

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

Imam Hidayat & Steven Gunawan

Universitas Muhammadiyah Tangerang

imam_accounting@yahoo.com , stevengun97@gmail.com

Abstract

The purpose of this research is to examine and identify the effect of taxpayer understanding, tax sanctions and the quality of tax services simultaneously or partially on taxpayer compliance in paying land and building taxes will it affect taxpayer understanding, tax sanctions and the quality of tax services. The category of information used in this research is primary information. The primary source of information in this research was obtained directly from land and building taxpayers located in South Tangerang City. In other words, Taxpayer Awareness, Tax Sanctions, and Quality of Tax Services together affect Taxpayer Compliance Paying Land and Building Tax. Taxpayer awareness does not affect Taxpayer Compliance Paying Land and Building Tax in South Tangerang City in 2021, Tax Sanctions do not affect Taxpayer Compliance Paying Land and Building Tax in South Tangerang City in 2021, Quality of Tax Service affects Taxpayer Compliance Paying Land and Building Tax in South Tangerang City in 2021.

Keywords: Taxpayer Awareness, Tax Sanctions and Tax Service Quality

Abstrak : Tujuan riset ini untuk menguji serta mengenali pengaruh pemahaman wajib pajak, sanksi perpajakan serta mutu pelayanan perpajakan secara simultan ataupun parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan akan kah mempengaruhi guna Pemahaman Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan serta Mutu Pelayanan Perpajakan. Kategori informasi yang digunakan dalam riset ini merupakan informasi primer. Sumber informasi primer pada riset ini diperoleh langsung dari wajib pajak bumi dan bangunan yang terletak di Kota Tangerang Selatan. Dengan kata lain Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Serta Kualitas Pelayanan Perpajakan secara bersama-sama mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Membayar Pajak Bumi dan Bangunan. Kesadaran Wajib Pajak tidak mempengaruhi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Membayar Pajak Bumi dan Bangunan pada Kota Tangerang Selatan Tahun 2021, Sanksi Perpajakan tidak mempengaruhi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Membayar Pajak Bumi dan Bangunan pada

Kota Tangerang Selatan Tahun 2021, Kualitas Pelayanan Perpajakan mempengaruhi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Membayar Pajak Bumi dan Bangunan pada Kota Tangerang Selatan Tahun 2021.

Kata Kunci: Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Perpajakan

PENDAHULUAN

Pajak merupakan sumber pemasukan Negara yang mempunyai kemampuan besar dalam menunjang program kerja pemerintahan dalam melaksanakan transformasi guna mendukung tujuan pemerintah. Pajak ialah sumber pendapatan utama APBN yang digunakan buat membiayai pengeluaran Negeri, baik rutin maupun pembangunan. Pajak Bumi dan Bangunan yaitu salah satunya(PBB). Guna perihal ini pemerintah diharapkan untuk mengelola pajak dengan baik supaya terwujud pembangunan yang optimal, tidak hanya itu kedudukan dari warga pula sangat dibutuhkan supaya terwujudnya pembangunan nasional.

Pajak terdapat bermacam peraturan yang diatur dalam perundang- undangan yang menuntut tiap wajib pajak untuk menguasai ketentuan pajak yang berlaku. Kesejahteraan untuk segala bangsa Indonesia bisa diwujudkan dengan melaksanakan pemerintah yang baik serta melakukan pembangunan di segala bidang, namun didukung oleh sumber pembiayaan yang mencukupi.

Pajak Bumi dan Bangunan ialah salah satu tipe pajak pusat yang wewenangnya dilimpahkan kepada wilayah. Perihal ini diperjelas dengan diberlakukannya Undang-Undang No 28 Tahun 2009 tentang Pajak Wilayah dan Retribusi Wilayah, dimana Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan(PBB P- 2) menjadi pajak wilayah hingga tipe pajak ini hendak diperhitungkan selaku pemasukan asli wilayah dan tingkatkan kemampuan wilayah dalam membiayai kebutuhan daerahnya sendiri. Salah satu metode memaksimalkan penerimaan pajak bumi dan bangunan adalah dengan cara menaikkan kepatuhan wajib pajak jadi salah satu hambatan yang bisa menghambat kеefektifan dalam penerimaan pajak. Permasalahan kepatuhan jadi permasalahan klasik yang nyaris dialami seluruh Negeri yang menjalankan sistem perpajakan. Tidak hanya permasalahan rendahnya tingkat

pembayaran, kemudahan pembayaran pajak, kualitas pelayanan, serta waktu yang dibutuhkan untuk mengurus.

Tingginya sasaran penerimaan pajak jadi tugas berat untuk pemerintah khusunya Direktorat Jendral Pajak(DJP) untuk bisa merealisasikanya. Partisipasi rakyat dalam membayar pajak hendak mempermudah DJP untuk merealisasikan pajak yang telah diresmikan tersebut. Bila wajib pajak kurang berfungsi aktif dalam membayar pajak maka akan jadi permasalahan dalam realisasi pajak tersebut, tidak hanya itu karna sistem pemungutan yang berlaku di Indonesia merupakan Self-assessment. System dimana seluruh pemenuhan kewajiban perpajakan dicoba seluruhnya oleh wajib pajak, fiskus(pengumpul pajak) hanya melaksanakan pengawasan lewat prosedur penyelidikan,(Devano& Siti Kurnia, 2006: 109).

Tingginya target penerimaan pajak menjadi tugas berat bagi pemerintah khusunya Direktorat Jendral Pajak (DJP) untuk dapat merealisasikanya. Partisipasi rakyat dalam membayar pajak akan memudahkan DJP untuk merealisasikan pajak yang sudah ditetapkan tersebut. Jika wajib pajak kurang berperan aktif dalam membayar pajak maka akan menjadi masalah dalam realisasi pajak tersebut, selain itu karena sistem pemungutan yang berlaku di Indonesia adalah Self- assessment. System dimana segala pemenuhan kewajiban perpajakan dilakukan sepenuhnya oleh wajib pajak, fiskus (pengumpul pajak) hanya melakukan pengawasan melalui prosedur pemeriksaan, (Devano & Siti Kurnia, 2006:109).

Berdasarkan data perkembangan jumlah objek pajak PBB-P2 Kota Tangerang Selatan tahun 2016 – 2018, jumlah objek pajak PBB-P2 meningkat setiap tahun nya. Pada tahun 2016 jumlah objek pajak PBB-P2 sebanyak 399.218 kemudian meningkat menjadi 400.566 pada tahun 2017 dan pada tahun 2018 jumlah objek pajak PBB-P2 sebanyak 410.669. Dengan meningkatnya objek pajak PBB-P2 maka diharapkan penerimaan pajak dari PBB-P2 juga akan meningkat. Namun berdasarkan data dari Badan Pendapatan Kota Tangerang Selatan, realisasi pokok PBB-P2 untuk Kota Tangerang Selatan masih belum terpenuhi seperti yang tergambar dalam tabel berikut berikut.

Tabel 1 Ketetapan dan Realisasi Pokok PBB-P2 Kota Tangerang Selatan Tahun 2016 – 2018

Tahun	Ketetapan Pokok	Realisasi Pokok	Presentase
2016	345.926.225.026	238.999.140.377	69%
2017	367.354.963.655	211.805.176.493	58%
2018	448.992.736.412	286.826.200.514	64%

(Sumber : Badan Pendapatan Kota Tangerang Selatan)

Bersumber pada informasi ketetapan serta realisasi pokok PBB- P2 Kota Tangerang Selatan tahun 2016- 2018, tingkatan kepatuhan wajib pajak PBB- P2 masih rendah. Perihal tersebut nampak dari persentase realisasi pokok PBB- P2, dimana pada tahun 2016- 2018 masih belum menggapai ketetapan yakni pada tahun 2016 sebesar 69%, tahun 2017 sebesar 58% serta tahun 2018 sebesar 64%. Oleh sebab itu pemerintah wilayah berupaya guna tingkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB- P2 sehingga penerimaan wilayah dapat ikut bertambah.

Bagi Tjahjono(2008) kepatuhan wajib pajak merupakan sikap wajib pajak dalam penuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Sedangkan menurut Purnamasari(2016), kepatuhan pajak yakni apabila wajib pajak yang taat dan memenuhi dan melakukan kewajiban perpajakan sesuai dengan syarat peraturan perundang- undangan perpajakan. Sehingga kepatuhan wajib pajak merupakan wajib pajak yang taat dan memenuhi serta melakukan kewajiban perpajakan sesuai dengan syarat perundang- undangan perpajakan yang berlaku.

Aspek lain yang pengaruh Kepatuhan Pajak adalah pemahaman wajib pajak. Pemahaman wajib pajak hendak bertambah apabila wajib pajak memiliki persepsi yang baik terhadap pajak itu sendiri. Tingkatan pemahaman wajib pajak bisa dicerminkan dari gimana intensitas serta kemauan wajib pajak dalam mentaati syarat perpajakan yang berlaku. Riset yang dicoba oleh Kundalini(2016) menciptakan kalau aspek pemahaman wajib pajak mempunyai pengaruh positif serta signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Aspek lain yang pengaruh Kepatuhan Pajak adalah sanksi perpajakan ialah salah satu aspek yang pengaruh besar rendahnya kepatuhan wajib pajak(Agus Nugroho Jatmiko, 2006). Wajib pajak hendak penuhi kewajiban perpajakan apabila memandang kalau sanksi perpajakan hendak lebih banyak merugikannya(Agus Nugroho Jatmiko, 2006).

Aspek lain yang pengaruh Kepatuhan Pajak merupakan kualitas pelayanan pajak. Kepatuhan wajib pajak dalam penuhi kewajibannya bergantung pada bagaimana petugas pajak dalam memberikan sesuatu pelayanan kepada wajib pajak. Pelayanan sendiri pada zona perpajakan bisa diartikan sebagai pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk membantu Wajib Pajak penuhi kewajiban perpajakannya. Pelayanan pajak termasuk dalam pelayanan publik karena dilaksanakan oleh lembaga pernirantah, bertujuan untuk penuhi kebutuhan warga ataupun dalam rangka penerapan undang- undang serta tidak berorientasi pada profit ataupun laba.

Bersumber pada fenomena research gap dengan judul Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan ada pengaruh yang berbeda beda. Ada 3 variable ialah, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Dan Kualitas Pelayanan Perpajakan dimana dari ketiga variable diatas ada pengaruh positif serta negative terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

KAJIAN PUSTAKA

Teori Atribusi

Teori atribusi pertama kali ditemukan oleh Heider pada tahun 1958 dan kemudian dikembangkan oleh Weiner pada tahun 1974. Teori atribusi mengasumsikan bahwa orang mencoba untuk menentukan mengapa orang melakukan apa yang mereka lakukan, yaitu atribut menyebabkan perilaku. Seseorang berusaha untuk memahami mengapa orang lain melakukan sesuatu yang mungkin satu atau lebih atribut menyebabkan perilaku itu. Weiner (1974:27-42) menjelaskan sebuah proses tiga tahap mendasari suatu atribusi, yaitu :

- a) Orang harus melihat atau melihat perilaku
- b) Maka orang harus percaya bahwa perilaku itu sengaja dilakukan, dan
- c) Maka orang harus menentukan apakah mereka percaya yang orang lain dipaksa untuk melakukan perilaku atau tidak.

Teori Pembelajaran Sosial

Teori belajar social dikenalkan oleh Bandura pada tahun 1986. Konsep dari teori ini menekan pada komponen kognitif dari pikiran, pemahaman dan evaluasi. Faktor social dan kognitif serta factor pelaku memainkan peran penting dalam pembelajaran. Faktor kognitif berupa ekspektasi / penerimaan untuk meraih keberhasilan, sedangkan factor social mencakup pengamatan. Teori ini merupakan perluasan teori pengkondisian peran dari Skinner yaitu teori yang mengandaikan perilaku sebagai suatu fungsi dari konsekuensi-konsekuensinya. Bandura (1986) mengatakan bahwa proses dalam pembelajaran social meliputi :

- a) Proses
 - Perhatian (*Attentional*)
Proses perhatian yaitu orang hanya akan belajar dari seseorang hanya akan belajar dari seseorang atau model, jika mereka telah mengenal dan menaruh perhatian pada orang atau model tersebut.
 - Proses Penyimpanan (*Retention*)
Proses penyimpanan adalah proses mengingat tindakan suatu model setelah model tidak lagi mudah tersedia.
 - Proses Reproduksi Motorik
Proses mengubah pengamatan menjadi perbuatan.
 - Proses Penguatan (*Reinforcement*)
Proses yang mana individu-individu disediakan rangsangan positif atau penghargaan supaya berperilaku sesuai dengan model.

Pajak Bumi dan Bangunan

Pajak memiliki pengertian atau definisi yang diberikan oleh para ahli, yang satu sama lain pada dasarnya memiliki tujuan yang sama yaitu merumuskan pengertian pajak, sehingga mudah untuk dipahami. Pengertian pajak secara umum adalah iuran wajib dari warga negara kepada negara berdasarkan undang-undang yang berlaku yang pelaksanaannya dapat dipaksakan tanpa mendapatkan imbalan secara langsung yang hasilnya digunakan untuk menyelenggarakan pemerintahan dan pembangunan nasional.

Pengertian pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undangundang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat balas jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk pengeluaran umum (Mardiasmo, 2011 : 1). Menurut Abdul Rahman, pajak adalah iuran kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan dengan tidak mendapat prestasi kembali, yang langsung dapat ditunjuk, dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubungan dengan tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan.

Menurut Undang-undang No.28 Tahun 2007, Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-undang dengan tidak mendapat imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Berdasarkan pengertian pajak tersebut, dapat disimpulkan bahwa pajak memiliki unsur sebagai berikut:

- a. Iuran dari rakyat kepada kas negara
- b. Dapat dipaksakan dalam pemungutannya,
- c. Tanpa mendapatkan balas jasa (kontraprestasi),
- d. Digunakan untuk pengeluaran umum dan memakmurkan rakyat.

Dasar Hukum Pajak Bumi Dan Bangunan

Landasan Hukum PBB, adalah Undang–Undang Nomor 12 Tahun 1985 Sebagaimana telah diubah dengan Undang–Undang Nomor 12 Tahun 1994 tentang Pajak Bumi dan Bangunan. Ada empat asas utama yang harus diperhatikan dalam Pajak Bumi dan Bangunan, yaitu:

1. Sederhana, dengan pengertian mudah dimengerti dan dapat dilaksanakan.
2. Adil, dalam arti keadilan vertikal maupun horizontal dalam pengenaan Pajak Bumi dan Bangunan yang disesuaikan dengan kemampuan wajib pajak.
3. Mempunyai kepastian hukum, dengan pengertian bahwa pengenaan Pajak Bumi dan Bangunan diatur dengan Undang-Undang dan peraturan atau ketentuan pemerintah sehingga mempunyai kekuatan dan hukum.
4. Gotong-royong, dimana semua masyarakat baik berkemampuan rendah maupun tinggi ikut berpartisipasi dan bertanggung-jawab mendukung pelaksanaan Undang-Undang tentang Pajak Bumi dan Bangunan serta ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

Dasar Pemungutan Pajak Bumi Dan Bangunan

Dasar hukum PBB adalah pasal 33 ayat (3) Undang-undang Dasar 1945 yang berbunyi “Bumi dan air dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya dikuasai oleh negara dan dipergunakan sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat”. Sedangkan dasar pemungutannya adalah pasal 23 ayat (2) yang berbunyi “Segala Pajak untuk keperluan negara berdasarkan Undang-undang”. Dalam pelaksanaan Pemungutannya adalah Undang-undang No.12 tahun 1985, sebagaimana telah diubah dengan undang-undang No.12 Tahun 1994.

Sistem dan Prosedur Pemungutan Pajak Bumi Dan Bangunan

- a. Official assessment system, diterapkan dalam hal pelunasan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) dan juga diterapkan dalam penentuan besarnya PBB, dimana Kantor Pelayanan Pajak (KPP) akan mengeluarkan surat ketetapan pajak mengenai besarnya PBB yang terhutang setiap tahun. Jadi wajib pajak tidak perlu menghitung

sendiri, Tetapi cukup membayar PBB berdasarkan Surat Pembayaran Pajak Terutang (SPPT) yang dikeluarkan oleh KPP dimana tempat objek pajak tersebut terdaftar.

b. Self assessment system contohnya diterapkan dalam kegiatan menyerahkan Surat Pemberitahuan Obyek Pajak (SPOP) dan dalam hal pengisian SPOP.

Faktor – Faktor yang mempengaruhi Kepatuhan Subjek Pajak PBB

Subjek pajak adalah orang atau badan yang secara nyata mempunyai suatu hak atas bumi, dan/atau memperoleh manfaat atas bumi, dan/atau memiliki, menguasai, dan/atau memperoleh manfaat atas bangunan. Subjek pajak yang dikenakan kewajiban membayar pajak menjadi Wajib Pajak berdasarkan UU Pajak Bumi dan Bangunan.

Kepatuhan Wajib Pajak

Istilah kepatuhan berdasarkan Kamus Umum Bahasa Indonesia (1995:1013), yaitu patuh atau tunduk terhadap aturan dan ajaran. Lalu, terkait ini bahwa dalam hal perpajakan bisa diartikan bahwa kepatuhan perpajakan ialah patuh, tunduk, ketataan, dan menjalankan ketetapan pajak. Sehingga, disebut sebagai orang yang mematuhi yaitu wajib pajak yang taat seta melakukan atau memenuhi keharusan pajak berdasarkan akan ketetapan dalam aturan Undang-Undang perpajakan.

Pengertian kepatuhan pajak menurut (Zain, 2003:31) adalah suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan yang tercemin dalam situasi dimana wajib pajak paham dan berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas, menghitung jumlah pajak terutang dengan benar dan membayar pajak tepat pada waktunya (Leni Samira, 2015). Sedangkan menurut Purwono (2010) kepatuhan wajib pajak adalah perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Dari beberapa pengertian diatas dapat ditarik kesimpulan, pengertian kepatuhan wajib pajak yang taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Menurut Nurmantu (2003). Dijelaskan bahwa terdapat dua macam kepatuhan yaitu :

a. Kepatuhan Formal

Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan ketentuan dalam Undang-Undang Perpajakan.

b. Kepatuhan Material

Kepatuhan material adalah dimana suatu keadaan dimana wajib pajak secara substansi / hakekat memenuhi semua ketentuan perpajakan, yakni sesuai dengan isi dan jiwa undang-undang perpajakan

Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak merupakan pembiayaan Negara dan kesadaran membayar pajak sangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Nugroho, 2006). Masyarakat harus sadar akan keberadaannya sebagai warga Negara yang selalu menjunjung tinggi Undang-Undang dasar 1945 sebagai dasar hukum penyelenggaran Negara. Menurut (Joto purnomo dan Mangoting, 2013) kesadaran berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak. Variabel kesadaran membayar pajak sangat mungkin dikaitkan dengan kepatuhan membayar pajak. Kesadaran membayar pajak dapat diartikan sebagai suatu bentuk sikap moral yang memberikan sebuah kontribusi kepada Negara/daerah untuk menunjang pembangunan dan berusaha untuk mentaati semua peraturan yang telah ditetapkan serta dapat dipaksakan kepada wajib pajak.

Kesadaran bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara. Kesadaran bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan negara. Dan kesadaran bahwa pajak ditetapkan dengan Undang-undang dan dapat dipaksakan.

Berikut kesadaran Wajib Pajak berkaitan dengan Pajak Bumi dan Bangunan adalah (Tjiptohadi, 2015):

1. Sebagai orang yang memperoleh manfaat atas bumi dan bangunan wajib pajak memiliki kewajiban dalam membayar pajak atas objek yang mereka miliki/manfaatkan.

2. Wajib pajak sadar bahwa pajak merupakan sumber pendapatan daerah, jadi sebagai warga negara yang merupakan bagian dari sebuah daerah kesadaran membayar pajak juga dapat diartikan kesadaran untuk turut serta dalam pembangunan daerah

Sanksi Perpajakan

Sanksi pajak merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, karena fungsi sanksi adalah digunakan sebagai cara untuk mengatur sekelompok populasi untuk memenuhi aturan yang ditentukan. Sanksi ditujukan kepada wajib pajak yang tidak mematuhi aturan perpajakan atau melakukan pelanggaran berupa kecurangan terhadap peraturan perpajakan yang berlaku saat ini. Dengan adanya sanksi berupa denda maupun sanksi pidana yang cukup tinggi diharapkan wajib pajak lebih patuh terutama dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Menurut Resmi (2008:71), sanksi perpajakan terjadi karena terdapat pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan perpajakan sehingga apabila terjadi pelanggaran wajib pajak dihukum dengan indikasi kebijakan perpajakan dan undang-undang perpajakan.

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, dan dapat berupa bunga, denda atau kenaikan. Sedangkan sanksi pidana diterapkan karena adanya tindak pelanggaran dan tindak kejahatan. Sehubungan dengan itu, dibidang perpajakan, tindak pelanggaran disebut dengan kealpaan yaitu tidak sengaja, lalai, tidak hati-hati atau kurang mengindahkan kewajiban pajak sehingga dapat menimbulkan kerugian pada pendapatan negara. Meski dapat menimbulkan kerugian terhadap negara tindak pidana terhadap perpajakan tidak dapat dituntut setelah jangka waktu 10 (sepuluh) tahun terlampaui. Jangka waktu ini dihitung sejak terutangnya pajak, berakhirnya masa pajak, berakhirnya bagian tahun pajak atau berakhirnya tahun pajak yang bersangkutan. Penetapan jumlah 10 tahun ini disesuaikan dengan kadaluarsa penyimpanan

dokumen perpajakan yang dijadikan dasar perhitungan jumlah pajak yang terhutang yaitu selama 10 tahun.

Kualitas Pelayanan Pajak

Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya tergantung pada bagaimana petugas pajak dalam memberikan suatu pelayanan kepada wajib pajak. Pelayanan sendiri pada sektor perpajakan dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk membantu Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakannya. Pelayanan pajak termasuk dalam pelayanan publik karena dijalankan oleh instansi pernirintah, bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan undang-undang dan tidak berorientasi pada profit atau laba.

Arabella Oentari Fuadi dan Yenni Mangoting (2013: 20) menyatakan bahwa ada lima dimensi kualitas pelayanan jasa yang dapat dirincikan sebagai berikut : tangibles, atau bukti fisik, reliabilig atau keandalan responsiveness, atau ketanggapan, assurance, atau jaminan dan empathy, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi

Kualitas pelayanan perpajakan dalam Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan menjadi dua bagian, yaitu:

1) Metode Penyampaian SPPT

Mekanisme penyerahan SPPT dari Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Aset Daerah yang disalurkan kepada kantor kelurahan sesuai domisili Wajib Pajak, dari kantor kelurahan SPPT diserahkan kepada ketua RW yang kemudian oleh ketua RW disampaikan kepada Ketua RT untuk disampaikan kepada warga atau wajib pajak

2) Pelayanan pembayaran PBB-P2

Pelayanan pembayaran PBB-P2 disini adalah mekanisme pembayaran yang dibuat sesederhana mungkin, wajib pajak hanya perlu membawa sejumlah nominal pajak terutangnya beserta SPPT PBB-P2 jika membayar di kelurahan, jika membayar di bank wajib pajak akan dibantu oleh petugas bank. Selain itu fasilitas-fasilitas yang mendukung proses pembayaran yang

meningkatkan kenyamanan Wajib Pajak dalam membayar PBB-P2 harus lebih ditingkatkan serta lokasi pembayaran yang cukup mudah di jangkau oleh Wajib Pajak yang ingin membayar juga merupakan bagian dari pelayanan.

METODE PENELITIAN

A. Populasi dan Sampel

Populasi dari penelitian ini adalah seluruh Wajib Pajak Bumi dan Bangunan yang berada di wilayah Kota Tangerang Selatan. Sampel yang diambil adalah sebanyak 40 responden.

B. Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Sumber data primer pada penelitian ini diperoleh langsung dari wajib pajak bumi dan bangunan yang berada di Kota Tangerang Selatan.

C. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah metode angket yaitu menyebarluaskan daftar pertanyaan (kuisioner) yang akan diisi dan dijawab oleh responden.

D. Variabel Penelitian dan Pengukuran Variabel

Variabel terikat dalam penelitian ini adalah Kepatuhan Wajib Pajak, variable bebas dalam penelitian ini adalah Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak & Kualitas Pelayanan Pajak.

Pengukuran semua variable.

E. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan metode analisis menggunakan Analisis Regresi Berganda (*Multiple Regression Analysis*) namun agar memperoleh hasil yang maksimal perlu dilakukan Uji Asumsi Klasik sebagai gambaran akan digunakan untuk mengolah data.

F. Defenisi Operasional

1) Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan disini dapat diartikan ketaatan, tunduk, dan patuh serta melaksanakan ketentuan perpajakan. Jadi, dapat disimpulkan wajib pajak dikatakan patuh apabila wajib pajak tersebut taat dalam memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

2) Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran disini dapat diartikan sebagai suatu kondisi dimana seseorang wajib pajak mengetahui, menghargai serta mentaati peraturan perpajakan yang berlaku dimana wajib pajak tersebut memiliki keinginan dan kesungguhan dalam memenuhi kewajiban pajaknya.

3) Sanksi Pajak

Sanksi disini dapat diartikan sebagai cara untuk mengatur sekelompok populasi untuk memenuhi aturan yang ditentukan. Sanksi ditujukan kepada wajib pajak yang tidak mematuhi aturan perpajakan.

4) Kualitas Pelayanan Pajak

Pelayanan sendiri pada sektor perpajakan dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk membantu Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakannya.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya kuesioner. Validitas menunjukkan seberapa baik suatu hasil dapat diukur pada suatu konsep tertentu. Suatu kuesioner bisa dinyatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Jadi, validitas adalah mengukur apakah pertanyaan dalam kuesioner yang dapat diketahui dengan r hitung $sig > 0,05 =$ valid dan r hitung $sig < 0,05 =$ tidak valid

Perhitungan $df = n - 2 = 40 - 2 = 38$. Nilai r tabel untuk $df = 38$ dengan $\alpha = 5\%$ (pengujian satu arah) sebesar **0,264**.

Tabel 2 Uji Validitas

No.	Variabel/Indikator	R hitung	R tabel	Keterangan
1.	Kesadaran Wajib Pajak (X1)			
	Indikator 1	.764	.264	Valid
	Indikator 2	.862	.264	Valid
	Indikator 3	.734	.264	Valid
	Indikator 4	.493	.264	Valid
	Indikator 5	.711	.264	Valid
2.	Sanksi Perpajakan (X2)			
	Indikator 1	.599	.264	Valid
	Indikator 2	.598	.264	Valid
	Indikator 3	.638	.264	Valid
	Indikator 4	.584	.264	Valid
	Indikator 5	.712	.264	Valid
3.	Kualitas Pelayanan Perpajakan (X3)			
	Indikator 1	.771	.264	Valid
	Indikator 2	.763	.264	Valid
	Indikator 3	.751	.264	Valid
	Indikator 4	.820	.264	Valid
	Indikator 5	.627	.264	Valid
4.	Kepatuhan Wajib Pajak Membayar PBB (Y)			
	Indikator 1	.740	.264	Valid
	Indikator 2	.700	.264	Valid
	Indikator 3	.700	.264	Valid
	Indikator 4	.509	.264	Valid
	Indikator 5	.730	.264	Valid

Tabel diatas menunjukkan semua indikator yang digunakan untuk mengukur variabel – variabel yang digunakan dalam penelitian ini menghasilkan r hitung $>$ dari r tabel. Uji signifikansi dilakukan dengan membanding r tabel dengan r hitung. Dalam penelitian

ini diketahui bahwa $n = 40$, $\alpha = 0,05$ dan besar nya df dapat dihitung $40 - 2 = 38$, demikian pertanyaan yang mengukur setiap variabel penelitian dinyatakan valid.

2. Uji Realibilitas Variabel

Secara umum uji realibilitas digunakan untuk mengetahui tingkat konsistensian kuesioner yang digunakan oleh saya sendiri peneliti dalam menghasilkan data walaupun kuesioner digunakan kembali di waktu yang berbeda dengan responden yang berbeda.

Tabel 3 Uji Realibilitas Variabel

No	Variabel / Indikator	Alpha	Alpha	Keterangan
		Hitung	Cronbach	
1.	Kesadaran Wajib Pajak	.264	.872	Reliabel
2.	Sanksi Perpajakan	.264	.825	Reliabel
3	Kualitas Pelayanan Perpajakan	.264	.896	Reliabel
4.	Kepatuhan Wajib Pajak Membayar	.264	.842	Reliabel
	PBB			

Tabel diatas menunjukan bahwa besarnya nilai *Alpha Cronbach* Pada setiap variabel penelitian nilainya lebih besar dari **.0264** . Dengan demikian item – item pertanyaan yang mengukur variabel dinyatakan reliabel.

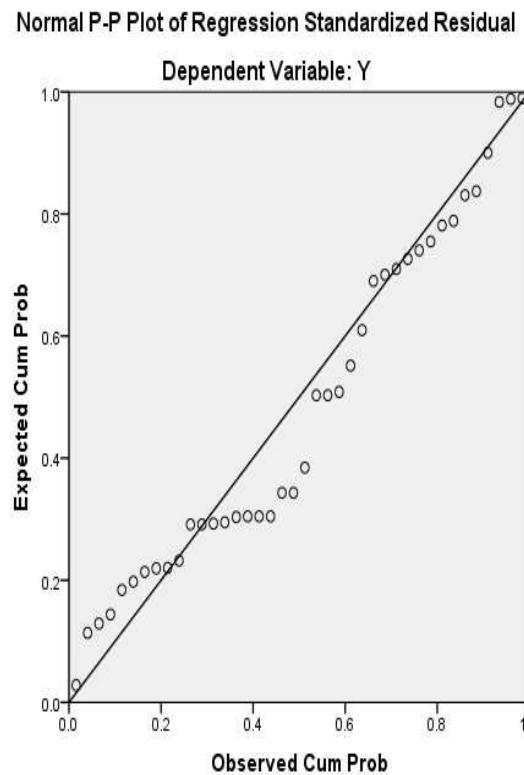
Selanjutnya item – item setiap variabel tersebut layak digunakan sebagai alat ukur

3. Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah data regresi berdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah data yang terdistribusi secara normal atau hampir normal. Cara untuk mengetahui sebaran data normal atau tidak,

maka dilakukan pengujian normalitas dengan menggunakan grafik probability plot, dengan hasil uji normalitas ini sebagai berikut :



Gambar 1 Uji Normalitas

Berdasarkan gambar diatas menunjukan pola distribusi data sesuai atau masih ada yang berjarak dengan garis diagonal. Dengan demikian hal ini menjadi salah satu ketentuan dari uji regresi linier berganda hampir lolos uji normalitas

Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi berganda ditemukan korelasi antara variabel bebas atau tidak. Penyebab multikolinieritas dapat diketahui dengan melihat *Variance Inflation Factor* (VIF). Hasil uji multikolinieritas dapat dilihat pada tabel 4 dibawah ini.

Tabel 4 Uji Multikolinieritas

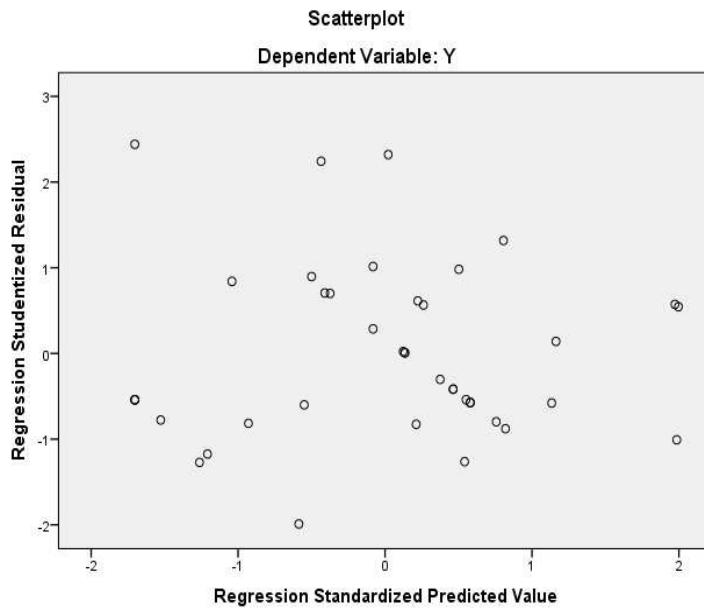
		Y	X1	X2	X3
Pearson Correlation	Y	1.000	.729	.733	.712
	X1	.729	1.000	.834	.677
	X2	.733	.834	1.000	.750
	X3	.712	.677	.750	1.000

Collinearity Statistics			
Model	Tolerance	VIF	
1	X1	.299	3.350
	X2	.241	4.146
	X3	.428	2.335

Hasil pengujian pada tabel 4 menunjukan bahwa variabel independen mempunyai nilai tolerance $> 0,10$ dan nilai VIF < 10 . Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa terjadi multikolinieritas diantara variabel independen dan model regresi dan ini layak dipakai sebagai penelitian.

Uji Heteroskedastisitas

Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian residual yang satu dengan yang lain. Model regresi yang baik dan memenuhi syarat untuk dilakukan pengujian adalah data yang tidak terdapat heteroskedastisitas. Hasil uji heteroskedastisitas ini menggunakan grafik scatterplot sebagai berikut :



Gambar 2 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Berikut gambar diatas terlihat pola persebar data dalam uji heteroskedastisitas scatterplot diatas tidak membentuk suatu pola tertentu. Sesuai dengan kaidah yang telah ditentukan pada bab sebelumnya dapat diartikan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

Uji Hipotesis

Koefisiensi Determinasi (R^2)

Koefisiensi determinasi (R^2) mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel – variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel independen. Koefisien determinasi dari penelitian ini ditunjukkan pada tabel sebagai berikut :

Tabel 5 Uji Determinasi R^2

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.793 ^a	.629	.599	1.419
a. Predictors: (Constant) X3,X1,X2				

b. Dependent Variabel : Y

Tabel diatas memperlihatkan bahwa nilai *adjusted R²* yang diperoleh adalah 0,599 atau sama dengan 59,9 persen. Keadaan ini menunjukan bahwa variabel independen yaitu Kesadaran Wajib Pajak,Sanksi Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan sebesar 59,9 persen terhadap tingkat variabel dependen Kepatuhan Wajib Pajak Membayar Pajak Bumi dan Bangunan. Sedangkan sisanya 40,1 persen dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak disebutkan dalam penelitian ini.

Uji T

Uji t digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh linear antara variabel bebas dan variabel terikat. Hasil pengujian parsial tersebut sesuai dengan hasil analisis regresi, adapun hasilnya sebagai berikut :

Tabel 6 Uji t

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std.Error			
1	(Constant)	1.460	.837		1.745	.090
	X1	.271	.152	.331	1.784	.083
	X2	.156	.156	.208	1.006	.321
	X3	.226	.106	.331	2.137	.039

a. Dependent Variable: Y

Tabel diatas menunjukan nilai t hitung untuk nilai masing-masing variabel :

1. Hipotesis pertama menyatakan bahwa Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Membayar Pajak Bumi dan Bangunan. Berdasarkan hasil statistic t hitung menunjukan signifikansi Kesadaran Wajib Pajak yaitu sebesar $0,083 > 0,05$ sehingga dapat dibuktikan bahwa H1 ditolak

dan dapat disimpulkan bawah Kesadaran Wajib Pajak tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Membayar Pajak Bumi dan Bangunan.

2. Hipotesis kedua menyatakan bahwa Sanksi Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Membayar Pajak Bumi dan Bangunan. Berdasarkan hasil statistic t hitung menunjukkan signifikansi Sanksi Perpajakan yaitu sebesar $0,321 > 0,05$ sehingga dapat dibuktikan bahwa H_2 ditolak dan dapat disimpulkan bawah Sanksi Perpajakan tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Membayar Pajak Bumi dan Bangunan.
3. Hipotesis ketiga menyatakan Kualitas Pelayanan Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Membayar Pajak Bumi dan Bangunan. Berdasarkan hasil statistic t hitung menunjukkan signifikansi Kualitas Pelayanan Perpajakan yaitu sebesar $0,039 > 0,05$ sehingga dapat dibuktikan bahwa H_3 diterima dan dapat disimpulkan bawah Kualitas Pelayanan Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Membayar Pajak Bumi dan Bangunan.

Uji F

Uji statistic F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukan dalam model mempunyai pengaruh yang sama terhadap variabel dependen atau terikat.

Tabel 7 Uji Simultan(F)

ANOVA

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	123.059	3	41.020	20.385	.000 ^b
	Residual	72.441	36	2.012		
	Total	195.500	39			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X1, X2, X3

Tabel uji F diatas menunjukan hasil uji statistic dengan signifikansi sebesar 0,000. Dengan ketentuan bahwa nilai signifikasinya kurang dari 0,05 artinya ada pengaruh yang signifikansi dari variabel bebas secara bersama - sama terhadap variabel dependen. Dengan kata lain Kesadaran Wajib Pajak,Sanksi Perpajakan, Dan Kualitas Pelayanan Perpajakan secara bersama – sama mempengaruhi

Kepatuhan Wajib Pajak Membayar Pajak Bumi dan Bangunan.

KESIMPULAN

Hasil penelitian yang dibahas diatas disediakan berdasarkan data penelitian kuesioner, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

- 1) Kesadaran Wajib Pajak tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Membayar Pajak Bumi dan Bangunan pada Kota Tangerang Selatan Tahun 2021
- 2) Sanksi Perpajakan tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Membayar Pajak Bumi dan Bangunan pada Kota Tangerang Selatan Tahun 2021
- 3) Kualitas Pelayanan Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Membayar Pajak Bumi dan Bangunan pada Kota Tangerang Selatan Tahun 2021

DAFTAR PUSTAKA

- Handayani, R. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Motivasi Pembayaran Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) Bagi Masyarakat Di Wilayah Kelurahan Cibeber Kecamatan Cimahi Selatan Kota Cimahi. *Jurnal Indonesia Membangun*, 16(2), 134–149.
- Erawati, T., & Parera, A. M. W. (2017). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, Dan Pelayanan Fiskus. *Jurnal Akuntansi*, 5(1), 37. <https://doi.org/10.24964/ja.v5i1.255>
- 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>
- Kesadaran, P., Pajak, W., Pajak, M., & Bengkalis, K. (2019). *Inovbiz*. 7, 42–47.
- Rahman, A. (2018). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Tingkat Pendidikan, dan Pendapatan terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Bumi dan Bangunan. *Jurnal Akuntansi Universitas Negeri Padang*, 6(1), 1–20.
<http://ejournal.unp.ac.id/students/index.php/akt/article/view/2946>
- Arry Eksandy, S.E., M. Akt. *Metode Penelitian Akuntansi Dan Manajemen*.