

DISERTASI

**PERILAKU SOSIAL WAJIB PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR DALAM MERESPON PELAYANAN
PUBLIK DI BAPENDA SULSEL UPT
MAKASSAR I**

***SOCIAL BEHAVIOR OF MOTOR VEHICLE TAXPAYERS IN
RESPONDING TO PUBLIC SERVICE IN SOUTH SULAWESI
AT BOARD OF REVENUE (BAPENDA)
UPT MAKASSAR I***

HARMIN

NIM: E043181008



**PROGRAM DOKTOR SOSIOLOGI
DEPARTEMEN SOSIOLOGI FISIP UNHAS
2021**

DISERTASI

**PERILAKU SOSIAL WAJIB PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR DALAM MERESPON PELAYANAN
PUBLIK DI BAPENDA SULSEL UPT
MAKASSAR I**

***SOCIAL BEHAVIOR OF MOTOR VEHICLE TAXPAYERS IN
RESPONDING TO PUBLIC SERVICE IN SOUTH SULAWESI
AT BOARD OF REVENUE (BAPENDA)
UPT MAKASSAR I***

Disusun dan Diajukan Oleh :

HARMIN

NIM: E043181008

Kepada

**PROGRAM DOKTOR SOSIOLOGI
DEPARTEMEN SOSIOLOGI FISIP UNHAS
2021**

LEMBAR PENGESAHAN DISERTASI

**PERILAKU SOSIAL WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
DALAM MERESPON PELAYANAN PUBLIK DI BAPENDA
SULSEL UPT MAKASSAR 1**

Disusun dan diajukan oleh

HARMIN

E043181008

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Ujian yang dibentuk dalam rangka Penyelesaian Studi Program Doktor Program Studi Sosiologi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin
Pada tanggal 02 September 2021
dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui
Promotor,

Prof. Dr. H. M. Tahir Kasnawi, SU.
Nip. 194809131978031001

Co. Promotor,

Dr. H. Suparman Abdullah, M.Si.
Nip. 196807151994031004

Co. Promotor,

Dr. Sakaria, M.Si.
Nip. 1601302006041001

Ketua Program Studi
Sosiologi,

Prof. Dr. H. M. Tahir Kasnawi, SU.
Nip. 194809131978031001

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan
Ilmu Politik Universitas Hasanuddin,



SU. Prof. Dr. H. Armin, M.Si.
Nip. 196511091991031008

PERNYATAAN KEASLIAN DISERTASI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **Harmin**
NIM : **E043181008**
Program Studi : **Doktor Ilmu Sosiologi**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa disertasi yang saya tulis ini sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah disertasi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Jika ternyata di dalam naskah disertasi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan disertasi, saya bersedia disertasi dibatalkan serta di proses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Makassar, Agustus 2021

Mahasiswa,



Harmin

KATA PENGANTAR



Proses panjang dan penuh dialektika ilmiah telah kami dalam menyelesaikan studi dan disertasi. Realitas ini merupakan anugerah dan rezki dari Allah SWT, Tuhan Yang Maha Berilmu. Puji syukur senantiasa kami panjatkan kepadaNYA.

Karya ilmiah yang kini berada di tangan pembaca yang budiman telah melalui proses yang panjang melalui konsultasi dan revisi berdasarkan bimbingan serta arahan dari Promotor dan Copromotor, saran-saran ilmiah dari Dewan Penguji Yang Maha Terpelajar. Oleh karena itu, kami menghaturkan terima kasih secara khusus kepada Yang Maha Terpelajar Bapak Prof. Dr. HM. Tahir Kasnawi, SU selaku Promotor, Dr. H. Suparman Abdullah, M.Si dan Dr. Sakaria, M.Si selaku Copromotor atas bimbingan dan arahan selama proses penyelesaian studi dan penyusunan disertasi ini sampai selesai.

Konsep-konsep yang dibangun dalam disertasi ini secara teoritik merujuk pada interaksionisme simbolik (Blumer, 1986). Konsep diri (*self*), objek-objek (*objects*), tindakan (*act*), interaksi sosial (*social interaction*), dan tindakan kolektif (*joint action*) tidak hanya menjadi instrument analisis tapi juga menjadi pengalaman akademik menarik bagi kami karena melalui konsep ini dapat dipahami tentang pentingnya pemaknaan-pemaknaan aktor terhadap realitas objek-objek dalam proses

interaksi sosial, tindakan individual, dan tindakan kolektif para aktor. Penaknaan-pemaknaan aktor menjadi penting untuk memberikan penilaian terhadap pencapaian kinerja birokrasi yang efektif sebagaimana dikemukakan Weber (1947). Dalam konteks rasionalisasi tindakan sosial perilaku aktor wajib Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yang menjadi objek penelitian ini juga merujuk pada teori tindakan sosial dan tindakan rasional Weber (1947). Pencapaian pemahaman teoritik ini berkontribusi besar pada implementasi kebijakan-kebijakan, khususnya terkait pelayanan publik. Semua ini tercapai setelah melalui proses pembelajaran yang panjang. Oleh karena itu, penghargaan dan rasa terima kasih yang tulus kami haturkan kepada:

1. Rektor Universitas Hasanuddin, Prof. Dr. Dwia Ariestina Pulubuhu, M.A yang juga selaku dosen pengampu mata kuliah selama penulis berproses secara akademik di almamater tercinta.
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Hasanuddin, Prof. Dr. Armin Arsyad, M.Si dan para pimpinan FISIP atas arahan dan motivasi untuk menyelesaikan studi ini.
3. Direktur Sekolah Pascasarjana Univesitas Hasanuddin, Prof. Jamaluddin Jompa, Ph.D dan jajarannya atas pelayanan akademik yang telah diberikan.

4. Ketua Departemen Sosiologi FISIP Unhas, Drs. Hasbi, M.Si, Ph.D atas bimbingan dan motivasi selama mengikuti proses akademik dan penelitian ini.
5. Ketua Program Studi S3 Sosiologi FISIP Unhas, Prof. Dr. HM. Tahir Kasnawi, SU atas segala bimbingan dan arahan, baik dalam proses pembelajaran dalam kelas maupun selama bimbingan penelitian.
6. Para dosen Program Studi S3 Sosiologi FISIP Unhas, yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan studi ini.
7. Secara khusus, penulis menghaturkan terimakasih kepada Dewan Penguji dan semua pihak yang telah memberi saran dan masukan untuk penyempurnaan Disertasi ini.
8. Rekan-rekan mahasiswa Program Studi S3 Sosiologi FISIP yang selalu bersemangat menimbah ilmu dan berproses bersama. Para informan yang telah meluangkan waktunya yang sangat berharga untuk kami wawancarai.
9. Para informan penelitian yang telah bersedia meluangkan waktu untuk diwawancarai.
10. Terima kasih yang tak terhingga atas dukungan moril dan semangat dari seluruh keluarga, terutama Ibunda Kami; Nancy Kamaluddin, istri kami; Fitrianti Haya, serta putra putri kami; Afifa Beby Zavnura, Muh. Altafazka Putra Harmin dan Muh. Abqary Agil Putra Harmin.

11. Kepada semua pihak terimalah karya monumental kami ini. Semoga dapat bermamfaat bagi kepentingan masyarakat banyak.

Makassar, 18 Agustus 2021

Harmin Hamid

ABSTRAK

HARMIN HAMID. *Perilaku Sosial Wajib Pajak Kendaraan Bermotor dalam Merespon Pelayanan Publik di Bapenda Sulsel UPT Makassar* (dibimbing oleh Tahir Kasnawi, Suparman, dan Sakaria).

Penelitian ini bertujuan menganalisis persepsi, sikap dan tindakan wajib pajak kendaraan bermotor terhadap pelayanan, menganalisis strategi mendorong perubahan persepsi sikap dan wajib pajak PKB dan tidak taat pajak menjadi taat berdasarkan aspek pelayanan, dan menganalisis model sinkronisasi antara pola tindakan sosial wajib PKB dengan kebijakan pelayanan di Kantor SAMSAT Makassar.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif jenis studi kasus. dilaksanakan pada Januari 2020 sampai dengan Mei 2020 di Kantor UPT Pendapatan I Kota Makassar. Informan penelitian ditetapkan secara purposive. Terdapat 12 informan yang menjadi sumber data primer penelitian ini.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi dan sikap wajib PKB berbeda dengan realitas tindakan aktor tindakan (*act*) aktor ditentukan oleh respons aktor terhadap struktur psikologis pemaknaan objek-objek. Penunggakan PKB terjadi karena adanya realitas kedirian aktor merespon fleksibilitas objek berupa sanksi yang lemah dan kondisi ekonomi aktor. Pada awalnya, tidak terjadi tindakan kolektif (*joint action*) dalam pembayaran PKB. Tindakan terjadi karena adanya pressure dari sanksi yang kemudian menjadi tindakan kolektif yang diinisiasi secara kolektif oleh para aktor wajib pajak dan oleh regulasi dan sanksi. Perubahan persepsi aktor terhadap PKB dan pelayanan dapat terjadi melalui transformasi konsep diri; transformasi objek-objek; konsistensi penegakan regulasi dan optimalisasi pengawasan; dan transformasi tindakan individual aktor menjadi tindakan kolektif patuh PKB. Strategi sinkronisasi persepsi, sikap dan tindakan aktor wajib pajak dan aktor birokrasi dapat dilakukan dengan cara, memberi ruang untuk sikap dan tindakan kritis aktor wajib pajak melakukan sinkronisasi pola tindakan aktor wajib pajak dengan para aktor birokrasi pelayanan pajak; sinkronisasi penegakan regulasi pelayanan; mewujudkan birokrasi pelayanan berbasis pelayanan publik; peningkatan intensitas interaksi melalui sosialisasi. pemberian *punishment*, *award* dan *reward*, konsistensi penegakan regulasi pelayanan satu atap.

Kata kunci: Aktor, PKB, Pelayanan, Persepsi, Sikap, Tindakan Sosial, *Action*, Objek, *Joint Action*



ABSTRACT

HARMIN HAMID. *Social Behavior of Motor Vehicle Taxpayers in Responding to Public Services in South Sulawesi at The Board of Revenue (Bapenda) UPT Makassar I* (Supervised by **Tahir Kasnawi, Suparman, and Sakaria**)

This study aims to analyze the perceptions, attitudes, and actions of motorized vehicle taxpayers towards PKB services; analyze strategies to encourage changes in perceptions, attitudes, and mandatory PKB actions from not being tax-compliant to be obedient based on service aspects; and analyze the synchronization model between the pattern of mandatory PKB social actions and services policies at Makassar SAMSAT I Office.

The research used a qualitative case study approach. This research was carried out from January 2020 to May 2020 in Makassar City, UPT Revenue I Office. Research informants were determined purposively. There were 12 informants as the primary data sources for this research.

The results show that the perception and attitude of the mandatory PKB were different from the reality of the actor's actions. They were determined by the actor's response to the psychological structure of the meaning of objects. PKB arrears occur because of the reality of the actor's existence responding to the flexibility of the object in the form of weak sanctions and the actor's economic condition. Initially, there is no collective action (joint action) in the PKB payment. The action occur because of pressure from sanctions which later become a collective action that is initiated collectively by the taxpayer actors and by regulation and sanctions. The changes in the actor's perception of PKB and services can occur through the transformation of self-concept, transformation of objects, consistency of regulation enforcement and Optimization of Supervision; and the transformation of individual actions of actors into collective actions complying with the PKB. The strategy of synchronizing perceptions, attitudes, and actions of taxpayers and bureaucratic actors can be done by; providing space for critical attitudes and the action of taxpayer actors, synchronizing action patterns of taxpayer actors with tax service bureaucratic actors; synchronization action patterns of taxpayer actors with tax service bureaucratic actors; synchronization of service regulation enforcement; creating a public service-based service bureaucracy; increasing the intensity of interaction through socialization; giving punishment, award, and reward; the consistency of enforcement of one-stop service regulations. The research shows that theoretically, not all perceptions and attitudes of actors conform with social reality when actors have taken actions, interactions and joint actions.

Keywords: Actor, PKB, Service, Perception, Attitude, Social action, Action, Object, Joint action.



DAFTAR ISI

SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK.....	ix
ABSTRACT.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	13
C. Tujuan Penelitian.....	14
D. Manfaat Penelitian.....	14

BAB II KAJIAN PUSTAKA

A. Pelayanan Publik, Pajak dan Sistem Administrasi Satu Atap.....	16
B. Perilaku Sosial Wajib Pajak.....	25
C. Interaksi Aktor Wajib Pajak.....	32
D. Penelitian Terkait Sebelumnya.....	42
E. Kerangka Konseptual.....	61
F. Bagan Kerangka Pikir.....	66

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	67
B. Waktu dan Lokasi Penelitian.....	69
C. Pengelolaan Peran Sebagai Peneliti.....	69
D. Teknik Penetapan Informan Penelitian.....	71
E. Teknik Pengumpulan Data.....	77
F. Teknik Analisa Data.....	80

G. Pengecekan Validitas Data	81
 BAB IV GAMBARAN UMUM DAN SEJARAH PERKEMBANGAN OBJEK PENELITIAN	
A. Gambaran Umum Wilayah Penelitian.....	82
B. Sejarah Perkembangan Objek Penelitian.....	90
 BAB V PERSEPSI, SIKAP DAN TINDAKAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (PKB) TERHADAP PELAYANAN PKB	
A. Persepsi Wajib Pajak Kendaraan Bermotor terhadap Pelayanan Pembayaran PKB.....	103
B. Sikap dan Tindakan Wajib Pajak Bermotor terhadap Layanan PKB	123
C. Konteks Rasional Kepatuhan dan Penunggakan PKB	131
 BAB VI STRATEGI MENDORONG PERUBAHAN PERSEPSI, SIKAP, DAN TINDAKAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (PKB) UNTUK MENCAPAI KEPATUHAN PAJAK	
A. Transportasi Persepsi dan Pemaknaan Melalui Interaksi Langsung	136
B. <i>Action</i> dan <i>Joint Action</i> dalam Rasionalisasi Tindakan Patuh PKB	151
 BAB VII MODEL SINKRONISASI POLA TINDAKAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (PKB) DENGAN KEBIJAKAN PELAYANAN PKB	
A. Dualitas Tindakan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	159
B. Tindakan Kritis sebagai Wujud Partisipasi Perbaikan Pelayanan PKB.....	163
C. Pemetaan Pola Tindakan.....	169
D. Sinkronisasi Kebijakan pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor ...	190
E. Sinkronisasi Tindakan Wajib Pajak, Perilaku Pelayanan PKB dan Kebijakan Menuju Patuh Pajak Kendaraan Bermotor	198

BAB VIII SIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Simpulan	216
B. Implikasi Teoritis Kebijakan	219
C. Rekomendasi	221
1. Teoritis	221
2. Kebijakan	222
Daftar Pustaka	224

LAMPIRAN DAN DOKUMENTASI

Curriculum Vitae

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 : Keterkaitan dan Perbedaan dengan Penelitian Terdahulu	56
Tabel 3.1 : Matriks Informan	73
Tabel 4.2 : Target Pokok Pendapatan pada UPT Wilayah Makassar I tahun 2015-2019	97
Tabel 4.6 : Potensi Tunggakan PKB di Wilayah UPT Pendapatan Makassar I	102

DAFTAR GAMBAR

Bagan Kerangka Pikir	66
Gambar 3.1 : Model Analisis Dana Menurut Miles dan Huberman	81
Gambar 4.1 : Susunan Organisasi UPTD Bapenda Sulsel.....	96
Gambar 4.2 : SOP Pelayanan Kantor Bersama Samsat di Kantor UPT Pendapatan Makassar I	98
Gambar 4.3 : Standar Pelayanan Publik Kantor Bersama Samsat di Kantor UPT Pendapatan Makassar I	99
Gambar 4.4 : SOP Pengelolaan Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan Kantor Bersama Samsat di Kantor UPT Pendapatan Makassar I	100
Gambar 4.5 : Sertifikat Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan di Kantor Samsat UPT Pendapatan Makassar I	101
Gambar 5.1 : Siklus Tindakan Sosial	130
Gambar 7.1 : Standar Pelayanan Publik Kantor Bersama Samsat di Kantor UPT Pendapatan Makassar I	167
Gambar 7.2 : SOP Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan Kantor Bersama Samsat di Kantor UPT Pendapatan Makassar	167
Gambar 7.3 : SK Kepala UPT Pendapatan Makassar I tentang Perilaku dan Kode Etik Pelayanan Publik.....	168
Gambar 7.4 : SK Standar Pelayanan Publik di Kantor Samsat (UPT Makassar I)	169
Gambar 7.5 : Uraian Rinci SK Tentang Standar Pelayanan Publik di Kantor Samsat (UPT Makassar I)	170
Gambar 7.6 : Dokumen Perilaku dan Kode Etik Pelayanan Publik Lingkup UPT Pendaptan Wilayah Makassar I Selatan.....	179

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Satu dekade terakhir, pajak menjadi sumber utama dalam menunjang pembiayaan pembangunan selain sektor migas yang selama ini menjadi tumpuan utama negara. Pajak sebagai sumber penerimaan negara yang diperlukan untuk membiayai penyelenggaraan pembangunan dan juga mengatur perekonomian negara yang bertujuan untuk mewujudkan wajib PKB adil, makmur dan merata. Selain itu pajak bermanfaat untuk mengukur situasi dan kondisi pada suatu negara.

Berdasarkan laporan Putera (2018) dalam kompas.com, selama empat tahun masa pemerintahan Presiden Jokowi dan Wakil Presiden Jusuf Kalla, penerimaan perpajakan menjadi sektor yang paling berkontribusi terhadap pendapatan negara. Pertumbuhan penerimaan perpajakan juga membuat kualitas belanja negara makin baik, terlebih di saat pemerintah gencar membangun infrastruktur. Menurut laporan ini, Menteri Keuangan, Sri Mulyani menjelaskan bahwa penerimaan perpajakan berkontribusi sebesar 74 persen dari total pendapatan negara pada tahun 2014. Selanjutnya, persentase ini meningkat menjadi 81 persen tahun 2018.

Meskipun demikian, pembahasan mengenai kepatuhan wajib pajak masih menjadi persoalan yang rumit. Kompleksitas semakin meningkatkan

ketidakpastian bagi pembayar pajak. Terdapat banyak kritik tentang ambiguitas peraturan perpajakan yang berdampak pada ketidakpatuhan membayar pajak.

Laporan Kevin (2019) dari www.cnbcindonesia.com mengemukakan bahwa data yang disajikan di Laporan Keuangan Pemerintah Pusat (LKPP), pada tahun 2015 realisasi penerimaan perpajakan hanyalah sebesar 83,29% dari target. Dalam tiga tahun berikutnya (2016, 2017, dan 2018), realisasi penerimaan perpajakan adalah masing-masing sebesar 83,48%, 91,23%, dan 93,86%. Hal ini menunjukkan bahwa masalah perpajakan di Indonesia penting mendapat perhatian serius. Bahkan, Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD). Organisasi ini merilis publikasi yang menyoroti rendahnya rasio penerimaan pajak terhadap PDB atau yang biasa dikenal dengan *tax ratio*. Dalam publikasi bertajuk "*Revenue Statistics in Asian and Pacific Economies 2019-Indonesia*", OECD mengungkapkan bahwa *tax ratio* Indonesia merupakan yang terendah jika dibandingkan dengan negara-negara lain di kawasan Asia Pasifik. Data yang digunakan oleh OECD adalah data periode tahun 2017.

OECD dalam publikasinya mencatat bahwa *tax ratio* Indonesia pada tahun 2017 adalah 11,5%, di bawah rata-rata dari negara anggota OECD (34,2%) dengan selisih sebesar 22,7 persentase poin, dan juga di bawah rata-rata kawasan LAC (Latin America and the Caribbean) dan Afrika (masing-masing sebesar 22,8% dan 18,2%).

Data di atas menjelaskan bahwa penerimaan pajak terkait erat dengan kesadaran wajib pajak. Hal ini berdasarkan artikel Suhardito dan Bambang (1999), diketahui bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap keberhasilan penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Namun data menunjukkan bahwa kesadaran wajib PKB Indonesia untuk menjadi wajib pajak masih sangat rendah. Jika dilihat dari jumlah penduduk Indonesia, yang kurang lebih dari 200 juta jiwa, ternyata yang terjaring sebagai Wajib pajak baru sekitar 2%. Sungguh merupakan jumlah wajib pajak yang sangat kecil. Dalam rangka meningkatkan kesadaran wajib PKB sadar pajak maka pemerintah terus meningkatkan intensitas penyuluhan perpajakan yang terfokus pada faktor kesadaran perpajakan wajib pajak. Di sisi lain pemerintah juga harus memberi bukti nyata kepada wajib PKB atas pajak yang telah dibayar dengan meningkatkan fasilitas pelayanan publik.

Fakta lain tentang pemasukan pajak Indonesia dapat dicernati dari laporan Kusuma (2018) dalam *finance.detik.com* yang melaporkan bahwa Direktur Eksekutif Center for Indonesia Taxation Analysis (CITA) Yustinus Prastowo menilai tingkat kepatuhan wajib PKB Indonesia terhadap pajak masih rendah. Terkait dengan laporan ini, Menteri Keuangan Indonesia, Sri Mulyani Indrawati mengakui rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak di negeri ini (<https://www.kemenkeu.go.id>).

Rendahnyanya kepatuhan ini, bahkan telah dicatat sejak 13 tahun yang lalu dalam artikel Gunadi (2005) dalam Harinurdin (2009). Pada akhir

tahun 2005, *tax ratio* atau rasio penerimaan perpajakan terhadap Produk Domestik Bruto di Indonesia sebesar 12,3% menurun dibandingkan pada tahun 2003 yaitu 13,5%. *Tax ratio* Indonesia masih di bawah angka rata-rata internasional yang mencapai sebesar 20%. Bahkan jika dibandingkan dengan beberapa negara yang berpendapatan perkapita lebih rendah, *tax ratio* Indonesia masih dibawah Pakistan dan Srilangka yang memiliki *tax ratio* 13,76% dan 19,8% (Gunadi, 2005). Dari gambaran sebelumnya, ada dua implikasi utama berkaitan dengan rendahnya *tax ratio*. *Pertama*, pada satu sisi mencerminkan rendahnya kepatuhan pajak (*tax compliance*) wajib PKB sehingga jumlah pajak yang berhasil dikumpulkan masih relatif sedikit dibandingkan dengan basis pajak (*tax base*) yang ada. *Kedua*, relatif rendahnya jumlah pajak yang dikumpulkan dibanding dengan basis pajak yang ada juga memberikan harapan untuk peningkatan penerimaan pajak selanjutnya. Dengan kata lain, masih tersedia ruang bagi pemerintah untuk meningkatkan penerimaan pajak.

Rendahannya kepatuhan masyarakat membayar pajak ini dapat pula diperhatikan pada pandangan Tarjo dan Sawarjuwono (2005) yang menyatakan bahwa kepatuhan yang baik adalah kepatuhan yang efisien. Artinya, biaya kepatuhan harus rendah. Biaya kepatuhan rendah dicapai oleh adanya peraturan perpajakan yang ambiguitas bagi wajib pajak, intensitas sosialisasi peraturan perpajakan, kepercayaan wajib pajak terhadap aparat pajak yang semakin baik, dan semakin meningkatnya kesadaran wajib pajak. Salah satu ukuran keberhasilan perpajakan yang

sesuai dengan fungsi budgeter adalah keberhasilan penerimaan pajak. Keberhasilan penerimaan pajak adalah rasio tingkat kepatuhan pembayaran pajak oleh wajib pajak dibandingkan dengan pokok ketetapannya. Semakin tinggi tingkat kepatuhan Wajib pajak, semakin tinggi pula tingkat keberhasilan penerimaan pajak.

Berdasarkan uraian di atas maka fenomena perpajakan merupakan salah satu instrumen kebijakan fiskal yang dinamis, penerapannya harus senantiasa mengikuti dinamika perekonomian, baik domestic maupun internasional. Mengingat adanya dua fungsi yang melekat pada pajak (*budgetair* dan *regulerend*), maka dalam pemungutan pajak bukan hanya ditujukan untuk menjaga dan meningkatkan momentum pertumbuhan ekonomi, juga menggenjot penerimaan negara. Oleh karena itu, instansi pemberi pelayanan terkait perpajakan dituntut untuk selalu meningkatkan penerimaan dari sektor pajak sejalan dengan meningkatnya kebutuhan biaya pembangunan.

Melayani wajib pajak berarti melakukan komunikasi dengan wajib pajak. Isi pesan yang disampaikan dengan lingkungan layanan itu disampaikan; *reability* terkait pada kinerja dan kepercayaan; *responsiveness* terkait dengan kemauan untuk membantu langgan; *courtesy* terkait dengan tindakan pihak yang melayani seperti kesopanan dan keramah-tamahan; dan terkait pada kemampuan menyampaikan pesan sehingga dapat dipahami oleh pelanggan (Nurmantu, 2003).

Dalam hal ini, Nurmantu (2003) menjelaskan bahwa *tax compliance* atau kepatuhan pajak diartikan sebagai kondisi ideal wajib pajak yang memenuhi peraturan perpajakan serta melaporkan penghasilannya secara akurat dan jujur. Dari kondisi ideal tersebut, kepatuhan pajak didefinisikan sebagai suatu keadaan wajib pajak yang memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya dalam bentuk formal dan kepatuhan material.

Dalam konteks pajak daerah, Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan salah satu sumber penerima Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang sangat potensial. Dalam hal ini pemerintah daerah yaitu Badan Pendapatan Daerah (BPD) sangat berkepentingan untuk memperhatikan pertumbuhan jumlah kendaraan bermotor yang meningkat dengan pesat di masing-masing daerah. Sejalan dengan hal tersebut pemerintah daerah melihat peluang yang besar untuk menjadikan semua kendaraan bermotor yang dimiliki oleh wajib pajak untuk dijadikan sebagai objek Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), hal tersebut berkaitan dengan pengembangan dan perluasan dari fungsi budgetair yang menuntut pemerintah daerah untuk terus menerus menggali sumber-sumber yang dimiliki dan dinilai berpotensi dalam menghasilkan pendapatan bagi daerah. Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dipungut atas kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor sekaligus menjadi objek pajak, dan subjek pajaknya yakni orang pribadi atau badan selaku pemilik kendaraan bermotor.

Terkait dengan pelayanan pajak, khususnya pajak kendaraan bermotor (PKB), terdapat dinamika antara realitas regulasi dan tindakan wajib pajak. Hal ini mengacu pada dampak pembayaran pajak yang tidak langsung dirasakan manfaatnya oleh wajib pajak. Hal ini berimplikasi pula pada kepaturan wajib pajak. Sejalan dengan pandangan ini,

Permadi (2013) mengemukakan bahwa penyebab kurangnya kemauan tersebut antara lain adalah asas perpajakan, yaitu bahwa hasil pemungutan pajak tersebut tidak langsung dinikmati oleh para wajib pajak. Memang harus disadari bahwa jalan-jalan raya yang halus, pusat-pusat kesehatan wajib PKB, pembangunan sekolah-sekolah negeri, irigasi yang baik dan fasilitas-fasilitas publik lainnya yang dapat dinikmati wajib PKB itu merupakan hasil dari pembayaran pajak.

Sementara itu, Widayati dan Nurlis (2010, dalam Permadi, 2013) mengemukakan bahwa wajib PKB sendiri dalam kenyataannya tidak suka membayar pajak, hal ini disebabkan wajib PKB tidak pernah tahu wujud konkret imbalan dari uang yang dikeluarkan untuk membayar pajak. Terkait dengan faktor yang mempengaruhi kemauan membayar pajak, penelitian Sapti Wuri Handayani, Agus Faturokhman dan Umi Pratiwi (2012, dalam Permadi 2013) menyebutkan bahwa terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi kemauan wajib pajak dalam membayar kewajiban perpajakannya, yaitu faktor kesadaran membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan pajak, persepsi yang baik atas efektifitas

sistem perpajakan dan kepercayaan terhadap sistem pemerintahan dan hukum.

Terkait dengan hal di atas, faktor kualitas pelayanan publik, khususnya pelayanan pajak masih menjadi polemik dalam wajib PKB yang menggunakan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Keterkaitan antara wajib PKB dan birokrasi sebagai pelayan publik dinilai sangat penting. Salah satu bentuk pelayanan publik adalah pelayanan yang ada di samsat. Bentuk dan jenis pelayanan tersebut, ternyata tidaklah sama antara satu Pelayanan Pemerintah dengan pemerintah lainnya di karenakan ada 3 instansi dalam satu atap yang melakukan pelayanan yaitu Kepolisian, Badan Pendapatan Daerah dan PT Jasa Raharja. Maka dalam rangka meningkatkan pelayanan Samsat, serta pengadaan dan pemanfaatan sarana dan prasarana pelayanan perlu mendapat perhatian khusus.

Rangkaian pernyataan di atas menunjukkan terdapat dinamika antara kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor dengan tindakan wajib pajak. Hal inilah yang kemudian ditekankan dalam penelitian ini. Hal ini penting karena semakin tingginya volume kendaraan semakin banyaknya wajib pajak mengharuskan institusi selaku penyedia jasa pelayanan untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanannya. Untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan, terlebih dahulu harus diketahui apakah pelayanan yang telah diberikan kepada Wajib pajak selama ini telah sesuai dengan harapannya atau belum. Hal inilah yang menjadi masalah utama sebagai

suatu institusi jasa pelayanan yang banyak. Oleh karena itu, institusi dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan wajib pajak meningkat.

Pihak institusi perlu secara cermat menentukan kebutuhan wajib pajak sebagai upaya untuk memenuhi harapan dan meningkatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan. Menjalin hubungan dan melakukan penelitian terhadap mereka perlu dilakukan agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan. Hal inilah yang disebut orientasi pada konsumen. Terciptanya kualitas layanan menciptakan kepuasan terhadap pengguna layanan. Kualitas layanan ini pada akhirnya dapat memberikan manfaat, di antaranya terjalinnya hubungan yang harmonis dalam satu atap, memberikan dasar yang baik bagi terciptanya loyalitas pelanggan dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi penyedia jasa tersebut, dalam hal ini perguruan tinggi.

Salah satu indikator keberhasilan pelayanan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) adalah kepuasan wajib pajak. Dalam hal ini, kepuasan dapat dibatasi sebagai penilaian pasca konsumsi, bahwa suatu produk yang dipilih dapat memenuhi atau melebihi harapan konsumen, sehingga mempengaruhi proses pengambilan keputusan untuk tetap membayar pajak. Kepuasan wajib pajak sebagai pengguna jasa merupakan salah satu ukuran kualitas pelayanan yang akan

berdampak pada jumlah wajib pajak yang meningkat tiap tahun, yang akan mempengaruhi provabilitas fasilitas dalam pelayanan tersebut.

Pajak dipungut berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang menentukan orang-orang tertentu harus menyerahkan sebagian penguasaan adalah sumber daya kepada pemerintah. Ketentuan perundang-undangan tersebut memuat kriteria yang dijadikan dasar untuk melakukan pemungutan pajak tersebut. Pajak sendiri merupakan suatu gejala social dan hanya terdapat dalam suatu wajib PKB. Tanpa adanya wajib PKB, tidak mungkin ada suatu pajak.

Konteks realitas PKB di Provinsi Sulawesi Selatan dapat ditelusuri pada Kantor Samsat Makassar I. Data Samsat Makassar I menunjukkan bahwa potensi pajak kendaraan roda dua dan roda empat tahun 2018 sebanyak; 44.891 unit (roda dua), 10.929 (roda empat), total adalah 55.820. Potensi pajak kendaraan bermotor berkorelasi dengan jumlah unit kendaraan tersebut di atas. Berdasarkan data Bependa Sulsel, UPT Makassar I diketahui bahwa potensi pajak kendaraan bermotor tahun 2018 adalah Rp. 7.617.678.225 (roda dua) dan 19.066.260.793 (roda empat), total Rp. 26. 683. 939.018.

Berdasarkan potensi kendaraan dan jumlah pajak kendaraan bermotor ternyata masih ditemukan jumlah tunggakan lima tahun berjalan sampai dengan tahun 2018 yang realitif besar, yaitu; Rp. 15. 346. 007.950 (roda dua) dan Rp. 38.222.132.918, total tunggakan sampai tahun 2018 sebesar Rp. 53. 568.135. 860.

Berdasarkan data di atas maka persoalan yang meski dikedepankan adalah betapa pentingnya pemahaman yang cukup tentang perpajakan dan berbagai peraturannya yang dituangkan secara *gamblang*, baku, tegas, jelas, dan tidak terlalu sering berubah. Sehingga peraturan perpajakan dengan mudah dapat dipahami oleh wajib pajak itu sendiri.

Selain itu, dalam rangka meningkatkan kepatuhan wajib PKB membayar pajak yang dapat mencerminkan kepatuhan dalam suatu ketaatan melakukan ketentuan atau aturan perpajakan yang diwajibkan untuk dilaksanakan oleh wajib pajak.

Fenomena perpajakan, khususnya pajak kendaraan bermotor (PKB) terkait erat dengan tindakan wajib pajak dalam merespon pelayanan yang diterima. Selama ini, fenomena perpajakan lebih sering dikaji berdasarkan ilmu perpajakan, ekonomi dan administrasi. Sementara, persoalan tindakan sosial merupakan domain kajian sosiologi. Oleh karena itu, menjadi penting untuk mengkaji fenomena perpajakan dari sisi tindakan wajib pajak untuk membuka cakrawala tentang dinamikan “aktor” sosial yang direpresentasikan oleh wajib pajak kendaraan bermotor. Hal ini berdasar pada realitas bahwa Terjadinya tunggakan pajak PKB yang demikian tinggi sebagaimana dijelaskan di atas menunjukkan adanya pertentangan antara hasil penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa wajib PKB memiliki kepuasan yang sangat tinggi terhadap kinerja pelayanan di UPT Samsat Makassar 1 (PT.Abitama, 2018). Padahal, semestinya dengan tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang sangat

tinggi maka seharusnya berbanding lurus dengan semakin kecilnya jumlah tunggakan PKB tersebut.

Fenomena tindakan aktor wajib PKB dapat dicermati dari pemaknaan-pemaknaan aktor terhadap proses pelayanan pembayarat PKB, termasuk interaksi aktor dengan aparat birokrasi pemberi layanan. Pemaknaan-pemaknaan aktor ini memunculkan konstruksi psikologis dalam diri aktor melalui proses sosiologis berupa interaksi dan tindakan-tindakan sosial aktor terkait dengan pembayaran PKB. Oleh karena itu, pemikiran Herbert Blumer (1986) tentang teori interaksionisme simbolik menjadi instrumen teoritik yang dipandang relevan untuk mencermati fenomena aktor wajib PKB dalam merespon praktek-praktek pelayanan pembayaran PKB. Dinamikan kedirian (*self*) aktor wajib PKB dan segala bentuk respon terhadap objek-objek atau aspek-aspek pelayanan PKB dapat ditelusuri lebih jauh dengan interaksionisme simbolik Blumer (1986). Teori ini dipandang substansial dalam mencermati tindakan sosial aktor wajib PKB dalam merespon aspek-aspek pelayanan.

Berdasarkan uraian di atas maka perlu dirumuskan suatu pernyataan penelitian bahwa hasil penelitian terdahulu menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap pelayanan PKB yang sudah inovatif ternyata belum mampu meningkatkan kesadaran wajib pajak untuk taat pajak (*tax compliance*) secara signifikan. Oleh karena itu, tindakan sosial wajib PKB penting dianalisis berdasarkan paradigma sosiologi interaksionisme

simbolik. Sehingga, ditemukan pemaknaan-pemaknaan yang mendasari tindakan aktor dalam melakukan pembayaran PKB.

Dengan demikian, dipandang beresalan jika penelitian ini membahas tentang fenomena tindakan sosial wajib pajak kendaraan bermotor (PKB) di Sulawesi Selatan. Untuk mendapatkan determinasi yang lebih fokus maka judul penelitian yang dirumuskan adalah, "Perilaku Sosial Wajib pajak Kendaraan Bermotor dalam Merespon Pelayanan Publik di Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) UPT Pendapatan Makassar I." Fokus yang menjadi bahasan di sini adalah respon aktor terhadap realitas sosial pelayanan pembayaran PKB.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana persepsi, sikap dan tindakan wajib pajak kendaraan bermotor terhadap pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di SAMSAT Makassar I ?
2. Bagaimana strategi mendorong perubahan persepsi, sikap dan tindakan wajib pajak kendaraan bermotor (PKB) dari tidak taat pajak menjadi taat pajak berdasarkan aspek pelayanan pajak kendaraan bermotor (PKB) di SAMSAT Makassar I ?
3. Bagaimana model sinkronisasi antara pola tindakan sosial wajib pajak kendaraan bermotor dengan kebijakan pelayanan PKB di SAMSAT Makassar I untuk meningkatkan ketaatan membayar PKB ?

C. Tujuan Penelitian

1. Menganalisis persepsi, sikap dan tindakan wajib pajak kendaraan bermotor terhadap pelayanan pajak kendaraan bermotor (PKB) di SAMSAT Makassar I.
2. Menganalisis strategi mendorong perubahan persepsi, sikap dan tindakan wajib pajak kendaraan bermotor dari tidak taat pajak menjadi taat pajak berdasarkan aspek pelayanan pajak kendaraan bermotor (PKB) di SAMSAT Makassar I.
3. Menganalisis model sinkronisasi antara pola tindakan sosial wajib pajak kendaraan bermotor dengan kebijakan pelayanan di Kantor SAMSAT Makassar I untuk meningkatkan ketaatan membayar PKB.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritik

Secara teoritik penelitian bermanfaat dalam menguatkan konsep-konsep utama teori interaksionisme simbolik sebagai teori sosiologi mutakhir selain teori-teori lainnya. Analisis tindakan sosial secara mikro, yaitu konsen terhadap pengamatan tindakan individu sebagai aktor sosial.

Dengan demikian, eksistensi teori interaksionisme simbolik mendapat dukungan dari penelitian ini yang memungkinkan untuk menjadikan teori ini dalam kajian-kajian fenomena sosial lainnya. Selain itu, hasil penelitian ini juga bermanfaat dalam mengabstraksi teori interaksionisme simbolik dalam realitas empirik wajib PKB.

Secara akademik, penelitian ini menjadi rujukan alternatif dari berbagai teori yang telah digunakan dalam menelitian fenomena tindakan wajib pajak, khususnya terkait dengan respon wajib pajak kendaraan bermotor terhadap pelayanan pegawai dan sistem pelayanan yang diterapkan di instansi pemerintah.

2. Manfaat Praktis untuk Kebijakan

Manfaat lain yang signifikan dari penelitian ini adalah lahirnya konstruksi rekomendasi kebijakan yang diabstraksi dari analisis akademik tentang strategi peningkatan keataan wajib pajak kendaraan bermotor (PKB). Sehingga, kebijakan yang terkait dengan penelitian ini bersifat strategis dan berdasar pada fakta akademik. Karena peneltian ini mengungkap rumusan sinkronisasi antara tindakan wajib PKB dengan strategi pelayanan PKB yang sudah ditetapkan sebagai suatu kebijakan.

Dengan demikian, tidak ada *gab* antara kajian akademik dengan kebijakan yang ditetapkan pemerintah. Bahkan, kajian ini dipandang sangat urgen untuk melengkapi kajian-kajian sebelumnya terkait perpajakan, khususnya pajak kendaataan bermotor sebagai salah satu sumber utama pembiayaan pembangunan dan pendapatan daerah.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Pelayanan Publik, Pajak dan Sistem Administrasi Satu Atap

1. Konsep Pelayanan Publik dan Birokrasi

Konsep pelayanan publik merujuk pada Undang-Undang (UU) Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Secara tegas, regulasi ini mendeskripsikan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Sementara penyelenggara layanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Penegasan lainnya terkait dengan terminasi organisasi penyelenggara pelayanan publik. Hal yang dimaksud di sini adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Sedangkan pelaksana pelayanan publik merujuk pada pegawai atau petugas lainnya terkait dengan pelayanan publik ini. Dalam hal ini pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

Berasarkan konteks sosiologis, regulasi ini membatasi pengertian wajib PKB sebagai seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang-perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Pemenuhan kebutuhan wajib PKB terhadap kualitas layanan publik juga diatur dengan tegas. Terkait dengan hal ini maka ditetapkanlah standar layanan publik. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada wajib PKB dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Sementara itu, Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) diatur dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor. Samsat adalah serangkaian kegiatan dalam penyelenggaraan Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor, pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan

Bermotor, dan pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan secara terintegrasi dan terkoordinasi dalam Kantor Bersama Samsat.

Selanjutnya, dalam menjalankan tugasnya, Samsat memungut pajak kendaraan bermotor terkait dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

Berdasarkan konsep pelayanan publik di atas maka jelaslah bahwa pelayanan perpajakan, khususnya Pajak Kendaraan Bermotor terkait erat dengan perilaku penyelenggara pelayanan PKB, yang dalam hal ini memberikan pelayanan kepada publik (wajib PKB).

Uraian ini juga terkait erat dengan kinerja Samsat sebagai birokrasi, yang diharapkan bersifat idel sebagai mana dikemukakan Weber. Menurut Weber, atribut birokrasi modern, hierarki, spesialisasi, dan tindakan yang berdasarkan dokumen dan aturan tertulis. Bahkan Weber menegaskan bahwa birokrasi diibaratkan sebagai mesin yang tidak dapat ditandingi secara teknis dan metrial. Administrasi merupakan manifestasi dari birokrasi yang paling rasionall dan akan terus diperlukan (Cochrane, 2018).

Menurut Weber (2019), kekuatan birokrasi terletak pada pelaksanaan yang berbasis pada regulasi dan hukum. Dalam birokrasi setiap penunjukan seseorang untuk posisi tertentu berdasarkan kontrak. Penunjukkan tersebut harus berdasarkan kompetensi yang dimiliki oleh orang yang ditunjuk tersebut. Hal ini merupakan ciri birokrasi modern.

Dalam birokrasi modern, setiap orang harus memiliki spesialisasinya masing-masing. Oleh karena itu, dalam birokrasi terdapat pengawasan yang ketat untuk memastikan bahwa kinerja birokrasi berjalan menurut aturan. Oleh karena itu, birokrasi merupakan bentuk pelaksanaan aturan yang sesungguhnya. Weber (1947) menegaskan bahwa dalam birokrasi harus diimplementasikan kewenangan yang legal kepada setiap staf atau pegawai. Legalitas setiap wewenang yang dimiliki oleh masing-masing pegawai merupakan tanggung jawab yang diberikan berdasarkan ketentuan aturan yang berlaku. Terkait uraian ini, Kadir (2015) menjelaskan bahwa birokrasi Weber menegaskan rasionalitas karena bersandar pada otoritas legal-rasional. Otoritas ini berisikan lima prinsip dasar, yaitu; (a) standarisasi dan formalisasi, (b) pembagian kerja dan spesialisasi, (c) hirarki otoritas, (d) profesionalisasi, dan (e) dokumentasi tertulis.

Menurut Weber, semangat birokrasi rasional biasanya memiliki ciri-ciri umum, yaitu; (a) bersifat formalisme; yaitu birokrat cenderung mempertahankan keamanan posisi mereka dengan segala konsekuensi terkait dengan posisi masing-masing; dan (b) ada kecenderungan para pejabat birokrasi menerapkan fungsi dan peran masing-masing menurut kompetensi yang dimiliki agar bisa berperan secara substantif demi kepentingan kesejahteraan staf birokrasi yang berada di bawah otoritas pejabat birokrasi tersebut (Weber, 1947).

Meskipun demikian, birokrasi tidak boleh dipandang sebagai sebuah institusi yang merupakan benda mati. Karena sesungguhnya, birokrasi adalah institusi yang “hidup” dimana di dalamnya terjadi interaksi baik antar aktor maupun antar struktur. Dalam perspektif sosiologi organisasi untuk memperlakukan lembaga sebagai logika "supraorganisasional" yang luas atau "sistem simbolik" yang mengatur kenyataan, "menjadikan pengalaman waktu dan ruang bermakna" (Friedland dan Alford, 1991 dalam Hallett, 2006). Dengan kata lain, logika kelembagaan adalah struktur makna yang luas yang diterima begitu saja dan mengorganisasikan kegiatan.

Dengan demikian, jelaslah bahwa institusi pemberi layanan perpajakan merupakan organisasi yang di dalamnya terjadi interaksi antara individu dengan individu, kelompok dengan kelompok dan bahkan regulasi yang dijamin dengan aktor-ektor. Hal ini menegaskan bahwa kajian ini merupakan kajian yang berdasar pada perspektif sosiologi.

2. Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan publik mengacu pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/Kep/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Terkait dengan penelitian ini, aspek pelayanan yang diungkap berdasarkan regulasi ini. Aspek pelayanan yang dimaksud meliputi: (a) *Transparansi Pelayanan Publik*, yang meliputi; (1) prosedur pelayanan, (2) waktu penyelesaian, (3) biaya pelayanan, (4) produk pelayanan, (5) sarana dan prasarana, (6)

kompetensi petugas pemberi layanan, dan (7) Informasi layanan; (b) *Akuntabilitas Pelayanan Publik*, yang meliputi; (1) akuntabilitas kinerja pelayanan, (2) akuntabilitas biaya pelayanan, dan (3) akuntabilitas produk pelayanan; (c) *Pengaduan Wajib PKB*, meliputi; (1) ketersediaan informasi dan mekanisme pengaduan, (2) surat/formulir bukti pengaduan, (3) nama pejabat yang menangani penyelesaian pengaduan, (4) waktu penyelesaian pengaduan, (5) bukti tindak lanjut pengaduan, (6) pemberian kompensasi, (7) kejelasan sanksi terhadap penggaran yang diadukan. Dalam perkembangannya, indikator pelayanan publik yang diukur kemudian berubah berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/26/M.Pan/2/2004 Tanggal 24 Februari 2004 Tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Keputusan ini kemudian dilengkapi dengan Indikator Survei Kepuasan Wajib PKB Permenpan 14 Tahun 2017, indikator aspek pelayanan yang diukur, yaitu:

- a. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
- b. Sistem, mekanisme dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan;
- c. Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;

- d. Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan Berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan wajib PKB;
- e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan;
- f. Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan keahlian keterampilan dan pengalaman.
- g. Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas memberikan pelayanan;
- h. Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;
- i. Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana yang digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

3. Pajak, Pajak Daerah dan PKB dalam Kajian Sosiologi

Pembahasan mengenai pajak penting menjadi perhatian penelitian ini karena kajian ini berupaya mendeskripsikan perilaku wajib pajak kendaraan bermotor (PKB) dalam merespon pelayanan dan sistem pelayanan pajak. Hal ini berarti bahwa terdapat dua hal utama yang patut mendapat perhatian, yaitu; perilaku wajib pajak sebagai aktor sosial dan pajak itu sendiri sebagai realitas objektif dari aktor.

Rujukan penting dan utama tentang pajak di Indonesia adalah Undang-Undang Nomor 28 tahun 2007 tentang Perubahan Ketiga Undang-Undang Nomor 6 tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. Dalam ketentuan umum undang-undang ini tersurat bahwa pajak adalah kontribusi wajib pajak kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Sementara pajib pajak dibatasi sebagai orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Daerah sebagai suatu kesatuan wilayah pemerintahan; daerah provinsi dan kabupaten, memiliki kewenangan dan hak dalam pengelolaan pajak daerah. Hal ini diatur dengan tegas dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

Berdasarkan regulasi ini, pajak dan retribusi daerah merupakan salah satu sumber pendapatan daerah yang penting guna membiayai pelaksanaan pemerintahan daerah. Sementara pelaksanaan perpajakan harus dilaksanakan berdasarkan prinsip demokrasi, pemerataan dan keadilan, peran serta wajib PKB, dan akuntabilitas dengan memperhatikan potensi daerah.

Uraian tentang pajak daerah juga dapat dicermati dalam regulasi di atas. Di sini jelas tersurat bahwa pajak daerah adalah Pajak Daerah, yang selanjutnya disebut pajak, adalah kontribusi wajib kepada Daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Secara spesifik juga dijelaskan Pajak Kendaraan Bermotor adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Kendaraan Bermotor adalah semua kendaraan beroda beserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat, dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat-alat berat dan alat-alat besar yang dalam operasinya menggunakan roda dan motor dan tidak melekat secara permanen serta kendaraan bermotor yang dioperasikan di air.

Berdasarkan uraian di atas, secara sosiologis, pajak bersifat fakta sosial yang memaksa. Durkheim memandang bahwa persepsi individu tentang kepentingan pribadinya tidak ditentukan oleh dirinya sendiri melainkan ditentukan oleh kepercayaan bersama serta nilai-nilai bersama yang dianut wajib PKB (Johnson, 1986: 173). Dengan demikian, individu sangat ditentukan oleh fakta-fakta sosial.

Artinya, terdapat paksaan struktur terhadap aktor. Hal ini sejalan dengan pandangan Durkheim tentang fakta sosial (Ritzer dan Douglas, 2010). Meski demikian, masih terdapat respon yang berlawanan dari aktor pembayar pajak karena terjadi keterlambatan membayar pajak. Hal ini berarti bahwa pajak, khususnya pajak kendaraan bermotor, bukan fenomena yang berdiri sendiri tapi berkorelasi erat dengan perilaku aktor wajib pajak.

B. Perilaku Sosial Wajib pajak

Penegakan tentang perilaku sosial ini perlu merujuk pula pada pendapat Sarafino (2012), yang mengatakan bahwa istilah perilaku mengacu pada apa pun yang dilakukan seseorang, biasanya karena peristiwa internal atau eksternal. Perilaku eksternal atau terbuka, yaitu, perilaku terbuka untuk dilihat atau diamati. Perilaku terbuka dapat terdiri dari dua jenis, verbal dan motorik. Perilaku verbal adalah tindakan yang melibatkan penggunaan bahasa. Melafalkan kata-kata adalah contoh perilaku verbal. Perilaku motorik adalah tindakan yang melibatkan gerakan

tubuh, tanpa memerlukan penggunaan bahasa. Memegang gagang pintu adalah contoh perilaku motorik; dan mengayunkan tongkat baseball, berpakaian, dan berjalan menaiki tangga adalah contoh lain. Beberapa kegiatan, seperti mengisi teka-teki silang, membutuhkan komponen verbal dan motorik. Perilaku terbuka telah dan terus menjadi fokus utama dari analisis perilaku terapan. Perilaku tertentu adalah internal atau terselubung, tidak dapat dilihat atau ditampilkan secara terbuka, dan kadang-kadang disebut sebagai acara "pribadi" (Skinner, 1974, dalam Sarafino, 2012). Alasan utama analisis perilaku terapan berfokus pada perilaku terbuka adalah bahwa mereka dapat diamati dan diukur secara langsung oleh orang lain.

Pembahasan di atas menunjukkan bahwa perilaku eksternal yang dapat diukur merupakan perilaku sosial. Meski patut menjadi referensi, namun pendapat di atas lebih bersifat psikologis dibandingkan sosiologi. Oleh karena itu, pembahasan perilaku sosial, rujukan dasarnya adalah teori tindakan sosial Max Weber.

Weber (1947) dalam *Max Weber: The Theory of Social and Economic Organization* mengemukakan gagasannya melalui teori tindakan sosial.

Terdapat empat tipe tindakan rasional, yaitu;

“(1) in the term of rational orientation to a system of discrete individual ends (zweckrational), that is, through expectations as to the behavior of objects in the external situation and of other human individuals, making use of this expectations as ‘conditions’ or ‘means’ for the successful attainment of the actor’s own rationally chosen ends; (2) in the term of rational orientation to and absolute value (wertrational); involving conscious belief in the absolute value of some ethical, aesthetic, religious, or other form of behavior, entirely for its

own sake and independently of any prospects of external success; (3) in terms of effectual orientation, especially emotional, determined by the specific affects and states of feeling of the actors; (4) traditionally oriented, through the habituation of long practice,” Weber (1947).

Tipe tindakan rasional Weber (1947) di atas dapat dimaknai bahwa (1) aktor bertindak berdasarkan kepentingan tujuan akhir yang ditentukan aktor. (*zweckrational*), yaitu tujuan yang dicapai sebagai hasil interaksi dari aktor lainnya; (2) tindakan rasional yang berdasar dari nilai mutlak (*wertrational*); yang melibatkan keyakinan pada nilai absolut berupa etika, estetika, agama, atau bentuk perilaku lainnya; (3) dalam hal orientasi afektif, terutama emosional, ditentukan oleh pengaruh dan keadaan perasaan tertentu dari para aktor; dan (4) berorientasi tradisional, melalui pembiasaan praktik yang lama.

Johnson (1986) mengartikan tipe tindakan rasional Weber di atas dengan menegaskan bahwa tindakan sosial yang dilakukan individu yang menentukan konstruksi sosial, yaitu; tindakan rasionalitas instrumental, tindakan rasionalitas yang berorientasi nilai, tindakan afektif, dan tindakan tradisional.

Menurutnya Johnson (1986), kenyataan sosial didasarkan pada motivasi individu dan tindakan-tindakan sosialnya. Berdasarkan pandangan ini, diketahui bahwa tindakan-tindakan individu yang bersumber dari motivasi untuk mencapai tujuan itulah yang menentukan kenyataan-kenyataan sosial. Konsep inilah yang disebut perilaku sosial. Oleh karena itu, subjektifitas bagi Weber sangat penting. Subjektifitas

tersebut dipandang menentukan tindakan-tindakan sosial. *Verstehen* menurut pandangan Weber merupakan pemahaman subjektif untuk memperoleh pemahaman yang valid mengenai tindakan sosial.

Terkait dengan konsep perilaku sosial dan pajak maka pembahasannya berada pada rana perilaku wajib pajak terkait dengan kepatuhan membayar pajak (*tax compliance*) dan ketidakpatuhan membayar pajak (*tax evasion*). Konsep kepatuhan (*compliance*). Dalam hal ini, ada aktor atau agen dalam melakukan tindakan sosial, ada yang berperilaku patuh dan menantang (*evasion*). Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pilihan dalam tindakan sosial, misalnya, patuh atau menantang.

Melengkapi uraian di atas, Menurut Simon (2003); Gunadi (2005); Nurmantu (2007) dalam Harinurdin (2009) pengertian kepatuhan pajak (*tax compliance*) adalah wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban pajaknya. Pemenuhan kewajiban perpajakan tersebut harus sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu ada pemeriksaan, investigasi seksama (*obtrusive investigation*), peringatan, ancaman, dan penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi.

Kepatuhan wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan meningkatkan penerimaan negara dan pada gilirannya akan meningkatkan besarnya rasio pajak (Nurmantu, 2007). Melayani wajib pajak berarti melakukan komunikasi dengan wajib pajak. Isi pesan yang disampaikan adalah *tangibles* terkait pada lingkungan layanan itu disampaikan; *reability* terkait pada kinerja dan kepercayaan;

responsiveness terkait dengan kemauan untuk membantu langganan; *courtesy* terkait dengan perilaku pihak yang melayani seperti kesopanan dan keramah-tamahan; *communication* terkait pada kemampuan menyampaikan pesan sehingga dapat dipahami oleh pelanggan (Nurmantu, 2007).

Penjelasan lain terkait perilaku kepatuhan pajak (*tax compliance*) dijelaskan Besley dkk. (2019) bahwa kepatuhan pajak mencerminkan interaksi sosial, seperti dalam kutipan pembuka Posners. Hal ini juga dikembangkan para ilmuwan sosial untuk melihat keterkaitan antara norma dan sosial dan kepatuhan membayar pajak. Selain itu juga dijelaskan bahwa kepatuhan pajak dan penghindaran pajak terkait dengan motivasi wajib pajak. Dalam hal ini, kepatuhan mempengaruhi reputasi wajib di dalam wajib PKB. Hal lainnya adalah bahwa interaksi antar sesama pembayar pajak dapat menemukan motif sosial mikro dalam kepatuhan pajak. Besley mengusulkan model untuk mempelajari dinamika keseimbangan motif sosial dan penghindaran pajak.

Sementara itu, Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan salah satu sumber penerima Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang sangat potensial. Hal ini ditegaskan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah. Dalam hal ini pemerintah daerah yaitu Badan Pendapatan Daerah (BPD) sangat berkepentingan untuk memperhatikan pertumbuhan jumlah kendaraan bermotor yang meningkat dengan pesat di masing-masing

daerah. Sejalan dengan hal tersebut pemerintah daerah melihat peluang yang besar untuk menjadikan semua kendaraan bermotor yang dimiliki oleh wajib pajak untuk dijadikan sebagai objek Pajak Pendapatan Bermotor (PKB), hal tersebut berkaitan dengan pengembangan dan perluasan dari fungsi *budgetair* yang menuntut pemerintah daerah untuk terus menerus menggali sumber-sumber yang dimiliki dan dinilai berpotensi dalam menghasilkan pendapatan bagi daerah.

Peningkatan penerimaan daerah bersumber dari Pendapatan Asli Daerah (PAD) yakni pajak daerah, termasuk PKB, yang dipergunakan sebaik-baiknya untuk membiayai pengeluaran rumah tangga dan pelaksanaan pembangunan, maka diperlukan peningkatan pelayanan, kinerja pemungutan yang diperbaiki, penambahan jenis pajak (ekstensifikasi), serta memberikan kewenangan dan keleluasaan bagi pemerintah daerah untuk menggali terus potensial yang dimiliki oleh masing-masing daerah.

Deskripsi di atas menunjukkan bahwa pajak merupakan sumber penerimaan negara yang paling potensial. Hal ini pajak merupakan sarana utama dalam mencapai tujuan negara tidak semata-mata digunakan untuk memasukan uang sebanyak-banyaknya kepada kas negara tetapi juga ditujukan untuk memberikan kemakmuran dan kesejahteraan bagi seluruh rakyat Indonesia. Dalam hal ini tujuan yang ingin dicapai adalah menciptakan wajib PKB yang adil dan makmur baik secara material maupun spiritual. Banyak sedikitnya modal yang diperlukan negara

tergantung pada tingkat perekonomian negara serta jumlah rakyat yang ada. Semakin besar tingkat perekonomian suatu negara maka semakin besar pula kebutuhannya serta semakin besar pendapatan yang diperlukan. Maka dapat dikatakan bahwa pajak disamping untuk melaksanakan kehidupan negara melalui anggaran rutinnya juga digunakan untuk membiayai pembangunan dalam rangka pencapaian kemakmuran dan kesejahteraan rakyat Indonesia.

Penjelasan di atas sejalan pula dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 yang menegaskan bahwa pajak dan retribusi daerah merupakan salah satu sumber pendapatan daerah yang penting guna membiayai pelaksanaan pemerintahan daerah. Dalam regulasi ini jelas ditegaskan bahwa dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada wajib PKB dan kemandirian daerah, perlu dilakukan perluasan objek pajak daerah dan retribusi daerah dan pemberian diskresi dalam penetapan tarif. Sementara kebijakan pajak daerah dan retribusi daerah dilaksanakan berdasarkan prinsip demokrasi, pemerataan dan keadilan, peran serta wajib PKB, dan akuntabilitas dengan memperhatikan potensi daerah.

Sinkronisasi antara perilaku sosial wajib pajak dan PKB terletak pada pemaknaan sosial wajib pajak terhadap pelayanan dan keseluruhan proses terkait pajak kendaraan. Hal inilah yang menjadi kajian penting penelitian ini.

C. Interaksi Aktor Wajib pajak

Teori interaksionis simbolik yang menjadi fokus perhatian di sini adalah pandangan Blumer (1986). Dalam uaraianya, Blumer mengemukakan bahwa pandangannya merujuk pada pikiran Herbert Mead. Menurut Blumer dalam *Symbolic Interactionism Perspective and Method*, terdapat konsep-konsep kunci interaksionisme simbolik (Blumer, 1986), yaitu; konsep *self*, *action*, *social interaction*, *objects*, dan *joint action*.

Konsep *Self* adalah konsep diri yang mengemukakan bahwa manusia adalah jenis aktor khusus, aktor mengubah hubungannya dengan dunia, dan memberikan tindakannya karakter yang unik. Manusia dapat mempersepsikan dirinya sendiri, memiliki konsepsi tentang dirinya sendiri, berkomunikasi dengan dirinya sendiri, dan bertindak terhadap dirinya sendiri. Manusia bisa menjadi objek tindakannya sendiri (Blumer, 1986).

Konsep *the Act* yaitu konsep tindakan yang dibangun oleh faktor-faktor sebagai respons terhadap struktur psikologis yang ada pada faktor-faktor tersebut. Dengan membuat indikasi untuk dirinya sendiri dan dengan menafsirkan apa yang dia tunjukkan, manusia harus menempa atau menyusun garis tindakan (Blumer, 1986).

Konsep *Social Interaction* menunjukkan bahwa pada interaksi simbolik orang saling menginterpretasi gesture dan tindakan berdasarkan makna yang dihasilkan dari interpretasi tersebut (Blumer, 1986).

Konsep *objects* adalah konstruksi manusia dan bukan entitas yang berdiri sendiri dengan sifat intrinsik. Sifat mereka bergantung pada orientasi dan tindakan orang terhadap mereka. Ada tiga hal penting dalam memaknai objek; pertama adalah bahwa sifat suatu objek dibentuk oleh makna yang dimilikinya bagi orang atau orang-orang yang untuknya objek tersebut. Kedua, kedua, makna ini bukanlah naluri terhadap objek tetapi muncul dari bagaimana orang tersebut pada awalnya siap untuk bertindak terhadapnya. Ketiga, Semua objek adalah produk sosial yang dibentuk dan ditransformasikan oleh proses pendefinisian yang terjadi dalam interaksi sosial (Blumer, 1986).

Konsep *joint action* merupakan bentuk tindakan kolektif yang lebih besar yang dibentuk dengan menyesuaikan garis perilaku para peserta yang terpisah. Contohnya pesta, acara makan malam bersama, praktek peradilan atau bahkan perang. Setiap peserta harus menempati posisi yang berbeda, bertindak dari posisi itu dan terlibat dalam tindakan yang terpisah dan berbeda (Blumer, 1986).

Penting untuk merujuk uraian Veeger (1986) terkait teori Blumer tersebut. Dalam hal ini dijelaskan bahwa terdapat lima konsep yang ditawarkan Blumer dalam teori interaksionisme simbolik. Konsep diri (*self*) adalah konsep pertama. Di sini, manusia bukan semata-mata organisme melainkan sebagai organisem yang memiliki *kesadaran diri*. Dengan demikian, manusia mampu memandang dirinya sebagai objek pikirannya dan bergaul atau berinteraksi dengan dirinya sendiri. Manusia

mengarahkan diri pada objek-objek, termasuk dirinya sendiri. Inilah bentuk khas manusia.

Secara empirik, juga terdapat pandangan terkait dengan kesadaran diri aktor, yaitu bahwa terdapat persepsi dan sikap yang berada dalam ranah sosial aktor sebelum melakukan tindakan. Listyana (2015) dalam jurnalnya mengatakan bahwa persepsi mengandung proses dalam diri dalam rangka mengetahui dan mengevaluasi seorang aktor mengetahui orang lain. Proses pengetahuan yang berlangsung dalam terkait erat dengan kepekaan aktor dalam merespon lingkungan sekitarnya. Cara pandang menentukan kesan yang dihasilkan dari proses persepsi. Pendapat ini merujuk pada Sarwono (2010) yang mengemukakan bahwa secara umum persepsi merupakan proses perolehan, penafsiran, pemilihan dan pengaturan informasi indrawi. Persepsi berlangsung pada saat aktor menerima stimulus dari dunia luar. Persepsi merupakan proses pencarian informasi yang menggunakan alat penginderaan. Pandangan ini sejalan pula dengan Sugihartono (2007) yang mengemukakan bahwa persepsi merupakan kemampuan panca indera dalam menerjemahkan stimulus atau proses untuk menerjemahkan stimulus yang masuk ke dalam alat indera manusia. Terdapat perbedaan sudut pandang dalam penginderaan seorang aktor dalam mempersepsikan sesuatu itu baik atau persepsi yang positif maupun persepsi negatif. Dalam hal ini persepsi aktor mempengaruhi tindakannya. Berdasar pada persepsi tersebut, seorang aktor menentukan sikapnya sebelum sampai pada langkah-

langkah mengambil tindakan. Sikap menurut Schiffman dan Kanuk (Simamora, 2004) bahwa sikap adalah ekspresi perasaan (*inner feeling*) yang mencerminkan apakah seseorang senang atau tidak senang, suka atau tidak suka dan setuju atau tidak terhadap suatu objek. Pendapat Fishbein (Simamora, 2004) menegaskan bahwa sikap memiliki sifat multi dimensional. Sehingga pendekatan yang digunakan juga juga bersifat multiatribut. Artinya, sikap terhadap suatu objek sikap berdasar pada penilaian aktor terhadap atribut-atribut yang berkaitan dengan objek sikap tersebut. Penjelasan lain dapat dilihat dari pengertian Theodore M. Newcomb (dalam Listyana (2015) yang mentakan bahwa sikap adalah suatu kecenderungan berbuat ke arah orang dan objek sebagai sesuatu pelaksanaan seperti menunjukkan seseorang penghargaan, mempersilahkan dan sebagainya. Menurut Taylor, Shelly dan David (dalam Listyana, 2015), sikap adalah evaluasi terhadap objek, isu, atau orang. Sikap didasarkan pada informasi afektif, behavioral dan kognitif.

Veeger (1986) selanjutnya mengurai bahwa *konsep perbuatan (action)*, sebagai element kedua dari konsep interaksionisme simbolik. Dalam hal ini, perbuatan manusia terbentuk dari interaksi manusia dari dirinya sendiri. Manusia menghadapkan dirinya pada berbagai fenomena, seperti; pemenuhan kebutuhan, perasaan, tujuan, perbuatan orang lain, pengharapan dan aturan orang lain, peraturan-peraturan wajib PKBnya, *self image* dirinya dan cita-citanya untuk masa depan. Sehingga, manusia dapat merancang masa depannya (Veeger, 1986).

Konsep obyek memandang manusia hidup bersama dengan objek. Objek adalah keseluruhan hal yang menjadi sasaran perhatian aktif manusia. Hakikat obyek ditentukan oleh minat orang dan arti yang dikenakan kepada obyek-obyek tersebut (Veeger, 1986).

Konsep berikutnya adalah *konsep interaksi sosial*. Interaksi berarti bahwa para pihak yang berinteraksi memindahkan diri mereka secara mental ke dalam posisi orang lain. Mereka berusaha mencari arti dan maksud yang diberikan pihak lain kepada aksinya, sehingga memungkinkan terjadi interaksi. Hal ini menunjukkan bahwa interaksi tidak hanya berlangsung melalui gerak gerik saja namun terutama terjadi melalui simbol-simbol yang perlu dipahami dan dimengerti artinya. Dengan demikian, terjadi hal baru sebagai wujud dari interpretasi mereka (Veeger, 1986).

Konsep kelima adalah *konsep joint action*. Konsep ini menunjukkan bahwa terjadi aksi kolektif yang lahir dari sinkronisasi dan penyesuaian perbuatan-perbuatan para pihak, contoh; transaksi dagang dan makan bersama keluarga. Hakikat masyarakat menurut Blumer harus dicari dalam proses aksi yang sedang berlangsung. Di sini, semua individu yang melakukan *join action* melebur satu dengan lainnya (Veeger, 1986).

Sementara itu, Herbert Mead (Salim, 2008: 32) mengatakan bahwa tindakan (perilaku) adalah inti dari teorinya. Menurut Mead, ada empat tahap yang berlangsung dalam suatu tindakan, yaitu: *impuls*, *persepsi*,

manipulasi dan *konsumsi*. Keempat tahapan ini terikat satu dengan lainnya secara dialektis.

Tokoh lain yang tertarik dengan pandangan ini adalah John Dewey (Salim, 2008 adalah tokoh teori *interaksionisme simbolik*. Menurut Dewey, manusia sesungguhnya adalah pencerminan dari dunia luar, *fotocopy*, yang merupakan hasil dari kegiatan manusia sendiri. Dalam teori belajar yang dikembangkan oleh Dewey, berorientasi pada pengendapan *impuls-impuls* yang telah dipelajari sehingga membentuk sikap yang menjadi pilihan seseorang.

Tokoh penting lainnya yang merupakan tokoh teori *interaksionisme simbolik* adalah Herbert Blumer. Blumer (Poloma, 2010) mengemukakan beberapa ide-ide dasar yang berhubungan dengan teori interaksionisme simbolik. Ide-ide dasar tersebut adalah:

- a. Wajib PKB terdiri dari manusia-manusia yang berinteraksi. Kegiatan tersebut saling bersesuaian melalui tindakan bersama, membentuk apa yang dikenal sebagai organisasi atau struktur sosial.
- b. Interaksi terdiri dari berbagai kegiatan manusia yang berhubungan dengan kegiatan manusia lain. Interaksi *nonsymbolis* mencakup stimulus respon yang sederhana, seperti batuk untuk membersihkan tenggorokan seseorang. *Interaksi simbolis* mencakup penafsiran tindakan. Jika seseorang berpura-pura batuk ketika tidak setuju dengan sebuah pembicaraan maka batuk tersebut menjadi simbol yang berarti

- c. Objek-objek tidak mempunyai makna yang instrinsik, makna lebih merupakan produk interaksi simbolis.
- d. Manusia tidak hanya mengenal objek eksternal, mereka dapat melihat dirinya sebagai objek.
- e. Tindakan manusia adalah tindakan interpretatif yang dibuat oleh manusia itu sendiri.
- f. Tindakan manusia tersebut saling dikaitkan dan disesuaikan oleh anggota-anggota kelompok, hal ini disebut tindakan bersama yang dibatasi sebagai "organisasi sosial" dari perilaku tindakan-tindakan berbagai manusia.

Berdasar pada konsep tersebut di atas, diperoleh tujuh asumsi karya Herbert Blumer yaitu: a) Manusia bertindak terhadap orang lain berdasarkan makna yang diberikan orang lain pada mereka; b) makna diciptakan dalam interaksi antar manusia; c) makna dimodifikasi melalui sebuah proses interpretatif; d) Individu-individu mengembangkan konsep diri melalui interaksi dengan orang lain; e) konsep diri memberikan sebuah motif penting untuk berperilaku; f) orang dan kelompok-kelompok dipengaruhi oleh proses budaya dan sosial; dan g) Struktur sosial dihasilkan melalui interaksi sosial (Poloma, 2010).

Teori interaksionisme simbolik juga mengamati pola-pola yang dinamis dari suatu tindakan yang dilakukan oleh hubungan sosial, dan menjadikan interaksi itu sebagai unit utama analisis, serta meletakkan sikap-sikap dari individu yang diamati sebagai latar belakang analisis.

Interaksi simbolik pada intinya menjelaskan tentang kerangka referensi untuk memahami bagaimana manusia, bersama dengan orang lain, menciptakan dunia simbolik dan bagaimana cara dunia membentuk perilaku manusia. Interaksi simbolik ada karena ide-ide dasar dalam membentuk makna yang berasal dari pikiran manusia (*Mind*) mengenai diri (*Self*), dan hubungannya di tengah interaksi sosial, dan bertujuan akhir untuk memediasi, serta menginterpretasi makna di tengah wajib PKB (*Society*) dimana individu tersebut menetap. Seperti yang dicatat oleh Douglas (1970) dalam Ardianto (2007), makna itu berasal dari interaksi, dan tidak ada strategi lain untuk membentuk makna, selain dengan membangun hubungan dengan individu lain melalui interaksi. Definisi singkat dari ke tiga ide dasar dari interaksi simbolik, antara lain: a) Pikiran (*Mind*) adalah kemampuan untuk menggunakan simbol yang mempunyai makna sosial yang sama, dimana tiap individu harus mengembangkan pikiran mereka melalui interaksi dengan individu lain; b) diri (*Self*) adalah kemampuan untuk merefleksikan diri tiap individu dari penilaian sudut pandang atau pendapat orang lain, dan teori interaksionisme simbolis adalah salah satu cabang dalam teori sosiologi yang mengemukakan tentang diri sendiri (*Self*) dan dunia luarnya; c) wajib PKB (*Society*) adalah jejaring hubungan sosial yang diciptakan, dibangun, dan dikonstruksikan oleh tiap individu di tengah wajib PKB, dan tiap individu tersebut terlibat dalam perilaku yang mereka pilih secara aktif dan

sukarela, yang pada akhirnya mengantarkan manusia dalam proses pengambilan peran di tengah wajib PKBnya.

George Harbert Mead (Veeger, 1986) memfokuskan pada tiga tema konsep dan asumsi yang dibutuhkan untuk menyusun diskusi mengenai teori interaksi simbolik. Tiga tema konsep pemikiran Mead yang mendasari interaksi simbolik antara lain: a) pentingnya makna bagi perilaku manusia; b) pentingnya konsep mengenai diri; dan c) hubungan antara individu dengan wajib PKB.

Sementara itu, Siregar (2011) menjelaskan bahwa tema pertama pada interaksi simbolik berfokus pada pentingnya membentuk makna bagi perilaku manusia, dimana dalam teori interaksi simbolik tidak bisa dilepaskan dari proses komunikasi, karena awalnya makna itu tidak ada artinya, sampai pada akhirnya di konstruksi secara interpretatif oleh individu melalui proses interaksi, untuk menciptakan makna yang dapat disepakati secara bersama. Hal ini sesuai dengan asumsi karya Herbert Blumer yang menjelaskan bahwa asumsi-asumsi itu adalah; a) manusia bertindak terhadap manusia lainnya berdasarkan makna yang diberikan orang lain kepada mereka; b) makna diciptakan dalam interaksi antar manusia; dan c) makna dimodifikasi melalui proses interpretatif.

Tema kedua pada interaksi simbolik berfokus pada pentingnya konsep diri atau *Self-Concept*". Dimana, pada tema interaksi simbolik ini menekankan pada pengembangan konsep diri melalui individu tersebut secara aktif, didasarkan pada interaksi sosial dengan orang lainnya.

Tema terakhir pada interaksi simbolik berkaitan dengan hubungan antara kebebasan individu dan wajib PKB, dimana asumsi ini mengakui bahwa norma-norma sosial membatasi perilaku tiap individunya, tapi pada akhirnya tiap individu-lah yang menentukan pilihan yang ada dalam sosial kewajib PKBannya. Fokus dari tema ini adalah untuk menjelaskan mengenai keteraturan dan perubahan dalam proses sosial. Asumsi yang berkaitan dengan tema ini adalah orang dan kelompok wajib PKB dipengaruhi oleh proses budaya dan sosial; stuktur sosial dihasilkan melalui interaksi sosial (Siregar, 2011).

Konteks tindakan manusia melalui konsep diri, pemaknaan dan interpretasi simbol-simbol bermakna lalu manusia melakukan tindakan menurut Blumer (1969, dalam Poloma, 2010) dalam keadaan sadar. Dalam hal ini manusia adalah aktor yang sadar dan refleksif, menyatukan objek-objek yang diketahuinya melalui proses *self-indication*. Dalam proses *self-indication* ini aktor melakukan proses komunikasi dimana individu mengetahui sesuatu, menilainya dan memberi makna kemudian memutuskan bertindak berdasarkan makna tersebut. Dalam hal ini, individu berusaha mengantisipasi tindakan-tindakan individu lain lalu menyesuaikan tindakannya sebagaimana individu tersebut menfasir tindak-tindakan individu lainnya. Inilah yang Blumer sebut tindakan bersama (Poloma, 2010).

Berdasarkan uraian di atas maka jelaslah bahwa terdapat tiga premis interaksionisme simbolik Blumer. Premis pertama adalah manusia (aktor)

bertindak terhadap sesuatu berdasarkan makna-makna yang terdapat pada sesuatu atau objek tersebut; kedua adalah makna-makna tersebut bersumber dari interaksi sosial aktor dengan aktor lainnya; dan ketiga adalah makna-makna tersebut disempurnakan dalam proses sosial yang berlangsung. Dalam hal ini, makna bukanlah sesuatu yang final tapi berlangsung terus menerus dalam proses sosial (Umiarso dan Elbadiansyah, 2014).

Penting diketengahkan bahwa interaksionisme simbolik telah berkembang dengan adanya sintesa-sintesa dengan teori-teori sosial lainnya. Bahkan teori ini telah memasuki upaya integrasi mikro makro seperti yang dikembangkan Gary Fine (1993, dalam Ritzer dan Douglas, 2010). Penekanannya adalah interaksionisme simbolik tetap bertahan di masa mendatang namun mungkin dengan nama lain sebagai hasil sintesa dengan teori lainnya (Fine, 1993, dalam Ritzer dan Douglas, 2010).

D. Penelitian Terkait Sebelumnya

Penelitian ini terkait berkaitan dengan beberapa penelitian sebelumnya, khususnya terkait dengan; persepsi, interaksionisme simbolik, pelayanan publik, dan perilaku pembayaran pajak. Berdasarkan kajian terhadap penelitian terkait dapat dikemukakan bahwa penelitian pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dengan pendekatan interaksionisme simbolik sebagaimana yang diterapkan dalam penelitian ini adalah penelitian yang memiliki kebaruan (*novelty*) karena

selain keterkaitan dengan penelitian sebelumnya juga terdapat perbedaan-perbedaan. Kebaruan ini terletak pada kajian teori interaksionisme simbolik pada pelayanan publik, khususnya dalam pelayanan pembayaran PKB. Dalam hal ini, interaksionisme simbolik dapat menjadi instrumen analisis kebijakan pelayanan publik pada birokrasi. Sementara perbedaan-perbedaan dengan penelitian sebelumnya berkaitan dengan perbedaan metode, perbedaan konsep-konsep, perbedaan objek dan perbedaan hasil penelitian.

Keterkaitan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya dalam hal persepsi terhadap pelayanan publik dapat ditelusuri pada pelayanan publik bidang kesehatan. Secara spesifik dapat diuraikan bahwa penelitian pelayanan publik terkait pelayanan publik bidang kesehatan dan pendidikan berdasarkan perspektif interaksionisme simbolik dapat ditemukan pada penelitian dengan judul; Persepsi Pasien dan Keluarga Terhadap Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Dr Saiful Anwar Malang (Kurdi, 2013); dan Pelayanan Kesehatan Komunitas dalam Perspektif Interaksionisme Simbolik (Wicaksono, 2012).

Penelitian terkait dengan survei kepuasan pelayanan publik pajak kendaraan bermotor dapat di temukan pada penelitian dengan judul Survei Kepercayaan Wajib PKB terhadap Bapenda Sulsel UPT Pendapatan Makassar I (PT.Abitama, 2018).

Terkait dengan perilaku pembayaran pajak penelitian sebelumnya dapat ditemukan pada penelitian dengan judul; Perilaku Kepatuhan Wajib

Pajak Badan (Harinurdin, 2009), Studi Kemauan Membayar Pajak Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas (Anisma, 2012); dan Perilaku Wajib Pajak terhadap Niat Menggunakan E-Filing dan Kepatuhan Wajib Pajak (Syakura, 2017).

Keterkaitan dan perbedaan penelitian ini dengan penelitian-penelitian sebelumnya dapat dicermati pada uraian-uraian berikut:

1. Persepsi Pasien dan Keluarga Terhadap Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Dr Saiful Anwar Malang

Keterkaitan penelitian ini terletak pada penggunaan teori interaksionisme simbolik dan pendekatan kualitatif yang digunakan namun berbeda dari objek pelayanan yang dianalisis, yaitu pelayanan publik bidang kesehatan. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Dr Saiful Anwar Malang. Penelitian ini dilakukan untuk tesis Program Magister (S2) Universitas Muhammadiyah Malang. Peneliti adalah Imam Kurdi (2013). Penelitian ini adalah penelitian kualitatif yang difokuskan pada pasien dan keluarga yang sedang mendapatkan layanan rawat jalan di RS Dr Saiful Anwar Malang. Peneliti ini menilai bahwa penggunaan teori interaksionisme simbolik dalam memberi kesempatan untuk menggali dan menampilkan hasil yang berbeda dengan model evaluasi terhadap layanan yang biasa dilakukan oleh pihak internal Rumah Sakit yang biasa dilakukan lewat kotak surat pengaduan dan lain-lain. Lewat interaksionisme simbolik peneliti dapat menggali lebih dalam persepsi pasien terhadap RSUD Dr Saiful Anwar, dimana persepsi tersebut meliputi

opini, penilaian bahkan harapan terhadap layanan RSUD Dr Saiful Anwar Malang sebagai penyedia layanan kesehatan bagi wajib PKB.

2. Pelayanan Kesehatan Komunitas dalam Perspektif Interaksionisme Simbolik (Studi Kasus Terhadap Kegiatan Posyandu oleh Kader Kesehatan di Kelurahan Bubulak, Kecamatan Bogor Barat, Kota Bogor).

Penelitian ini berkaitan dari aspek teori dan metode penelitian namun berbeda dari objek layanan publik. Penelitian ini merupakan penelitian Skripsi Sarjana di Universitas Padjajaran Bandung. Penelitian ini mengungkapkan pelayanan kesehatan di Poyandu. Penelitian yang dilakukan oleh Dwiari Wicaksono pada tahun 2012 ini menggunakan pendekatan kualitatif jenis studi kasus. Teknik pengumpulan data berupa partisipasi observasi, wawancara mendalam, pengambilan data sekunder, dan studi literatur. Informan dalam penelitian ini adalah kader kesehatan, tenaga kesehatan, dan warga yang melakukan kegiatan pelayanan kesehatan di Posyandu. penimbangan bayi dan balita, pengisian kartu KMS, penyuluhan perorangan, dan pelayanan teknisi kesehatan, dalam pandangan ilmu antropologi dapat dikaitkan dengan teori interaksionisme simbolik dengan komunikasi verbal dan non verbal, yaitu berupa cara penyampaian yang jelas dan ringkas, perbendaharaan kata, arti denotatif dan konotatif, selaan dan kesempatan berbicara, waktu dan relevansi, humor, penyampaian pesan kader pada ibu balita, penampilan seorang kader kesehatan, intonasi suara, ekspresi wajah, sikap tubuh, dan

sentuhan. Dari hasil penelitian, secara umum dapat disimpulkan bahwa simbol-simbol komunikasi verbal dan non-verbal yang dihasilkan dalam kegiatan yang dilakukan oleh kader kesehatan di Posyandu dapat menunjang kegiatan pelayanan kesehatan bagi warga wajib PKB di komunitasnya.

3. Perilaku Kepatuhan Wajib pajak Badan

Keterkaitan penelitian ini dengan penelitian Harinurdin (2009) terletak pada penggunaan konsep persepsi. Namun terdapat perbedaan signifikan pada objek analisis, yaitu pajak badan birokrasi. Secara metode, penelitian Harinurdin (2009) ini juga berbeda karena menggunakan metode kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kontrol perilaku tidak signifikan berpengaruh langsung pada kepatuhan pajak. Perihal bahwa persepsi tax professional atas kontrol yang dimilikinya tidak sesuai dengan badan yang dilayaninya. Kedua, persepsi kontrol perilaku mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap niat. Dengan demikian, semakin tinggi persepsi tax professional atas kontrol yang dimilikinya mendorong kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan Badan yang dilayani. Ketiga, kondisi keuangan mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap Kepatuhan Pajak. Jadi, jika tax professional mempunyai persepsi bahwa kondisi keuangan perusahaan baik, mendorong kepatuhan menjalankan kewajiban perpajakan perusahaan yang diwakilinya.

Penelitian ini juga menunjukkan bahwa kondisi fasilitas perusahaan mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan pajak. Karena itu, jika tax professional berpersepsi bahwa fasilitas yang disediakan perusahaan tinggi atau mencukupi, maka kepatuhan pajak tinggi.

Pada indikator kondisi iklim organisasi mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan pajak sehingga jika persepsi iklim organisasi positif atau baik berpengaruh terhadap tingginya kepatuhan pajak, Keenam, niat mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan pajak. Apabila tax professional memiliki niat kepatuhan pajak tinggi, kepatuhan pajak badan yang dimilikinya tinggi begitu pula sebaliknya.

Terkait dengan indikator niat dan kepatuhan ialah apabila tax professional memiliki kontrol perilaku terhadap kepatuhan positif, niat kepatuhan pajaknya tinggi dan pengaruh lingkungan perusahaan yang kuat mempengaruhi tax professional untuk berperilaku patuh dalam menjalankan kewajiban perpajakan perusahaan yang diwakilinya.

4. Survei Kepercayaan Wajib PKB terhadap Bapenda Sulsel UPT Pendapatan Makassar I

Keterkaitan dengan penelitian ini terletak pada aspek pelayanan publik bidang PKB dan tempat penelitian. Namun, secara teoritik dan metode berbeda. Survei ini menggunakan metode campuran (kuantitatif-kualitatif). Perbedaan juga dapat dilihat dari generalisasi kesimpulan-

kesimpulan penelitian. Hasil penelitian PT. Abitama Karya Konsultan tahun 2018 tentang survei kepuasan wajib PKB terhadap Bapenda Provinsi Sulsel ini lebih didominasi oleh kesimpulan-kesimpulan kuantitatif.

Hasil survei menunjukkan bahwa persentase tingkat kepuasan wajib PKB terhadap pelayanan yang diselenggarakan Bapenda Sulsel UPT Makassar I untuk elemen kesederhanaan prosedur adalah 240. Sementara nilai ideal untuk indikator ini adalah $5 \times 58 = 290$. Karena itu, nilai persentasenya adalah $(240:290) 100\% = 82,8\%$ dari 100% yang diharapkan.

Nilai persentase tempat pelayanan dengan elemen kejelasan informasi terkait dengan Kebutuhan Wajib PKB di tempat pelayanan tersebut adalah 244. Sehingga persentase kepuasan wajib PKB terkait hal ini adalah $(244:290) 100\% = 84,1\%$ dari 100% yang dibutuhkan; elemen kepastian waktu adalah 221. Hal ini berarti bahwa persentase kepuasan wajib PKB terkait hal ini adalah $(221:290) 100\% = 76,2\%$; elemen kesesuaian dokumen adalah 230. Hal ini berarti bahwa terdapat $(230:290) 100\% = 79,3\%$ dari 100% wajib pajak merasa dokumen yang dipersiapkan dan dokumen yang diminta petugas pelayanan; elemen kepastian hukum, adalah 235 atau $(235:290) 100\% = 81,0\%$. dari 100% yang diharapkan; elemen kelengkapan sarana dan prasarana adalah 249 $(249:290) 100\% = 85,9\%$ dari 100% yang diharapkan; elemen kemudahan akses adalah 253 $(253:290) 100\% = 87,2\%$ dari 100% yang diharapkan

dan kenyamanan tempat pelayanan, secara institusi, adalah 239 atau $(239:290) 100\% = 82,4\%$ dari 100% yang diharapkan.

Penelitian ini juga menunjukkan kepuasan wajib PKB terhadap sikap pegawai Bapenda Sulsel UPT Makassar I dalam memberikan pelayanan dapat dicermati secara rinci pada uraian berikut berdasarkan 4 (empat) elemen dari indikator yang telah ditetapkan, yaitu; tanggung jawab pimpinan, kedisiplinan pegawai, kesopanan pegawai, dan keramahan pegawai.

Berdasarkan data diketahui bahwa nilai persentase kepuasan wajib PKB terhadap tanggung jawab pimpinan Bapenda Sulsel UPT Makassar I sebagai pegawai yang bertanggung jawab terhadap penyelenggaraan layanan publik di daerahnya adalah 246 atau $(246:290) 100\% = 84,8\%$ dari 100% yang diharapkan.

Selanjutnya, secara berurutan dapat diuraikan bahwa nilai persentase kedisiplinan adalah 231 atau $(231:290) 100 = 79,7\%$ dari 100%; elemen kesopanan adalah 229 atau $(229:290) 100\% = 79,0\%$ dari 100%; dan elemen keramahan pegawai adalah 230 atau $(230:290) 100\% = 79,3\%$ dari 100% yang diharapkan.

Berdasarkan dekripsi di atas dapat dijelaskan bahwa akumulasi persentase tingkat kepuasan pelayanan adalah 81,8%. Hal ini berarti bahwa tingkat kepercayaan wajib PKB terhadap Bapenda Sulsel UPT Makassar I masuk dalam kategori *Sangat tinggi*. berdasarkan interval penilaian berikut:

5. Studi Kemauan Membayar Pajak Pada Wajib pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas (Kasus Pada KPP Pratama Tampan Pekanbaru)

Penelitian Tedi Permadi, Azwir Nasir dan Yuneita Anisma (2012) memiliki relevansi dengan penelitian ini, yaitu terletak pada “kemauan” atau motivasi membayar pajak. Kemauan ini berkaitan dengan kepatuhan membayar pajak. Namun, secara signifikan penelitian ini berbeda dengan penelitian Anisma dkk. (2012) ini. Perbedaan dapat dilihat dari objek pajak yang diteliti, teori dan metode yang digunakan. Hasil-hasil penelitian sudah jelas sangat berbeda pula. Penelitian Anisma dkk. (2012). Penelitian yang dilaksanakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tampan Pekanbaru ini menunjukkan hasil pengujian hipotesis pertama yaitu terdapat pengaruh kesadaran membayar pajak terhadap kemauan membayar pajak. Pada Tabel 4, terlihat bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2,141 > 1,985$ dengan nilai signifikan sebesar 0,035 dan tingkat kesalahan (α) sebesar 0,05. Dari hasil pengujian tersebut, maka keputusannya adalah H_0 ditolak dan H_1 diterima. Oleh karena itu, kesadaran membayar pajak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kemauan membayar pajak pada wajib pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas dan hipotesis diterima.

Penelitian ini juga menunjukkan bahwa hasil pengujian hipotesis kedua yaitu terdapat pengaruh pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan pajak terhadap kemauan membayar pajak. Pada Tabel 4,

terlihat bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2,437 > 1,985$ dengan nilai signifikan sebesar 0,017 dan tingkat kesalahan (α) sebesar 0,05. Dari hasil pengujian tersebut, maka keputusannya adalah H_0 ditolak dan H_2 diterima. Oleh karena itu, pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan pajak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kemauan membayar pajak pada wajib pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas dan hipotesis diterima. Penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Sapti Wuri Handayani, et al. (2012) dan Widayati dan Nurlis (2010). Pada wajib pajak yang melakukan pekerjaan bebas dan memiliki keahlian khusus dalam bidangnya, cenderung lebih memahami dan mengetahui tentang peraturan perpajakan dan sanksi pajak yang ada di Indonesia sehingga lebih memiliki keinginan untuk mau membayar kewajibannya.

Sedangkan hasil pengujian hipotesis ketiga yaitu terdapat pengaruh persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan terhadap kemauan membayar pajak. Pada Tabel 4, terlihat bahwa $t_{hitung} < t_{tabel}$ yaitu $-1,120 < 1,985$ dengan nilai signifikan sebesar 0,266 dan tingkat kesalahan (α) sebesar 0,05. Dari hasil pengujian tersebut, maka keputusannya adalah H_0 diterima dan H_3 ditolak. Oleh karena itu, persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kemauan membayar pajak pada wajib pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas dan hipotesis ditolak.

Pengujian hipotesis kelima menunjukkan bahwa terdapat pengaruh norma moral terhadap kemauan membayar pajak. Pada Tabel 4, terlihat bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2,804 > 1,985$ dengan nilai signifikan sebesar 0,006 dan tingkat kesalahan (α) sebesar 0,05. Dari hasil pengujian tersebut, maka keputusannya adalah H_0 ditolak dan H_5 diterima. Oleh karena itu, norma moral berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kemauan membayar pajak pada wajib pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas dan hipotesis diterima.

Berdasarkan data di atas, kesimpulan penelitian ini menunjukkan bahwa; (1) Variabel kesadaran membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan pajak serta norma moral secara parsial berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak pada wajib pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas. (2) Variabel persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan serta variabel tingkat kepercayaan terhadap sistem pemerintahan dan hukum secara parsial tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak pada wajib pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas. (3) Hasil pengujian koefisien determinasi ($Adj.R^2$) sebesar 0,114 memberi pengertian bahwa 11,4% variabel kemauan membayar pajak dipengaruhi oleh kesadaran membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan pajak, persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan, tingkat kepercayaan terhadap sistem pemerintahan dan hukum serta norma moral dan

memberi gambaran bahwa masih ada 88,6% variabel lain yang mempengaruhi variabel kemauan membayar pajak.

6. Perilaku Wajib Pajak terhadap Niat Menggunakan E-Filing dan Kepatuhan Wajib pajak (Studi pada Wajib pajak dengan Profesi sebagai Dosen)

Keterkaitan penelitian dapat ditemukan pada penggunaan konsep perilaku wajib pajak. Konsep yang digunakan oleh Muhammad Abadan Syakura, Yoremia dan Lestari Ginting (2017) ini memberi pengayaan bahwa ternyata konsep perilaku wajib PKB tidak hanya terletak pada persepsi dan pemaknaan-pemaknaan namun juga terdapat konsep perilaku wajib pajak berdasarkan teori *Teori Planned Behavior (TPB)*. Dengan demikian, secara teoritik, kedua penelitian berbeda dalam kajian ilmu, yaitu; penelitian disertasi ini menggunakan perspektif sosiologi khususnya interaksionisme simbolik sementara penelitian Syakura dkk. (2017) ini menggunakan teori psikologi sosial. Penelitian Syakura dkk. (2017) yang dilaksanakan di KPP Pratama Samarinda menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh niat menggunakan e-filing serta niat menggunakan e-filing dipengaruhi oleh pengetahuan pajak dan kepuasan wajib pajak selain itu kepatuhan wajib pajak dipengaruhi secara tidak langsung oleh pengetahuan pajak dan kepuasan wajib pajak melalui niat menggunakan e-filing. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa niat menggunakan e-filing memiliki pengaruh yang lebih dominan dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dibandingkan

pengetahuan pajak dan kepuasan wajib pajak. Niat menggunakan e-filing juga terbukti memediasi secara parsial pengaruh pengetahuan pajak dan kepuasan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun niat menggunakan e-filing tidak memediasi pengaruh kompleksitas terhadap kepatuhan wajib pajak. Selain itu kompleksitas peraturan pajak tidak mempengaruhi niat menggunakan e-filing maupun kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif.

Penelitian ini menggunakan teori *Teori Planned Behavior* (TPB), yaitu model psikologi sosial yang paling sering digunakan untuk memprediksi perilaku individu. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah TPB yang dikembangkan oleh Ajzen (1991). Berdasarkan model TPB di Ajzen (1991), dapat dijelaskan bahwa perilaku kepatuhan individu dengan ketentuan pajak dipengaruhi oleh niat untuk berperilaku taat atau tidak. Niat untuk berperilaku dipengaruhi oleh tiga faktor, pertama adalah keyakinan perilaku, keyakinan tentang hasil dari perilaku (hasil keyakinan) dan evaluasi hasil terhadap hasil perilaku. Kepercayaan dan evaluasi hasil ini akan membentuk sikap terhadap perilaku. Kedua adalah keyakinan normatif, bahwa kepercayaan individu terhadap harapan normatif lain yang menjadi referensi, seperti keluarga, teman, aturan, kesempatan dan motivasi untuk mencapai harapan tersebut. Harapan normatif ini membentuk norma subjektif perilaku. Ketiga adalah kontrol keyakinan, bahwa keyakinan individu tentang keberadaan hal-hal yang mendukung atau menghambat perilaku dan persepsi

seberapa kuat hal ini mempengaruhi perilaku. Kontrol keyakinan membentuk kontrol perilaku yang dirasakan.

Berdasarkan hasil kajian terdahulu yang telah dikemukakan di atas maka untuk mendapatkan gambaran praktis disusun matriks kajian penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini. Perhatikan matriks di berikut:

Matriks 2.1.

Keterkaitan dan Perbedaan dengan Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Lokasi	Teori/ Konsep	Ciri Objek	Temuan	Keterkaitan	Perbedaan
1	Dwiari Wicaksono	Kelurahan Bubulak, Kecamatan Bogor Barat, Kota Bogor pada tahun 2012	Interaksionisme simbolik pada pelayanan kesehatan	Kader kesehatan, tenaga kesehatan, dan warga	Secara umum dapat dikemukakan bahwa simbol-simbol komunikasi verbal dan non-verbal yang dihasilkan dalam kegiatan yang dilakukan oleh kader kesehatan di Posyandu dapat menunjang kegiatan pelayanan kesehatan bagi warga wajib PKB di komunitasnya	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penggunaan teori interaksionisme simbolik pada pelayanan publik 2. Metode kualitatif 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penggunaan teori interaksionisme simbolik pada pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) 2. Objek penelitian 3. Hasil-hasil penelitian
2	Imam Kurdi	Rumah Sakit Pemerintah, RS Dr Saiful Anwar adalah Rumah Sakit Pemerintah di kota Malang 2013	Interaksionisme simbolik pada pelayanan kesehatan	Keluarga pasien rawat jalan	Melalui interaksionisme simbolik peneliti dapat menggali lebih dalam persepsi pasien terhadap RSUD Dr Saiful Anwar, dimana persepsi tersebut meliputi opini, penilaian bahkan harapan terhadap layanan RSUD Dr Saiful Anwar Malang sebagai penyedia layanan kesehatan bagi wajib PKB	<ol style="list-style-type: none"> 1. Teori 2. Metode 	Berbeda dari objek kajian. Penelitian Kurdi memilih objek layanan publik kesehatan, penelitian ini menggunakan objek layanan publik pembayaran PKB
3	Erwin Harinurdin	Kantor Pelayanan Pajak Jakarta 2009	Penelitian terhadap kepatuhan pajak dapat menggunakan indikator perilaku wajib pajak	Wajib pajak Besar, 100-150 sampel	<ol style="list-style-type: none"> 1. Persepsi tax professional atas kontrol yang dimilikinya tidak sesuai dengan badan yang dilayannya 2. Semakin tinggi persepsi tax professional atas kontrol yang dimilikinya akan mendorong kepatuhan 	Terkait dengan penggunaan konsep persepsi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Berbeda dari konsep ilmu, penelitian menggunakan psikologi sosial, sebaliknya penelitian ini menggunakan

			berdasarkan kerangka model <i>Theory of Planned Behavior</i> (TPB) atau perilaku yang direncanakan. Teori tersebut digunakan untuk menjelaskan perilaku kepatuhan wajib pajak.		<p>memenuhi kewajiban perpajakan Badan yang dilayani.</p> <p>3. Kondisi keuangan mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap Kepatuhan Pajak</p> <p>4. Kondisi fasilitas perusahaan mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan pajak</p> <p>5. Kondisi iklim organisasi mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan pajak sehingga jika persepsi iklim organisasi positif atau baik akan berpengaruh terhadap tingginya kepatuhan pajak</p> <p>6. Niat mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan pajak.</p> <p>7. Apabila tax professional memiliki kontrol perilaku terhadap kepatuhan positif, niat kepatuhan pajaknya tinggi dan pengaruh lingkungan perusahaan yang kuat mempengaruhi tax professional untuk berperilaku patuh dalam menjalankan kewajiban perpajakan perusahaan yang diwakilinya</p>		<p>sosiologi</p> <p>2. Berbeda dari metode, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif penelitian Harinurdin menggunakan kuantitatif</p>
4	PT. Abitama Karya	Kantor UPT Samsat	Prinsip pelayanan	Terdapat 58 informan Wajib	Akumulasi persentase tingkat kepuasan pelayanan adalah	Pelayanan	<p>1. Teori</p> <p>2. Metode penelitian</p>

	Konsultan	Makassar 1 Kota Makassar Tahun 2018	menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KemenPAN) Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang menyebutkan bahwa terdapat 8 (delapan) elemen yang dipertanyakan pada indikator ini, yaitu; kesederhanaan prosedur, kejelasan informasi, kepastian waktu, kesesuaian dokumen, kepastian hukum, sarana dan prasarana, kemudahan akses dan	pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di UPT Samsat Makassar 1 yang membayar pajak tepat waktu dan 5 Wajib pajak yang tidak bayar pajak tepat waktu.	81,8%. Hal ini berarti bahwa tingkat kepercayaan wajib PKB terhadap Bapenda Sulsel UPT Makassar I masuk dalam kategori Sangat tinggi	publik bidang PKB dan tempat penelitian	
--	-----------	-------------------------------------	---	---	---	---	--

			kenyamanan.				
5	Tedi Permadi, Azwir Nasir dan Yuneita Anisma	Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tampan Pekanbaru Tahun 2012	Dimana menurut undang-undang perpajakan, Indonesia menganut sistem self assessment yang memberi kepercayaan terhadap wajib pajak untuk menghitung, menyetor dan melaporkan sendiri pajak yang terutang, menyebabkan kebenaran pembayaran pajak tergantung pada kejujuran wajib pajak sendiri dalam pelaporan kewajiban perpajakannya .	Wajib pajak orang pribadi Non-Karyawan yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tampan Pekanbaru, Sebanyak 100 informan	Kesadaran membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan pajak serta norma moral secara parsial berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak pada wajib pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas. (2) Variabel persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan serta variabel tingkat kepercayaan terhadap sistem pemerintahan dan hukum secara parsial tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak pada wajib pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas. (3) Hasil pengujian koefisien determinasi (Adj.R2) sebesar 0,114 memberi pengertian bahwa 11,4% variabel kemauan membayar pajak dipengaruhi oleh kesadaran membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan pajak, persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan, tingkat kepercayaan terhadap sistem pemerintahan dan hukum serta norma moral.	Relevansi dengan penelitian ini, yaitu terletak pada "kemauan" atau motivasi membayar pajak. Kemauan ini berkaitan dengan kepatuhan membayar pajak	1. Teori 2. Metode 3. Objek
6	Muhammad Abadan Syakura, Yoremia dan	KPP Pratama Samarinda pada tahun 2017	<i>Teori Planned Behavior</i> (TPB) adalah model	75-100 informan, yaitu Wajib pajak orang pribadi	1. Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh niat menggunakan e-filing serta niat menggunakan e-	Keterkaitan penelitian dapat ditemukan pada	1. Perbedaan teori 2. Metode

	Lestari Ginting		psikologi sosial yang paling sering digunakan untuk memprediksi perilaku individu. Alat analisis yang	yang terdaftar di KPP Pratama Samarinda. sampel dalam penelitian ini adalah wajib pajak yang berprofesi sebagai dosen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) di Univ. Mulawarman, Univ. Tjuh Belas Agustus, Universitas Widyagama, dan Politeknik Negeri Samarinda	<p>filling dipengaruhi oleh pengetahuan pajak dan kepuasan wajib pajak</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi secara tidak langsung oleh pengetahuan pajak dan kepuasan wajib pajak melalui niat menggunakan e-filing. 3. Niat menggunakan e-filing memiliki pengaruh yang lebih dominan dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dibandingkan pengetahuan pajak dan kepuasan wajib pajak. 4. Niat menggunakan e-filing juga terbukti memediasi secara parsial pengaruh pengetahuan pajak dan kepuasan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. 5. Namun niat menggunakan e-filing tidak memediasi pengaruh kompleksitas terhadap kepatuhan wajib pajak. 6. Kompleksitas peraturan pajak tidak mempengaruhi niat menggunakan e-filing maupun kepatuhan wajib pajak. 	penggunaan konsep perilaku wajib pajak	
--	-----------------	--	---	--	---	--	--

E. Kerangka Konseptual

Terdapat beberapa konsep penting yang digunakan dalam penelitian ini. Pertama, persepsi. Konsep persepsi yang digunakan dalam penelitian ini diartikan sebagai suatu proses pengamatan aktor terhadap objek baik terkait lingkungan sosial maupun lingkungan alam melalui pengindraan sehingga terbentuk suatu pemaknaan di dalam diri aktor. Dalam hal ini, secara sosiologis, persepsi adalah proses pemaknaan dalam konsep diri (*self concept*) aktor terhadap interpretasi objek untuk melahirkan makna sosial.

Kedua, Sikap. Konsep sikap ini merupakan implementasi dari persepsi. Dalam penelitian ini, sikap dimaknai sebagai kristalisasi persepsi atau konsep diri aktor dalam wujud konseptualisasi tindakan (tapi belum dilakukan) yang masih berada dalam rana sosial aktor. Sikap masih berada dalam diri aktor dan menentukan tindakan atau perilaku aktor dalam merespon objek.

Ketiga, Perilaku Sosial. Sikap lebih berdimensi psikologis, dan apabila telah manifes dalam aksi nyata maka muncul perilaku. Dalam konteks penelitian ini, perilaku sosial digunakan untuk mengacu pada konsep tindakan sosial secara sosiologis dan bukan psikologis, yaitu tindakan yang dilakukan aktor sebagai respon aktor terhadap keseluruhan proses dan abjek-objek di luar dirinya. Pada konsep ini, tindakan sosial dimaknai sama dengan perilaku sosial. Keempat, Perilaku Sosial Wajib pajak. Konsep ini adalah turunan dari konsep perilaku sosial. Konsep ini

digunakan dalam penelitian ini untuk menjelaskan tindakan aktor wajib pajak kendaraan bermotor (PKB). Kelima, Perilaku Sosial Wajib pajak dalam mersepon PKB. Konsep ini mengacu pada dua hal utama, yaitu; perilaku taat pajak (*tax compliance*) dan ketidaktaatan pajak (*tax evasion*).

Taat pajak (*tax compliance*) adalah perilaku sosial wajib PKB yang membayar pajak secara sukarela dengan kesadaran sendiri untuk membayar PKB sebelum waktu tujuh tempo. Sedangkan Ketidaktaatan Pajak (*tax evasion*) adalah perilaku sosial wajib pajak yang tidak melakukan pembayaran pajak selama 1 (satu) tahun lebih karena berbagai alasan. Karena membayar pajak adalah partisipasi warga negara dalam berkontribusi terhadap *income* negara untuk pembangunan. Keenam, Pelayanan Pajak. Aspek Pelayanan ini didasarkan pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/26/M.Pan/2/2004 Tanggal 24 Februari 2004 Tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Keputusan ini kemudian dilengkapi dengan dengan Survei Kepuasan Wajib PKB Permenpan 14 Tahun 2017.

Indikator pelayanan pajak menyangkut banyak aspek. Pertama, persyaratan. Pengertian persyaratan di sini adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Kedua, Sistem, yaitu mekanisme dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan. Ketiga, waktu

penyelesaian, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Keempat, Biaya/Tarif, yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan Berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan wajib PKB

Kelima, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Keenam, Kompetensi Pelaksana, yang didefinisikan sebagai kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan keahlian keterampilan dan pengalaman. Ketujuh, Perilaku Pelaksana, yakni sikap petugas memberikan pelayanan. Kedelapan, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan. Hal ini menyangkut tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Terakhir, Sarana. Pengertian saran di sini adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses(usaha,pembangunan, proyek). Sarana yang digunakan untuk benda yang bergerak (komputer,mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Ketika penelitian ini mengkaji Persepsi, Sikap dan Perilaku (tindakan) maka teori yang dipakai adalah interaksionisme simbolik Blumer (Veeger,

1986). Ada lima konsep penting dalam interaksionis simbolik ala Blumer ini, sebagai berikut: pertama, Konsep Diri (*Self*). Konsep ini membahas tentang manusia sebagai organisme yang memiliki *kesadaran diri*. Dengan demikian, manusia mampu memandang dirinya sebagai objek pikirannya dan bergaul atau berinteraksi dengan dirinya sendiri. Manusia mengarahkan diri pada objek-objek, termasuk dirinya sendiri. Kedua, Konsep Perbuatan (*Action*). Blumer juga membahas tentang manusia yang menghadapkan dirinya pada berbagai fenomena, seperti; pemenuhan kebutuhan, perasaan, tujuan, perbuatan orang lain, pengharapan dan aturan orang lain, peraturan-peraturan wajib PKBnya, *self image* dirinya dan cita-citanya untuk masa depan. Sehingga, manusia dapat merancang masa depannya.

Ketiga, Konsep Obyek. Bagi Blumer, Obyek adalah keseluruhan hal yang menjadi sasaran perhatian aktif manusia. Hakikat obyek ditentukan oleh minat orang dan arti yang dikenakan kepada obyek-obyek tersebut. Keempat, Konsep Interaksi Sosial. Menurut Blumer, interaksi berarti bahwa para pihak yang berinteraksi memindahkan diri mereka secara mental ke dalam posisi orang lain. Mereka berusaha mencari arti dan maksud yang diberikan pihak lain kepada aksinya, sehingga memungkinkan terjadi interaksi. Kelima, Konsep *Joint Action*. Blumer mengatakan, konsep *Joint Action* ini menunjukkan bahwa terjadi aksi kolektif yang lahir dari sinkronisasi dan penyesuaian perbuatan-perbuatan para pihak, contoh; transaksi dagang dan makan bersama keluarga.

Hakikat masyarakat menurut Blumer harus dicari dalam proses aksi yang sedang berlangsung. Di sini, semua individu yang melakukan *join action* melebur satu dengan lainnya.

Selanjutnya, interaksionisme simbolik Blumer dipakai juga untuk menganalisis Perubahan Persepsi, Sikap dan Perilaku (tindakan). Menurut Blumer, terdapat tujuh asumsi dasar dalam interaksionisme simbolik untuk melihat aspek perubahan: pertama, manusia bertindak terhadap orang lain berdasarkan makna yang diberikan orang lain pada mereka; kedua, makna diciptakan dalam interaksi antar manusia; ketiga, makna dimodifikasi melalui sebuah proses interpretatif; keempat, individu-individu mengembangkan konsep diri melalui interaksi dengan orang lain; kelima, konsep diri memberikan sebuah motif penting untuk berperilaku; keenam, orang dan kelompok-kelompok dipengaruhi oleh proses budaya dan sosial, dan ketujuh, struktur sosial dihasilkan melalui interaksi sosial.

Di balik perubahan, tentu terdapat banyak alasan mengapa seseorang atau wajib PKB melakukan perubahan perilaku (tindakan sosial). Untuk menganalisa perubahan tersebut, penelitian ini menggunakan teori tipe tindakan menurut Weber. Ada empat macam tipe tindakan; pertama, tindakan rasionallitas instrumental. Tindakan yang ditujukan pada pencapaian tujuan-tujuan yang secara rasionall diperhitungkan dan diupayakan sendiri oleh aktor yang bersangkutan. Kedua, Tindakan rasionallitas yang berorientasi nilai. Tindakan yang rasionall berdasarkan nilai (*value-rational action*) yang dilakukan untuk

alasan-alasan dan tujuan-tujuan yang ada kaitannya dengan nilai-nilai yang diyakini secara personal tanpa memperhitungkan prospek-prospek yang ada kaitannya dengan berhasil atau gagal nya tindakan tersebut. Ketiga, Tindakan Tradisional. Pengertian dari tindakan tradisional yang ditentukan oleh kebiasaan-kebiasaan yang sudah mengakar secara turun menurun. dan tindakan tradisional yang ditentukan oleh kebiasaan-kebiasaan yang sudah mengakar secara turun menurun. Keempat, Tindakan Afektif. Pengertian tindakan afektif dalam penelitian ini adalah tindakan yang ditentukan oleh kondisi-kondisi dan orientasi-orientasi emosional si aktor.

F. Bagan Kerangka Pikir

