (*attitudes toward behavior*)**

Sikap terhadap perilaku ditentukan oleh keyakinan pada perilaku (*behavioral belief*) yang mencerminkan ekspektasi terhadap akibat

atau hasil dari perilaku tertentu. Sikap terhadap perilaku terbentuk karena ada keyakinan apakah perilaku tersebut membawa keuntungan atau kerugian jika dilakukan. Keyakinan (*belief*) merujuk pada persepsi individu mengenai sejauh mana tindakan tertentu akan menghasilkan konsekuensi positif atau negatif, yang kemudian mempengaruhi sikap akan tindakan itu. Apabila individu mempunyai keyakinan suatu tindakan membawa manfaat atau keuntungan bagi dirinya, maka akan timbul niat untuk bertindak. Sementara itu, seseorang tidak akan mempunyai niat bertindak apabila ada keyakinan dalam dirinya bahwa perilaku tersebut memberikan kerugian.

Jika dikaitkan dengan ketaatan Wajib Pajak, niat membayar pajak muncul jika mereka meyakini adanya keuntungan yang didapat oleh dirinya maupun lingkungan sekitar jika melakukan pembayaran pajak. Sebaliknya, jika Wajib Pajak meyakini melunasi tagihan pajak tidak memberikan keuntungan kepada dirinya juga lingkungannya maka niat Wajib Pajak taat pajak rendah. Keyakinan membayar pajak bisa membawa keuntungan dibentuk melalui adanya edukasi pentingnya taat pajak yang dilaksanakan oleh pemerintah serta pengenalan program-program insentif yang bisa dimanfaatkan Wajib Pajak untuk mengurangi besaran pajak.

## 2) Norma subjektif (*normatif belief*)

Norma subjektif adalah kekuatan sosial yang mendorong seseorang untuk mengadopsi tindakan tertentu. Norma subjektif juga terkait dengan persepsi atau keyakinan seseorang tentang harapan orang-orang terpenting lainnya terkait pelaksanaan atau penghindaran dari tindakan tertentu. Lingkungan sosial dapat mempengaruhi individu untuk melakukan suatu tindakan karena terdapat kecemasan seseorang pada penilaian lingkungan sekitar tentang dirinya jika tindakannya berbeda dengan lingkungan sekitar.

Jika terkait pada ketaatan Wajib Pajak maka lingkungan sosial yang juga patuh akan mempengaruhi Wajib Pajak untuk juga memiliki tingkat kepatuhan perpajakan yang sama. Norma subjektif ini dapat timbul dari adanya ajakan-ajakan orang lain untuk taat membayar pajak, seperti adanya informasi-informasi pajak di media sosial, baik postingan dalam bentuk foto maupun video konten edukasi yang mengajak masyarakat untuk segera membayar pajak sebelum jatuh tempo, juga adanya ajakan dari lingkungan kelurahan maupun kecamatan sebagai perpanjangan tangan BAPENDA untuk mengajak masyarakat agar patuh membayar pajak.

## 3) Kontrol perilaku (*behavioral control*)

Penilaian individu tentang kelayakan melaksanakan perilaku tertentu dipengaruhi oleh keyakinan mereka terhadap aksesibilitas sumber daya, termasuk peralatan, kompatibilitas, kompetensi, dan

peluang, yang baik memfasilitasi atau menghalangi perilaku yang diharapkan serta pentingnya sumber daya tersebut. Seseorang akan mempunyai niat melaksanakan suatu tindakan apabila merasa bahwa dirinya mampu melakukannya.

Apabila dihubungkan pada ketaatan Wajib Pajak maka mereka akan taat melunasi pajak disebabkan terdapat kepercayaan diri akan kemampuan membayar pajak dengan mudah, contohnya dengan memanfaatkan fasilitas dan inovasi pelayanan pajak *online* yang sudah disediakan pemerintah. Sebaliknya, adanya persepsi bahwa proses pembayaran pajak rumit dan menyulitkan Wajib Pajak maka mengakibatkan Wajib Pajak tidak patuh membayar pajak.

Dalam *Theory of Planned Behavior* juga membentuk kesan dalam pemikiran individu yang mana hal itu mendorong keinginan seseorang untuk mengerjakan suatu hal. Niat yang ada pada seseorang yang berasal dari tindakannya dapat memicu keputusan untuk taat pajak. Kesadaran yang dimiliki Wajib Pajak untuk berkontribusi atas pembangunan negara cenderung akan menjalankan kewajiban perpajakannya secara sukarela. Selain itu, Wajib Pajak juga mengharapkan adanya timbal balik atau kepercayaan bahwa ekspektasi dari individu lain atau lingkungan sosial akan terpenuhi ketika mereka patuh membayar pajak. Harapan ini dapat menjadi dorongan tersendiri bagi Wajib Pajak untuk terus mempertahankan perilaku kepatuhan terhadap perpajakan.

### 2.1.2 *Technology Acceptance Model*

*Technology Acceptance Model* (TAM) ialah suatu teori yang dipakai dalam menganalisis perilaku pengguna terhadap teknologi informasi dan sistem informasi. Teori ini dikembangkan oleh Davis (1989) yang mengungkapkan adanya dua faktor utama yang membawa pengaruh pada penggunaan teknologi sebagai berikut.

1) Persepsi Kegunaan (*perceived usefulness*)

Pandangan seseorang mengenai hingga mana teknologi menyederhanakan ketika mencapai suatu tujuan yang mana dipicu oleh fungsi dan keahlian teknologi dalam menjawab keperluan pengguna.

2) Persepsi Kemudahan Penggunaan (*perceived ease of use*)

Pandangan seseorang mengenai hingga mana mudahnya teknologi untuk digunakan yang didorong oleh kemudahan belajar terkait dengan fitur teknologi, kemudahan penggunaan teknologi terkait dengan efisiensi, ketersediaan bantuan teknis ketika pengguna mengalami kesulitan ketika menggunakan teknologi, serta ketersediaan sumber daya (komputer, perangkat lunak, dan jaringan internet).

*Technology Acceptance Model* juga mempertimbangkan faktor-faktor pendukung lainnya, seperti pengaruh sekitar, kepercayaan (*trust*), keadaan yang mendukung, norma subjektif (*subjective norm*), dorongan yang bersifat hedon (*hedonic motivation*), dan nilai harga (*price value*).

Apabila dikaitkan dengan kepatuhan Wajib Pajak, pemerintah telah menyediakan teknologi dalam bentuk aplikasi pembayaran pajak *online* untuk digunakan oleh Wajib Pajak dalam memenuhi perpajakan dan memudahkan mereka membayar pajak ataupun memanfaatkan layanan pajak lainnya dengan lebih efektif dan efisien karena sudah disediakan fitur-fitur untuk menyederhanakan Wajib Pajak saat menggunakan aplikasi tersebut.

### **2.1.3 Kepatuhan Wajib Pajak**

Kepatuhan wajib pajak mengacu pada keadaan di mana seluruh kewajiban terkait pajak sudah ditaati oleh Wajib Pajak (Salmah, 2018). Kepatuhan pajak, sebagaimana didefinisikan pada PMK No. 209/PMK.03/2021, merujuk pada tindakan Wajib Pajak dalam memenuhi perpajakan mereka mengikuti undang-undang dan peraturan pelaksanaan pajak negara. Kepatuhan yang dituju ialah sebutan yang merujuk pada tingkat Wajib Pajak taat ketentuan pajak (Wijaya & Yushita, 2021). Kepatuhan perpajakan dibagi ke dalam kepatuhan bersifat formal dan substantif. Kepatuhan formal ialah kondisi dimana penyampaian SPT secara formal oleh Wajib Pajak dilakukan tepat waktu serta sesuai peraturan. Kepatuhan substantif ialah kondisi dimana perhitungan pajak dilaksanakan secara benar atau dengan kata lain, patuh secara formal belum tentu patuh secara substantif.

Kepatuhan wajib pajak mencerminkan tingkat seseorang patuh pada pajak mereka sebagaimana diatur oleh peraturan dan undang-undang

yang relevan, peningkatan Wajib Pajak yang patuh juga mengakibatkan peningkatan pendapatan pajak. Pengelolaan PBB yang dikelola oleh pemerintah daerah, memerlukan ketaatan tinggi dari masyarakat. Kepatuhan Wajib Pajak dianggap sebagai perhatian penting bagi negara. Hal ini disebabkan fakta bahwa jika wajib pajak tidak melakukan apa yang harus mereka lakukan dalam mematuhi perpajakan, maka Wajib Pajak mungkin terlibat dalam tindakan seperti penghindaran, pengelakan, penyelundupan, dan pengabaian komitmen, sehingga mengurangi pendapatan pajak (Kolatung, 2021).

#### **2.1.4 Pengertian Pajak**

Pajak disebut sebagai pungutan wajib yang individu berikan pada negara, dengan penegakkan oleh hukum, tanpa harapan imbalan langsung (Mardiasmo, 2018). Menurut Nurmalasari (2023), pajak diartikan sebagai beban wajib yang dapat ditegakkan oleh negara dengan tidak memberikan imbalan langsung dan digunakan untuk kepentingan bersama. Pajak ialah sektor yang memberikan kontribusi terbesar bagi penerimaan Negara Indonesia hingga saat ini. Berikut unsur-unsur pajak menurut Ainun et al., (2022).

- a. Pajak dikenakan menurut undang-undang yang sah.
- b. Tidak menerima kompensasi individu secara langsung.
- c. Pajak dimaksudkan untuk membiayai operasional pemerintah secara umum.
- d. Pajak dapat dipaksakan.

- e. Pajak memiliki fungsi regulatif untuk mengatur kebijakan ekonomi negara dan fungsi *budgeter* yang diperlukan untuk memenuhi pembiayaan penyelenggaraan pemerintah.

Berdasarkan kewenangan pengelolaannya, pajak di Indonesia digolongkan berdasar pajak pusat dan pajak daerah. Pajak yang diatur pemerintah pusat disebut dengan pajak pusat yang terdiri dari Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penghasilan (PPh), dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM). Pajak daerah diartikan sebagai pajak yang dikelola oleh otoritas lokal, termasuk pemerintah provinsi dan kota. Berikut uraian kategori pajak daerah sesuai Pasal 4 UU Nomor 1 Tahun 2022.

- 1) Pajak yang dipungut pemerintah provinsi, yakni Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nomor Kendaraan Bermotor, Pajak Alat Berat, Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor, Pajak Air Permukaan, Pajak Rokok, dan Opsen Pajak MBLB.
- 2) Pajak yang dipungut pemerintah kabupaten/kota, yang terdiri dari Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan, Bea Perolahan atas Hak Tanah dan Bangunan, Pajak Barang dan Jasa Tertentu, Pajak Reklame, Pajak Air Tanah, Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan, Pajak Sarang Burung Walet, Opsen PKB, serta Opsen BBNKB.



### 2.1.5 Sistem Pemungutan Pajak di Indonesia

Kerangka pengumpulan perpajakan di Indonesia, dikategorikan ke dalam 3 sistem berdasar Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan sebagai demikian.

#### a) *Self Assessment System*

Wajib Pajak yang melaksanakan perhitungan, memperkirakan, menyetor, serta melakukan pelaporan pajak terutang kepada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) maupun sistem pajak *online* dari pemerintah yang bertindak sebagai pengawas merupakan praktik sistem pungutan pajak secara *self assessment system*. Pajak yang pemungutannya menggunakan *self assessment system* adalah Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dan Pajak Penghasilan (PPh).

#### b) *Official Assessment System*

Pemerintah menetapkan nominal pajak yang perlu dilunasi Wajib Pajak merupakan praktik penarikan pajak dengan *Official Assessment System*. Dalam pengaturan ini, wajib pajak bersifat pasif dan hanya akan membayar pajak setelah penerbitan dan penerimaan surat pemberitahuan tentang besaran pajak yang terutang dari pemerintah. Pemungutan pajak daerah seperti Pajak Bumi dan Bangunan biasanya menerapkan *Official Assessment System*.

#### c) *Withholding Assessment System*

Sistem penarikan pajak dimana pihak ketiga memiliki hak untuk memperhitungkan besaran pajak yang dibebankan, seperti

pengurangan pendapatan pegawai oleh bendahara perusahaan sehingga pegawai tidak perlu membayar ke Kantor Pelayanan Pajak.

#### **2.1.6 Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)**

Pajak daerah yang dikenakan pada objek pajak yang terdiri dari tanah dan bangunan, dikategorikan sebagai pajak properti disebut Pajak Bumi dan Bangunan. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Daerah menyatakan PBB Perkotaan dibebankan ke tanah serta bangunan kepunyaan yang dikendalikan juga dipakai individu maupun organisasi, kecuali wilayah yang dimanfaatkan untuk usaha perkebunan, perhutanan, dan pertambangan. Objek pajak bumi yang dimaksud ialah permukaan bumi dan lapisan bawahnya, mencakup tanah serta perairan. Sementara objek pajak bangunan ialah suatu pembangunan teknik secara stabil pada tanah maupun perairan, bangunan yang dimaksud sebagai berikut.

- a. Jalur internal dalam kompleks bangunan tunggal, termasuk hotel dan pabrik;
- b. Jalan tol;
- c. Kolam renang;
- d. Pagar Mewah;
- e. Fasilitas atletik;
- f. Galangan kapal, dermaga;
- g. Taman Eksklusif;
- h. Penyimpanan atau pemurnian untuk minyak, air, dan gas; serta

i. Menara.

Namun, Pasal 38 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 HKPD, mengatur beberapa hal yang tidak dipungut PBB, seperti berikut.

- a) Properti yang digunakan oleh pemerintah untuk administrasi pemerintahan;
- b) Properti yang ditunjuk untuk kepentingan publik, mencakup area seperti tempat beribadah, layanan sosial, kesehatan, pendidikan, dan budaya, tanpa motif keuntungan;
- c) Penggunaan properti untuk pemakaman dan situs bersejarah atau tujuan serupa;
- d) Termasuk kawasan konservasi, kawasan rekreasi, cagar alam, serta tanah penguasaan negara dan tidak terikat;
- e) Properti yang dialokasikan untuk misi diplomatik; dan
- f) Gedung yang didirikan oleh perwakilan organisasi internasional.

Pasal 39 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah mendefinisikan Subjek dan Wajib Pajak PBB sebagai individu juga organisasi yang mempunyai hak serta mendapat manfaat atas tanah juga mempunyai, mengendalikan, juga mendapatkan untung dari bangunan.

#### **2.1.6.1 Dasar Pengenaan Pajak Bumi dan Bangunan**

Nilai Jual Objek Pajak (NJOP) dan Nilai Jual Objek Pajak Tidak Kena Pajak (NJOPTKP) untuk tanah dan bangunan yang terkait dinilai tiga tahun sekali. NJOP ialah rata-rata harga

perolehan transaksi yang setara atau dari penilaian harga barang sebanding. Sesuai Pasal 40 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022, penerapan NJOP dalam penentuan ditentukan pada spektrum 20% hingga 100% dari NJOP, setelah dikurangi Nilai Jual Objek Pajak Tidak Kena Pajak (NJOPTKP), yakni sebuah jumlah yang tidak dikenakan pajak dari NJOP.

NJOPTKP diatur dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 yang memberikan penjelasan terkait Wajib Pajak yang memiliki atau menguasai beberapa objek PBB. NJOPTK ditetapkan terkecil pada jumlah Rp10.000.000,00 tiap Wajib Pajak. NJOPTKP ini dijadikan sebagai pengurang dalam perhitungan PBB yang terutang sehingga dapat diartikan bahwa NJOP dikurangi dengan NJOPTKP akan menghasilkan Nilai Jual Kena Pajak (NJKP).

#### **2.1.6.2 Tarif Pajak Bumi dan Bangunan**

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 Pasal 41, yang berkaitan dengan Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah, menentukan tarif maksimum PBB adalah 0,5%, dengan tarif yang berbeda-beda menurut daerah. Pemkot Semarang menaikkan tarif PBB semula 0,1% dan 0,2% menjadi 0,3% pada tahun 2024, sesuai dengan Rancangan Undang-

Undang Nomor 1 Tahun 2022. Perhitungan PBB Perkotaan menggunakan rumus berikut.

$$\text{PBB} = \text{Tarif PBB} \times \text{Nilai Jual Kena Pajak (NJKP)}$$

$$\text{PBB} = \text{Tarif PBB} \times (\text{Persentase NJKP} \times (\text{NJOP} - \text{NJOPTKP}))$$

### 2.1.7 Insentif Pajak

Insentif pajak adalah langkah-langkah pemerintah yang dirancang untuk memicu pelaksanaan tanggung jawab perpajakan, terkhusus mengenai Pajak Bumi dan Bangunan (Siswanto & Sari, 2022). Pajak Bumi dan Bangunan mempunyai kontribusi yang signifikan atas penerimaan yang berasal dari sumber-sumber pendapatan daerah sendiri (Anggraeny et al., 2022). Menurut Siswanto & Sari (2022), insentif pajak dapat berupa penundaan pembayaran, pengurangan pajak, pengurangan sanksi administrasi berupa bunga, dan/atau penentuan kembali tanggal jatuh tempo. Kemudian Syanti Dewi et al. (2020) mengadakan ada empat kategori insentif pajak secara umum, yaitu pembebasan, penurunan basis, pengecilan tarif, serta penundaan pajak.

Jenis insentif pengecualian pajak menawarkan Wajib Pajak untuk tidak perlu membayar pajak selama periode waktu yang ditetapkan pemerintah. Penurunan Dasar Pengenaan Pajak (DPP) yakni bentuk insentif pajak berupa biaya-biaya yang dapat mengurangi beban pajak. Jenis insentif penurunan pokok pajak serta persentase pajak termasuk bentuk insentif yang cukup banyak digunakan oleh pemerintah di berbagai daerah yang berguna dalam memotivasi Wajib Pajak untuk taat

dan tidak melakukan penghindaran pajak. Kemudian bentuk insentif berupa penangguhan pajak dikenal juga sebagai penundaan pembayaran pajak sampai jangka waktu tertentu.

Umumnya, pemerintah memberikan insentif pajak bertepatan dengan hari-hari penting, seperti Hari Ulang Tahun Republik Indonesia, Hari Jadi Kota, dan hari-hari istimewa lainnya. Hal ini dilakukan pemerintah sebagai bentuk memberikan kesadaran kepada masyarakat terhadap pentingnya pajak dalam pembangunan negara, menarik minat masyarakat agar segera melakukan kewajiban perpajakannya, dan sebagai momentum untuk edukasi tentang sadar pajak. Pemerintah Kota Semarang memberikan insentif pajak berupa program Bebas Denda Tunggal PBB, Diskon Ketetapan PBB, serta stimulus PBB berkaitan dengan peningkatan tarif PBB di tahun 2024 yang diikuti dengan penyesuaian NJOP. BAPENDA Kota Semarang melakukan penyesuaian NJOP yang berdampak pada kenaikan tarif PBB tahun 2024, namun tetap diikuti dengan pemberian stimulus NJKP sehingga tidak ada perubahan untuk total pembayaran PBB tahun 2024 dari tahun-tahun sebelumnya dengan catatan kondisi tanah dan bangunan masih sama atau tidak terjadi perubahan.

#### **2.1.8 Aplikasi Pajak Daerah Kota Semarang (PAKDE SEMAR HEBAT)**

Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang sebagai pemerintah daerah yang berotoritas dalam pengelolaan penerimaan yang bersumber dari daerah kotanya sendiri, termasuk pajak daerah di Kota Semarang

terus berusaha untuk meningkatkan penerimaan pajak daerah dengan menciptakan inovasi-inovasi baru yang dalam memberikan pelayanan pajak yang efektif dan efisien. Tepatnya pada tahun 2020, BAPENDA Kota Semarang memperkenalkan aplikasi pelayanan pajak daerah secara *online* yang diberi nama PAKDE SEMAR (Pajak Daerah Semarang), kemudian aplikasi ini mengalami pembaruan fitur sehingga nama aplikasi resmi berubah menjadi PAKDE SEMAR HEBAT! pada tahun 2023. Aplikasi PAKDE SEMAR HEBAT! ialah aplikasi yang bertujuan untuk merealisasikan pelayanan pajak daerah yang berhasil dan berdaya guna dengan menerapkan teknologi informasi yang ada (Putri, 2023). Aplikasi ini diciptakan bersama dengan DISKOMINFO Kota Semarang yang berkontribusi dalam penyediaan server serta Nexa Solution yang berperan dalam mengembangkan aplikasi.

**Gambar 2.1**  
**Tampilan Aplikasi PAKDE SEMAR HEBAT!**



Sumber Data: Aplikasi PAKDE SEMAR HEBAT!, 2025

Aplikasi PAKDE SEMAR HEBAT! dibuat untuk menjawab keluhan-keluhan masyarakat terkait dengan perolehan SPPT PBB dengan efisien, kurangnya informasi kebijakan PBB, pelayanan PBB yang masih perlu ditingkatkan, dan belum adanya sistem aplikasi *online* yang dapat memberikan informasi dan pelayanan PBB kepada Wajib Pajak di Kota Semarang. Aplikasi PAKDE SEMAR HEBAT! memiliki fitur-fitur sebagai berikut.

- a) Lacak Pelayanan, yakni fitur untuk melacak berkas permohonan pelayanan PBB agar dapat dipantau oleh wajib pajak;
- b) E-SPPT PBB, ialah fitur untuk mengecek dan mencetak SPPT PBB;
- c) Status PBB, yakni fitur untuk mengetahui jumlah tagihan PBB dan riwayat pembayaran PBB selama lima tahun ke belakang;
- d) Status SKPD dan SPTPD, merupakan fitur untuk melihat status pembayaran SKPD dan SPTPD;
- e) E-Register, sebagai fitur untuk melakukan pendaftaran NPWPD untuk pribadi maupun badan usaha;
- f) E-STS/E-Retribusi, merupakan fitur yang berperan dalam pembuatan kode bayar OPD retribusi pada transaksi penerimaan retribusi dan pembukuan retribusi;
- g) E-Sumpah, sebagai fitur permintaan pelayanan PBB secara *online*, baik pelayanan objek PBB baru, perubahan kepemilikan



atau objek PBB, penurunan dan salinan PBB, perbaikan PBB, serta penggabungan PBB;

- h) E-SPTPD, ialah fitur untuk pelaporan pajak;
- i) Pembayaran, yakni fitur kanal pembayaran pajak daerah melalui perbankan, *marketplace*, ataupun kanal pembayaran offline;
- j) Persyaratan, ialah fitur informasi tentang syarat dan ketentuan permohonan pelayanan pajak daerah;
- k) Bantuan, merupakan fitur untuk konsultasi dan saran yang berkaitan dengan pajak daerah;
- l) Notifikasi, yakni fitur pemberitahuan dan informasi terbaru baik berupa berita, pengumuman, maupun program Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang.

Aplikasi PAKDE SEMAR HEBAT! diharapkan mampu menyederhanakan pelaksanaan perpajakan, terkhusus dalam PBB Perkotaan. Aplikasi tersebut sudah dirancang agar bisa digunakan oleh semua jenis *handphone*, baik yang berbasis *andorid* maupun *iOS* sehingga seluruh masyarakat dapat menggunakannya secara efektif dan efisien. BAPENDA Kota Semarang juga sudah melakukan sosialisasi tentang aplikasi PAKDE SEMAR HEBAT! ke seluruh kecamatan di Kota Semarang agar masyarakat mengetahui keberadaan dan cara menggunakan aplikasi tersebut.

Putri (2023) berpendapat bahwa sistem pembayaran pajak secara *online* akan memudahkan masyarakat sebagai wajib pajak dalam

membayar kewajiban pajak, BAPENDA sebagai penerima pajak, serta bank sebagai perantara pembayaran pajak. Aplikasi pembayaran pajak *online* membantu Wajib Pajak mendapatkan layanan perpajakan lainnya dengan waktu yang lebih singkat serta proses yang lebih praktis. Aplikasi PAKDE SEMAR HEBAT! termasuk bentuk modernisasi perpajakan yang diharapkan dapat mendorong Wajib Pajak untuk taat membayar pajak sehingga penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan dapat bertambah.

#### **2.1.9 Informasi Pajak di Media Sosial**

Media sosial menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) didefinisikan sebagai aplikasi yang menawarkan kesempatan pada penggunaanya dalam menciptakan dan membagikan pesan. Berkaitan dengan perpajakan, media sosial bisa digunakan menjadi sarana penyampaian informasi perpajakan yang diperlukan Wajib Pajak. Pemanfaatan serta pengoptimalan penyebaran informasi pajak melalui media sosial bisa menjadi salah satu upaya pemerintah dalam mendorong peningkatan pendapatan pajak serta ketaatan Wajib Pajak. Kondisi tersebut beriringan dengan tingkat pertumbuhan dari penggunaan internet yang cukup signifikan serta adanya kebutuhan untuk berinteraksi yang tinggi dalam berbagai macam *platform* media sosial. Pemerintah Daerah Kota Semarang juga berupaya dalam mendorong pemanfaatan teknologi informasi melalui media sosial untuk memberikan sosialisasi dan edukasi kepada Wajib Pajak, seperti dengan menggunakan *platform* instagram, WhatsApp, dan YouTube.

Menyebarkan informasi pajak di media sosial akan menambah pemahaman masyarakat terkait kebijakan perpajakan dan manfaat dari membayar pajak. Kemudahan mengakses informasi pajak di media sosial tentu akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak (Purwati et al., 2022). Pemerintah Daerah Kota Semarang melalui BAPENDA dapat menggunakan media sosial instagram resmi BAPENDA untuk berbagi foto promosi kebijakan pajak juga berbagi video-video edukasi yang mengajak Wajib Pajak untuk segera membayar pajak maupun memanfaatkan insentif perpajakan yang diberikan pemerintah. BAPENDA juga dapat berkoordinasi bersama distrik-distrik yang ada di Kota Semarang untuk menyebarluaskan informasi pajak berupa foto maupun video melalui WhatsApp Group kepada masyarakat. Konten-konten video edukasi tentang pajak juga dapat disebarluaskan melalui *platform* YouTube resmi milik BAPENDA Kota Semarang sehingga apabila Wajib Pajak membutuhkan informasi dapat langsung mencari dan mengaksesnya dengan mudah di YouTube.

Informasi pajak yang dibagikan di media sosial juga termasuk upaya pemerintah dalam sosialisasi pajak yang diyakini dapat mengembangkan pemahaman perpajakan masyarakat, sehingga dapat mendorong peningkatan penerimaan dari sektor pajak. Oleh sebab itu, informasi pajak harus disampaikan dengan jelas serta disesuaikan dengan peraturan atau kebijakan terbaru supaya informasi yang diberikan dapat dipahami dengan tepat. Dalam hal ini, sosialisasi dan edukasi mengenai pajak

dikatakan mencapai tujuan apabila pesan pajak yang dimaksud bisa diterima oleh Wajib Pajak dan membuat Wajib Pajak mempunyai wawasan pajak yang menolong Wajib Pajak ketika melaksanakan kewajiban pajaknya.

### 2.1.10 Penelitian Terdahulu

**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

| <b>Nama Peneliti (Tahun)</b>                         | <b>Judul Penelitian</b>                                                                                                                                       | <b>Metode dan Variabel Penelitian</b>                                                                                                                                 | <b>Hasil</b>                                                                                                                                                           | <b>Perbedaan</b>                                                                                                                                                                             |
|------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Farid Iman Santoso dan Kartika Djati (2022)          | Pengaruh Insentif, Sanksi, Pembayaran <i>Online</i> dan Pembinaan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada PBB Pedesaan dan Perkotaan Kabupaten Tangerang). | 1) Metode Kuantitatif<br>2) Variabel Terikat: Kepatuhan Wajib PBB<br>3) Variabel Bebas: Insentif pajak, sanksi pajak, pembayaran <i>online</i> pajak, pembinaan pajak | Insentif Pajak, Sanksi Pajak, Pembayaran <i>Online</i> Pajak, dan Pembinaan Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan. | 1) Variabel Bebas: Insentif Pajak (X1), Sanksi Pajak (X2), Pembayaran <i>Online</i> Pajak (X3), dan Pembinaan Pajak (X4)<br>2) Objek dan Lokasi Penelitian: Wajib PBB di Kabupaten Tangerang |
| Aris Siswanto dan Syarifah Ratih Kartika Sari (2022) | Pengaruh Administrasi Perpajakan, Pelayanan Pada Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Dan Insentif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi Dan Bangunan               | 1) Metode Kuantitatif<br>2) Variabel Terikat: Kepatuhan Wajib PBB<br>3) Variabel Bebas: Administrasi perpajakan, pelayanan wajib pajak,                               | Administrasi perpajakan juga insentif tidak memberi pengaruh pada kepatuhan wajib pajak. Sementara Pelayanan wajib pajak dan sanksi pajak berpengaruh                  | 1) Variabel Bebas: Administrasi perpajakan (X1), Pelayanan wajib pajak (X2), sanksi pajak (X3), dan insentif pajak (X4)<br>2) Objek Penelitian:                                              |

|                                                                   | (Studi Kasus Pada Kecamatan Kartoharjo Kota Madiun).                                                                                | sanksi pajak, insentif pajak                                                                                                                          | positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib PBB.                                                                                                                                                 | Wajib PBB di Kecamatan Kartoharjo, Kota Madiun                                                                                                                                                |
|-------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Syanti Dewi, Widyasari, dan Nataherwin (2020)                     | Pengaruh Insentif Pajak, Tarif Pajak, Sanksi Pajak dan Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Selama Masa Pandemi Covid 19. | 1) Metode Kuantitatif<br>2) Variabel Terikat: Kepatuhan Wajib PBB<br>3) Variabel Bebas: Insentif Pajak, Tarif Pajak, Sanksi Pajak dan Pelayanan Pajak | Insentif Pajak dan Pelayanan Pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sementara Tarif Pajak dan Sanksi Pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak | 1) Variabel Bebas: Insentif Pajak (X1), Tarif Pajak (X2), Sanksi Pajak (X3), dan Pelayanan Pajak (X4)<br>2) Objek dan Lokasi Penelitian: Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP wilayah DKI Jakarta |
| Allya Nadira Itra Ardana Putri (2023)                             | Pengaruh Pembayaran Sistem <i>Online</i> Terhadap Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan.                                               | 1) Metode Kuantitatif<br>2) Variabel Terikat: Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan<br>3) Variabel Bebas: Pembayaran Sistem <i>Online</i>                | Pembayaran Sistem <i>Online</i> mempunyai pengaruh signifikan terhadap Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan                                                                                            | 1) Variabel Bebas: Pembayaran Sistem <i>Online</i> (X)<br>2) Objek dan Lokasi Penelitian: Kantor Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kota Bandung                                             |
| Nunung Purwati, Diah Probowulan, dan Achmad Syahfrudin Zulkarnani | Dampak Sosialisasi Insentif Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kabupaten Jember.                            | 1) Metode Kuantitatif<br>2) Variabel Terikat: Kepatuhan Wajib PBB<br>3) Variabel Bebas: Edukasi, Media                                                | Edukasi tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sementara itu, Media Sosial, Keterampilan Komunikasi, dan Insentif                                                                         | 1) Variabel Bebas: Edukasi (X1), Media Sosial (X2), Keterampilan Komunikasi (X3), dan Insentif pajak (X4).                                                                                    |

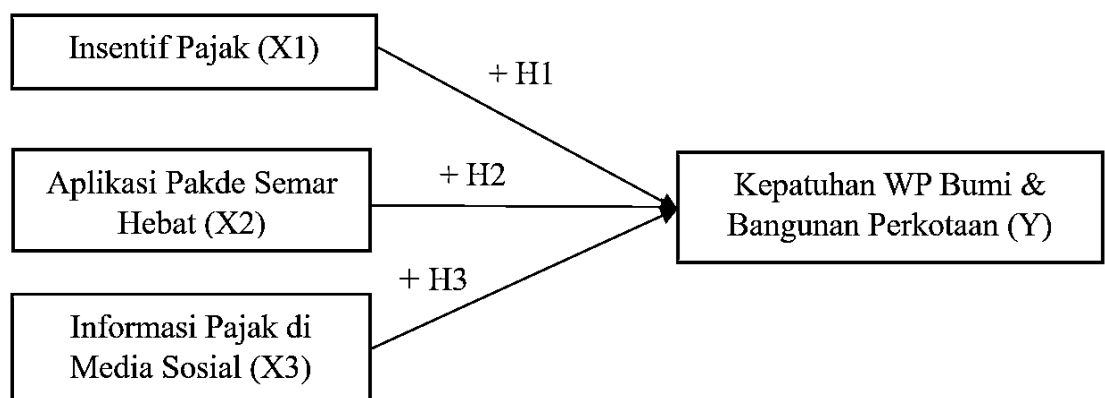
|        |  |                                                     |                                                                      |                                                                                    |
|--------|--|-----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| (2022) |  | Sosial, Keterampilan Komunikasi, dan Insentif pajak | pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. | 2) Objek dan Lokasi Penelitian: Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Jember |
|--------|--|-----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|

Sumber Data: Diolah Penulis, 2025

## 2.2 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini berfokus pada pengukuran aspek-aspek yang membawa dampak kepada kepatuhan Wajib PBB Perkotaan. Studi ini melibatkan empat variabel, yakni tiga variabel independen serta satu variabel dependen. Variabel independen yang diterapkan dalam studi ini meliputi Insentif Pajak (X1), Aplikasi Pakde Semar Hebat (X2), dan Informasi Pajak di Media Sosial (X3). Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan (Y) menjadi variabel dependen yang diterapkan dalam studi ini.

**Gambar 2.2**  
**Kerangka Pemikiran Penelitian**



Sumber Data: Diolah Penulis, 2025

## 2.3 Hipotesis

### 2.3.1 Pengaruh Insentif Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan

Insentif Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan ini memberikan keringanan kepada pelunasan tagihan PBB yang memicu ketaatan Wajib Pajak. Kebijakan Insentif PBB, diharapkan dapat mendukung Wajib Pajak untuk melunasi tunggakan PBB sebagai bentuk meringankan beban pajak. Menurut *Theory of Planned Behavior* (TPB), insentif pajak bertujuan untuk menanamkan minat dan motivasi untuk segera melakukan pembayaran PBB Perkotaan sebelum tenggat dengan memberikan keuntungan bagi wajib pajak karena besarnya pajak yang dibayarkan lebih kecil, adanya niat untuk berperilaku patuh karena Wajib Pajak memiliki keyakinan bahwa akan ada manfaat pajak yang didapat bila menggunakan kebijakan insentif pajak.

Menurut penelitian Santoso & Djati (2022) juga Purwati et al. (2022), insentif pajak memberikan dampak positif juga signifikan pada ketaatan Wajib Pajak. Salah satu faktor yang menyebabkan wajib Pajak tidak patuh membayar pajak adalah karena beban Pajak yang dibayar tinggi. Dengan adanya insentif Wajib Pajak tentunya pajak yang harus dibayar oleh Wajib Pajak semakin kecil sehingga dapat meringankan beban yang ditanggung. Hal ini berbeda dengan pendapat Dewi et al. (2020) serta Siswanto & Sari (2022) yang menyatakan insentif pajak tidak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib

Pajak. Berdasarkan uraian di atas maka diusulkan rumusan hipotesis pertama sebagai berikut.

**H1: Insentif Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib PBB Perkotaan**

**2.3.2 Pengaruh Aplikasi PAKDE SEMAR HEBAT terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan**

Aplikasi Pajak Daerah (PAKDE) SEMAR HEBAT termasuk inovasi pelayanan publik yang dirancang Pemerintah Kota Semarang dalam menolong Wajib Pajak mengakses layanan dan melunasi Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan. Sistem pembayaran *online* menggunakan aplikasi tersebut memudahkan masyarakat sebagai Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Sesuai dengan *Theory of Planned Behavior*, yang menyatakan keinginan atau keyakinan seseorang untuk membayar pajak beberapa diantaranya didorong adanya kontrol perilaku (behavioral control) terkait dengan kemudahan dalam membayar pajak dan ketersediaan sumber daya yang mendukung pelaksanaan proses pajak. Teori TAM (Technology Acceptance Model) juga mengungkapkan bahwa Wajib Pajak terdorong segera melunasi tagihan pajak apabila terdapat teknologi untuk membayar pajak yang memberikan manfaat dalam efisiensi waktu dan kemudahan dalam menggunakan fitur-fitur di dalamnya, seperti fitur untuk melacak pelayanan PBB, mengecek dan mencetak SPPT, mengecek jumlah tagihan PBB, fitur pelaporan pajak, fitur pembayaran



PBB, dan lain sebagainya, sehingga melalui teknologi tersebut dapat mendukung transaksi pembayaran PBB secara cepat serta bisa diproses kapan saja dan dimana saja.

Menurut penelitian Putri (2023), pembayaran PBB Perkotaan secara *online* memiliki pengaruh yang penting pada pelunasan PBB. Penelitian Santoso & Djati (2022), juga menyatakan bahwa pembayaran pajak secara *online* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan. Pembayaran pajak secara *online* dapat memudahkan Wajib Pajak untuk membayar Pajak dimanapun dan kapanpun. Seturut penjelasan sebelumnya, diusulkan rumusan hipotesis kedua demikian.

**H2: Aplikasi PAKDE SEMAR HEBAT berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib PBB Perkotaan**

### **2.3.3 Pengaruh Informasi Pajak di Media Sosial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan**

Informasi pajak di media sosial akan memudahkan Wajib Pajak untuk mengakses kebijakan terkait perpajakan dan meningkatkan pemahaman serta ketaatan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Berdasarkan *Theory of Planned Behavior*, niat untuk berperilaku patuh terhadap kewajiban perpajakan seseorang didorong oleh adanya norma subjektif yang mana terdapat persepsi dari orang lain yang mempengaruhi Wajib Pajak patuh pajak, contohnya terdapat informasi pajak yang dibagikan di media sosial melalui konten-konten

edukasi yang mengajak untuk patuh membayar pajak dan memanfaatkan kemudahan layanan perpajakan juga insentif pajak yang disediakan pemerintah akan mendorong atau mempengaruhi Wajib Pajak untuk juga melakukan kewajiban perpajakan sesuai yang dinformasikan pada konten atau video edukasi tersebut.

Informasi pajak di media sosial mempunyai dampak positif juga signifikan pada peningkatan kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan karena memudahkan pemerintah menyebarkan informasi tentang perpajakan serta juga memudahkan masyarakat dalam menemukan informasi seputar pajak, seperti peraturan pajak terbaru, cara pembayaran, jatuh tempo, dan lain sebagainya sehingga mendorong Wajib Pajak mentaati pajak, menurut studi oleh Purwati et al. (2022) dan Putri et al. (2023). Namun berbeda dengan penelitian Balqis & Rusdi (2020) terkait media sosial tidak membawa pengaruh pada ketaatan Wajib Pajak. Sesuai uraian di atas, berikut usulan rumusan hipotesis ketiga.

**H3: Informasi Pajak di Media Sosial berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib PBB Perkotaan**