

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



Skripsi Oleh :

AFIFAH SYAHFIRA RIFAI

01031381722159

AKUNTANSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

KEMENTERIAN PENDIDIKAN , KEBUDAYAAN , RISET DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

FAKULTAS EKONOMI

2022

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF

PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK , KUALITAS PELAYANAN PAJAK,
DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN DALAM MEMBAYAR PAJAK
BUMI DAN BANGUNAN KOTA PALEMBANG

Disusun oleh:

Nama : Afifah Syahfira Rifai

NIM : 01031381722159

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Akuntansi

Bidang Kajian/Konsentrasi : Perpajakan

Disetujui untuk digunakan dalam ujian komprehensif

Tanggal Persetujuan

Dosen Pembimbing

Tanggal

Ketua

: 6 Desember 2021



Eka Meirawati, S.E., M.Si., Ak
NIP. 196905251996032001

Tanggal

Anggota

: 14 Desember 2021



Patmawati, S.E., M.Si., Ak., CA
NIP. 198712282018032001

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

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

Disusun Oleh :

Nama : Afifah Syahfira Rifai
NIM : 01031381722159
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Akuntansi
Bidang Kajian : Perpajakan

Telah diuji dalam ujian komprehensif pada tanggal 14 Januari 2022 dan telah memenuhi syarat untuk diterima.

Panitia Ujian Komprehensif,
Palembang, 09 Februari 2022

Ketua

Anggota

Anggota

Eka Meirawati, S.E., M.Si., Ak Patmawati, S.E., M.Si., Ak., CA Muhammad Hidayat, S.E., M.Si., Ak
NIP. 196905251996032001 NIP. 198712282018032001 NIP. 198802092018031001

Mengetahui
Ketua Jurusan Akuntansi,

ASLI
JURUSAN AKUTANSI
FAKULTAS EKONOMI UNSRI
21/2022
103

Arista Hakiki, S.E., M. Acc., Ak., CA
NIP. 197303171997031002

SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Afifah Syahfira Rifai
NIM : 01031381722159
Fakultas : Ekonomi
Bidang Kajian : Perpajakan

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul :

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

Pembimbing :

Ketua : Eka Meirawati, S.E., M.Si., Ak
Anggota : Patmawati, S.E., M.Si., Ak, CA
Tanggal Ujian : 14 Januari 2022

Adalah benar hasil karya saya sendiri. Dalam skripsi ini tidak ada kutipan hasil karya orang lain yang tidak disebutkan sumbernya

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenar benarnya, dan apabila pernyataan saya ini tidak benar di kemudian hari, saya bersedia dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaan.

Palembang, 09 Februari 2022
Pembuat Pernyataan,



Afifah Syahfira Rifai
NIM. 01031381722159

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil' alamin, segala puji bagi Allah SWT Tuhan semesta alam yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul "**Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Palembang**". Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih gelar Sarjana Ekonomi Program Strata Satu (S-1) Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.

Penulisan skripsi ini juga dapat berjalan dengan baik berkat bimbingan Ibu Eka Meirawati, S.E., M.Si., Ak dan Ibu Patmawati, S.E., M.Si., Ak., CA selaku pembimbing skripsi penulis. Skripsi ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua kalangan, tidak hanya di kalangan akademis, namun juga bagi masyarakat awam.

Penulis menyadari bahwa banyak sekali kekurangan dalam penyusunan dan penyajian skripsi ini. Penulis memohon maaf apabila terdapat kesalahan baik sengaja maupun tidak sengaja. Terima kasih kepada segenap pihak yang terlibat dan membantu penyelesaian skripsi ini.

Palembang, 09 Februari 2022
Penulis,



Afifah Syahfira Rifai
NIM. 01031381722159

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis secara khusus berkeinginan untuk menyampaikan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada semua pihak yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya dalam membantu penulis menyelesaikan skripsi ini. Penulis banyak menerima bantuan, bimbingan, petunjuk, dan dorongan dari berbagai pihak baik yang bersifat moral ataupun material. Rasa terima kasih ini penulis ucapkan kepada:

1. Allah SWT atas segala berkat, rahmat, kesehatan, dan kekuatan yang diberikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Anis Saggaff, MSCE selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
3. Bapak Prof. Dr. Mohd Adam, S.E., M.E selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
4. Bapak Arista Hakiki, S.E., M.Acc., Ak., CA selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
5. Ibu Hj. Rina Tjandrakirana DP, S.E., M.M., Ak selaku Pengelola Akademik Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Kampus Palembang Universitas Sriwijaya.
6. Ibu Eka Meirawati, S.E., M.Si., Ak dan Ibu Patmawati, S.E., M.Si, Ak, CA selaku Dosen Pembimbing I dan II Skripsi. Terima kasih atas waktu yang

sudah Ibu dan bapak luangkan, kesabaran yang luar biasa, dan berbagai motivasi, kritik, saran, doa, serta ilmu – ilmu baru yang telah Ibu dan bapak berikan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

7. Bapak AbuKosim, S.E., M.M., Ak., CA Dosen Pembimbing Akademik penulis yang telah membimbing selama perkuliahan.
8. Bapak Muhammad Hidayat, S.E., M.Si., Ak, CA selaku Dosen Penguji yang telah memberikan kritik dan saran untuk memperbaiki skripsi ini.
9. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang sangat bermanfaat kepada penulis selama perkuliahan.
10. Seluruh Staff Tata Usaha dan Perpustakaan Universitas Sriwijaya atas segala bantuan yang telah diberikan selama penulis menempuh perkuliahan.
11. Ayahandaku tercinta Muhammad Rifai yang telah menjadi alasan terkuat penulis untuk selalu melakukan yang terbaik. Terima kasih untuk jerih payah dan kasih sayang yang tiada pernah henti untuk penulis, selalu memberikan nasehat dan motivasi di saat penulis mengalami kesulitan, serta memberikan dukungan dan doa tulus yang setia menemani di setiap langkah penulis hingga dapat membawa penulis sampai di titik ini.
12. Ibundaku tercinta Putri Sari yang juga menjadi motivasi penulis untuk selalu melakukan yang terbaik. Terima kasih untuk jerih payah, kasih sayang, dukungan, nasehat, dan doa tulus yang tak pernah henti tercurahkan untuk penulis, telah menjadi pendengar setiap keluh kesah

penulis, serta menjadi penenang di saat penulis menghadapi kesulitan.

Terima kasih untuk semuanya, tanpa ibu penulis bukanlah siapa-siapa.

13. Kakakku tersayang Riana Octarina Rifai, A.Md yang selalu mendengarkan keluh kesah penulis, menjadi penghibur di saat penulis dalam kesulitan, memberikan bantuan, nasehat, dan motivasi kepada penulis, serta tiada henti memberikan doa dan dukungan kepada penulis.
14. Adikku tersayang Muhammad Hanif Rifai yang selalu mendengarkan keluh kesah penulis, menjadi penghibur di saat penulis dalam kesulitan, memberikan bantuan, nasehat, dan motivasi kepada penulis, serta tiada henti memberikan doa dan dukungan kepada penulis.
15. Keluarga besar Kakekku dan Nenekku yang selalu memberikan dukungan dan bantuan baik moril maupun materi serta doa yang tulus kepada penulis
16. Kakak-Kakak dan Adik-Adik Sepupuku yang telah yang telah memberikan nasihat, support dan doa yang tulus kepada penulis
17. Sahabat sekaligus partner skripsiku Della Resti Sapitri, Tasya Alfitri dan Anisah Destiana, sahabatku di perkuliahan yang banyak mengajarkanku tentang besarnya arti pertemanan, selalu percaya dan berbagi suka duka sekaligus menjadi penghibur disaat kala hati penulis gundah. Terima kasih telah menjadi sahabat terbaik untuk penulis. Satu pesan dari penulis, jangan pernah saling melupakan dan hilang kontak disaat kita sudah keluar membawa almamater ini dengan rasa bangga. Doa yang terbaik untuk kalian.

18. Sahabatku Della Resti Sapitri teman pertama sejak awal perkuliahan, suka dan duka awal perkuliahan kita lalui bersama. Terima kasih telah menjadi sahabat baikku yang telah memberikan support, nasihat, dan mengajarkan penulis untuk selalu sabar dan selalu bersyukur.
19. Sahabatku Dian Permatasari , Vina Primordia Suswanti, Irma Indriani dan Nanda Meilani yang telah memberikan nasihat, support, serta memberikan arahan dan saran kepada penulis.
20. Sahabatku Della Resti Sapitri, Anisah Destiana, Tasya Alfitri, Dian Permatasari , Vina Primordia Suswanti, Irma Indriani Nanda Meilani Mentari Kusuma Ningtyas, Muhammad Azizurrahman, Muhammad Zuhdi, Mochamad Raihan Fatiha, Rizky Ardiansyah, Ahmad Ihsan Saputra, Arya Putra Hermando dan Fahri Jihaditama yang telah mengisi hari-hari penulis semasa perkuliahan, saling membantu semasa perkuliahan hingga di masa penyusunan skripsi, saling berbagi keluh kesah, serta memberikan doa, motivasi, dan dukungan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
21. Sahabatku 24/7 Tri Dinda Aprilia, Fitriyani dan Andi Bani Fadillah yang telah memberikan motivasi dan terima kasih telah menjadi penghibur penulis disaat penulis merasakan kesedihan.
22. Sahabatku Tri Dinda Aprilia dan Fitriyani terima kasih telah menjadi teman terbaik sejak SMA yang memberikan banyak nasihat dan saran kepada penulis.

23. Teman – teman Akuntansi Kampus Palembang angkatan 2017, yang telah menjadi teman seperjuangan selama perkuliahan.
24. Semua pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan baik secara langsung maupun tidak langsung yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu selama masa perkuliahan dan penyusunan skripsi ini.
25. Terakhir, terima kasih untuk diriku sendiri yang telah mampu bertahan untuk berjuang melewati segalanya hingga berada dititik ini, telah berusaha sekuat tenaga agar dapat terus mewujudkan mimpi.

Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang telah kalian berikan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Palembang, 09 Februari 2022
Penulis,



Afifah Syahfira Rifai
NIM. 01031381722159

ABSTRAK

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

Oleh :
Affah Syahfira Rifai

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan dalam membayar pajak bumi dan bangunan di Kota Palembang. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Metode penelitian yang digunakan adalah kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak Bumi dan Bangunan di Kota Palembang. Sedangkan sampel dalam penelitian ini dengan menggunakan rumus Slovin sebanyak 100 orang. Jenis data adalah data primer. Hasil penelitian menunjukkan bahwa : 1) Kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan , 2) Kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan, 3) Sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan

Kata Kunci : Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Paja dan Kepatuhan Wajib Pajak

Ketua,



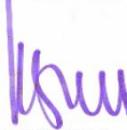
Eka Meirawati, S.E., M.Si., Ak
NIP. 196905251996032001

Anggota,



Patmawati, S.E., M.Si., Ak, CA
NIP. 198712282018032001

Mengetahui,
Ketua Jurusan Akuntansi



Arista Hakiki, S.E., M. Acc., Ak., CA
NIP. 197303171997031002

ABSTRACT

THE EFFECT OF TAXPAYER AWARENESS, QUALITY OF TAX SERVICE, AND SANCTIONS ON TAXPAYER COMPLIANCE IN PAYING LAND AND BUILDING TAXES IN THE CITY OF PALEMBANG

By:
Affiah Syahfira Rifai

This study aims to determine the effect of taxpayer awareness, quality of tax services and tax sanctions on compliance in paying land and building taxes in the city of Palembang. The type of research used in this research is descriptive quantitative research. The research method used is a questionnaire. The population in this study were all land and building taxpayers in the city of Palembang. While the sample in this study using the Slovin formula as many as 100 people. The type of data is primary data. The results show that: 1) Taxpayer awareness has a significant effect on taxpayer compliance in paying land and building taxes, 2) Tax service quality has a significant effect on taxpayer compliance in paying land and building taxes, 3) Tax sanctions have a significant effect on taxpayer compliance. taxes in paying land and building taxes

Keywords: *Taxpayer Awareness, Tax Service Quality, Tax Sanctions and Taxpayer Compliance*

Advisor,



Eka Meirawati, S.E., M.Si., Ak
NIP. 196905251996032001

Vice Advisor,



Patmawati, S.E., M.Si., Ak, CA
NIP. 198712282018032001

Acknowledge,
Head of Accounting Program



Arista Hakiki, S.E., M. Acc., Ak., CA
NIP. 197303171997031002

SURAT PERNYATAAN ABSTRAK

Kami dosen pembimbing skripsi menyatakan bahwa abstrak skripsi dalam bahasa inggris dari mahasiswa :

Nama : Afifah Syahfira Rifai
NIM : 01031381722159
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Akuntansi
Bidang Kajian : Perpajakan
Judul Skripsi : Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Dan Sanksi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan Di Kota Palembang

Telah kami periksa cara penulisan, *grammar*, maupun susunan *tenses* nya dan kami setuju untuk ditempatkan pada lembar abstrak.

Palembang, 09 Februari 2022

Ketua

Anggota

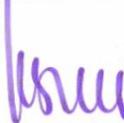


Eka Meirawati, S.E., M.Si., Ak
NIP. 196905251996032001



Patmawati, S.E., M.Si., Ak, CA
NIP. 198712282018032001

**Mengetahui,
Ketua Jurusan Akuntansi**



Arista Hakiki, S.E., M. Acc., Ak., CA
NIP. 197303171997031002

RIWAYAT HIDUP

DATA PRIBADI

Nama Mahasiswa : Afifah Syahfira Rifai
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat/Tanggal Lahir : Palembang, 18 Januari 2000
Agama : Islam
Status : Belum Menikah
Alamat Rumah : Jl. Perintis Kemerdekaan Lr. Manggar II NO.1387
RT.14 RW 04
Email : afifahsyahfira18@gmail.com



PENDIDIKAN FORMAL

Sekolah Dasar : SD Kartika II-1 Palembang
Sekolah Menengah Pertama : SMP Negeri 6 Palembang
Sekolah Menengah Atas : SMA Negeri 15 Palembang

PENDIDIKAN NON FORMAL

1. Kursus BudiWijaya Education Center (2010-2012)
2. Kursus Gloria English (2015-2016)
3. Kursus Akuntansi Prospek (2019-2020)

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH	iii
MOTO DAN PERSEMBAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
UCAPAN TERIMA KASIH.....	v
ABSTRAK	x
ABSTRACT.....	xi
SURAT PERNYATAAN ABSTRAK.....	xi
RIWAYAT HIDUP	xiii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.4.1 Manfaat Teoritis	8
1.4.2 Manfaat Praktis.....	8
BAB II STUDI KEPUSTAKAAN.....	9
2.1 Landasan Teori	9
2.1.1 Teori Atribusi	9
2.1.2 Pengertian Pajak	10
2.1.3 Fungsi Pajak	10
2.1.4 Sistem Pemungutan Pajak.....	10
2.1.5 Sanksi Pajak	12
2.1.6 Pengertian Kesadaran Wajib Pajak	13
2.1.7 Faktor-Faktor Kesadaran Wajib Pajak	13

2.1.8	Pengertian Kualitas Pelayanan Pajak	14
2.1.9	Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan	14
2.1.10	Asas Pajak Bumi dan Bangunan	15
2.1.11	Subjek Pajak Bumi dan Bangunan	16
2.2	Penelitian Terdahulu	17
2.3	Alur Pikir	21
2.4	Hipotesis Penelitian	21
2.4.1	Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak Bumi dan Bangunan	21
2.4.2	Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak Bumi dan Bangunan.....	22
2.4.3	Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak Bumi dan Bangunan	23
BAB III METODE PENELITIAN.....		24
3.1	Ruang Lingkup Penelitian.....	24
3.2	Rancangan Penelitian.....	24
3.3	Populasi dan Sampel	24
3.4	Jenis dan Sumber data.....	25
3.5	Teknik Pengumpulan Data	26
3.6	Teknik Analisis Data.....	26
3.6.1	Uji Kualitas Data	26
3.6.2	Uji Asumsi Klasik	27
3.6.3	Analisis Regresi Linier Berganda	28
3.6.4	Uji Hipotesis.....	29
3.7	Definisi Operasional Pengukuran Variabel	31
3.7.1	Variabel Bebas (Independen).....	31
3.7.2	Kualitas Pelayanan Pajak (X2)	32
3.7.3	Sanksi Pajak (X3)	33
3.7.4	Variabel Terkait (Dependensi)	34
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....		35
4.1	Deskripsi Responden.....	35
4.2	Analisis Statistik Deskriptif dan Perhitungan Skor Variabel Penelitian	37
4.2.1	Statistik Deskriptif.....	37
4.3	Uji Kesesuaian Data.....	39
4.3.1	Uji Validitas	39

4.3.2 Uji Reabilitas	41
4.4 Uji Asumsi Klasik.....	42
4.4.1 Uji Normalitas	42
4.4.2 Uji Heteroskedastisitas	44
4.4.3 Uji Multikolinearitas.....	45
4.5 Analisis Regresi Linier Berganda.....	46
4.6 Koefisien Determinasi (R²).....	48
4.7 Uji Signifikansi Seluruh Koefisien Secara Simultan (Uji F)	49
4.8 Uji Signifikansi Koefisien Secara Parsial (Uji T).....	50
4.9 Pembahasan	52
4.9.1 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan	52
4.9.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan	53
4.9.3 Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan.....	55
BAB V PENUTUP.....	57
5.1 Kesimpulan	57
5.2 Saran.....	58
DAFTAR PUSTAKA	59

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Target Dan Realisasi Pajak Bumi dan Bangunan	2
Tabel 4.1. Karakteristik Responden Penelitian	35
Tabel 4.2 Interpretasi Jawaban Responden	38
Tabel 4.3. Statistik Deskriptif	39
Tabel 4.4 Uji Validitas Variabel	41
Tabel 4.5 Uji Reabilitas Variabel	42
Tabel 4.6 Hasil Tes <i>One Sample Kolmogorov-Smirnov</i>	44
Tabel 4.7 Uji Heterokedastisitas	45
Tabel 4.8 Nilai VIF dan Nilai <i>Tolerance</i>	46
Tabel 4.9 Analisis Regresi Linier Berganda	48
Tabel 4.10 Koefisien Determinasi (R^2)	50
Tabel 4.11 Hasil Uji Signifikansi Seluruh Koefisien Secara Stimultan (Uji F)	50
Tabel 4.12 Hasil Uji T	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Alur Pikir	21
Gambar 4.1 Grafik Normal P- Plot.....	43

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	64
Lampiran 2. Jawaban Responden	74

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pajak merupakan sumber pendapatan domestik terbesar dan digunakan untuk mendanai pengeluaran pemerintah dan pembangunan. Menurut data Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN), dijelaskan bahwa pendapatan utama negara berasal dari perpajakan. Semakin banyak pengeluaran pemerintah untuk mendanai negara, penerimaan negara juga harus meningkat. Administrasi Umum Perpajakan adalah instansi pemerintah yang mengelola sistem perpajakan Indonesia, berusaha untuk meningkatkan penerimaan pajak dengan mengubah sistem perpajakan ke yang lebih modern. Hal ini dilakukan dengan menerapkan *self assessment system* dan meninggalkan *official assessment system* yang telah diterapkan sebelumnya (Ristan Nova Nur, 2017)

Self Assessment system merupakan sistem pemungutan dan pengelolaan pajak yang memberikan wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan pembayaran pajak tahunan sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Dalam sistem ini, inisiatif dan kekuatan perhitungan pajak sepenuhnya berada di tangan wajib pajak. Wajib pajak dianggap memiliki kemampuan menghitung pajak, memahami peraturan perpajakan yang berlaku, memiliki tingkat integritas yang tinggi, dan sadar akan pentingnya membayar pajak sesuai dengan peraturan perundang-undangan.. (Ristan Nova Nur, 2017)

Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) adalah pajak yang dipungut atas bumi dan bangunan dan dikenakan baik kepada orang pribadi maupun badan (badan). Pajak Bumi dan Bangunan termasuk pajak pusat yang dilimpahkan ke daerah. Hal ini sesuai dengan (Undang-Undang Nomor 28 Tahun, 2009) tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Oleh karena itu, sebagai wajib pajak, orang atau badan mempunyai kewajiban membayar PBB setiap tahun.

Subjek pajak dalam PBB adalah orang pribadi atau badan yang sebenarnya memiliki hak atas tanah dan memiliki, menguasai, dan atau memperoleh manfaat bangunan. Pajak Bumi dan Bangunan merupakan salah satu pajak potensial di Indonesia, karena mencakup seluruh Bumi dan Bangunan yang berada di Negara Kesatuan Republik Indonesia dan Wajib Pajak PBB lebih besar dari pajak lainnya.

Tabel 1. Jumlah Target dan Realisasi Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Palembang Tahun 2017 – 2019

Tahun	Target/Anggaran	Realisasi	Presentase
2017	144.000.000.000	166.521.800.165	115%
2018	190.000.000.000	162.247.223.518	85%
2019	275.600.000.000	228.823.296.672	83%

Sumber : (Direktorat Jendral Perimbangan Keuangan)

Pada tabel jumlah target dan realisasi PBB di Kota Palembang dapat dilihat pada tahun 2017 memiliki presentase realisasi PBB 115% yang dimana pemerintah Kota Palembang berhasil mencapai target hal tersebut menunjukkan Wajib Pajak Kota

Palembang pada tahun 2017 sudah patuh. Namun untuk tahun berikutnya pada tahun 2018 dan 2019 melalui persentase realisasi Pajak Bumi dan Bangunan dapat diketahui bahwa Wajib Pajak tidak patuh hal tersebut ditunjukkan dari tidak tercapainya realisasi anggaran yakni pada tahun 2018 memiliki realisasi 85% sedangkan 2019 memiliki realisasi 83%. Dari tabel tersebut Dapat disimpulkan bahwa telah terjadi penurunan kepatuhan Pajak Bumi dan Bangunan, karena kurangnya kesadaran wajib pajak dan ketidak patuhan dalam pembayaran pajak bumi dan bangunan.

Kesadaran perpajakan ini diduga memiliki keterkaitan terhadap kepatuhan wajib pajak. Salah satu upaya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak merupakan pelayanan publik yang lebih diarahkan sebagai suatu cara pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang–undangan yang berlaku. Pelayanan pada wajib pajak bertujuan untuk menjaga kepuasan wajib pajak yang nantinya diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Jika pelayanan terhadap wajib pajak baik maka akan berdampak kepada penerimaan pajak untuk tahun–tahun berikutnya. (Sapriadi, 2013)

Dalam hal ini masih banyak wajib pajak selalu mengundur-undur pembayaran pajaknya, dimana mereka sering membayar pajak pada akhir jatuh tempo pembayaran pajak, sehingga jika mereka terlambat dalam membayar pajak terutangnya maka mereka akan didenda sanksi denda 2% per bulan dari jumlah pajak yang terutang. Selain itu masih banyak sanksi yang diberikan dalam hal pelanggaran didalam Pajak Bumi dan Bangunan yang telah diatur dalam (Undang-Undang Nomor 12 Tahun,

1994). Tunggalan atau pajak terutang merupakan suatu kewajiban yang harus dibayarkan pada suatu saat, dalam tahun pajak atau dalam bagian tahun pajak menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan daerah.

Masih banyak masyarakat Indonesia yang menganggap bahwa penarikan pajak oleh pemerintah membebani masyarakat dan kekhawatiran akan penyalahgunaan uang pajak seringkali menjadi pemikiran masyarakat. Wajib pajak yang memiliki kesadaran yang rendah akan cenderung untuk tidak melaksanakan kewajiban perpajakannya atau melanggar peraturan perpajakan yang berlaku. Diperlukan kesadaran yang berasal dari diri wajib pajak itu sendiri akan arti dan manfaat dari pemungutan pajak tersebut, masyarakat harus sadar bahwa kewajiban membayar pajak bumi dan bangunan bukanlah untuk pihak lain, tetapi untuk melancarkan jalannya roda pemerintahan yang mengurus segala kepentingan rakyat.

Kepatuhan wajib pajak (*tax compliance*) pajak bumi dan bangunan dapat diukur dengan peraturan undang-undang pajak bumi dan bangunan yang berlaku yaitu (Undang-Undang Nomor 12 Tahun, 1994) dengan melihat perilaku wajib pajak dalam membayar PBB tepat pada waktunya, melaporkan setiap bentuk perubahan tanah/rumah yang ditempati, mengurus dan mengisi Surat Pemberitahuan Objek Pajak (SPOP) dengan benar, serta menyerahkan SPOP yang sudah terisi ke Kantor Pelayanan PBB atau aparat yang ditunjuk. (Damayanti Aprilia & P. D'yan Yaniartha, 2012)

Faktor- faktor yang meningkatkan kepatuhan wajib pajak diantaranya adalah kesadaran wajib pajak. Kesadaran wajib pajak akan meningkat apabila wajib pajak mempunyai persepsi yang baik terhadap pajak itu sendiri. Tingkat kesadaran wajib

pajak dapat dicerminkan dari bagaimana kesungguhan dan keinginan wajib pajak dalam mentaati ketentuan perpajakan yang berlaku.

Selain kepatuhan wajib pajak sanksi pajak juga diperlukan untuk memberikan pelajaran bagi pelanggar pajak, dan biasanya sanksi ini diterapkan sebagai akibat tidak terpenuhinya kewajiban perpajakan oleh wajib pajak sebagaimana diamanatkan dalam undang-undang perpajakan. Pengenaan sanksi perpajakan kepada Wajib Pajak dapat menyebabkan terpenuhinya kewajiban perpajakan oleh Wajib Pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak itu sendiri. Wajib Pajak akan patuh (karena tekanan) karena mereka berpikir adanya sanksi berat akibat tindakan ilegal dalam usahanya untuk menyelundupkan pajak Sehingga sanksi pajak dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. (Arifin & Nasution, 2017)

Dari hasil penelitian yang membahas tentang variabel kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak menurut (Salmah, 2018) Ada pengaruh positif yang signifikan antara kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi ,dan bangunan. Namun berbeda pendapat dengan (Syaiful, 2016) yang menjelaskan Kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian tentang variabel sanksi pajak menurut (Saputra, 2015) Sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan menurut (Afrida Nur Layli, 2020) pengaruh sanksi perpajakan secara parsial berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan maka disarankan kepada Instansi Pajak untuk dapat meningkatkan atau menegakkan sanksi pajak kepada para wajib pajak yang kurang patuh.

Kemudian hasil penelitian tentang variabel kualitas pelayanan pajak yang dilakukan oleh (Stephanie Gusar, 2015) menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan. Namun berbeda pendapat dengan (Nafiah & Warno, 2018) kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Sri Mulyani, 2018) dengan variabel independen yang digunakan penelitian ini pengaruh sanksi pajak dan kesadaran wajib pajak. Sedangkan variabel dependen yang digunakan adalah kepatuhan wajib pajak. Pada hasil penelitian ini disimpulkan bahwa variabel sanksi pajak dan kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan penelitian tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini dengan menguji 2 (dua) variabel tersebut dengan periode tahun yang berbeda. Penelitian ini terkait kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan dengan adanya tambahan variabel independen yaitu kualitas pelayanan pajak. Hal ini dikarenakan variabel kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan PBB menurut (Stephanie Gusar, 2015). Selain alasan tersebut peneliti sendiri memilih variabel tersebut dikarenakan setiap tahunnya wajib pajak di Kota Palembang telah terjadi penurunan kepatuhan wajib pajak terhadap Pajak Bumi dan Bangunan yang dapat dilihat dari tabel realisasi serta persentase realisasi yang merupakan presentase realisasi yang masih rendah yaitu pada tahun 2017 memiliki persentase 115% dan pada tahun 2018 memiliki persentase 85% sedangkan 2019 memiliki persentase 83%. Oleh sebab itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian

yang berjudul **“Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak , Kualitas Pelayanan Pajak, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Palembang“**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang ada, peneliti merumuskan suatu permasalahan sebagai berikut:

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

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui adanya kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak bumi dan bangunan.
2. Untuk mengetahui adanya kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap pajak bumi dan bangunan.
3. Untuk mengetahui adanya sanksi wajib berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak bumi dan bangunan.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan diatas maka penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat pada berbagai pihak, diantaranya adalah :

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat pada berbagai pihak, diantaranya adalah :

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan tentang pentingnya pengawasan terhadap bidang perpajakan di Indonesia, khususnya pajak bumi dan bangunan.
- b. Penelitian ini dapat berkontribusi dalam meningkatkan pengetahuan ilmu akuntansi khususnya akuntansi perpajakan pada bidang pajak bumi dan bangunan yang dapat menjadi media informasi untuk penelitian lebih lanjut.

1.4.2 Manfaat Praktis

Bagi akademis penelitian ini dapat menambah wawasan para pembaca. Penelitian ini merupakan pengembangan dari ilmu pengetahuan akuntansi perpajakan. Oleh karena itu, bagi akademis dan pihak-pihak yang menginginkan penelitian sejenis hasil penelitian ini bisa dijadikan sebagai bahas kajian teoritis dan sumber referensi tambahan.

BAB II

STUDI KEPUSTAKAAN

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Teori Atribusi

Teori atribusi menyatakan bahwa bila individu-individu mengamati perilaku seseorang, mereka mencoba untuk menentukan apakah perilaku itu ditimbulkan karena pengaruh internal atau eksternal. Perilaku yang disebabkan secara internal adalah perilaku yang diyakini berada di bawah kendali pribadi individu itu sendiri, sedangkan perilaku yang disebabkan secara eksternal adalah perilaku yang dipengaruhi dari luar, artinya individu akan terpaksa berperilaku karena tuntutan situasi atau lingkungan. Salah satu pengaruh internal yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah pengetahuan wajib pajak. Semakin luas pengetahuan dan semakin tinggi tingkat pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak (Julianti, 2014)

Jadi wajib pajak patuh atau tidak patuh membayar kewajibannya tergantung dari penilaian dan sudut pandang wajib pajak tersebut mengamati apakah perilaku orang lain tersebut dipengaruhi oleh kondisi internal atau eksternal. Teori atribusi sangat relevan untuk menjelaskan tentang kepatuhan pajak ini, sebab perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan ditentukan oleh suatu keadaan yang dimana akan mempengaruhi kepatuhan perpajakan. Wajib pajak memiliki tingkat kesadaran dan pemahaman yang tinggi, maka hal tersebut akan

digunakan sebagai dasar pertimbangan untuk melakukan kewajiban perpajakannya. (Muslim, 2018)

2.1.2 Pengertian Pajak

Menurut (Waluyo, 2017) pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

2.1.3 Fungsi Pajak

Fungsi Pajak menurut (Waluyo, 2017) terdapat dua fungsi yaitu fungsi penerimaan (*budgeter*) dan fungsi mengatur (*reguler*).

1. Fungsi Penerimaan (*Budgeter*) Pajak berfungsi sebagai sumber dana yang diperuntukkan bagi pembiayaan pengeluaran-pengeluaran pemerintah.
2. Fungsi Mengatur (*Reguler*) Pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan di bidang sosial dan ekonomi.

2.1.4 Sistem Pemungutan Pajak

Sistem perpajakan merupakan suatu prosedur atau sistem bagaimana mengelola utang pajak terutang bagi wajib pajak dapat mengalir ke kas negara. Pada asas pajak merupakan perubahan kekayaan dari kawasan pribadi dan swasta ke kawasan negara, dan berkarakter memaksa. Agar tidak mengakibatkan

pertarungan pengumpulan pajak harus layak mencukupi beberapa syarat antara lain :

1. Asas Keadilan keadilan yang dimaksud adalah bagaimana cara yang dilakukan negara saat mengumpulkan pajak secara umum dan menyeluruh artinya pajak akan dikenakan pada semua orang –orang pribadi seimbang dengan kepandaianya untuk melunasi pajak tersebut dan sesuai dengan fungsi yang diterimanya.
2. Asas Yuridis (hukum) artinya hukum pajak wajib dapat mempersembahkan jaminan hukum yang butuh mengungkapkan keadilan yang jelas tegas baik untuk negara maupun untuk warganya. Bahwa mengenai pajak di negara hukum dinyatakan bahwa pengenaan dan pemungutan pajak untuk kebutuhan negara harus berasaskan Undang – undang.
3. Asas Ekonomis artinya bahwa pengumpulan pajak yang dilakukan oleh negara dengan menggunakan Direktorat Jendral Pajak yang memiliki kewenangan dalam perpajakan, tidak boleh mengacukan perekonomian negara namun harus dapat membangun kemakmuran bagi negara.
4. Asas Finansial artinya sistem pemungutan pajak harus gampang dan ringan sehingga mudah untuk dilaksanakan dan dapat mendukung masyarakat dalam menjumlahkan sendiri jumlah pajaknya. Maka pengumpulan pajak harus se efektif dan se efisien mungkin.

2.1.5 Sanksi Pajak

Menurut (Karona Cahya Susena, 2015) sanksi pajak merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, karena fungsi sanksi adalah digunakan sebagai cara untuk mengatur sekelompok populasi untuk memenuhi aturan yang ditentukan. Sanksi ditujukan kepada wajib pajak yang tidak mematuhi aturan perpajakan atau melakukan pelanggaran berupa kecurangan terhadap peraturan perpajakan yang berlaku saat ini. Dengan adanya sanksi berupa denda maupun pidana yang cukup tinggi diharapkan wajib pajak lebih patuh terutama dalam hal membayar PBB.

Sanksi pajak merupakan sertifikasi bahwa pengaturan undang-undang dan arahan penilaian atau standar penilaian akan dituruti/ ditaati dan atau dipatuhi. Dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan instrument perlindungan dengan tujuan agar wajib pajak tidak menyalagunakan standar pengumpulan pajak.

Dalam undang-undang perpajakan dikenal dua macam sanksi, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Sanksi administrasi dikenakan terhadap wajib pajak yang tidak memenuhi ketentuan peraturan perpajakan atau melakukan pelanggaran terhadap peraturan perpajakan yang berlaku, sanksi administrasi berupa pembayaran kerugian pada negara, dapat berupa bunga, denda, atau kenaikan.

2.1.6 Pengertian Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak adalah kondisi di mana seseorang mengetahui, mematuhi ketentuan perpajakan yang berlaku dan memiliki kesungguhan serta keinginan dalam memenuhi dan menjalankan kewajiban perpajakan. Kesadaran wajib pajak memiliki arti keadaan dimana seseorang mengetahui, memahami dan mengerti tentang cara menghitung, membayar dan melapor pajak serta mentaati hak dan kewajibannya sebagai wajib pajak. Apabila wajib pajak memiliki pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan serta pelayanan yang berkualitas terhadap wajib pajak maka akan timbul kesadaran untuk membayar pajak (Purwanti, 2015)

2.1.7 Faktor-Faktor Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak pada saat melaksanakan kewajiban perpajakannya dipengaruhi beberapa faktor. Menurut (Nurkumalasari Devi, 2020) , faktor yang dapat menguasai kesadaran seseorang dalam melunasi pajaknya yaitu:

1. Sosialisasi perpajakan.
2. Kualitas pelaya
3. nan.
4. Kualitas individu membayar pajak.
5. Tingkat pengetahuan wajib pajak.
6. Tingkat ekonomi wajib pajak.
7. Sudut pandang yang baik atas sistem administrasi yang ditetapkan.

2.1.8 Pengertian Kualitas Pelayanan Pajak

Pelayanan pajak merupakan pelayanan publik. Definisi pelayanan perpajakan adalah bantuan layanan (melayani) kepentingan orang atau masyarakat berhubungan dengan mengenai perpajakan yang memiliki keperluan pada organisasi itu sesuai atas peraturan pokok dan petunjuk yang telah ditetapkan. (Camila, 2019)

Kualitas pelayanan pajak merupakan salah satu hal yang memajukan keinginan wajib pajak dalam mencukupi kewajiban perpajakan dan meminta petugas pelayanan pajak harus mempunyai kompetensi yang cukup baik terikat segala hal berkaitan dengan perpajakan di Indonesia. Dengan semakin menambah kualitas pelayanan pajak oleh instansi pemerintah mengharapkan semakin melaksanakan wajib pajak memahami betapa bermanfaat membayar pajak demi pembangunan negara (Lubis, 2016)

2.1.9 Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan

Menurut (Pangestika & Darmawan, 2018) kepatuhan berasal dari kata “Patush” yang artinya tunduk, sifat patuh, ketaatan kepada ajaran atau aturan. Dalam perpajakan kita dapat memberi pengertian bahwa kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan, tunduk dan patuh serta melaksanakan ketentuan perpajakan. Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang – undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran

umum. Jadi, wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang - undangan perpajakan. Kepatuhan pajak sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Kepatuhan perpajakan diartikan sebagai suatu keadaan yang mana wajib pajak patuh dan mempunyai kesadaran dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

Pajak Bumi dan Bangunan adalah pajak yang bersifat kebendaan dalam arti besarnya pajak terutang oleh keadaan objek bumi/ tanah dan bangunan (Undang-Undang Nomor 12 Tahun, 1994) Pajak Bumi dan Bangunan terdiri atas pajak terhadap bumi dan bangunan. Bumi adalah permukaan bumi dan tubuh bumi yang ada dibawahnya, meliputi tanah dan perairan, serta laut wilayah Republik Indonesia. Bangunan adalah konstruksi teknik yang ditanam atau dilekatkan secara tetap pada tanah atau perairan.

2.1.10 Asas Pajak Bumi dan Bangunan

Pajak Bumi dan Bangunan adalah pajak yang bersifat kebendaan dalam arti besarnya pajak terutang oleh keadaan objek bumi/ tanah dan bangunan (Undang-Undang Nomor 12 Tahun, 1994) Pajak Bumi dan Bangunan terdiri atas pajak terhadap bumi dan bangunan. Bumi adalah permukaan bumi dan tubuh bumi yang ada dibawahnya, meliputi tanah dan perairan, serta laut wilayah Republik

Indonesia. Bangunan adalah konstruksi teknik yang ditanam atau dilekatkan secara tetap pada tanah atau perairan.

2.1.11 Subjek Pajak Bumi dan Bangunan

Berdasarkan Pasal 4 (Undang-Undang Nomor 12 Tahun, 1985) Subjek Pajak adalah:

- a. Orang atau badan yang secara jelas memiliki hak atas bumi, dan/atau mendapat manfaat atas bumi, dan atau memiliki, menguasai dan atau memperoleh manfaat atas bumi, dan atau mempunyai, mengambil alih, atau mempunyai manfaat atas bangunan. Sebagai itu tanda pembayaran/pelunasan pajak tak merupakan bukti penguasaan hak.
- b. Subjek pajak seperti hal nya yang dimaksud di nomor (a) yang dikenakan kewajiban membayar pajak sebagai Wajib Pajak.
- c. Suatu objek pajak belum jelas diketahui wajib pajaknya, Direktur Jenderal Pajak dapat menentukan subjek pajak sama dengan yang dimaksud di nomor (a) menjadi wajib pajak. Hal ini bermakna menyampaikan kewenangan kepada Direktur Jenderal Pajak untuk memutuskan subjek pajak apabila suatu subjek pajak belum jelas wajib pajaknya.
- d. Subjek pajak yang diterapkan sebagai hal nya yang dimaksud di nomor (c) dapat membagikan penjelasan secara tertulis kepada Direktur Jenderal Pajak bahwa ia bukan Wajib Pajak terhadap objek pajak dimaksud.

2.2 Penelitian Terdahulu

Berikut adalah penelitian terdahulu yang dijadikan acuan dalam penelitian ini. Pertama penelitian yang dilakukan oleh (Sri Mulyani, 2018) dengan judul yaitu Pengaruh Sanksi Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Kota Banjarmasin. Hasil penelitian ini secara simultan menunjukkan bahwa variabel sanksi pajak dan kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

(Saputra, 2015) dengan judul yaitu Pengaruh Sanksi, Kesadaran Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Kabupaten Pasaman). Jenis penelitian ini bersifat Penelitian kausatif, Hasil penelitian ini menunjukkan Sanksi pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak, Kesadaran perpajakan pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak, Kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

(Annisa Nur, 2019) dengan judul yaitu Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Kecamatan Stabat Kabupaten Langkat. Jenis penelitian yang digunakan adalah asosiatif. Jenis data yang digunakan adalah kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

(Ristan Nova Nur, 2017) dengan judul yaitu Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Orang Pribadi (Studi Empiris Pada Wajib Pajak dan Petugas Pajak yang Terdaftar di KPP Daerah Istimewa Yogyakarta) hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan pajak pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sedangkan variabel kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

(Nurfiranti, 2019) dengan judul yaitu Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak , Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan (Studi Empiris pada Wajib Pajak PBB P2 Kecamatan Mertoyudan Kabupaten Magelang) Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel pengetahuan pajak dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kesadaran wajib pajak, sedangkan sanksi berpengaruh tetapi tidak signifikan terhadap kesadaran wajib pajak.

(Herlina, 2020b) dengan judul yaitu Pengaruh Sanksi, Kesadaran Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan di Kabupaten Kerinci. Dari hasil penelitian baik secara simultan maupun parsial menunjukkan bahwa sanksi, kesadaran perpajakan dan kualitas pelayanan wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib Pajak Bumi dan Bangunan di Kab. Kerinci.

(Nisak & Rahmi Satiti, 2018) dengan judul yaitu Pengaruh Kesadaran dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar PBB P2 (Studi Kasus Pada Wajib Pajak di Kecamatan Sukodadi Kabupaten Lamongan Tahun 2017) Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB P2

di Kecamatan Sukodadi Kabupaten Lamongan tahun 2017, baik secara parsial maupun simultan. Dengan demikian, pemerintah hendaknya melakukan upaya peningkatan kesadaran wajib pajak dalam membayar PBB P2 dengan cara mengencangkan sosialisasi, penyuluhan, serta pemberian pengetahuan dan pemahaman terkait dengan kesadaran wajib pajak dalam membayar PBB P2 serta meningkatkan kualitas pelayanan pajak agar wajib pajak merasa lebih puas dan nyaman, serta merasa dipermudah dalam membayar PBB P2.

(Nafiah & Warno, 2018) dengan judul yaitu Pengaruh Sanksi Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan (Study Kasus Pada Kecamatan Candisari Kota Semarang Tahun 2016) Berdasarkan hasil penelitian, dan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: Sanksi Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak berdasarkan hasil uji regresi linier berganda $0,00 < 0,05$ Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak berdasarkan hasil uji regresi linier berganda $0,00 < 0,05$. Sedangkan Kualitas Pelayanan Pajak tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak berdasarkan hasil uji regresi linier berganda $0,29 > 0,05$. Sanksi pajak, kesadaran wajib pajak dan kepatuhan wajib pajak berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepatuhan wajib pajak dibuktikan dengan hasil uji F yang menunjukkan nilai signifikan $0,00$ kurang dari $0,05$. Hasil dari uji hipotesis koefisien determinasi R^2 menunjukkan hasil nilai adjust *R square* $0,892$ atau $89,2\%$ keadaan ini menunjukkan bahwa variabel independen yaitu sanksi pajak, kesadaran wajib pajak, dan kualitas pelayanan pajak sebesar $8,92\%$ terhadap tingkat variabel dependen kepatuhan wajib pajak.

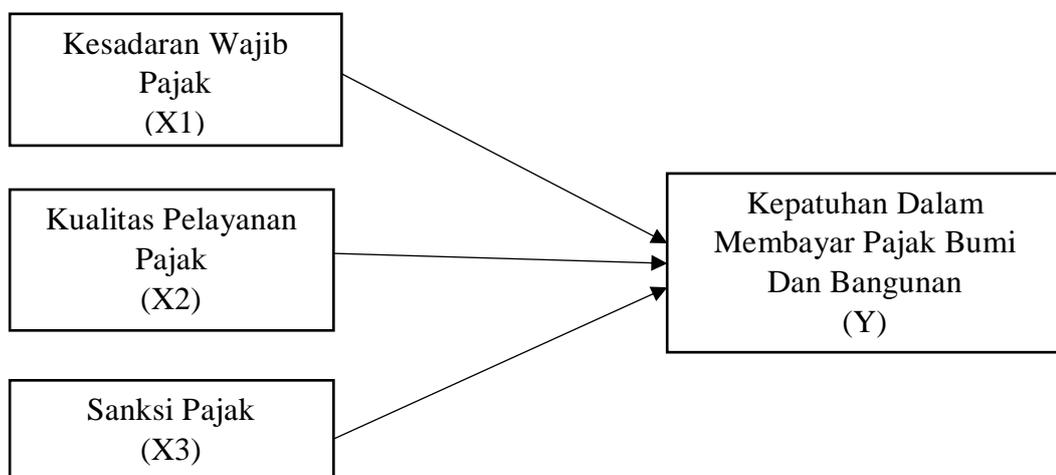
(Febrian & Ristiliana, 2019) dengan judul yaitu Pengaruh Pengetahuan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) Pada Kantor Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru. Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa tingkat pengetahuan dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dibuktikan melalui analisis regresi linier berganda yang diperoleh nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,72 yang dapat diartikan bahwa pengaruh pengetahuan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak adalah 72%, sedangkan sisanya sebesar 28% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini, seperti kualitas pelayanan, tingkat penghasilan dan persepsi wajib pajak terhadap sanksi. Hasil uji t statistik juga menghasilkan nilai signifikansi lebih kecil dari of signifikan yaitu $0,00 < 0,05$.

(Siregar & Rahayu, 2018) dengan judul yaitu Pengaruh Sanksi, Kualitas Pelayanan dan Sosialisasi Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Desa Pantai Gemi Kecamatan Stabat Kabupaten Langkat. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan sanksi, kualitas pelayanan dan sosialisasi berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan membayar pajak bumi dan bangunan dan secara parsial sanksi, kualitas pelayanan dan sosialisasi berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan membayar pajak bumi dan bangunan. Hasil uji koefisien determinasi (R^2) menunjukkan bahwa kepatuhan membayar pajak bumi dan bangunan mampu dijelaskan sebesar 34,9% oleh sanksi, kualitas pelayanan dan sosialisasi, sedangkan sisanya sebesar 65,1% dipengaruhi

oleh variabel lain yang tidak masuk dalam penelitian ini yaitu kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, tingkat pendidikan dan penghasilan wajib pajak.

2.3 Alur Pikir

Berdasarkan dari penjelasan maka bisa dibuat kerangka alur pikir sebagai berikut:



Gambar2.1 Alur Pikir

2.4 Hipotesis Penelitian

2.4.1 Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak Bumi dan Bangunan

Berdasarkan teori atribusi, perilaku seseorang dalam memenuhi kewajiban pajak mereka didasari oleh salah satunya adalah faktor internal yaitu kesadaran wajib pajak. Kesadaran wajib pajak dapat diartikan sebagai suatu kondisi dimana seseorang wajib pajak mengetahui, menghargai serta mentaati peraturan perpajakan yang berlaku dimana wajib pajak tersebut mempunyai keinginan dan kesungguhan dalam membayar pajak.

Menurut (Muslim, 2018) Kesadaran akan kewajibannya dalam hal perpajakan merupakan faktor penting dalam melaksanakan *self assesment*. Seorang wajib pajak harus sadar dalam memahami, mentaati dan memiliki kesungguhan hati untuk memenuhi kewajiban ketentuan perpajakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Oleh karena itu semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan tugasnya (Cahyadi & Jati 2016). Berdasarkan uraian diatas, maka hipotesis pertama penelitian ini adalah :

H1 : Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Pajak Bumi dan Bangunan

2.4.2 Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak Bumi dan Bangunan

Menurut (Gunawan, 2020) kualitas pelayanan pajak dapat diartikan sebagai perbandingan antara kualitas pelayanan yang dirasakan konsumen dengan dengan kualitas pelayanan yang diharapkan konsumen. Jika kualitas yang dirasakan sama atau melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan, maka pelayanan dikatakan berkualitas dan memuaskan begitu juga sebaliknya. Pelayanan publik berkualitas adalah pelayanan yang berorientasi kepada aspirasi masyarakat, lebih efisien, efektif dan bertanggung jawab. Berdasarkan uraian diatas, maka hipotesis kedua penelitian ini adalah :

H2 : Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Pajak Bumi dan Bangunan

2.4.3 Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak Bumi dan Bangunan

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Sanksi pajak mempunyai peran penting guna membagikan pelajaran kepada pelanggar pajak agar tidak meremehkan peraturan perpajakan.

Sanksi pajak dibuat dengan tujuan agar wajib pajak takut untuk melanggar undang-undang perpajakan. Wajib pajak akan mematuhi pembayaran pajaknya bila memandang bahwa sanksi akan lebih banyak merugikannya. Hal ini terjadi karena wajib pajak akan merasa takut dan terbebani oleh sanksi yang akan dikenakan kepadanya karena melalaikan kewajiban perpajakannya. Sanksi pajak dibuat dengan tujuan agar wajib pajak takut untuk melanggar Undang-undang Perpajakan. Wajib pajak akan mematuhi pembayaran pajaknya bila memandang bahwa sanksi akan lebih banyak merugikannya. Berdasarkan uraian diatas, maka hipotesis ketiga penelitian ini adalah :

H3 : Sanksi Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Pajak Bumi dan Bangunan.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini membahas mengenai pengaruh dari variabel independen yaitu kesadaran wajib pajak , kepatuhan wajib pajak , dan sanksi pajak terhadap variabel dependen yaitu kepatuhan dalam membayar pajak bumi dan bangunan. Lokasi penelitian yang digunakan adalah di Kota Palembang.

3.2 Rancangan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Metode penelitian deskriptif kuantitatif dilakukan untuk mengukur satu atau lebih variabel penelitian. Lebih dari itu penelitian kuantitatif dilakukan untuk mengukur hubungan korelasi atau pengaruh antara dua variabel atau lebih.

3.3 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah 419.600 wajib pajak bumi dan bangunan di Kota Palembang data diperoleh dari Dinas Pendapatan (Dispenda) Kota Palembang. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel *non probability sampling* dengan menggunakan metode *accidental sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang diambil yang siapa saja secara tidak sengaja bertemu dan bersedia untuk dijadikan responden. Dalam penelitian ini pengambilan sampel menggunakan rumus *slovin* yaitu :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

n : jumlah anggota sampel

N : jumlah anggota populasi

e : *error* (batas ketelitian 0,1)

Perhitungan sampel :

$$\begin{aligned}n &= \frac{419.600}{1 + 419.600(0.1)^2} \\ &= 99,97 \\ &= 100 \text{ (dibulatkan)}\end{aligned}$$

3.4 Jenis dan Sumber data

Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara). Data primer diperoleh dengan menggunakan daftar pertanyaan yang telah terstruktur dengan tujuan untuk mengumpulkan informasi dari para responden yang diperoleh langsung dari para Wajib Pajak Bumi dan Bangunan yang di Kota Palembang.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner, dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Data yang diperoleh berupa hasil jawaban responden mengenai kesadaran wajib pajak dan sanksi perpajakan pada kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar PBB.

3.6 Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini teknik analisis data menggunakan SPSS (*Statistical Product and Service Solution*)

3.6.1 Uji Kualitas Data

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah (valid) atau tidaknya suatu kuesioner. Validitas menunjukkan seberapa baik suatu instrumen dapat mengukur suatu konsep tertentu. Suatu kuesioner dapat dikatakan valid jika pertanyaan pada kusioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kusioner tersebut. Jadi, validitas adalah mengukur apakah pertanyaan dalam kuesioner yang dapat diketahui dengan melihat r hitung $\text{sig} < 0,05 =$ valid dan r hitung $\text{sig} > 0,05$ tidak valid. (Nafiah & Warno, 2018)

2. Uji Reabilitas

Uji Realibilitas adalah tingkat kestabilan suatu alat pengukur dalam mengukur suatu gejala/kejadian. Realibilitas menunjukkan sejauh mana alat

pengukur/kuesioner dapat diandalkan. Untuk mengukur realibilitas atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu , suatu konstuk diakatan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha $>0,6$ maka item-item pertanyaan yang membentuk reliabel.(Nafiah & Warno, 2018)

3.6.2 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik digunakan apabila penelitian menggunakan metode regresi berganda. Adapun uji asumsi klasik yang dapat digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel dependen dan variabel independen keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Untuk mengetahui apakah data yang diuji berdistribusi normal atau tidak, dapat dilakukan dengan menggunakan uji *Kolmogrov smirnov*. Caranya membandingkan nilai probabilitas yang diperoleh dengan tingkat signifikansi yang ditentukan yaitu 0,05 atau 5%. Jika probabilitas $>0,05$ maka data berdistribusi normal sedangkan jika probabilitas $<0,05$ maka data tidak berdistribusi normal. (Algifari,2017) dalam (Nurfiranti, 2019)

2. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas adalah untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika varians berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Untuk mendeteksi heteroskedastisitas dapat menggunakan uji Gletser. Apabila $\text{sig} > 0,05$ maka tidak terdapat gejala heteroskedastisitas. Model yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas

3. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas adalah untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Apabila terjadi korelasi, maka dinamakan terdapat problem multikolinearitas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas. Untuk menguji adanya multikolinieritas dapat dilihat melalui nilai Varians Inflation Factor (VIF) < 10 dan tolerance $> 0,1$. Apabila terdapat korelasi yang tinggi sesama variabel atau menambah variabel bebasnya

3.6.3 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda adalah hubungan secara linier antara dua atau lebih variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y). Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel

dependen apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y' = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan:

Y' = Kepatuhan Wajib Pajak

X_1 = Kesadaran Wajib Pajak

X_2 = Kualitas Pelayanan Pajak

X_3 = Sanksi Pajak

a = Konstanta

b = Koefisien regresi

e = *error*

3.6.4 Uji Hipotesis

1) Uji Koefisien Determinasi (*R Square*)

Uji ini bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variabel-variabel terikat. Koefisien determinasi menunjukkan proporsi yang diterangkan oleh variabel independen dalam mode variabel terikat, sisanya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model.

2) Uji F

Uji F-statistik pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model regresi mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Setelah F garis regresi ditemukan hasilnya, kemudian dibandingkan dengan Ftabel. Untuk menentukan nilai Ftabel, tingkat signifikansi yang digunakan adalah sebesar $\alpha = 5\%$ dengan derajat kebebasan (degree of freedom) $df = (n-k)$ dimana n adalah jumlah observasi dan k adalah jumlah variabel termasuk intersep. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka hal ini berarti variabel bebas mampu menjelaskan variabel terikat secara bersama-sama. Sebaliknya jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka, hal ini berarti variabel bebas secara bersama-sama tidak mampu menjelaskan variabel terikatnya. (Herlina, 2020)

3) Uji t (Parsial)

Uji ini bertujuan untuk menguji pengaruh secara parsial antara variabel bebas terhadap variabel terikat dengan mengasumsikan variabel lain adalah konstan. Hasil pengujian terhadap t-statistik adalah (Herlina, 2020)

1. Jika $sig < \alpha$, $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan koefisien β positif, maka hipotesis diterima.
2. Jika $sig < \alpha$, $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan koefisien β negatif, maka hipotesis ditolak.
3. Jika $sig > \alpha$, $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka hipotesis ditolak

3.7 Definisi Operasional Pengukuran Variabel

Dalam penelitian ini menggunakan tiga variable bebas (independen) dan satu variabel terkait (dependen) yaitu :

3.7.1 Variabel Bebas (Independen)

1. Kesadaran Wajib Pajak (X1)

Kesadaran wajib pajak adalah rasa yang timbul dari diri wajib pajak atas kewajiban membayar pajak bumi dan bangunan yang telah ditetapkan pemerintah. Menurut (Puspita, 2014) Kesadaran wajib pajak terbentuk karena adanya pemahaman dan pengetahuan yang dimiliki wajib pajak tentang bidang perpajakan. Peneliti meyakini bahwa semakin meningkat kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak akan mendorong tingkat kepatuhan yang lebih tinggi.

Variabel kesadaran wajib pajak diukur menggunakan skala *likert* 5 (lima) poin yaitu : 1) Sangat setuju, 2) Setuju, 3) Netral 4) Tidak setuju, 5) Sangat tidak setuju dan indikator yang digunakan dalam penelitian (Vida, 2018) dan dikembangkan oleh peneliti. Indikator tersebut yaitu :

1. Sadar bahwa membayar Pajak Bumi dan Bangunan adalah kewajiban warga Negara Indonesia.
2. Membayar Pajak Bumi dan Bangunan secara tepat waktu.
3. Membayar Pajak Bumi dan Bangunan bukan merupakan beban.
4. Melaporkan apabila terdapat perubahan harta.

3.7.2 Kualitas Pelayanan Pajak (X2)

Kualitas pelayanan pajak adalah kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah beserta aparat pajak dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat (Wajib Pajak) dengan memberikan sikap yang baik dan menarik untuk mencapai kepuasan masyarakat (Wajib Pajak).

Kualitas pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak merupakan pelayanan publik yang lebih diarahkan sebagai suatu cara pemenuhan kebutuhan masyarakat. Pelayanan wajib pajak bertujuan untuk menjaga kepuasan wajib pajak yang nantinya diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Sehingga dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan adalah ukuran citra yang diakui masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan apakah masyarakat puas atau tidak.

Variabel kualitas pelayanan pajak diukur menggunakan skala *likert* 5 (lima) poin yaitu : 1) Sangat setuju, 2) Setuju, 3) Netral 4) Tidak setuju, 5) Sangat tidak setuju dan indikator yang digunakan dalam penelitian (Herlina, 2020b) dan dikembangkan oleh peneliti. Indikator tersebut yaitu :

1. Keandalan (*Reliability*), yang merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan.
2. Daya Tanggap (*Responsiveness*), adalah keinginan untuk membantu pelanggan dengan tanggap dalam arti kata cepat dan tepat.
3. Jaminan (*Assurance*) yang mencakup pengetahuan, kemampuan, dan sikap positif.

4. Empati (*Emphaty*) merupakan bentuk sikap dan komunikasi komunikasi yang baik, serta memahami kebutuhan pelanggan.
5. Bukti langsung (*Tangible*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

3.7.3 Sanksi Pajak (X3)

Sanksi perpajakan berhubungan dengan seberapa tinggi pemahaman Wajib pajak akan pentingnya memenuhi kewajiban perpajakannya. Sanksi PBB yang banyak diterapkan adalah dengan denda, yaitu sebesar 2% (dua persen) dari pokok ketetapan pajak terhutang pada tahun yang bersangkutan. Dengan adanya sanksi pajak tindakan yang dilakukan oleh wajib pajak dengan melanggar aturan perpajakan yang berlaku yang berakibat akan merugikan negara maupun daerah sehingga dapat mengurangi atau mencegah wajib pajak supaya tidak menghindar atau melakukan tindakan yang melanggar peraturan perpajakan (Herlina, 2020b)

Variabel sanksi pajak diukur menggunakan skala *likert* 5 (lima) poin yaitu: 1) Sangat setuju, 2) Setuju, 3) Netral 4) Tidak setuju, 5) Sangat tidak setuju dan indikator yang digunakan dalam penelitian Harjanti Arum dalam (Herlina, 2020b) dan dikembangkan oleh peneliti. Indikator tersebut yaitu :

1. Sanksi pajak diperlukan untuk menciptakan wajib pajak yang disiplin, oleh karena itu sanksi yang diberikan harus bersifat jelas.
2. Pengenaan sanksi pajak harus bersifat tegas (*not arbitrary*) sehingga sanksi pajak haruslah tanpa ada kompromi.

3. Pemberian sanksi yang dimaksud harus sesuai dengan ukuran pelanggarannya, dalam arti kata sanksi tersebut harus seimbang.
4. Semua sanksi yang dikenakan haruslah sesuai dengan peraturan sehingga sanksi tersebut dapat memberikan efek jera bagi pelanggar.

3.7.4 Variabel Terkait (Dependen)

Kepatuhan Wajib Pajak dalam hal ini menjelaskan konteks pengaruh terhadap variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini. Kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan, tunduk dan patuh serta melaksanakan ketentuan perpajakan. Wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara.

Variabel kepatuhan wajib pajak diukur menggunakan skala *likert 5* (lima) poin yaitu : 1) Sangat setuju, 2) Setuju, 3) Netral 4) Tidak setuju, 5) Sangat tidak setuju dan indikator yang digunakan dalam penelitian (Herlina, 2020b) dan dikembangkan oleh peneliti. Indikator tersebut yaitu :

1. Mengisi formulir SPT dengan benar, lengkap dan jelas.
2. Menghitung pajak dengan benar.
3. Membayar pajak tepat waktunya.
4. Belum atau tidak pernah menerima surat peringatan atau teguran perihal tunggakan dan kelalaian lainnya mengenai pajak

BAB IV

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Responden

Peneliti telah menyebarkan kuesioner kepada responden untuk memperoleh data yang akan diuji dalam penelitian. Peneliti menyebarkan kuesioner penelitian dalam format *google form* melalui *platform* social media (*online*) kepada responden yang berada di Kota Palembang. Peneliti menggunakan data yang diperoleh dari 100 responden sebagai sampel yang diperoleh dari kuesioner online. Adapun kriteria responden yang dapat mengisi kuesioner penelitian yaitu Wajib Pajak yang membayar Pajak Bumi dan Bangunan, Wajib Pajak berdomisili di Kota Palembang. Tabel 4.1 menunjukkan karakteristik responden yang mengisi kuesioner penelitian.

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Penelitian

Karakteristik Responden	Keterangan	Jumlah	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-Laki	37	37%
	Perempuan	63	63%
	Jumlah	100	100%
Pendidikan	SMP	1	1%
	SMA	37	37%
	DIPLOMA	15	15%
	S1	47	47%
	Jumlah	100	100%
Mempunyai NPWP	Ya	65	65%
	Tidak	35	35%
	Jumlah	100	100%
Status Tempat Tinggal	Kontrak	14	14%
	Hak Milik	86	86%
	Jumlah	100	100%

Sumber : Data Olahan SPSS,2021

Jika dilihat dari jenis kelamin, tabel 4.1 menunjukkan bahwa dari 100 responden yang mengisi kuesioner sebanyak 37 responden atau sebesar 37% dari total keseluruhan responden memiliki jenis kelamin laki-laki. Sedangkan 63 responden lainnya atau sebesar 63% dari total keseluruhan memiliki jenis kelamin perempuan. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa responden berjenis kelamin perempuan merupakan responden yang paling banyak mengisi kuesioner penelitian ini.

Jika dilihat berdasarkan pendidikan terakhir, tabel 4.1 menunjukkan bahwa dari 1 orang responden atau sebesar 1% dari total keseluruhan responden yang mengisi kuesioner berpendidikan SMP. Selain itu 37 orang responden atau sebesar 37% dari total keseluruhan yang mengisi kuesioner berpendidikan SMA. Adapun 15 orang responden atau sebesar 15% dari total keseluruhan responden yang mengisi kuesioner berpendidikan Diploma. Sedangkan 47 orang responden atau 47% dari total keseluruhan responden yang mengisi kuesioner berpendidikan S1. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa responden yang berpendidikan S1 merupakan responden yang paling banyak mengisi kuesioner penelitian ini.

Jika dilihat dari yang mempunyai NPWP, tabel 4.1 menunjukkan bahwa 65 orang responden atau sebesar 65% dari total keseluruhan responden yang mengisi kuesioner mempunyai NPWP. Sedangkan 35 orang responden atau sebesar 35% dari total keseluruhan responden yang mengisi kuesioner Tidak mempunyai NPWP. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa responden yang mempunyai NPWP merupakan responden yang paling banyak mengisi kuesioner penelitian ini.

Jika dilihat dari status tempat tinggal, tabel 4.1 menunjukkan bahwa 14 orang responden atau sebesar 14% dari total keseluruhan yang mengisi kuesioner berstatus kontrak. Adapun 86 orang responden atau sebesar 86% dari total keseluruhan yang mengisi kuesioner berstatus hak milik. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa responden yang berstatus tempat tinggal hak milik merupakan responden yang paling banyak mengisi kuesioner penelitian ini.

4.2 Analisis Statistik Deskriptif dan Perhitungan Skor Variabel Penelitian

4.2.1 Statistik Deskriptif

Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas adalah kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak, dan sanksi pajak variabel terikatnya adalah kepatuhan wajib pajak. Berikut ini data statistik deskriptif masing-masing variabel.

Tabel 4.3 Hasil Uji Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
TOTAL X1	100	9	25	22.02	3.075
Total X2	100	14	30	25.38	3.848
Total X3	100	6	25	21.13	3.538
Total Y	100	11	30	25.79	3.574
Valid N (listwise)	100				

Sumber : Data Olahan SPSS,2021

Berdasarkan pada hasil uji statistik deskriptif seperti yang ditampilkan pada tabel 4.3. Statistik Deskriptif bahwa telah dilakukan pengujian terhadap data penelitian dengan total 100 responden.

Pertama, pada variabel independen yaitu kesadaran wajib pajak (X_1) memiliki nilai rata-rata yaitu sebesar 22,02. Kemudian nilai maksimum yaitu sebesar 25 dan nilai minimum yaitu sebesar 9. Selain itu, terdapat nilai standar deviasi yaitu sebesar 3,075.

Kedua, pada variabel independen yaitu kualitas pelayanan pajak (X_2) memiliki nilai rata-rata yaitu sebesar 25,38. Kemudian nilai maksimum yaitu sebesar 30 dan nilai minimum yaitu sebesar 14. Selain itu, terdapat nilai standar deviasi yaitu sebesar 3,848.

Ketiga, pada variabel independen yaitu sanksi pajak (X_3) memiliki nilai rata-rata yaitu sebesar 21,13. Kemudian nilai maksimum yaitu sebesar 25 dan nilai minimum yaitu sebesar 6. Selain itu, terdapat nilai standar deviasi yaitu sebesar 3,538.

Keempat, pada variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak (Y) memiliki nilai rata-rata yaitu sebesar 25,79. Kemudian nilai maksimum yaitu sebesar 30 dan nilai minimum yaitu sebesar 11. Selain itu, terdapat nilai standar deviasi yaitu sebesar 3,574.

4.3 Uji Kesesuaian Data

4.3.1 Uji Validitas

Peneliti melakukan uji validitas (*validity*) terhadap masing-masing item pernyataan pada kuesioner dengan cara membandingkan nilai r_{hitung} dengan nilai r_{tabel} . Item-item pernyataan terkait dengan variabel yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan valid apabila nilai $r_{hitung} < r_{tabel}$. Tabel 4.4 menyajikan hasil uji validitas dari setiap pernyataan terkait dengan variabel penelitian.

Tabel 4.4 Uji Validitas Variabel

No	Variabel / Indikator	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1	Kesadaran Wajib Pajak (X1)			
	Indikator 1	0.871	0.1966	Valid
	Indikator 2	0.864	0.1966	Valid
	Indikator 3	0.897	0.1966	Valid
	Indikator 4	0.891	0.1966	Valid
	Indikator 5	0.764	0.1966	Valid
2	Kualitas Pelayanan Pajak (X2)			
	Indikator 1	0.896	0.1966	Valid
	Indikator 2	0.905	0.1966	Valid
	Indikator 3	0.947	0.1966	Valid
	Indikator 4	0.915	0.1966	Valid
	Indikator 5	0.779	0.1966	Valid
	Indikator 6	0.908	0.1966	Valid
3	Sanksi Pajak (X3)			
	Indikator 1	0.840	0.1966	Valid
	Indikator 2	0.772	0.1966	Valid
	Indikator 3	0.882	0.1966	Valid
	Indikator 4	0.849	0.1966	Valid
	Indikator 5	0.900	0.1966	Valid
4	Kepatuhan Wajib Pajak (Y)			
	Indikator 1	0.855	0.1966	Valid
	Indikator 2	0.868	0.1966	Valid
	Indikator 3	0.873	0.1966	Valid
	Indikator 4	0.808	0.1966	Valid
	Indikator 5	0.818	0.1966	Valid
	Indikator 6	0.855	0.1966	Valid

Sumber : Data Olahan SPSS,2021

Berdasarkan data yang disajikan pada tabel diatas, nilai r-tabel yang dipakai dalam penelitian ini yaitu 0,1966 untuk sampel (n) berjumlah 100 orang pada nilai signifikansi 0,05 dan *degree of freedom* ($df = n-2$) sebesar = 98. Dari perhitungan dengan menggunakan aplikasi SPSS, peneliti memperoleh r_{hitung} untuk setiap item pernyataan variabel penelitian yang tercantum pada kuesioner. Dengan membandingkan nilai r_{hitung} dan nilai r_{tabel} yang disajikan pada tabel 4.4 peneliti menyimpulkan bahwa semua item pernyataan terkait dengan variabel yang tercantum pada kuesioner penelitian semuanya valid karena nilai r_{hitung} semua item pernyataan lebih besar dari pada r_{tabel} .

4.3.2 Uji Reabilitas

Peneliti melakukan uji reabilitas (*reliability*) terhadap masing-masing item pernyataan yang tercantum pada kuesioner untuk mengukur variabel penelitian dengan cara menggunakan *Cronbach Alpha*. Peneliti menghitung koefisien *Cronbach Alpha* dengan menggunakan aplikasi SPSS. Tabel 4.5 menyajikan data koefisien *Cronbach Alpha* yang dijadikan patokan ketika melakukan uji reabilitas.

Tabel 4.5 Uji Reabilitas Variabel

Variabel	Koefisien Reabilitas	Jumlah Item Pernyataan	Keterangan
Kesadaran Wajib Pajak (X1)	0.910	5	Reliabel
Kualitas Pelayanan Pajak (X2)	0.949	6	Reliabel
Sanksi Pajak (X3)	0.900	5	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0.919	6	Reliabel

Sumber : Data Olahan SPSS,2021

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab pertanyaan suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Data kuesioner dinyatakan handal apabila memiliki nilai *Cronbach alpha* > 0,60. Berdasarkan Tabel 4.5 menunjukkan bahwa item pernyataan semua variabel memiliki nilai *Cronbach alpha* >0,60 maka dapat disimpulkan bahwa item pernyataan dalam kuesioner

penelitian reliabel karena nilai *Cronbach Alpha* dari masing-masing variabel $>0,60$

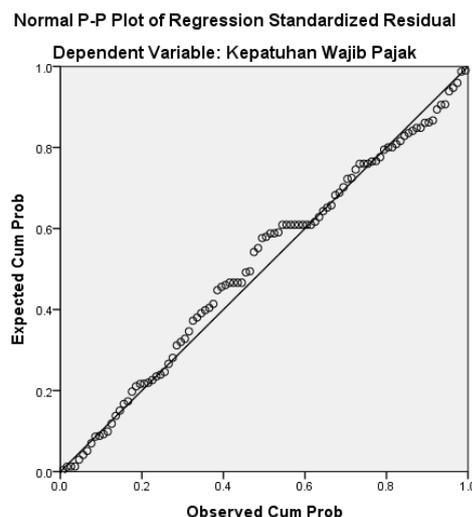
4.4 Uji Asumsi Klasik

4.4.1 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah sampel yang digunakan mempunyai distribusi normal atau tidak. Pengujian normalitas data menggunakan *Test of Normality Kolmogorov-Smirnov* dalam program SPSS. Dasar pengambilan keputusan dapat dilakukan dengan melihat berdasarkan probabilitas (*Asymptotic Significanted*),

- a. Jika probabilitas $> 0,05$ maka distribusi dari model regresi adalah normal.
- b. Jika probabilitas $< 0,05$ maka distribusi dari model regresi adalah tidak normal

Gambar 4.1 Grafik Normal P-Plot



Sumber : Data Olahan SPSS,2021

Berdasarkan gambar 4.1 dapat terlihat bahwa titik-titik dari nilai residual yang dihasilkan oleh metode regresi yang digunakan dalam penelitian ini menyebar disekitar garis dan mengikuti garis diagonal. Dengan demikian grafik Normal P-Plot tersebut menunjukkan bahwa nilai residual dari penelitian ini terdistribusi secara normal.

Selain itu tes *one sample Kolmogorov-Smirnov* juga dapat dilakukan untuk mengetahui apakah data yang disajikan dipenelitian ini memiliki nilai residual yang terdistribusi secara normal. Tabel 4.6 menyajikan hasil yang diperoleh dari tes *one sample Kolmogorov-Smirnov* dengan menggunakan SPSS antara lain sebagai berikut.

Tabel 4.6 Hasil Tes *One Sample Kolmogorov-Smirnov*

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized
		Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.95606789
Most Extreme Differences	Absolute	.088
	Positive	.049
	Negative	-.088
Test Statistic		.088
Asymp. Sig. (2-tailed)		.056 ^c

Sumber: Data Olahan SPSS,2021

Berdasarkan Tabel 4.6 dapat diketahui bahwa nilai signifikansi (Asymp.Sig. (2-tailed)) yang diperoleh dari hasil tes *one sample Kolmogorov Smirnow* adalah sebesar 0,056. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa berdasarkan tes

one sample Kolmogorov-Smirnov data tersebut memiliki nilai residual yang terdistribusi secara normal.

4.4.2 Uji Heteroskedastisitas

Dalam penelitian ini, peneliti menguji terjadi heteroskedastisitas dengan uji Glejser ini, apabila Pada uji heteroskedastisitas dengan uji Glejser ini, apabila nilai Sig. (signifikansi) dari seluruh variabel penjelas tidak ada yang signifikan secara statistik ($p > 0,05$), maka dapat dikatakan model persamaan regresi tidak terjadi heteroskedastisitas. Tabel 4.7 menyajikan hasil yang diperoleh dari uji Glesjer dengan menggunakan SPSS.

Tabel 4.7 Uji Heterokedastisitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
	B	Std. Error	Beta	T	
(Constant)	2.059	1.039		1.982	.050
TOTAL X1	-.001	.058	-.003	-.022	.982
Total X2	.010	.034	.031	.283	.778
Total X3	-.035	.052	-.103	-.660	.511

Sumber : Data Olahan SPSS,2021

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas tabel 4.7 dapat diketahui bahwa nilai signifikansi dari variabel kesadaran wajib pajak (X_1) yaitu sebesar 0,982 , signifikansi variabel kualitas pelayanan pajak (X_2) yaitu sebesar 0,778 dan signifikansi variabel sanksi pajak (X_3) yaitu sebesar 0,511 lebih besar dari 0,05. Dari hasil tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas dalam metode regresi yang digunakan dalam penelitian ini.

4.4.3 Uji Multikolinearitas

Peneliti menggunakan nilai VIF dan nilai *tolerance* untuk mengetahui ada atau tidak adanya gejala multikolinearitas pada metode regresi penelitian. Gejala multikolinearitas terjadi apabila metode regresi yang digunakan memiliki nilai VIF lebih dari 10 serta memiliki nilai *tolerance* kurang dari 0,10. Tabel 4.8 menyajikan nilai VIF dan nilai *tolerance* yang diperoleh dari perhitungan dengan menggunakan SPSS.

Tabel 4.8 Nilai VIF dan Nilai *Tolerance*

Model	Coefficients ^a	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
Kesadaran Wajib Pajak	0.460	2.176
Kualitas Pelayanan Pajak	0.840	1.191
Sanksi Pajak	0.424	2.356

Sumber : Data Olahan SPSS,2021

Berdasarkan data yang ditunjukkan pada tabel diatas, hal yang dapat disimpulkan dari nilai *Varians Inflation Factor* (VIF) dan nilai *tolerance* dari masing-masing variabel independen yang digunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Variabel kesadaran wajib pajak (X_1) memiliki nilai VIF sebesar 2,176 dimana nilai tersebut kurang dari 10. Variabel kesadaran wajib pajak (X_1) juga memiliki nilai *tolerance* sebesar 0,460 dimana nilai tersebut lebih dari 0,10. Dari dua kondisi nilai yang dimiliki oleh variabel tersebut dapat disimpulkan bahwa tidak ada gejala multikolinearitas pada variabel kesadaran wajib pajak.

- b. Variabel kualitas pelayanan pajak (X_2) memiliki nilai VIF sebesar 1,191 dimana nilai tersebut kurang dari 10. Variabel kualitas pelayanan pajak (X_2) juga memiliki nilai *tolerance* sebesar 0,840 dimana nilai tersebut lebih dari 0,10. Dari dua kondisi nilai yang dimiliki oleh variabel tersebut dapat disimpulkan bahwa tidak ada gejala multikolinearitas pada variabel kualitas pelayanan pajak.
- c. Variabel sanksi pajak (X_3) memiliki nilai VIF sebesar 2,356 dimana nilai tersebut kurang dari 10. Variabel sanksi pajak (X_3) juga memiliki nilai *tolerance* sebesar 0,424 dimana nilai tersebut lebih dari 0,10. Dari dua kondisi nilai yang dimiliki oleh variabel tersebut dapat disimpulkan bahwa tidak ada gejala multikolinearitas pada variabel sanksi pajak.

Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas pada variabel kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak, dan sanksi pajak apabila dilihat dari nilai VIF dan angka *tolerance*.

4.5 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi berganda dilakukan untuk mengetahui hubungan sebab akibat dari variabel terikat (*dependent variable*) penelitian ini yaitu kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan (Y) dengan variabel bebas (*independent variable*) penelitian ini yaitu kesadaran wajib pajak (X_1), kualitas pelayanan pajak (X_2), dan sanksi pajak (X_3). Tabel 4.9 menjabarkan hasil perhitungan regresi linier berganda yang diperoleh dari pengolahan data penilaian dengan menggunakan aplikasi SPSS.

Tabel 4.9 Analisis Regresi Linier Berganda

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	T	Sig.
1	(Constant)	3.041	1.718		1.770	.080
	Kesadaran Wajib Pajak	.478	.096	.411	4.993	.000
	Kualitas Pelayanan Pajak	.127	.057	.137	2.242	.027
	Sanksi Pajak	.426	.087	.422	4.916	.000

Sumber : Data Olahan SPSS,2021

Peneliti menggunakan metode regresi *unstandardized coefficients* untuk mengukur data yang diperoleh dalam rangka mengukur dan mengetahui signifikansi antara variabel dependen dan variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini. Berikut merupakan model persamaan regresi linier berganda dari penelitian ini yang didapatkan berdasarkan hasil perhitungan pada tabel 4.9 yaitu :

$$Y = a + B_1X_1 + B_2X_2 + B_3X_3 + e$$

$$Y = 3,041 + 0,478X_1 + 0,127X_2 + 0,426X_3 + 1,718$$

Dimana Y merupakan kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak Bumi dan Bangunan; X_1 merupakan kesadaran Wajib Pajak; X_2 merupakan kualitas pelayanan pajak; X_3 merupakan sanksi pajak. Dari persamaan regresi linier berganda tersebut dapat diketahui bahwa :

- 1) Konstanta dari persamaan regresi linier berganda penelitian ini adalah 3,041 Konstanta tersebut menunjukkan bahwa jika variabel kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan (Y) memiliki nilai 3,041 apabila

variabel kesadaran wajib pajak (X_1) kualitas pelayanan pajak (X_2), dan sanksi pajak (X_3) memiliki nilai yang tetap.

- 2) Variabel kesadaran wajib pajak memiliki (X_1) koefisien (B_1) sebesar 0,478.
- 3) Variabel kualitas pelayanan pajak (X_2) memiliki koefisien (B_1) sebesar 0,127
- 4) Variabel sanksi pajak (X_3) memiliki koefisien (B_3) sebesar 0,426.
- 5) Kondisi error pada persamaan regresi linier berganda dari penelitian ini adalah sebesar 1,718. Angka tersebut menunjukkan adanya selisih antara nilai hipotesis dan nilai hasil pengamatan sebesar 1,718 pada populasi penelitian.

4.6 Koefisien Determinasi (R^2)

Peneliti melakukan pengujian pengujian koefisien determinasi (R^2) analisis koefisien determinasi (R^2) dilakukan untuk melihat seberapa besar persentase pengaruh variabel kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak dan sanksi pajak. Peneliti melakukan pengujian pengujian koefisien determinasi (R^2). Tabel 4.10 menunjukkan hasil perhitungan koefisien determinasi dengan menggunakan aplikasi SPSS.

Tabel 4.10 Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.837 ^a	.700	.691	1.986

Sumber : Data Olahan SPSS,2021

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi diatas, nilai R square yang diperoleh sebesar 0.700 yang menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak

dipengaruhi oleh variabel kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak dan sanksi pajak 70% dan sisanya 30% dipengaruhi oleh variabel lain yang belum diteliti dalam penelitian ini.

4.7 Uji Signifikansi Seluruh Koefisien Secara Simultan (Uji F)

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yaitu kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi Pajak yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen atau terikat yaitu berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan. pada tabel 4.11 menunjukkan Hasil yang diperoleh dari perhitungan Uji F atau ANOVA dengan menggunakan aplikasi SPSS

Tabel 4.11 Hasil Uji Signifikansi Seluruh Koefisien Secara Stimultan (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	885.796	3	295.265	74.831	.000 ^b
	Residual	378.794	96	3.946		
	Total	1264.590	99			

Sumber : Data Olahan SPSS,2021

Berdasarkan data yang disajikan pada tabel 4.11 Nilai F_{hitung} untuk penelitian ini adalah sebesar 74,831 adapun nilai F_{tabel} dari penelitian ini yang memiliki signifikansi sebesar 0,05 ($df_1= 3$; $df_2= 97$) adalah 2,70. Jika nilai F_{hitung} dengan F_{tabel} dibandingkan maka nilai F_{hitung} lebih besar F_{tabel} ($74,831 > 2,70$).berdasarkan hal tersebut dapat diketahui bahwa H_a akan diterima sedangkan H_0 akan ditolak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak (X_1), kualitas pelayanan

pajak (X_2), dan sanksi pajak (X_3) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan.

4.8 Uji Signifikansi Koefisien Secara Parsial (Uji T)

Pengujian hipotesis yang telah dibuat sebelumnya dilakukan dengan melakukan uji signifikansi koefisien regresi secara parsial (uji t). Peneliti melakukan uji t agar dapat mengetahui signifikansi kesadaran wajib pajak (X_1), kualitas pelayanan pajak (X_2), dan sanksi pajak (X_3) terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan (Y). Uji t dilakukan dengan membandingkan t_{hitung} dengan nilai t_{tabel} . Hipotesis (H_a) yang dibuat pada penelitian akan diterima apabila memenuhi kriteria t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($t_{hitung} > t_{tabel}$). Tabel 4.12 menunjukkan hasil perhitungan Uji T dengan menggunakan aplikasi SPSS.

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	T	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients		
1	(Constant)	3.041	1.718		1.770	.080
	Kesadaran Wajib Pajak	.478	.096	.411	4.993	.000
	Kualitas Pelayanan Pajak	.127	.057	.137	2.242	.027

Sanksi Pajak	.426	.087	.422	4.916	.000
--------------	------	------	------	-------	------

Tabel 4.12 Hasil Uji T

Sumber: Data Olahan SPSS,2021

Variabel kesadaran wajib pajak memiliki nilai t_{hitung} sebesar 4,4993. Adapun nilai t_{tabel} adalah sebesar 1,98498. Apabila nilai t_{hitung} dibandingkan dengan t_{tabel} , maka nilai t_{hitung} lebih besar dibandingkan dengan nilai t_{tabel} ($4,993 > 1,98498$) dengan tingkat signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis (H_1) terdukung atau diterima. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa secara parsial, kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan.

Variabel kualitas pelayanan pajak memiliki nilai t_{hitung} sebesar 2,242. Adapun nilai t_{tabel} adalah sebesar 1,98498. Apabila nilai t_{hitung} dibandingkan dengan t_{tabel} , maka nilai t_{hitung} lebih besar dibandingkan dengan nilai t_{tabel} ($2,242 > 1,98498$) dengan tingkat signifikan sebesar $0,027 > 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis (H_2) terdukung atau diterima. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa secara parsial, kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan.

Variabel sanksi pajak memiliki nilai t_{hitung} sebesar 4,916. Adapun nilai t_{tabel} adalah sebesar 1,98498. Apabila nilai t_{hitung} dibandingkan dengan t_{tabel} , maka nilai t_{hitung} lebih besar dibandingkan dengan nilai t_{tabel} ($4,916 > 1,98498$) dengan tingkat signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis (H_3) terdukung atau diterima. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa secara parsial, kualitas sanksi pajak

berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan.

4.9 Pembahasan

4.9.1 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan

Berdasarkan pada hasil uji parsial (Uji t) yang dilakukan diperoleh t_{hitung} sebesar 4,4993 Adapun nilai t_{tabel} adalah sebesar 1,98498 dimana nilai t_{hitung} lebih besar dari pada nilai t_{tabel} . Selain itu kesadaran wajib pajak memiliki nilai signifikansi sebesar 0,000 dimana nilai tersebut lebih kecil dari 0,05. Berdasarkan hasil uji t tersebut dapat diketahui bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan.

Semakin tinggi kesadaran wajib pajak, maka akan semakin tinggi kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Dengan demikian pemerintah harus meningkatkan pelayanannya kepada wajib pajak. Pelayanan masyarakat merupakan salah satu tugas lurah desa, memberi pelayanan yang berkualitas telah menjadi obsesi yang selalu ingin dicapai. Motivasi adalah dorongan agar orang mau melakukan sesuatu dengan ikhlas dengan sebaikbaiknya. Kepemimpinan yang baik pelayanan yang berkualitas dan motivasi yang baik akan dapat mempengaruhi kesadaran masyarakat untuk membayar Pajak Bumi dan Bangunan.

Dalam hal ini keyakinan wajib pajak yang melonjak akan membuat wajib pajak mengerti serta melakukan peraturan pajak dengan benar, dan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran dan melaporkan pajak. Jadi semakin tinggi kesadaran wajib pajak dalam memahami peraturan perpajakan maka akan dapat menaikkan kepatuhan wajib pajak untuk membayar besaran pajaknya.

Hasil ini selaras dengan penelitian Prima Yuslina, Amries Rusli Tanjung, Alfiati Silfi (2018) dalam (Siwi, 2020) yang menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak secara parsial. Kesadaran wajib pajak berkonsekuensi logis untuk para wajib pajak agar mereka rela memberikan kontribusi dana untuk pelaksanaan fungsi perpajakan. Tingkat kesadaran yang tinggi akan membuat orang lebih memiliki kemauan dalam membayar pajak. Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, memahami dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela.

4.9.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan

Berdasarkan pada hasil uji parsial (Uji t) yang dilakukan diperoleh t_{hitung} sebesar 2,242 Adapun nilai t_{tabel} adalah sebesar 1,98498 dimana nilai t_{hitung} lebih besar dari pada nilai t_{tabel} . Selain itu kesadaran wajib pajak memiliki nilai signifikansi sebesar 0,027 dimana nilai tersebut lebih besar dari 0,05. Berdasarkan hasil uji t tersebut dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh

signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan.

(Herlina, 2020) menyatakan bahwa Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai perbandingan antara pelayanan konsumen dengan kualitas layanan yang diharapkan konsumen. Jika kualitas pelayanan dirasakan sama atau melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan, maka pelayanan dikatakan berkualitas dan memuaskan, begitu juga sebaliknya. Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang berorientasi kepada aspirasi dan harapan masyarakat serta tentu saja mengutamakan efektif, efisien, tanggung jawab. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh wajib pajak bumi dan bangunan, maka akan semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak Bumi dan Bangunan.

Maka dari itu, pemerintah harus memastikan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan sudah baik. Seperti memberi pelatihan kepada petugas pajak mengenai perpajakan dan pelayanan yang berkualitas. Pelayanan yang berkualitas harus dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum. Kualitas pelayanan dapat diukur dengan kemampuan memberikan pelayanan yang memuaskan, dapat memberikan pelayanan dengan tanggapan, kemampuan, kesopanan, dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki oleh aparat pajak. Di samping itu, juga kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, memahami kebutuhan wajib pajak, tersedianya fasilitas fisik termasuk sarana komunikasi yang memadai, dan pegawai yang cakap dalam tugasnya. (Sapriadi, 2013)

Hasil ini selaras dengan penelitian Tri Isawati, H. Eddy Soegiarto K, Titin Ruliana (2019) dalam (Nur, Cynthia & Djauhari, 2020) Kualitas pelayanan merupakan pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Kualitas yang diberikan haruslah memuaskan agar konsumen tidak merasa kecewa. Tingkat kepuasan dalam pelayanan membayar pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Jika kualitas pelayanan meningkat maka kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan semakin tinggi.

4.9.3 Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan

Berdasarkan pada hasil uji parsial (Uji t) yang dilakukan diperoleh t_{hitung} sebesar 4,916 Adapun nilai t_{tabel} adalah sebesar 1,98498 dimana nilai t_{hitung} lebih besar dari pada nilai t_{tabel} . Selain itu kesadaran wajib pajak memiliki nilai signifikansi sebesar 0,00 dimana nilai tersebut lebih kecil dari 0,05. Berdasarkan hasil uji t tersebut dapat diketahui bahwa sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan.

Jika sanksi denda yang semakin tinggi, maka akancenderung memungkinkan wajib pajak akan patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya, karena wajib pajak akan berpikir bahwa hal tersebut akan merugikan mereka, sehingga mereka akan lebih memilih lebih patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Oleh karena itu untuk pemerintah atau petugas pajak dapat memaksimalkan pelaksanaan sanksi denda ini agar wajib pajak dapat patuh dalam menjalankan kewajiban perpajakannya.

Hal itu dapat berarti bahwa sanksi pajak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Jadi tinggi rendahnya sanksi pajak mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar wajib pajaknya. Dalam hal ini sanksi pajak yang dikenakan pada wajib pajak dilakukan secara tegas yang berakibat wajib pajak patuh dalam memenuhi kewajibannya dalam melaporkan dan membayar pajak.

Hasil ini selaras dengan penelitian dari Sapriadi (2013) dan Intan Windy Harlina (2016) dalam (Kausarina Azia, Fitri Yulia, 2021) menjelaskan bahwa wajib pajak akan patuh karena mereka berpikir adanya sanksi berat akibat tindakan ilegal dalam usahanya untuk menyelundupkan pajak. Dengan adanya sanksi yang berat, diharapkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak dapat meningkat.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Menurut hasil uji dan analisis penelitian, maka kesimpulan yang dapat ditarik terkait dengan hubungan antara variabel kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak, dan sanksi pajak terhadap variabel kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan antara lain sebagai berikut :

1. Kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan. Dengan demikian penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan. Hal tersebut menunjukkan bahwa H_1 diterima.
2. Kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan. Dengan demikian penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan. Hal tersebut menunjukkan bahwa H_2 diterima.
3. Sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan. Dengan demikian penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan. Hal tersebut menunjukkan bahwa H_3 diterima.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang ada dapat dikemukakan beberapa saran yang disampaikan oleh peneliti. Berikut ini adalah saran yang dapat diberikan oleh peneliti terhadap peneliti selanjutnya :

1. Peneliti selanjutnya diharapkan mampu menjangkau populasi penelitian yang jauh lebih luas agar hasil yang diperoleh dari penelitian dapat digunakan sebagai acuan yang jauh lebih akurat untuk pengambilan keputusan terkait kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan.
2. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat menguji variabel independen lainnya mengingat 30% kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan dijelaskan oleh variabel independen lain yang tidak dipakai dalam penelitian ini.
3. Diharapkan adanya kualitas pelayanan yang baik dari petugas pajak dengan memberikan rasa nyaman kepada wajib pajak, sehingga wajib pajak tau kapan harus membayar pajak. Selain itu petugas pelayanan pajak juga perlu bersikap lebih ramah, memberikan pelayanan dengan cepat dan akurat serta memiliki kompetensi dan wawasan yang luas sehingga dapat mengatasi permasalahan yang dihadapi oleh wajib pajak dan wajib pajak sendiri terhindar dari sanksi perpajakan.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrida Nur Layli, S. (2020). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Kesadaran Perpajakan, Pendapatan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan Pada Desa Ngebong Kecamatan Pakel Kabupaten Tulungagung. *Pengertian Data Informasi Sistem*, 73–74.
- Annisa Nur, A. (2019). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) Di Kecamatan Stabat Kabupaten Langkat. [Http://Repository.Uma.Ac.Id/Bitstream/123456789/11399/1/148330200](http://Repository.Uma.Ac.Id/Bitstream/123456789/11399/1/148330200) - Ari Annisa Nur - Fulltext.Pdf
- Arifin, S. B., & Nasution, A. A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan di KPP Pratama Medan Belawan. *Jurnal Akuntansi*, 3(2), 177–186.
- Camila, 2019. (2019). *Journal Of Chemical Information And Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Damayanti Aprilia & P. D'yan Yaniartha. (2012). Pengaruh Kesadaran Wp dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wp dalam Membayar Pbb. *E-Jurnal Akuntansi*, 1(2), 1–15.
- Direktorat Jendral Perimbangan Keuangan. (N.D.). Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan Kementerian Keuangan Republik Indonesia. [Http://Www.Djpk.Kemenkeu.Go.Id/](http://Www.Djpk.Kemenkeu.Go.Id/)
- Febrian, W. D., & Ristiliana, R. (2019). Pengaruh Pengetahuan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) Pada Kantor Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru. *Eklektik: Jurnal Pendidikan Ekonomi dan Kewirausahaan*, 2(1), 181. [Https://Doi.Org/10.24014/Ekl.V2i1.7563](https://doi.org/10.24014/Ekl.V2i1.7563)
- Gunawan, M. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan Kabupaten Bondowoso. 53(9), 1689–1699.
- Herlina, V. (2020a). Pengaruh Sanksi, Kesadaran Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan di Kabupaten Kerinci. *Jurnal Benefita*, 5(2), 252–263.
- Herlina, V. (2020b). Pengaruh Sanksi, Kesadaran Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan di Kabupaten Kerinci. *Jurnal Benefita*, 5(2), 252. [Https://Doi.Org/10.22216/Jbe.V5i2.5168](https://doi.org/10.22216/Jbe.V5i2.5168)
- Julianti, M. (2014). Analisis Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Untuk Membayar Pajak Dengan Kondisi Keuangan dan

- Preferensi Risiko Wajib Pajak Sebagai Variabel Moderating (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Yang Terdaftar Di KPP Pratama Candisari. Diponegoro *Journal Of Accounting*, 3(2), 793–807.
- Karona Cahya Susena, Y. A. (2015). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Teluk Segara Kota Bengkulu. 136–145.
- Kausarina Azia, Fitri Yulia, N. (2021). Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan (Studi Kasus Pada. 6(2), 202–215.
- Lubis, R. H. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP Pratama Medan Belawan. *Jurnal Konsep Bisnis dan Manajemen*, 4(1), 31–41.
- Muslim, Y. K. (2018). Pengaruh Pengetahuan, Kesadaran, Pelayanan, Sanksi dan Sosialisasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan Dengan Tingkat Pendidikan Sebagai Variabel Kontrol. *Jurnal Universitas Islam Indonesia*.
- Nafiah, Z. ., & Warno, W. . (2018). Pengaruh Sanksi Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan (Study Kasus Pada Kecamatan Candisari Kota Semarang Tahun 2016). *Jurnal Stie Semarang*, 10(1), 86–105. <https://doi.org/10.33747/Stiesmg.V10i1.88>
- Nisak, C., & Rahmi Satiti, A. D. (2018). Pengaruh Kesadaran dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pbb P2 (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Di Kecamatan Sukodadi Kabupaten Lamongan Tahun 2017). *Jurnal Akuntansi*, 3(1), 633. <https://doi.org/10.30736/Jpensi.V3i1.130>
- Nur, Cynthia, P., & Djauhari, S. (2020). Pengaruh Pendapatan Wajib Pajak, Sosialisasi, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan. *Jurnal Penelitian dan Kajian Ilmiah*, 18(4), 352–362. <http://eprints.ums.ac.id/id/eprint/82169>
- Nurfiranti, E. (2019). Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan. (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Pbb-P2 Kecamatan Mertoyudan Kab. Magelang). 1–76. [http://repository.stieykp.ac.id/42/1/Ringkasan Skripsi Elsa Nurfiranti - 311629367.Pdf](http://repository.stieykp.ac.id/42/1/Ringkasan_Skripsi_Elsa_Nurfiranti_-_311629367.Pdf)
- Nurkumalasari Devi, A. (2020). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Hotel Kota Madiun. 2, 269–283.
- Pangestika, A. W., & Darmawan, J. (2018). Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan (Pbb) (Studi Pada Wajib Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Panjang). 51–58.

- Purwanti, S. (2015). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak , Sikap Wajib Pajak Wajib Pajak Bumi dan Bangunan (Studi Kasus Wajib Pajak Bumi dan Bangunan di Kabupaten Bantul). 743–758.
- Puspita, N. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Kesadaran Wajib Pajak dan Keadilan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan. *Jurnal Akuntansi*, 2(1).
- Ristan Nova Nur, M. (2017). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris Pada Wajib Pajak dan Petugas Pajak Yang Terdaftar di KPP Daerah Istimewa Yogyakarta).
- Salmah, S. (2018). Pengaruh Pengetahuan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan (Pbb). *Inventory: Jurnal Akuntansi*, 1(2), 151. <https://doi.org/10.25273/v1i2.2443>
- Sapriadi, D. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar PBB (Pada Kecamatan Selupu Rejang). *Jurnal Akuntansi*, 1(1).
- Saputra, R. (2015). Pengaruh Sanksi, Kesadaran Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Kabupaten Pasaman).
- Siregar, O. K., & Rahayu, S. A. (2018). Pengaruh Sanksi, Kualitas Pelayanan dan Sosialisasi Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Desa Pantai Gemi Kecamatan Stabat Kabupaten Langkat. *Jurnal Akuntansi Bisnis Dan Publik*, 9(1), 21–37. <http://jurnal.pancabudi.ac.id/index.php/akuntansibisnisandpublik/article/view/363/342>
- Siwi, A. M. (2020). Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan.
- Sri Mulyani, S. (2018). Pengaruh Pengetahuan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan (Pbb) Di Kota Banjarmasin. *Inventory: Jurnal Akuntansi*, 1(2), 151–187. <http://e-journal.unipma.ac.id/index.php/inventory/article/view/2443>
- Stephanie Gusar, H. (2015). Pengaruh Sosialisasi Pemerintah, Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan (Kecamatan Bengkong). 1–15.
- Syaiful, R. (2016). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Administrasi Perpajakan, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pajak Bumi dan Bangunan. *Artikel*, 18.

- Undang-Undang Nomor 12 Tahun. (1985). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 1985 Tentang Pajak Bumi dan Bangunan. *Psikologi Perkembangan*, October 2013, 1–224.
- Undang-Undang Nomor 12 Tahun. (1994). Undang-Undang Republik Indonesia. <https://jdih.kemenkeu.go.id/fulltext/1994/12tahun~1994uu.htm>
- Undang-Undang Nomor 28 Tahun. (2009). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah. Jakarta, 124.
- Vida, N. V. C. (2018). Pengaruh Pemahaman, Kesadaran, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Denda Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan (Studi Empiris Pada Badan Pelayan Pajak Daerah Kota Malang). <https://eprints.umm.ac.id/39724/>
- Waluyo. (2017). Pengaruh Penerapan *Self Assessment System*, Pemeriksaan Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Kinerja *Account Representative* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Journal Of Chemical Information And Modeling*, 53(9), 17.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

PENTUNJUK PENGISIAN

1. Mohon bantuan Bapak/Ibu/Sdr/i untuk menjawab seluruh pertanyaan yang ada dengan benar dan jujur.
2. Berilah tanda checklist (√) untuk data responden dan kuesioner.
3. Keterangan pengisian :
 - SS : Sangat Setuju
 - S : Setuju
 - N : Netral
 - TS : Tidak Setuju
 - STS : Sangat Tidak Setuju
4. Mohon periksa kembali semua jawaban Bapak/Ibu /Sdr/i dan yakinkan bahwa tidak ada pertanyaan yang terlewat

DATA RESPONDEN

1. Nama Responden :
2. Alamat :
3. Jenis Kelamin : Laki – Laki Perempuan
4. Pendidikan Terakhir : SMP SMA
 Diploma S1
5. Usia : 20-30 tahun 41-50 tahun
 31-40 tahun <50 tahun
6. Sudah berapa tahun Bapak/Ibu/Sdr/i bertempat tinggal disini?
 Kurang 2 tahun 4 tahun s/d 6 tahun
 2 tahun s/d 3 tahun Lebih dari 6 tahun
7. Bagaimana status tempat tinggal Bapak/Ibu/Sdr/i saat ini?
 Kontra Hak Milik

KUESIONER

1) Kesadaran Wajib Pajak

No	Uraian	SS	S	N	TS	STS
1	Pajak harus saya bayar karena pajak adalah kewajiban kita sebagai warga negara					
2	Saya membayar Pajak Bumi dan Bangunan dengan senang hati dan sukarela sesuai kebijakan pajak					
3	Saya sudah memiliki kesadaran terhadap pentingnya membayar Pajak Bumi dan Bangunan, sehingga saya selalu membayar dengan tepat waktu					
4	Saya membayar pajak dengan kesadaran saya sendiri					
5	Saya melakukan kewajiban membayar pajak tepat waktu					

2) Kualitas Pelayanan

No	Uraian	SS	S	N	TS	STS
1	Petugas pajak bersikap ramah dan sopan dalam melayani setiap wajib pajak					
2	Petugas pajak memberikan informasi yang jelas dan mudah di mengerti					
3	Petugas pajak memberikan pelayanan secara professional					
4	Petugas pajak memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik kepada wajib pajak					
5	Petugas pajak sangat mengerti tentang peraturan pajak dan ahli dalam bidang tugasnya					
6	Petugas pajak cepat tanggap atas keluhan dan kesulitan yang dialami oleh wajib pajak					

3) Sanksi Pajak

No	Uraian	SS	S	N	TS	STS
1	Saya mengetahui bahwa terdapat sanksi jika tidak membayar atau telat membayar pajak PBB					
2	Sanksi dan denda Pajak Bumi dan Bangunan memacu saya untuk membayar pajak					

3	Menurut saya penerapan sanksi pajak PBB harus dilakukan secara tegas kepada semua pihak yang melakukan pelanggaran					
4	Menurut saya penerapan denda 2% per bulan apabila terlambat membayar pajak PBB adalah wajar					
5	Sanksi pajak mampu membuat saya tidak mengulangi kesalahan atas keterlambatan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan					

4) Kepatuhan Wajib Pajak

No	Uraian	SS	S	N	TS	STS
1	Saya membayar Pajak Bumi dan Bangunan sesuai ketentuan karena saya sadar bahwa hal tersebut merupakan kewajiban sebagai warga Negara Indonesia					
2	Saya membayar pajak tepat waktu dan berusaha untuk meminimalisir keterlambatan pembayaran.					
3	Saya melaporkan informasi terbaru perihal kepemilikan bumi/bangunan kepada pemerintah.					

4	Saya membayarkan pajak dengan harapan akan berfungsi untuk kemajuan daerah.					
5	Saya membayar pajak dengan perhitungan yang saya lakukan sendiri					
6	Wajib pajak sebaiknya membayar pajak tepat waktu dan melakukan penghitungan sendiri agar pemasukan daerah lebih efektif					

Lampiran 2 Jawaban Responden

Nomor Responden	Pertanyaan																							
	X1					X2						X3					Y							
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	6		
1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	3	4	3	4		
2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4		
3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5		
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4		
5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
6	1	2	2	2	2	4	4	4	4	4	5	3	3	1	1	1	3	3	3	4	3	3		
7	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5		
8	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	4	4	4		
9	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4		
10	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2	4	4	4	4	4	4	4		
11	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5		
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
13	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4		
14	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3		
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
16	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3		
17	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	4	5	5	4	5	3	5		
18	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
19	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	2	4	4	4	4	4	3	4		
20	4	3	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
21	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	3	5	5	4	4	3	5		

22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
24	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4
25	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
26	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5
27	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
28	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	5	4	5
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
31	1	2	2	1	3	5	5	5	5	5	5	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2
32	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	3	4
33	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
34	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
37	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	5	5	3	4	4	5
39	5	5	5	5	5	2	2	3	2	5	2	5	2	5	5	3	5	5	5	5	5	5
40	5	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3
41	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5
42	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
43	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
44	4	4	4	5	5	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
45	5	5	3	4	4	4	4	4	3	4	3	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3
46	5	5	5	4	5	3	4	4	3	3	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4
47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
48	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4

49	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
50	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4
51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
52	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4
53	3	2	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	4	3	3
56	5	4	5	4	5	2	3	2	3	3	1	5	2	3	3	5	4	5	3	5	3	3
57	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	5	4	4
58	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	3	5	5	4	4	5	4	4
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4
61	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4
62	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
63	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	5	3	4	3	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4
66	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	5	4	5	5	4	2	5	2	4
67	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	5	4	3	4	3	3
68	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
69	5	5	5	5	4	4	5	4	3	5	4	5	4	5	3	5	5	4	5	5	5	5
70	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
71	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4
72	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5
73	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
74	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	2	3	5	4	4	4	4	4
75	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5

76	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4
77	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
78	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4
82	4	3	3	4	4	3	3	4	4	5	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4
83	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4
84	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4
86	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4
87	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	4	5	5	4	5	4	5
88	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
89	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
90	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5
91	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5
92	5	5	5	3	3	3	3	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
93	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	2	4	3	3	5	5	5	5	4	5
96	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
97	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	5
98	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4
99	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
100	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5