

PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN PAJAK, SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK BUMI DAN BANGUNAN DI KECAMATAN GLAGAH-BANYUWANGI

Nurul Inayati, Prodi Akuntansi

Mahasiswa Fakultas Ekonomi Prodi Akuntansi Universitas 17 Agustus 1945 Banyuwangi

nurulinayati91@gmail.com

ABSTRAK

Pajak merupakan sumber penerimaan negara yang paling besar. Namun pada kenyataannya ada banyak wajib pajak yang melanggar kewajiban perpajakannya dengan melakukan penggelapan pajak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kepatuhan wajib pajak, kualitas pelayanan pajak, sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan di kecamatan Glagah-Banyuwangi.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak bumi dan bangunan yang berada di Kecamatan Glagah Kabupaten Banyuwangi sejumlah 393. Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel secara *convinien sampling*, dengan menggunakan rumus *slovin*. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda.

Berdasarkan hasil dan simpulan penelitian menunjukkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak berpengaruh positif tetapi tidak signifikan, variabel kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif signifikan, dan variabel sanksi pajak tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata Kunci : kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak, sanksi pajak dan kepatuhan wajib pajak.

ABSTRACT

Tax is the largest source of state revenue. But in reality there are many taxpayer who violate their tax obligation by tax evasion. This study aims to analyze the influence of taxpayer compliance, the quality of tax service, tax penalties, on taxpayer compliance of the earth and buildings in sub distist Glagah-Banyuwangi.

Population this study are all taxpayer of earth and buildings located in district Glagah Banyuwangi the amount 393. This research used sampling technique convenient sampling, by using slovin formula. The data analysis technique used is multiple linier regression.

Based on the results and conclusion showed that taxpayer awareness variable has positive but not significant effect, variable of service quality of taxes have a significant positif effect, and tax sanction variable has not influence on taxpayer compliance.

Keywords : taxpayer awareness, service quality tax tax penalties and tax payer compliance.

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah.

Sebuah Negara dalam melakukan proses pembangunan membutuhkan dana atau biaya yang tidak sedikit. Biaya tersebut di dapat diperoleh dari pihak dalam negeri maupun luar negeri. Namun yang paling tepat dana tersebut di peroleh dari dalam negeri saja. Sebab hal tersebut dapat mengurangi utang negara yang selama ini telah menumpuk. Sumber pendanaan dapat di peroleh dari pendapatan Negara yang berasal dari pendapatan yang di bayarkan oleh perusahaan–perusahaan, kontribusi pajak, serta barang–barang yang telah dimiliki oleh pemerintah. Hal yang paling berpengaruh besar terhadap penerimaan Negara adalah pajak. Karena pajak memberikan kontribusi terbesar bagi pemasukan Negara. Tanpa pajak sebuah Negara akan mustahil dalam melakukan pembangunan dan mampu mensejahterakan masyarakat.

Menurut Mardismo (2009:1) dalam penelitian Lidya (2013), mendefinisikan pajak merupakan iuran wajib rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat timbal balik (kontra prestasi) secara langsung dapat ditunjukkan dan digunakan untuk membiayai pengeluaran umum. Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa pajak merupakan suatu bentuk kewajiban yang harus dipenuhi oleh wajib pajak pribadi maupun badan. Sedangkan penerimaan pajak adalah penghasilan yang diperoleh oleh pemerintah yang bersumber dari pajak yang diberikan oleh wajib pajak pribadi maupun badan.

Dalam pemenuhan kewajiban membayar pajak, masih banyak masyarakat yang enggan membayarkan pajaknya secara sadar dan bertanggung jawab. Karena menurut mereka kontribusi yang mereka dapatkan terkadang tidak tepat sasarannya. Jangankan masyarakat yang awam yang kurang mengerti dengan kewajibannya membayarkan pajak, masyarakat yang telah memiliki pendidikan tinggi pun terkadang enggan membayarkan kewajibannya tersebut. Bukan hanya faktor pendidikan, faktor kesadaran yang dimiliki masyarakat, pelayanan yang kurang memuaskan, serta sanksi yang diterapkan mengakibatkan masyarakat sulit untuk melakukan pemenuhan dalam membayar pajak.

Kondisi tersebut yang menjadikan masyarakat dapat melakukan penghindaran pajak. Penghindaran pajak justru seringkali dijadikan masyarakat sebagai langkah awal untuk penggelapan pajak yang dimana penggelapan tersebut merupakan tindak kriminal dalam perpajakan. Pada umumnya wajib pajak cenderung untuk meloloskan diri dari kewajiban perpajakannya untuk melakukan penyetoran pajak. Hal inilah yang disebut sebagai ketidak patuhan wajib pajak.

Penelitian-penelitian terdahulu telah banyak membahas tentang kepatuhan wajib pajak dan faktor-faktor yang mempengaruhinya. Seperti Budhiartama, dan Jati (2016), pengaruh sikap, kesadaran wajib pajak, dan pengetahuan perpajakan pada kepatuhan membayar pajak bumi dan bangunan. Berdasarkan hasil perhitungan regresi linier berganda menunjukkan bahwa persepsi wajib pajak tentang sikap, kesadaran wajib pajak dan pengetahuan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak melakukan pembayaran pajak pada Dinas Pendapatan Kota Denpasar.

Menurut penelitian Tuwo (2016), tentang pengaruh sikap dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan di Kelurahan Tara-tara kota Tomohon. Hasil penelitiannya menunjukkan sikap dan kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak secara simultan.

Untuk meningkatkan pendapatan negara melalui pajak bumi bangunan, fiskus melakukan berbagai upaya seperti peningkatan jumlah wajib pajak maupun meningkatkan kepatuhan wajib pajak, peningkatan kualitas pelayanannya, serta melakukan pengawasan, penyelidikan administrasi pajak supaya tidak ada lagi penyelewengan pajak yang di lakukan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab. Upaya tersebut dilakukan agar para wajib pajak dapat mematuhi peraturan-peraturan yang telah diterapkan oleh KPP (Kantor Pelayanan Pajak) serta dapat meningkatkan penerimaan pajak untuk tahun-tahun berikutnya.

Subjek pajak dalam PBB adalah seseorang atau badan yang nyata mempunyai hak atas kekayaan yang dimiliki berupa bumi serta menguasai dan memperoleh dari manfaat bangunan. Pajak bumi dan bangunan (PBB) merupakan pajak yang potensial. Sebab objek dari PBB ini merupakan warga Negara Indonesia dan objeknya lebih besar dibandingkan dengan pajak – pajak yang lain.

Wajib Pajak (WP) yang patuh adalah wajib pajak yang taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perUndang-Undangan perpajakan dan juga mengatakan bahwa kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya (Rahayu,2013:138 dalam fitri).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang ada, maka penulis dapat merumuskan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

- a. Apakah kesadaran wajib pajak dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak secara signifikan?
- b. Apakah pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak ?
- c. Apakah sanksi pajak yang diterapkan dapat mempengaruhi kualitas kepatuhan wajib pajak ?

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah menganalisis bagaimanakah pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak, sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak bumi bangunan di kantor kecamatan Glagah-Banyuwangi tahun 2016.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka penelitian ini bertujuan untuk :

- a. Untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.
- b. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.
- c. Untuk mengetahui apakah sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

1.5 Manfaat Penelitian

Dengan adanya keseluruhan penjelasan mulai dari latar belakang masalah, rumusan masalah, hingga batasan dan tujuan yang telah di sampaikan oleh penulis, maka manfaat yang akan timbul setelah adanya penelitian ini di lakukan, terutama untuk wajib pajak bumi bangunan yaitu :

- a. Bahwa kesadaran dalam membayarkan pajak atas bumi yang telah dimiliki dapat memiliki pengaruh atas kualitas pelayanan dan terhadap kepatuhan wajib pajak.
- b. Menambah wawasan para mahasiswa dan pembaca sekalian akan pentingnya kesadaran, kualitas pelayanan serta sanksi yang di berikan terhadap kepatuhan wajib pajak bumi bangunan.

2. TINJAUAN TEORITIS

2.1 Pajak

Menurut Waluyo (2011:4) mendefinisikan pajak adalah kewajiban yang melekat kepada setiap warga yang memenuhi syarat yang telah ditetapkan oleh Undang-Undang agar membayar sebuah uang ke kas Negara yang bersifat memaksa, dan tidak mendapat imbalan secara langsung.

Mardiasmo (2011:1) bahwa pajak memiliki fungsi sebagai berikut :

- a) Fungsi *Budgeting*
- b) Fungsi *Regulered* (fungsi yang mengatur)
- c) Fungsi Stabilitas
- d) Fungsi Retribusi Pendapatan

2.2 Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan Wajib Pajak yang dikemukakan oleh Devano dan Rahayu (2006:110) sebagai suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan, tercermin dalam situasi dimana wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas, menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar, membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya.

Kepatuhan Wajib pajak menjadi aspek penting mengingat sistem perpajakan Indonesia yang menganut sistem *Self Assessment* di mana dalam prosesnya mutlak memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar dan melapor kewajibannya.

Muliari dan Setiawan (2010), menjelaskan bahwa kriteria wajib pajak patuh menurut Keputusan Menteri Keuangan No.544/KMK.04/2000 wajib pajak patuh adalah sebagai berikut:

- a) Tepat waktu dalam menyampaikan SPT untuk semua jenis pajak dalam dua tahun terakhir
- b) Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
- c) Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 tahun terakhir.
- d) Dalam dua tahun terakhir menyelenggarakan pembukuan dan dalam hal terhadap wajib pajak pernah dilakukan pemeriksaan, koreksi pada pemeriksaan yang terakhir untuk tiap-tiap jenis pajak yang terutang paling banyak lima persen.
- e) Wajib pajak yang laporan keuangannya untuk dua tahun terakhir di audit oleh akuntan publik dengan pendapat wajar tanpa pengecualian atau pendapat dengan pengecualian sepanjang tidak mempengaruhi laba rugi fiskal.

2.3 Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran merupakan tingkat kesiagaan individu pada saat ini terhadap stimuli eksternal dan internal, artinya terhadap peristiwa – peristiwa lingkungan dan sensasi tubuh, memori dan pikiran (Atkinson, 1994 dalam Kurniawan 2009).

Menurut Susanto dalam artikelnya (2012), tentang membangun kesadaran dan kepedulian sukarela wajib pajak. Beberapa hal yang perlu menjadi perhatian Direktorat Jenderal Pajak dalam membangun kesadaran dan kepedulian sukarela Wajib Pajak antara lain : (www.pajak.go.id)

- a) Melakukan Sosialisasi
- b) Memberikan kemudahan dalam segala hal pemenuhan kewajiban perpajakan dan meningkatkan mutu pelayanan kepada wajib pajak.
- c) Meningkatkan citra *good governance*
- d) Memberikan pengetahuan melalui jalur pendidikan khususnya pendidikan perpajakan

2.4 Kualitas Pelayanan Pajak

Kualitas pelayanan pajak dalam hal ini adalah kualitas yang diberikan oleh petugas pajak (fiskus) dalam mengemban tugas dan tanggung jawabnya yakni memberikan arahan, dan tata cara membayar PBB kepada wajib pajak bumi dan bangunan. Dalam hal ini kualitas dalam pelayanan pajak dalam bukunya Ratnasari, yang berjudul *manajemen pemasaran jasa* meliputi :

- a) *Realibility* (Kehandalan)
- b) *Responsiveness* (Daya tangkap)
- c) *Empathy* (Memberikan perhatian)
- d) *Asurance* (Kepastian atau jaminan)
- e) *Tangible* (Bukti fisik)

2.5 Sanksi Pajak

Menurut Mardiasmo (2003:39), sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) yang ditaati/dituru/dipatuhi. Atau dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan.

Dalam undang-undang perpajakan bumi dan bangunan nomor 12 Tahun 1985 sebagaimana telah diubah dengan undang-undang nomor 12 Tahun 1994 dikenal dengan dua istilah sanksi yakni sanksi administrasi dan sanksi pidana.

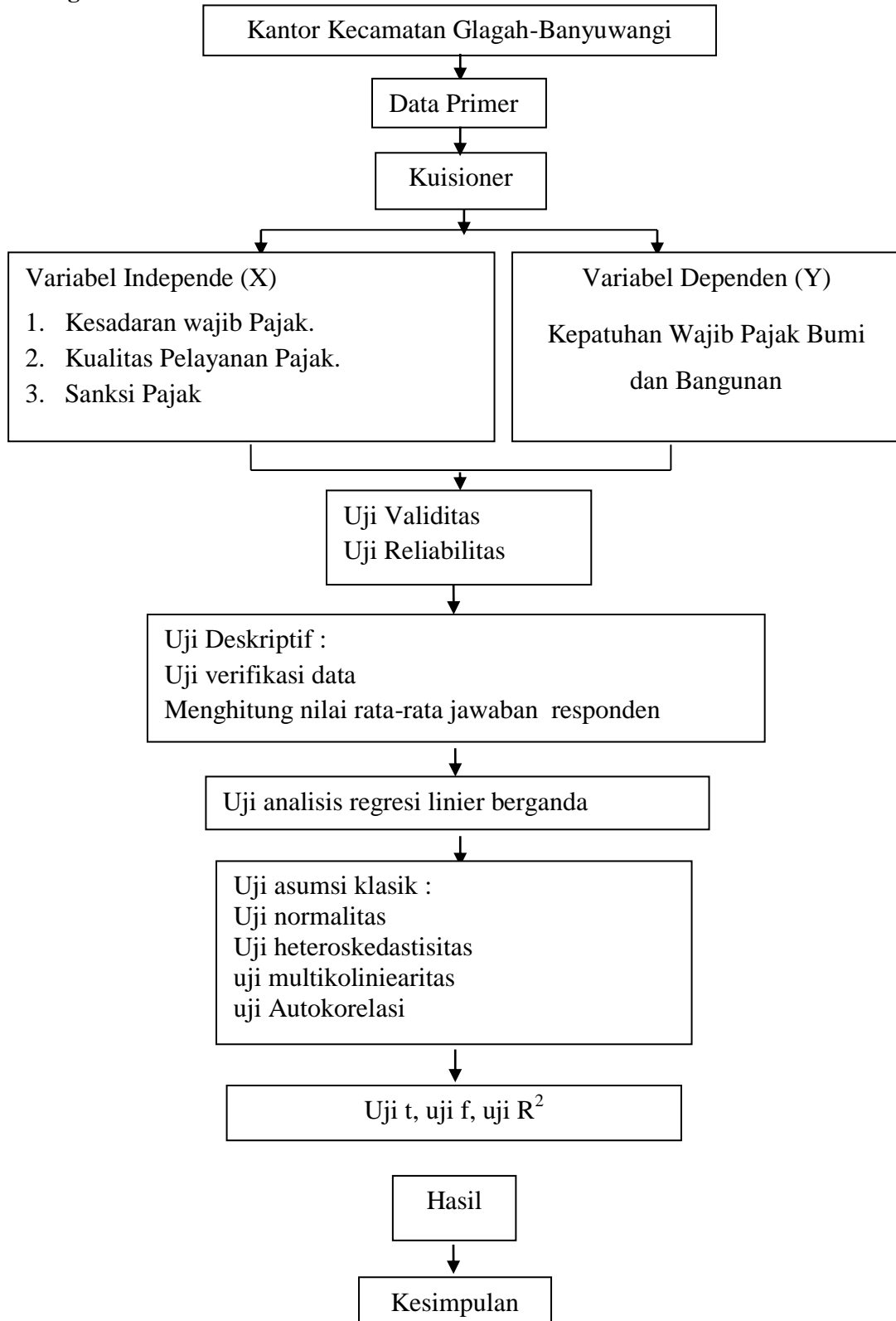
- a. Sanksi administrasi merupakan sanksi yang diwujudkan dengan pembayaran kerugian kepada negara, khususnya berupa bunga dan kenaikan. Sanksi administrasi dapat dijatuhkan kepada wajib pajak apabila wajib pajak tersebut melakukan pelanggaran, terutama atas kewajiban yang ditentukan dalam UU KUP. Dalam hal PBB yang mengakibatkan wajib pajak bumi dan bangunan mendapatkan sanksi administrasi antara lain :

- (1) Apabila wajib pajak tidak menyampaikan kembali SPOP (Surat Pemberitahuan Objek Pajak) pada waktunya dan setelah ditegur secara tertulis tidak disampaikan

sebagaimana ditentukan dalam surat teguran, maka akan diterbitkan Surat Ketetapan Pajak (SKP) dengan sanksi berupa denda administrasi sebesar 25% dari PBB yang terutang.

- (2) Apabila Surat Pemberitahuan Objek Pajak (SPOP) setelah diteliti atau diperiksa ternyata tidak benar (lebih kecil), maka akan diterbitkan surat ketetapan pajak (SKP) dengan sanksi berupa denda administrasi sebesar 25% dari selisih besarnya PBB yang terutang.
- b. Sanksi pidana dalam perpajakan berupa penderitaan atau siksaan dalam hal pelanggaran pajak. Pengenaan sanksi pidana tidak menghilangkan kewenangan untuk menagih pajak yang masih terutang. Sanksi pidana dalam PBB meliputi :
 - (1) Tidak mengembalikan atau menyampaikan surat pemberitahuan pajak kepada Direktorat Jendral Pajak.
 - (2) Menyampaikan surat pemberitahuan objek pajak tetapi isinya tidak benar atau tidak lengkap atau melampirkan keterangan tidak benar.
 - (3) Tidak menunjukkan data yang diperlukan, sehingga mengakibatkan kerugian negara akan dikenakan kurungan selama-lamanya 2 tahun.

2.6 Kerangka Pemikiran



Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran

2.7 Hipotesis Penelitian

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap kepatuhan wajib pajak (H_1)

Wajib pajak yang memiliki kesadaran yang tinggi akan mematuhi kewajibannya sebagai seorang wajib pajak. Dimana mereka selalu memberikan iuran wajibnya ke kas Negara karena telah mendapatkan kontribusi atas kewajiban pajak yang telah dipenuhi.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Budhiartama, dan Jati (2016), dengan judul pengaruh sikap, kesadaran wajib pajak, dan pengetahuan perpajakan pada kepatuhan membayar pajak bumi dan bangunan. Berdasarkan hasil perhitungan regresi linier berganda menunjukkan bahwa persepsi wajib pajak tentang sikap, kesadaran wajib pajak dan pengetahuan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak melakukan pembayaran pajak pada Dinas Pendapatan Kota Denpasar.

Dari pengembangan hipotesis diatas dapat ditarik rumusan hipotesis penelitian :

H_1 : Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap kepatuhan wajib pajak (H_2)

Pelayanan yang diberikan fiskus terhadap wajib pajak PBB diantaranya dalam menentukan PBB, penetapan SPPTnya telah adil sesuai dengan yang seharusnya, fiskus memperhatikan terhadap keberatan terhadap pengenaan pajaknya, memberikan penyuluhan kepada wajib pajak dibidang perpajakan khususnya PBB dan kemudahan dalam pembayaran PBB (Suyatmin, 2004).

Faktor yang menjadi pemicu adanya kepatuhan wajib pajak terhadap peraturan perpajakan ialah kualitas pelayanan pajak. Para fiskus harusnya memaksimalkan pelayanannya kepada para wajib pajak sehingga wajib pajak dapat melaksanakan kewajibannya sebagai seorang wajib pajak.

Menurut penelitian Siregar (2015) dengan judul pengaruh sikap wajib pajak mengenai fungsi pajak dalam melaksanakan sanksi denda, pelayanan fiskus, dan SPPT terhadap keberhasilan penerimaan PBB kota Pekanbaru. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Dari pengembangan hipotesis diatas dapat ditarik rumusan hipotesis penelitian :

H_2 : Kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Sanksi Pajak terhadap kepatuhan wajib pajak (H_3)

SPT atau batas waktu perpanjangan Sanksi pajak berdasarkan pasal 7 UU KUP No.28 Tahun 2007 dikenakan apabila wajib pajak tidak menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) tepat waktu sesuai dengan jangka waktu penyampaian surat pemberitahuan.

Pengenaan sanksi terhadap wajib pajak yang enggan membayarkan pajaknya telah diamanatkan dalam Undang-Undang perpajakan. Pengenaan sanksi pajak kepada wajib pajak dilakukan supaya wajib pajak dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak itu sendiri. Selayaknya wajib pajak sadar akan sanksi yang akan dikenakan kepada wajib pajak akibat dari pelanggaran yang dilakukan oleh wajib pajak itu sendiri.

Dalam penelitian Tryana (2013), yang berjudul kesadaran perpajakan, sikap fiskus, terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Minahasa Selatan menunjukkan bahwa variabel sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Dari pengembangan hipotesis diatas dapat ditarik rumusan hipotesis penelitian :

H_3 : sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

3. METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian, Populasi dan Sampel

Lokasi penelitian yang diambil oleh peneliti yakni beberapa kelurahan yang ada di wilayah kecamatan Glagah yang berpotensi sebagai wajib Pajak Bumi Bangunan. Populasi dalam penelitian ini adalah warga atau masyarakat wajib pajak bumi dan bangunan yang ada di beberapa kelurahan yang ada di kecamatan Glagah-Banyuwangi sebanyak 21.640 wajib pajak. Dengan jumlah yang telah ditentukan maka pengambilan sampel dengan metode *Slovin* dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + \frac{N \cdot e^2}{21.640}}$$

$$n = \frac{21.640}{1 + 21.640 \times (5\%)^2}$$

$n = 392.74$ dibulatkan menjadi 393

Keterangan :

n = Jumlah sampel

N = Jumlah Populasi

e = eror max (tingkat kesalahan maksimum yang masih dapat di toleransi/ 5%)

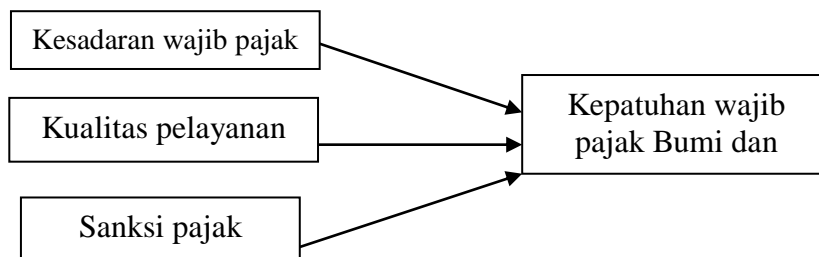
Jadi jumlah responden dalam penelitian ini adalah sebanyak 393 orang wajib pajak. Dengan diketahui jumlah populasi dan sampel penelitian maka pembagian sampel dilakukan secara proporsional perkelurahan berdasarkan jumlah wajib pajak yang ada. Sehingga jumlah sampel tersebut dapat diketahui sebagai berikut :

3.2 Metode Pengumpulan Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti dengan menyebarkan kuesioner kepada wajib pajak bumi dan bangunan. Kuesioner diberikan secara langsung kepada wajib pajak selaku responden dan pengembaliannya akan dijemput sendiri oleh peneliti dalam jangka waktu yang telah ditentukan sesuai kesepakatan responden dan kuesioner wajib di isi sendiri oleh responden yang bersangkutan.

Skala penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert 5 point yaitu : 1 = sangat tidak setuju, 2 = tidak setuju, 3 = cukup setuju, 4 = setuju, 5 = sangat setuju.

3.3 Kerangka Konseptual



Gambar 3.1. Kerangka Konseptual

3.4 Definisi Operasional Variabel

Kesadaran Wajib Pajak (X_1)

Kesadaran Wajib Pajak Bumi Bangunan ialah kesadaran yang harus di miliki oleh wajib pajak atas kewajibannya dalam membayarkan iuran wajib kepada Negara atas manfaat yang telah diterima dari tanah dan atau bangunan yang dimiliki dalam hal ini kewajiban dalam membayar PBB.

Indikator yang digunakan untuk pengukuran kesadaran wajib pajak ialah mengetahui fungsi pajak. Adapun indikator dari kesadaran wajib pajak yaitu :

$X_{1.1}$: Pajak digunakan pemerintah sebagai salah satu sumber dana pembiayaan pelaksanaan fungsi dan tugas pemerintah secara rutin.

$X_{2.2}$: Pajak digunakan sebagai alat mengatur jalannya perekonomian negara.

$X_{3.3}$: Pajak digunakan untuk pemerataan atau mensejahterakan masyarakat.

$X_{4.4}$: Pajak digunakan untuk membiayai kepentingan umum.

Kualitas Pelayanan Pajak (X_2)

Kualitas jasa / pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi wajib pajak bumi bangunan.

Indikator dari kualitas pelayanan pajak tersebut adalah pelayanan yang dilakukan oleh petugas perpajakan (fiskus) dalam mengemban tugas dan tanggung jawabnya yakni memberikan arahan, dan tata cara membayarkan PBB kepada wajib pajak bumi bangunan. Indikator dari kualitas pelayanan ini dianut dari teorinya Ratnasari, yang berjudul *manajemen pemasaran jasa*. Indikatornya meliputi :

$X_{2.1}$: Fiskus cepat tanggap terhadap keluhan dan kesulitan wajib pajak.

$X_{2.2}$: Pelayanan yang diberikan tepat waktu dan tidak berbelit-belit.

$X_{2.3}$: fiskus memberikan arahan tanpa mempengaruhi wajib pajak.

$X_{2.4}$: Petugas sopan dalam memberikan pelayanan.

$X_{2.5}$: Sarana prasaranaannya memiliki kualitas yang memadai. Misalnya gedung.

Sanksi Pajak (X_3)

Mardiasmo (2009:56) dalam penelitian Lidya menyatakan sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketetntuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan.

Indikator dari diterapkannya sanksi pajak ini dengan alasan kurangnya kepatuhan yang dimiliki oleh wajib pajak bumi bangunan, sehingga dengan adanya sanksi pajak maka diharapkan wajib pajak dapat mematuhi peraturan yang telah ditetapkan oleh Undang–Undang perpajakan (www.kemenku.go.id/files/BookletPBB).

$X_{3.1}$: apabila surat pemberitahuan objek pajak tidak sesuai dengan surat ketetapan pajaknya akan dikenakan sanksi administrasi..

$X_{3.2}$: Denda administrasi apabila terlambat atau tidak membayar PBB.

$X_{3.3}$: Sanksi pidana karena melanggar ketentuan PBB.

$X_{3.4}$: dikenakan tindak pidana kurungan selama 2 tahun karena tidak menunjukkan data yang sebenarnya.

Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Kepatuhan Wajib Pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh pembayar pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan Negara yang diharapkan didalam pemenuhannya dilakukan secara sukarela.

Indikator untuk mengukur kepatuhan wajib pajak ini adalah :

Y.1 : Tepat waktu dalam penyampaian SPT (Surat Pemberitahuan Tahunan) pajak.

Y.2 : Tidak mempunyai tunggakan untuk semua jenis pajak, kecuali sudah mendapatkan ijin untuk mengansur dan menunda pembayaran pajak.

Y.3 : Tidak pernah dijatuhi hukuman karena telah melakukan tindak pidana dibidang perpajakan dalam jangka waktu 10 tahun terakhir.

3.6 Teknik Analisis Data.

3.6.1 Analisis Deskriptif

Menurut Ghozali (2011:9) menjelaskan bahwa statistik deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran atau deskripsi mengenai variabel – variabel yang diteliti. Uji statistik deskriptif mencakup nilai minimum, maksimum, rata-rata, dan standar deviasi dari data penelitian. Namun secara sistematis juga dapat menggunakan langkah-langkah sebagai berikut :

a. Verifikasi Data

Yaitu memeriksa kembali kuesioner yang telah diisi oleh responden untuk memastikan apakah semua pernyataan telah diisi oleh responden.

b. Menghitung nilai jawaban

1. Menghitung frekuensi dari jawaban yang telah diberikan oleh responden atas semua pertanyaan yang telah diajukan.
2. Menghitung rata—rata skor total item dengan rumus *z score*:

1. Langkah pertama :

$$\frac{X - \bar{X}}{SD_x}$$

Keterangan :

X = Score yang diperoleh

\bar{X} = Rata-rata populasi

SD_x = Simpangan baku

2. Langkah kedua menentukan simpangan baku :

$$SD_x = \frac{\sum (X - \bar{X})^2}{n-1}$$

Keterangan :

n = jumlah sampel yang diambil

\bar{X} = Rata-rata populasi

c.. Uji Validitas.

Validitas merupakan suatu alat ukur atau instrument pengukuran dapat memiliki validitas tinggi apabila alat tersebut menjalankan fungsi ukurnya atau memberikan hasil ukur yang sesuai dengan maksud dilakukannya pengukuran tersebut. Untuk dapat mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner dengan melihat *Pearson Correlation*. Jika korelasi antara skor masing-masing item pertanyaan terhadap skor signifikan ($p < 0,05$) dan jika r dihitung $> r$ tabel maka pertanyaan tersebut dikatakan “valid” dan sebaliknya (Ghozali, 2011).

d. Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan suatu pengukuran yang mana apabila dikatakan memiliki reliabilitas yang tinggi disebut sebagai pengukuran yang reliabel. Kriteria dalam pengujian ini apabila suatu konstruk atau suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* $> 0,60$ (Ghozali, 2011). Hasil pengujian reliabilitas ini menggunakan SPSS yang mana dikatakan reliabel apabila nilai *Cronbach Alpha* lebih dari 0,60 (nilai standart).

3.6.2 Uji Asumsi Klasik

a. Uji normalitas

Pada analisis regresi pengujian normalitas dilakukan pada nilai residual model regresi. Prosedur uji normalitas dilakukan dengan uji *kolmogrov smirnov*. Jika nilai yang dihasilkan signifikan uji *kolmogrov smirnov* > 0.05 ($\alpha = 5\%$), maka data disimpulkan bahwa residual model regresi berdistribusi normal.

b. Uji heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas menunjukkan adanya ketidaksamaan varians dari residual atas suatu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik tidak menunjukkan adanya gejala heteroskedastisitas. Pendeteksian ada atau tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan menggunakan tabel. Jika tabel menghasilkan angka di atas dan di bawah angka 0, maka disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi.

c. Uji multikolinearitas

Multikolinieritas menunjukkan adanya hubungan linier sempurna antara variabel bebas dalam model regresi. Model regresi yang baik tidak menunjukkan adanya gejala multikolinieritas. Pendeteksian ada atau tidaknya multikolinieritas dilakukan dengan melihat nilai VIF dan *tolerance*. Apabila nilai VIF < 10 dan *tolerance* > 0.1 , maka model regresi bebas dari multikolinearitas.

d. Uji autokorelasi.

Autokorelasi merupakan gejala adanya korelasi antar kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode $t-1$ sebelumnya. Model regresi yang baik adalah model yang mengandung autokorelasi. Uji autokorelasi dalam penelitian ini menggunakan uji Durbin Watson (DW) dengan ketentuan sebagai berikut :

- (1) Terjadi autokorelasi positif jika nilai DW di bawah -2
- (2) Tidak terjadi autokorelasi jika nilai DW berada di antara -2 dan +2
- (3) Terjadi autokorelasi negative jika nilai DW di atas -2

3.6.3 Uji Hipotesis

a. Uji regresi linier berganda

Analisis regresi linier berganda adalah hubungan secara linier antara dua atau lebih variabel independen dengan variabel dependen. Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak dan sanksi pajak. Sedangkan variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak. Uji regresi linier berganda dilakukan dengan menggunakan program SPSS.

Persamaan linier berganda dapat dinyatakan dengan rumus :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Keterangan :

Y = Kepatuhan wajib pajak

α = Konstanta

β = Koefisien arah regresi

X_1 = Kesadaran Wajib pajak

X_2 = kualitas pelayanan pajak

X_3 = sanksi pajak

e = Variabel Pengganggu (*error*)

b. Uji t (uji parsial)

Uji ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel independen yang dimasukkan dalam model regresi secara individu terhadap variabel dependen. Kriteria yang dipakai untuk membuat keputusan terhadap hasil uji hipotesis adalah berdasarkan tingkat signifikansi sebesar 0,05 yang merupakan probabilitas kesalahan sebesar 5%.

c. Uji F (uji simultan)

Uji statistik F dilakukan untuk mengetahui pengaruh semua variabel independen yang dimasukkan dalam model regresi secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Kriteria yang dipakai untuk membuat keputusan terhadap hasil uji hipotesis adalah berdasarkan tingkat signifikansi sebesar 0,05 yang merupakan probabilitas kesalahan sebesar 5%.

d. Uji koefisien determinan

Uji koefisien determinasi bertujuan untuk melihat atau mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variabel dependen. Nilai R^2 yang mendekati 1 berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen. Untuk menentukan seberapa besar variabel independen dapat menjelaskan variabel dependen, maka perlu diketahui nilai koefisien determinasi (*Adjusted R-Square*). Nilai *Adjusted R-Square* yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat sangat terbatas. Secara umum koefisien determinasi untuk data silang (*cross section*) relatif rendah karena adanya variasi yang besar antara masing-masing pengamatan, sedangkan untuk data runtun waktu (*time series*) biasanya mempunyai nilai koefisien determinasi yang tinggi (Ghozali, 2011:97).

4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

a. Statistik Diskriptif.

Tabel 4.7 Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X1	393	14.00	20.00	17.2519	1.34588
X2	393	14.00	20.00	17.6387	1.39669
X3	393	11.00	23.00	16.4936	2.21902
Y	393	9.00	15.00	13.4758	1.05465
Valid N (listwise)	393				

Sumber : Pengolahan Data dengan SPSS versi 16

Berdasarkan tabel 4.7 di atas menunjukkan bahwa jumlah responden (N) ada 393. Dari 393 responden ini, variabel independen kesadaran wajib pajak (X_1) memiliki nilai minimum sebesar 14, nilai maksimum sebesar 20, nilai rata-rata (*mean*) sebesar 17,25 dengan standar deviasi sebesar 1,34. Pelayanan Pajak (X_2) memiliki nilai minimum sebesar 14, nilai maksimum sebesar 20, nilai rata-rata (*mean*) 17,63 dengan standar deviasi sebesar 1,39. Sanksi pajak (X_3) mempunyai nilai minimum sebesar 11, nilai maksimum sebesar 23, nilai rata-rata (*mean*) sebesar 16,49 dengan standar deviasi sebesar 2,219. Sedangkan pada variabel dependen (Y) tindakan kepatuhan wajib pajak mempunyai nilai minimum sebesar 9, nilai maksimum sebesar 15, nilai rata-rata (*mean*) 13,47 dengan standar deviasi sebesar 1,05. Dari keseluruhan data yang sudah diolah baik variabel independen dan variabel dependen menunjukkan nilai standar deviasi lebih kecil dari nilai *mean*, sehingga dapat disimpulkan bahwa data yang digunakan data yang baik.

b. Uji Validitas

Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas

Pernyataan	r hitung	r tabel	Tingkat sig.	Keterangan
X1.1	0,683	0,099193	0,000	Valid
X1.2	0,628	0,099193	0,000	Valid
X1.3	0,557	0,099193	0,000	Valid
X1.4	0,515	0,099193	0,000	Valid
X2.1	0,632	0,099193	0,000	Valid
X2.2	0,607	0,099193	0,000	Valid
X2.3	0,589	0,099193	0,000	Valid
X2.4	0,336	0,099193	0,000	Valid
X2.5	0,448	0,099193	0,000	Valid
X3.1	0,514	0,099193	0,000	Valid
X3.2	0,564	0,099193	0,000	Valid
X3.3	0,769	0,099193	0,000	Valid
X3.4	0,619	0,099193	0,000	Valid
Y1.1	0,560	0,099193	0,000	Valid
Y1.2	0,612	0,099193	0,000	Valid
Y1.3	0,717	0,099193	0,000	Valid

Sumber : Data diolah dengan SPSS versi 16

Dari tabel 4.8 terlihat bahwa nilai r hitung dari setiap item pertanyaan lebih besar dari r tabel adalah 0,099193. dan nilai taraf signifikan dari setiap item $< 0,05$. Hasil pengujian dari setiap item menunjukkan bahwa setiap item dapat dikatakan valid dan dapat digunakan sebagai analisis berikutnya.

c. Uji Reliabilitas

Tabel 4.9 Nilai *Cronbach's Alpha* Instrumen Penelitian

INSTRUMEN VARIABEL	NILAI CRONBACH'S ALPHA
Kesadaran Wajib Pajak (X_1)	0,719
Kualitas Pelayanan Pajak (X_2)	0,667
Sanksi Pajak (X_3)	0,736
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0,722

Sumber : Data Primer yang diolah dengan SPSS versi 16

Koefisien keandalan *Cronbach's Alpha* yang terdapat pada tabel diatas yaitu untu mengukur instrumen kesadaran wajib pajak (0,719), kualitas pelayanan pajak (0,667), sanksi pajak (0,736), terhadap instrumen kepatuhan wajib pajak (0,722). Data ini menunjukkan nilai yang berada pada kisaran 0,60 - 0,70. Dengan demikian semua instrumen penelitian dapat dikatakan reliabel.

4.2 Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		393
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.86694344
Most Extreme Differences	Absolute	.045
	Positive	.033
	Negative	-.045
Kolmogorov-Smirnov Z		.890
Asymp. Sig. (2-tailed)		.407

Sumber : Data diolah dengan SPSS Versi 16

Berdasarkan hasil perhitungan *kolmogorov-smirnov test* untuk model yang diperoleh dapat dilihat pada tabel 4.10 diatas, dapat diketahui bahwa taraf signifikansi (*Asymp. Sig. (2-tailed)*) sebesar 0,407 dimana nilai signifikansi tersebut lebih besar dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak, sanksi pajak, terhadap kepatuhan wajib pajak berdistribusi secara normal.

b. Uji Heteroskedastisitas

Tabel 4.11 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.496	.391		3.830	.000
X1	-.006	.024	-.016	-.262	.793
X2	-.031	.017	-.102	-1.847	.065
X3	-.003	.016	-.013	-.216	.829

Sumber : Data diolah dengan SPSS Versi 16

Berdasarkan tabel 4.11 diatas, dapat dilihat bahwa nilai t hitung variabel kesadaran wajib pajak sebesar $-0,262 < \text{nilai } t \text{ tabel yaitu } 1,966081$, variabel kualitas pelayanan pajak $-1,847 < 1,966081$, dan sanksi pajak sebesar $-0,216 < 1,966081$ serta nilai signifikansi variabel kesadaran wajib pajak $0,793 > 0,05$, variabel kualitas pelayanan pajak sebesar $0,065 > 0,05$ dan variabel sanksi pajak sebesar $0,829 > 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi yang digunakan dalam penelitian ini terbebas dari heteroskedastisitas.

c. Uji Multikolinieritas

Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinieritas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
X1	.645	1.551
X2	.825	1.212
X3	.753	1.329

Sumber : Data diolah dengan SPSS Versi 16

Berdasarkan tabel dapat dilihat pada kolom tolerance diketahui bahwa nilai dari variabel kesadaran wajib pajak $0,645 > 0,10$. Nilai tolerance variabel kualitas pelayanan pajak sebesar $0,825 > 0,10$ dan sanksi pajak sebesar $0,753 > 0,10$. Sedangkan nilai VIF variabel kesadaran wajib pajak sebesar $1,551 < 10$. Nilai VIF variabel kualitas pelayanan pajak sebesar $1,212 < 10$ dan sanksi pajak sebesar $1,329 < 10$. Dengan demikian dapat disimpulkan tidak terdapat problem

multikolinearitas karena nilai *tolerance* lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) lebih kecil dari 10.

d. Uji Autokorelasi

Autokorelasi merupakan gejala adanya korelasi antar kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode t-1 sebelumnya. Namun pada penelitian ini tidak menggunakan uji autokorelasi, sebab data yang digunakan adalah data primer. Sehingga data yang diambil hanya satu periode saja. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Suyatmin (2004), dengan judul pengaruh sikap wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan. Bahwa dalam penelitian tersebut tidak menggunakan uji autokorelasi karena data yang digunakan yakni data primer dan pengambilannya hanya satu periode saja.

e. Uji Regresi Linier Berganda

Tabel 4.13 Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	5.419	.655		.8.270	.000
X1	.103	.041	.131	2.531	.012
X2	.318	.029	.510	11.121	.000
X3	-.018	.027	-.032	-.660	.510

Sumber : Data diolah dengan SPSS Versi 16

Berdasarkan tabel diatas, maka persamaan model regresi linier berganda dalam penelitian ini adalah :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

$$Y = 5.419 + 0.103X_1 + 0.318X_2 - 0.018X_3 + e$$

Keterangan :

Y = Kepatuhan wajib pajak

α = Konstanta

β = Koefisien arah regresi

X_1 = Kesadaran Wajib pajak

X_2 = kualitas pelayanan pajak

X_3 = sanksi pajak

e = Variabel Pengganggu (*error*)

Dari hasil persamaan regresi tersebut dapat diketahui hasilnya sebagai berikut :

1. Nilai konstanta (α) sebesar 5,419. Artinya nilai kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak, dan sanksi pajak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar nilai konstantan 5,419.
2. Nilai koefisien regresi dari variabel kesadaran wajib pajak (X_1) berarah positif sebesar 0,103 atau setara dengan 10,3%. Artinya semakin meningkatnya nilai kesadaran yang dimiliki oleh wajib pajak bumi dan bangunan maka juga akan meningkatkan nilai kepatuhan yang dimiliki oleh wajib pajak bumi dan bangunan.
3. Nilai koefisien regresi dari variabel kualitas pelayanan pajak (X_2) berarah positif dan signifikan sebesar 0,318 atau setara dengan 31,8%. Hal ini berarti bahwa semakin meningkatnya kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pihak fiskus (pemungut pajak) maka akan semakin meningkatkan kepatuhan yang dimiliki oleh wajib pajak dalam membayar pajaknya.
4. Nilai koefisien regresi dari variabel sanksi pajak (X_3) berarah negatif dan signifikan sebesar -0,018 atau setara dengan -1,8%. Hal ini berarti bahwa variabel sanksi pajak mengalami penurunan sebesar -0,018. Semakin menurunnya sanksi yang diterapkan oleh pihak fiskus maka tingkat kepatuhan yang dimiliki oleh wajib pajak pun akan semakin mengalami meningkat atau semakin membaik.

Berdasarkan hasil uji analisis regresi linier berganda maka dapat dilihat variabel independen yang paling dominan mempengaruhi tindakan kepatuhan wajib pajak adalah variabel

kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pihak pemungut pajak bumi dan bangunan. Hal ini dapat dibuktikan dengan nilai beta yang dihasilkan oleh variabel kualitas pelayanan pajak sebesar 0,318 atau setara dengan 31,8%.

4.3 Uji Hipotesis

a. Uji t (Uji Parsial)

Tabel 4.14 Hasil Uji t (Parsial)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	5.419	.655		8.270	.000
X1	.103	.041	.131	2.531	.012
X2	.318	.029	.510	11.121	.000
X3	-.018	.027	-.032	-.660	.510

Sumber : Data diolah dengan SPSS Versi 16

Berdasarkan tabel 4.14 diatas dalam kolom signifikansi terlihat pada variabel kesadaran wajib pajak (X_1) memiliki nilai signifikansi kurang dari 0,05 yaitu sebesar 0,012 (sebab hipotesis menggunakan satu arah maka nilai signifikannya harus di bagi dua yaitu $0,012 : 2 = 0,006$) dan nilai t tabelnya > dari t hitung 1,966081 (t hitung dibagi dua jadi $1,966081 : 2 = 0,098304$) sebesar 2,531. Maka dapat dikatakan bahwa variabel kesadaran wajib pajak berpengaruh positif signifikan (H_1 diterima H_0 ditolak) . Variabel kualitas pelayanan pajak (X_2) memiliki nilai signifikansi sebesar 0,000. Nilai t hitung pada variabel kualitas pelayanan pajak (X_2) > 1,966081 sebesar 11,121. Maka dapat dikatakan variabel kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif signifikan (H_2 diterima H_0 ditolak). Sedangkan pada variabel sanksi pajak (X_3) memiliki nilai signifikansinya > 0,05 yaitu nilai signifikansi $0,510 > 0,05$ (karena variabel sanksi pajak menggunakan hipotesis satu arah maka nilai signifikan dibagi dua yakni $0,510 : 2 = 0,255$) dan nilai t hitung < t tabel yaitu -0,660 < 1,966081. Maka dapat disimpulkan bahwa H_3 ditolak H_0 diterima, yang berarti bahwa saksi pajak tidak berpengaruh terhadap tindakan kepatuhan wajib pajak.

b. Uji f (Uji Simultan)

Tabel 4.15 Hasil Uji f (Simultan)

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	141.397	3	47.132	62.230	.000 ^a
	Residual	294.624	389	.757		
	Total	436.020	392			

Sumber : Data diolah dengan SPSS Versi 16

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan nilai F hitung 62,230 > F tabel 2,62. Maka H_4 diterima, yang berarti bahwa kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak dan sanksi pajak berpengaruh secara simultan terhadap tindakan kepatuhan wajib pajak.

c. Uji Koefisien determinasi (R^2)

Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.569 ^a	.324	.319	.870

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

b. Dependent Variable: Y

Sumber : Data diolah dengan SPSS Versi 16

Dari hasil perhitungan dengan menggunakan program SPSS dapat diketahui bahwa koefisien determinasi (R^2) yang diperoleh sebesar 0,319. Hal ini menunjukkan bahwa persentase sumbangan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen sebesar 31%. Variasi variabel independen yang digunakan mampu menjelaskan sebesar 31% variasi variabel dependen. Sedangkan sisanya sebesar 69% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

4.4 Pembahasan

4.4.1 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Dari tabel hasil uji t (parsial) dapat dilihat pada variabel kesadaran wajib pajak bahwa nilai signifikansi $< 0,05$ yaitu sebesar 0,012 dan nilai t tabelnya $>$ dari t hitung 1,966081 sebesar 2,531. Dari hasil pengujian tersebut terlihat bahwa variabel kesadaran ini berpengaruh positif signifikan atau dapat dikatakan H_1 diterima H_0 ditolak.

Semakin tinggi kesadaran wajib pajak yang dimiliki oleh wajib pajak bumi dan bangunan, maka akan semakin tinggi tingkat kepatuhan dalam memenuhi kewajibannya dalam membayarkan pajak bumi dan bangunan yang dibebankan kepada wajib pajak tersebut. Namun dalam penelitian dikecamatan Glagah ini para wajib pajak kurang memiliki kesadaran akan kewajibannya membayarkan pajak bumi dan bangunan yang telah dibebankan kepada mereka tidak tepat waktu. Hal ini dibuktikan bahwa petugas pajak harus bekerja ekstra untuk menagih beban pajak masyarakat setiap tanggal jatuh tempo pajak tersebut. Bahwasannya pihak kecamatan ini harus selalu memberikan himbauan kepada petugas pajak di setiap kelurahan agar senantiasa meningkatkan pendapatan pajak bumi bangunan tersebut. apalagi sanksi administrasi yang diterapkan tidak sesuai.

Untuk meningkatkan kesadaran tersebut peran pemerintah dalam memberikan motivasi kepada masyarakat harus lebih ditingkatkan lagi. Motivasi adalah merupakan salah satu dorongan agar seseorang dapat melakukan sesuatu dengan ikhlas dan sebaik-baiknya. Dengan adanya motivasi yang dilakukan oleh pihak kecamatan dengan baik maka motivasi tersebut akan dapat mempengaruhi kesadaran masyarakat untuk membayar pajak bumi dan bangunan. Menurut Lerche (1980), mengemukakan bahwa kesadaran perpajakan seringkali menjadi masalah dalam mengumpulkan pajak dari masyarakat. Maka dari pada itu salah satu untuk mengatasi permasalahan tersebut yakni dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pihak terkait.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fitri (2015), pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus dan sanksi pajak terhadap kepatuhan WPOP yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas di Kota Padang. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh namun tidak signifikan.

4.4.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Dari tabel hasil uji t (parsial) dapat dilihat bahwa variabel kualitas pelayanan pajak bahwa nilai signifikan $< 0,05$ yaitu sebesar 0,000 dan nilai t hitung pada kualitas pelayanan pajak $>$ dari 1,966081. Hasil ini membuktikan bahwa variabel kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif signifikan atau dapat dikatakan H_2 diterima H_0 ditolak.

Semakin baik kualitas pelayanan pajak yang dilakukan oleh fiskus maka kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya akan meningkat. Sesuai dengan hasil tersebut pelayanan

yang dilakukan oleh petugas pajak bumi dan bangunan sudah dapat dikatakan baik. Karena petugas pajak senantiasa bekerja ekstra untuk meningkatkan pendapatan dari pajak bumi dan bangunan dengan cara door to door. Hal ini sejalan dengan teori Devano dan Rahayu (2006), faktor – faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak salah satunya adalah kualitas pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak. Kualitas pelayanan adalah ukuran citra yang diakui masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan, apakah masyarakat yang bersangkutan puas terhadap pelayanan tersebut atau tidak puas.

Maka dari itu, pemerintah harus selalu memastikan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan sudah baik. Salah satu cara untuk meningkatkan pendapatan pajak melalui pelayanan yang berkualitas adalah dengan memberikan pelatihan kepada petugas pajak mengenai perpajakan dan pelayanan yang berkualitas. Pelayanan yang berkualitas harus dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum. Serta cepat tanggap, kesopanan, dan kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik adalah modal utama yang harus dimiliki aparat pajak agar wajib pajak dapat mempercayai aparat pajak tersebut.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sapriyadi (2013), pengaruh kualitas pelayanan pajak, sanksi pajak, dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB pada kecamatan Selupu Rejang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak, berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

4.4.3 Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Dari tabel hasil uji t dapat dilihat bahwa variabel sanksi pajak memiliki nilai signifikan $> 0,05$ yaitu sebesar 0,510 dan nilai t hitung $< t$ tabel yaitu $-0,660 < 1,966081$. Hasil ini membuktikan bahwa variabel sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap tindakan tingkat kepatuhan wajib pajak atau dapat dikatakan H_3 ditolak H_0 diterima.

Untuk itu pemerintah daerah harus mensosialisasikan dengan baik kepada para wajib pajak agar wajib pajak dapat memahami hal-hal yang berkaitan dengan pelaksanaan sanksi denda serta penyebab-penyebab dikenakannya suatu sanksi denda terhadap wajib pajak. Sosialisasi ini dapat dilakukan dengan memberikan penyuluhan secara gratis bagi para wajib pajak baru atau secara berkala mengirimkan pemberitahuan mengenai pelaksanaan sanksi denda.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kusmuriyanto dan Susmiatun (2014), pengaruh pengetahuan perpajakan, ketegasan sanksi perpajakan, dan keadilan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di kota Semarang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ketegasan sanksi dan keadilan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil temuan penelitian dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa :

- a. Kesadaran wajib pajak secara parsial dapat dikatakan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak signifikan. Hal tersebut didapatkan dari hasil uji parsial yaitu nilai signifikannya $0,012 < 0,05$ dan t tabelnya $>$ dari t hitung yaitu $2,531 > 1,966081$.
- b. Kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji parsial yaitu nilai signifikannya adalah 0,000 dan nilai t hitung $11,121 > 1,966081$.
- c. Sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji parsial yaitu nilai signifikan $0,510 > 0,05$ dan t hitung $< t$ tabel yakni $-0,660 < 1,966081$.
- d. Kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak, dan sanksi pajak secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut didapatkan bahwa nilai signifikan $0,000 < 0,05$ dan nilai F hitung $62,230 > F$ tabel 2,62.
- e. Berdasarkan hasil uji analisis regresi linier berganda maka dapat dilihat variabel independen yang paling dominan mempengaruhi tindakan kepatuhan wajib pajak adalah variabel kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pihak pemungut pajak bumi dan bangunan. Hal ini dapat

dibuktikan dengan nilai beta yang dihasilkan oleh variabel kualitas pelayanan pajak sebesar 0,318 atau setara dengan 31,8%.

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut :

- a. Pemerintah harus senantiasa memberikan himbauan kepada masyarakat tentang adanya sanksi administrasi pajak kepada wajib pajak bumi dan bangunan. Sehingga masyarakat yang memiliki kewajiban sentiasa tidak mengabaikan adanya sanksi pajak yang telah ditetapkan oleh Direktorat Jendral Pajak (DJP).
- b. Diperlukan adanya kesadaran wajib pajak yang tinggi. Sehingga dengan begitu dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.
- c. Petugas pajak harus lebih aktif dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar PBB.
- d. Untuk penelitian selanjutnya peneliti dapat menggunakan variabel penelitian diluar model yang diteliti dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Arianto Agus Toly, dan Marissa Herryanto. 2013. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kegiatan Sosialisasi Perpajakan, dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan di KPP Pratama Surabaya Sawahan. *Skripsi; FE PETRA*.
- Budhiantara, dan jati. 2016. Pengaruh Sikap, Kesadaran Wajib Pajak dan Pengetahuan Perpajakan Pada Kepatuhan Membayar Pajak Bumi dan Bangunan. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*. ISSN: 2302-8556. Vol.15.2. Mei (2016): 1510-1535.
- Devano, Sony dan Rahayu. 2006. *Perpajakan, Konsep, Teori dan Isu*. Jakarta. Kencana.
- Ghozali, Imam. 2011. “*Aplikasi Analisis Multivariace Dengan Program IBM SPSS 19, Edisi 5*”. Badan Penerbit Universitas Diponegoro : Semarang.
- <http://www.kemenku.go.id/content/membangun-kesadaran-dan-kepedulian-sukarela-wajib-pajak>. Di akses tanggal 28 Desember 2016.
- <http://kanal3.wordpress.com>. Di akses tanggal 01 Januari 2017.
- Kusmuriyanto, dan Susmiatun. 2014. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Ketegasan Sanksi Perpajakan, dan Keadilan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kota Semarang. *Accounting Analysis Journal*. ISSN 2252-6765.
- Lidya, Oktavianie Winerungan. 2013. “Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan WPOP Di KPP Manado dan KPP Bitung”. *Jurnal EMBA*. Vol.1 No.3 Hal.960-970.
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan*. Edisi revisi. Yogyakarta. Andi.
- Margono. 2004. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Putri, Dewanty Kiki. 2016. Pengaruh Pendapatan dan Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar PBB Dengan Sanksi Sebagai Variabel Moderating Studi Empiris Pada Wajib Pajak di Kabupaten Takalar. *Skripsi; FE UNHAS Makasar*.
- Putri, Dina Sari. 2014. Pengaruh Pengetahuan Pajak, Pemeriksaan Pajak, dan Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan (Studi Empiris pada WP Badan yang Terdaftar di KPP Pratama Bukittinggi). *Skripsi. UNP*
- Ratnasari, Tri Ririn. 2011. *Teori dan Kasus Manajemen Pemasaran Jasa*. Ghalia Indonesia.

- Saidi, Muhammad Djafar. 2010. *Pembaharuan Hukum Pajak*. Edisi Revisi. PT RajaGrafindo Persada. Jakarta.
- Sapriadi, Doni. 2013. Pengaruh Kualitas Perpajakan, Sanksi Perpajakan, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar PBB Pada Kecamatan Selupu Renjang. *Skripsi, FE UNP*
- Siregar.2015. Pengaruh Sikap Wajib Pajak Mengenai Fungsi Pajak Dalam Melaksanakan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus, dan SPPT Terhadap Keberhasilan Penerimaan PBB Kota Pekanbaru.*JOM. FEKON* Vol. 2 No. 2 Oktober 2015
- Suyatmin.2004. Pengaruh Sikap Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan. Tesis: Pasca Sarjana UNDIP
- Tiraada, Tryana. 2013. “Kesadaran Perpajakan, Sanksi Pajak, Sikap Fiskus Terhadap Kepatuhan WPOP di Kabupaten Minahasa Selatan”. *Jurnal EMBA*.Vol.1 No.3 Hal. 999-1008
- Tuwo, Vanli. 2016. Pengaruh Sikap dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan di Kelurahan Tara-tara Kota Tomohon.*ISSN 2303-1174*.
- Toly, Herryanto. 2013. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kegiatan Sosialisasi Perpajakan, dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan di KPP Pratama Surabaya Sawahan. *TAX & ACCOUNTING REVIEW*, Vol.1 No. 1.2013
- Utomo, Puji Susilo. 2002. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kesadaran Masyarakat untuk Membayar Pajak Bumi dan Bangunan Dikecamatan Karang Tengah Kabupaten Demak.*Tesis: Pasca Sarjana UNDIP*
- Waluyo.2011.*Perpajakan Indonesia*, Salemba Empat, Jakarta.
- Wilda, Fitri. 2015. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas di Kota Padang. Skripsi ; FE UNP
- www.pajak.go.id/files/BookletPBB diakses tanggal 27 Desember 2016
- Yolina. 2009. *Dasar-Dasar Akuntansi Perpajakan*. Tabora Media. Yogyakarta.