

Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan Di Kecamatan Bojongloa Kaler

Geovanca Arto¹⁾, Kasir²⁾.

^{1,2)} Jurusan Akuntansi, Univeristas Indonesia Membangun

^{1,2)} geovancaarto@student.inaba.ac.id, kasir@inaba.ac.id

ABSTRACT

The research objective is to provide a deep understanding of the set of factors that hold influence on tax compliance, so that either the government or stakeholders can take strategic steps to increase tax revenue. The quantitative method of research applied descriptive and verification approaches. Primary data is obtained directly from the sample under study through the distribution of questionnaires which are then analyzed using statistical test tools. While secondary data is obtained through documents and literature relevant to this research. Sampling was carried out through the application of purposive sampling techniques with the Slovin formula. The population in the study was 13,779 land and building taxpayers whose objects were located in Bojongloa Kaler District. With this population and a margin of error of 10%, the number of samples obtained in this study was 100 respondents in Bojongloa Kaler District. Based on the research results, it is concluded that there is a strong positive influence between taxation knowledge (X1) and taxpayer awareness (X2) on taxpayer compliance (Y) with a significance level of 0.000 ($p < 0.005$) and t count 4.482 $>$ t table 1.984 for X1, and 0.000 ($p < 0.005$) with t count 3.783 $>$ t table 1.984 for X2. However, there is no strong influence between the quality of fiscal services (X3) on taxpayer compliance (Y) with a significance level of 0.547 ($p > 0.005$) and t count 0.605 $<$ t table 1.984. So it can be concluded that taxation knowledge and taxpayer awareness hold a strong influence on taxpayer compliance, while the quality of tax authorities' services does not hold a strong influence on taxpayer compliance.

ABSTRAK

Tujuan penelitian adalah menyampaikan pemahaman yang dalam terkait serangkaian faktor yang memegang pengaruh pada kepatuhan pajak, sehingga baik pemerintah atau pemangku kepentingan dapat mengambil langkah strategis untuk meningkatkan penerimaan pajak. Penelitian dilakukan dengan Metode Kuantitatif yang menerapkan pendekatan deskriptif dan verifikatif. Data primer didapatkan langsung dari sample yang diteliti melalui pembagian kuesioner yang kemudian dianalisis dengan menggunakan alat uji statistik. Sedangkan data sekunder diperoleh melalui dokumen dan literatur yang berkaitan dengan penelitian ini. Pengambilan sampel dilaksanakan melalui penerapan teknik purposive sampling dengan rumus slovin. Populasi pada penelitian adalah 13.779 wajib pajak Pajak Bumi dan Bangunan yang objeknya terletak di Kecamatan Bojongloa Kaler. Dengan jumlah populasi tersebut dan margin of error yaitu 10%, sehingga diperoleh jumlah objek pada penelitian ini adalah 100 responden di Kecamatan Bojongloa Kaler. Berdasarkan hasil penelitian, disimpulkan bila adanya pengaruh positif yang kuat antara pengetahuan perpajakan (X1) dan kesadaran wajib pajak (X2) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) dengan taraf signifikansi masing-masing sebesar 0,000 ($p < 0,005$) dan t hitung 4,482 $>$ t tabel 1,984 untuk X1, serta 0,000 ($p < 0,005$) dengan t hitung 3,783 $>$ t tabel 1,984 untuk X2. Namun, tidak ditemukan pengaruh yang kuat antara kualitas pelayanan fiskus (X3) pada kepatuhan wajib pajak (Y) dengan taraf signifikansi sebesar 0,547 ($p > 0,005$) dan t hitung 0,605 $<$ t tabel 1,984. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bila pengetahuan perpajakan dan kesadaran wajib pajak memegang pengaruh yang kuat pada kepatuhan wajib pajak, sedangkan kualitas pelayanan fiskus tidak mempunyai dampak yang kuat pada kepatuhan wajib pajak.

Kata kunci: Pengetahuan Perpajakan; Kesadaran Wajib Pajak; Kualitas Pelayanan Fiskus Kepatuhan Wajib Pajak; Pajak Bumi Dan Bangunan

1. PENDAHULUAN

Indonesia mempunyai aliran pendapatan yang dikelola untuk memenuhi kebutuhan masyarakatnya. Dalam UU No. 17 Tahun 2003 terkait Keuangan Negara, pendapatan negara dimaknai sebagai uang yang masuk ke kas negara, (Ginting, 2022). Pajak termasuk salah satu mata rantai pendanaan utama

bagi negara, dimana pajak menyumbang sekitar 80% dari total pendapatan, (Mulyana et al., 2020)

Pemerintah memungut dua kategori pajak, diantaranya adalah Pajak Daerah. Semakin tinggi tingkat pajak daerah yang didapatkan kabupaten dan kota, semakin besar kemampuan mereka untuk memenuhi tanggung jawab mereka terhadap masyarakat. Ini penting untuk pembangunan daerah

JURNAL MANEKSI VOL 13, NO. 2, JUNI 2024

dan kesejahteraan masyarakat, serta untuk mendukung dan meningkatkan infrastruktur masyarakat, (Hariandja, 2020; Sitakar & Syarvina, 2024). Akuntabilitas anggaran sangat diperlukan guna meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah, (Haryanto, 2019).

Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) merupakan salah satu kategori pajak daerah di Indonesia yang disusun dalam Undang Undang Nomor 28 Tahun 2009. PBB dikenakan atas tanah serta bangunan yang dikuasai atau dipergunakan oleh individu atau organisasi. Namun, terdapat pengecualian untuk lingkup kepentingan sektor pertambangan, perhutanan, serta perkebunan. Hak atas Tanah serta Bangunan, yang meliputi hak pengelolaan dan bangunan di atasnya, juga termasuk dalam lingkup PBB selaras dengan kebijakan yang diatur pada UU tentang pertanahan dan bangunan, (Helen, 2024; Indriyasa & Maryono, 2022).

PBB sangat penting karena digunakan untuk kepentingan masyarakat secara umum, seperti memberikan rasa aman kepada seluruh lapisan masyarakat dan menyongsong UMKM untuk pengembangan dan permodalan. Namun, pemerintah daerah menghadapi tantangan dalam pemungutan PBB terkait dengan kepatuhan wajib pajak, (Henriette & Erashanti, 2023; Sudarmana & Sudiartha, 2020). Kurangnya pengetahuan wajib pajak dapat mengakibatkan pendapatan pemerintah daerah dari PBB tidak optimal. Sehingga, pencapaian dalam fungsi redistribusi pendapatan sangat didasarkan pada taraf kepatuhan wajib pajak saat menjalankan kewajiban perpajakannya. Pada akhirnya, hal ini akan berkontribusi pada pengurangan ketimpangan sosial dan ekonomi yang besar di masyarakat, (Ardelia et al., 2022; Ma'ruf & Supatminingsih, 2020).

Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah (BPPD) di Kota Bandung tengah berusaha memperoleh piutang PBB sebesar Rp194 miliar. Penarikan utama dilakukan pada piutang senilai Rp5 juta ke atas. Berdasarkan data, total piutang tersebut berasal dari 12.510 objek pajak. Wilayah Bandung Selatan memiliki target penagihan 1.977 objek dan total tagihan sebesar Rp26 miliar, Bandung Tengah 2.529 objek dan total tunggakan yaitu Rp40 miliar, Bandung Timur 2.516 objek dan total tagihan sebesar Rp40 miliar. Bandung Utara memiliki 2.808 objek dan total tagihan sebesar Rp47 miliar, sementara Bandung Barat memiliki 2.680 objek dan total yaitu Rp40 miliar, (Andriyawan, 2020).

Tabel 1. Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Bojongloa Kaler Tahun 2018-2022.

SPPT			
Tahun	Target	Realisasi	%
2018	18.859	15.746	83,49
2019	17.007	17.286	101,64
2020	17.480	12.320	70,48
2021	9.500	8.881	93,48
2022	13.779	10.101	73,31
Nominal			
Tahun	Target	Realisasi	%
2018	16.119.731.616	12.195.741.890	75,66
2019	14.502.318.032	12.779.975.804	88,12
2020	11.552.089.124	11.973.406.978	103,65
2021	12.228.228.236	10.255.985.514	83,87
2022	16.261.693.068	10.991.901.114	67,59

Sumber: BAPENDA Kota Bandung, UPTD PPD Bandung Selatan.

Berdasarkan temuan diatas, menunjukkan persentase tingkat kepatuhan terhadap PBB di Kecamatan Bojongloa Kaler, yang mengalami fluktuasi dengan kenaikan dan penurunan dalam lima tahun terakhir. Dapat dilihat bahwa taraf kepatuhan wajib pajak dalam realisasi jumlah SPPT di Kecamatan Bojongloa Kaler untuk tahun 2018 sebesar 83,49% dengan penerimaan nominal sebesar 75,66%. Pada tahun 2019 tingkat kepatuhan wajib pajak dalam realisasi jumlah SPPT PBB mengalami kenaikan menjadi 101,64% dengan penerimaan nominal sebesar 88,12%. Kemudian di tahun 2020 tingkat kepatuhan wajib pajak saat realisasi jumlah SPPT PBB mengalami penurunan menjadi 70,48% dengan penerimaan nominal sebesar 103,65%. Pada tahun 2021 tingkat kepatuhan wajib pajak dalam realisasi jumlah SPPT PBB mengalami kenaikan sebesar 93,48% dengan penerimaan nominal sebesar 83,87%. Pada tahun 2022 taraf kepatuhan wajib pajak saat realisasi jumlah SPPT PBB mengalami penurunan menjadi 73,31% dengan penerimaan nominal sebesar 67,59%.

Data yang diperoleh memaparkan bahwa keataan wajib pajak bumi dan bangunan di lokasi Kecamatan Bojongloa Kaler belum menyentuh angka yang maksimal serta cenderung mengalami penurunan jika dibandingkan dengan target pencapaian yang telah ditentukan. Hasil bertentangan dengan temuan oleh (Indriyasa & Maryono, 2022) yang menunjukkan bila pengetahuan perpajakan memegang dampak kepada kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan. Selain itu, temuan dari (Mumu et al., 2020), menunjukkan bila kesadaran wajib pajak memegang pengaruh dominan pada kepatuhan pembayaran pajak bumi dan bangunan. Temuan oleh (Erawati & Parera, 2017) menunjukkan bila pelayanan pajak memegang

pengaruh yang kuat kepada kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Pajak

Menurut (Mardiasmo, 2019), pajak merupakan iuran yang dikenakan pada kas negara sesuai dengan UUD dan dapat dipaksakan tanpa adanya sebuah pengembalian secara langsung dapat dirasakan, serta diperbolehkan untuk dimanfaatkan menjadi pendanaan umum pemerintah.

Pajak Daerah

Menurut (Rahayu, 2017), Pajak daerah adalah kewajiban pembayaran yang dikenakan pada individu atau organisasi oleh BPPD tanpa adanya pemberian balasan atau kontraprestasi secara langsung yang seimbang. Pajak ini dapat dipaksakan selaras dengan aturan yang berlaku, dan pendapatannya digunakan dalam mendanai pemerintahan daerah dan pembangunan wilayah setempat.

Pajak Bumi dan Bangunan

Menurut (Mardiasmo, 2019), Pajak Bumi mengacu pada semua bagian dari permukaan bumi yang mencakup tanah, rawa, dan laut di kawasan RI. Sementara itu, Bangunan merujuk pada struktur teknis yang terpasang atau berdiri dengan permanen di sebidang tanah dan/atau perairan.

Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut (Rahayu, 2017), Kepatuhan perpajakan adalah tindakan taat pada wajib pajak dan mematuhi kebijakan perpajakan yang berlangsung. Seorang wajib pajak yang taat adalah mereka yang secara telah memenuhi semua kewajiban perpajakan selaras dengan UUD yang berlaku dalam bidang perpajakan. Dengan kata lain, wajib pajak yang taat adalah mereka yang mematuhi, memenuhi, dan menjalankan semua ketentuan perpajakan yang telah ditetapkan oleh hukum. Sedangkan indikator yang digunakan dalam pengukuran adalah:

1. Tepat waktu saat mendaftarkan diri.
2. Tepat waktu saat memberitakan pajak terutang.
3. Tepat waktu saat memberitakan pajak yang telah dibayar dan perhitungan perpajakan.
4. Tepat waktu saat mengakurasikan pajak terutang sejalan dengan aturan perpajakan.
5. Tepat dalam memperhitungkan pajak terutang sejalan dengan aturan perpajakan.
6. Tepat dalam memangkas atau mengambil pajak (wajib pajak sebagai pihak ketiga).

Pengetahuan Perpajakan

Menurut (Rahayu, 2017), Pengetahuan perpajakan merujuk pada pemahaman yang dimiliki seseorang dalam melakukan administrasi perpajakan, mulai dari mengakurasikan pajak yang terutang atau memberikan surat pemberitahuan,

paham pada kebijakan penagihan pajak, serta hal-hal yang terikat bersama kewajiban perpajakan. Sedangkan indikator:

1. Latar belakang atas pendidikan terakhir yang diperoleh.
2. Pengetahuan terkait aturan perpajakan.
3. Pengetahuan terkait sanksi perpajakan.

Kesadaran Wajib Pajak

Menurut (Rahayu, 2017), Kesadaran wajib pajak adalah keadaan saat ojek wajib pajak memegang pemahaman yang baik terkait tujuan, fungsi, dan arti dari pembayaran pajak pada negara. Tingginya tingkat kesadaran wajib pajak akan berdampak positif pada kenaikan tingkat kepatuhan saat membayar pajak. Semeakin kuat kesadaran wajib pajak, maka semakin besar kemungkinan masyarakat untuk memenuhi kewajiban perpajakan mereka dengan tepat waktu dan benar. Sedangkan indikator kesadaran wajib pajak merupakan:

1. Kesadaran akan mengetahui dan memahami pajak.
2. Kesadaran pada fungsi pajak.
3. Kesadaran pada tujuan pajak.

Kualitas Pelayanan

Menurut (Tjiptono & Chandra, 2016), Kualitas pelayanan merupakan taraf keunggulan dalam memenuhi harapan pelanggan dengan responsif, handal, cepat, dan komunikatif. Meningkatkan kualitas pelayanan sksn dapat memastikan kepuasan pelanggan dan menjalin hubungan yang harmonis dengan mereka. Sedangkan indikator Kualitas Pelayanan adalah:

1. Kehandalan yaitu keterampilan dalam memberikan layanan yang seperti yang telah dijanjikan sebelumnya.
2. Ketanggapan adalah kemauan para staf dan karyawan dalam menolong pelanggan dan menghadiahi layanan dengan responsif.
3. Jaminan meliputi pengetahuan, keterampilan, etika dan sifat yang dipunyai para staf dan dapat dipercaya, yang membuat klien merasa bebas dari tekanan, resiko atau keraguan.
4. Empati merupakan keahlian dalam merasakan dan mengerti perasaan serta kebutuhan pelanggan melalui memberikan perhatian, mendengarkan dengan baik, dan berkomunikasi secara efektif.
5. Bukti langsung mencakup semua elemen fisik yang diberikan kepada pelanggan, seperti fasilitas, peralatan, personel, dan sarana komunikasi.

3. METODOLOGI

Tujuan penelitian adalah menyampaikan pemahaman yang dalam terkait serangkaian faktor yang memegang pengaruh pada kepatuhan pajak, sehingga baik pemerintah atau pemangku

kepentingan dapat mengambil langkah strategis untuk meningkatkan penerimaan pajak. Penelitian dilakukan dengan Metode Kuantitatif yang menerapkan pendekatan deskriptif dan verifikatif. Data primer didapatkan langsung dari sample yang diteliti melalui pembagian kuesioner yang kemudian dianalisis dengan menggunakan alat uji statistik. Sedangkan data sekunder diperoleh melalui dokumen dan literatur yang berkaitan dengan penelitian ini, (Ratna Wulandari, 2023; Sugiyono, 2020).

Pengambilan sampel dilaksanakan melalui penerapan teknik purposive sampling dengan rumus slovin. Populasi pada penelitian adalah 13.779 wajib pajak Pajak Bumi dan Bangunan yang objeknya terletak di Kecamatan Bojongloa Kaler. Dengan jumlah populasi tersebut dan margin of error yaitu 10%, sehingga diperoleh jumlah objek pada penelitian ini adalah 100 responden di Kecamatan Bojongloa Kaler. Metode ini dipilih untuk memvalidasi representasi yang cukup dari populasi yang hendak diteliti agar hasil temuan menjadi lebih reliable dan valid, (I. Hidayat & Gunawan, 2022).

No	Desa/Kelurahan	Populasi	Proporsional	Sampel
1	Kopo	3.620	3.620 / 13.779 x 100	26
2	Suka Asih	2.899	2.899 / 13.779 x 100	21
3	Babakan Asih	1.393	1.393 / 13.779 x 100	10
4	Babakan Tarogong	2.692	2.692 / 13.779 x 100	20
5	Jamika	3.175	3.175 / 13.779 x 100	23
Total		13.779		100

Sumber: Diolah peneliti, 2024.

Gambar 1. Pembagian Sampel

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 2. Uji Validitas

Item	R hitung	R tabel (N-2)
X1.1	0,704	
X1.2	0,817	
X1.3	0,855	
X1.4	0,778	
X1.5	0,819	
X1.6	0,756	
X2.1	0,872	
X2.2	0,925	
X2.3	0,898	
X3.1	0,872	
X3.2	0,919	
X3.3	0,962	
X3.4	0,961	
X3.5	0,94	
Y1.1	0,843	
Y1.2	0,896	
Y1.3	0,938	
Y1.4	0,951	
Y1.5	0,907	
Y1.6	0,936	

Sumber: Diolah peneliti, 2024.

Berdasarkan temuan, maka disimpulkan bila setiap butir pertanyaan kuat dan absah, karena hasil r hitung lebih dominan dari nilai r tabel yang ditetapkan. Sehingga setiap butir tersebut dapat dinyatakan Valid dan bisa digunakan pada tahap berikutnya dari penelitian.

Tabel 3. Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach	Koef	Ket
X1	0,877	0,6	Reliabel
X2	0,881		
X3	0,961		
Y	0,959		

Sumber: Diolah peneliti, 2024.

Setiap pertanyaan pada kuesioner dianggap dapat diandalkan karena nilai Cronbach Alpha > 0,6. Artinya, semua pertanyaan mampu menghasilkan data yang konsisten, sehingga jika digunakan kembali dalam penelitian, kemungkinan besar akan mendapatkan jawaban yang serupa.

Temuan Analisis Deskriptif

Tabel 4. Rekapitulasi Kategori Pengetahuan Perpajakan (X1)

No	Alternatif Jawaban					Jumlah
	SS	S	KS	TS	STS	
	5	4	3	2	1	
1	8	28	33	28	3	310
2	10	18	38	32	2	302
3	6	28	30	35	1	303
4	4	18	40	38	0	288
5	10	45	22	22	1	341
6	12	48	29	11	0	361
Total	50	185	192	166	7	1.905

Kategori: Cukup Baik (1.561 – 2.040)

Sumber: Diolah peneliti, 2024.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan, pengetahuan perpajakan responden berada dalam kategori cukup baik. Hasil ini memaparkan bahwa mayoritas masyarakat telah memahami alur proses pembayaran pajak dan aspek lain yang terkait dengan pajak. Temuan ini juga mencerminkan efektivitas dari upaya penyuluhan atau sosialisasi pajak yang dilakukan oleh pemerintah terhadap masyarakat, khususnya di Kecamatan Bojongloa Kaler. Selain itu, faktor pendidikan dan latar belakang ekonomi juga turut memengaruhi pengetahuan masyarakat tentang perpajakan. Meskipun dinilai cukup baik, tetapi masih diperlukan peningkatan lagi agar pengetahuan memperoleh penilaian sangat baik. Dengan pengetahuan yang semakin baik, diharapkan masyarakat akan lebih sadar akan pentingnya pajak

dan lebih kritis terhadap kebijakan-kebijakan terkait pajak.

Tabel 5. Rekapitulasi Kategori Kesadaran Wajib Pajak (X2)

No	Alternatif Jawaban					Jumlah
	SS	S	KS	TS	STS	
	5	4	3	2	1	
1	18	45	22	13	2	364
2	15	41	23	20	1	349
3	15	37	26	19	3	342
Total	48	123	71	52	6	1.055

Kategori: Baik (1.021 – 1.260)

Sumber: Diolah peneliti, 2024.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan, kesadaran pajak responden berada dalam kategori Baik. Ini menandakan bahwa masyarakat semakin menyadari tanggungjawabnya sebagai wajib pajak. Kesadaran masyarakat terhadap pajak Bumi dan Bangunan menjadi hal yang penting karena diharapkan mereka dapat memenuhi pajak dengan baik dan tepat waktu. Dengan kesadaran yang baik ini, diharapkan dapat meningkatkan penerimaan pajak bagi pemerintah serta mendukung dalam pembangunan layanan publik yang lebih nyaman bagi masyarakat secara umum

Tabel 6. Rekapitulasi Kategori Kualitas Pelayanan Fiskus (X3)

No	Alternatif Jawaban					Jumlah
	SS	S	KS	TS	STS	
	5	4	3	2	1	
1	9	20	27	28	16	278
2	7	14	24	37	18	255
3	10	15	26	30	19	267
4	8	14	22	37	19	255
5	7	15	24	31	23	252
Total	41	78	123	163	95	1.307

Kategori: Cukup Baik (1.301 – 1.700)

Sumber: Diolah peneliti, 2024.

Temuan penelitian memaparkan bahwa secara keseluruhan, responden menilai kualitas pelayanan fiskus sebagai baik. Temuan ini sangat positif karena menunjukkan tingkat kepatuhan yang penting dalam pembayaran pajak, mendukung penerimaan pajak yang mencukupi bagi pemerintah untuk menjalankan program dan layanan publik. Sehingga hasil ini juga mencerminkan tingkat kepercayaan masyarakat pada sistem pajak yang diterapkan serta output dari pajak tersebut, yang semakin meningkat

Tabel 7. Rekapitulasi Kategori Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan (Y)

No	Alternatif Jawaban					Jumlah
	SS	S	KS	TS	STS	
	5	4	3	2	1	
1	18	45	22	13	2	364
2	15	41	23	20	1	349
3	15	37	26	19	3	342
Total	48	123	71	52	6	1.055

Kategori: Baik (1.021 – 1.260)

Sumber: Diolah peneliti, 2024

Berdasarkan temuan penelitian, ditemukan jika tanggapan responden pada kualitas pelayanan fiskus secara general masuk dalam kategori baik, yang menunjukkan temuan yang sangat positif. Kepatuhan dalam memenuhi pajak menjadi faktor penting dalam mendukung penerimaan pajak yang memadai bagi pemerintah dalam menyediakan program dan layanan publik. Hasil ini juga mencerminkan tingkat kepercayaan masyarakat pada sistem pajak dan dampak positif dari pembayaran pajak yang dapat dirasakan oleh masyarakat secara langsung.

Analisis Statistik Verifikatif

Tabel 8. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	
N	100
Test Statistic	.084
Asymp. Sig.	.082

Sumber: Diolah peneliti, 2024

Dengan nilai normalitas yaitu 0,082 yang lebih dominan dari taraf signifikansi yang umumnya digunakan adalah 0,05, maka hipotesis nol dalam pengujian normalitas tidak ditolak. Dalam konteks ini, hipotesis nol menunjukkan jika data mengikuti distribusi secara normal.

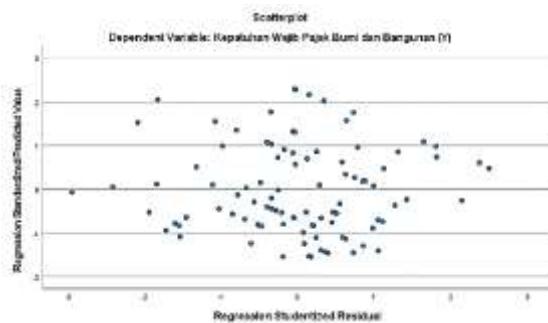
Tabel 9. Uji Multikolinieritas

Collinearity Statistic	
Tolerance	VIF
0,298	3,356
0,425	2,352
0,493	2,027

Sumber: Diolah peneliti, 2024

Dari informasi yang diberikan, terlihat bahwa semua nilai toleransi lebih dominan dibandingkan 0,10 dan hasil VIF lebih kecil dibanding 10,00 pada semua variabel pada model regresi. Ini

menggambarkan bahwa tidak terdapat indikasi multikolinieritas dalam model.



Sumber: Diolah peneliti, 2024.

Gambar 2. Uji Heteroskedastisitas

Hasil temuan memaparkan bahwa dalam grafik scatterplot, data tersebut dengan acak di sekeliling angka 0 di sumbu Y, dan tidak menyerupai pola tertentu dalam peredaran titik. Sehingga tidak ditemui pola yang konsisten dalam variabilitas residual terhadap nilai-nilai prediksi.

Tabel 10. Uji Regresi Berganda

Model	Unstandar drized Coefficient	
	B	Std. Error
(Constant)	3,169	1,365
X1	0,548	0,122
X2	0,624	0,165
X3	0,046	0,076

Sumber: Diolah peneliti, 2024

Temuan telah berhasil menyajikan regresi linear berganda seperti berikut:

$$(Y) = 3,169 + 0,548 X1 + 0,624 X2 + 0,046 X3$$

Tabel 11. Temuan Koefisien Determinasi (R2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adj R Square	Std. Error
1	.815 ^a	.664	.653	2.93916

Sumber: Diolah peneliti, 2024

Hasil nilai output, memaparkan bahwa hasil R Square yaitu 0,664. Hasil ini diperoleh dari perkalian nilai koefisien korelasi (R), yaitu $0,815 \times 0,815 = 0,664$. Koefisien determinasi yaitu 0,664 atau 66,4% menunjukkan jika variabel Pengetahuan Perpajakan (X1), Kesadaran Wajib Pajak (X2), dan Kualitas Pelayanan Fiskus (X3) dengan bersamaan memegang pengaruh pada Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan (Y) yaitu 66,4%. Adapun sisa yaitu sekitar 33,6%, akan dipengaruhi oleh beberapa faktor diluar diluar persamaan regresi ini.

Tabel 12. Temuan Uji Statistik t

Variabel	t	Sig.	Keterangan
Pengetahuan Perpajakan (X1)	4,482	0,000	Berpengaruh positif signifikan
Kesadaran Wajib Pajak (X2)	3,783	0,000	Berpengaruh positif signifikan
Kualitas Pelayanan Fiskus (X3)	0,605	0,547	Tidak Berpengaruh

Sumber: Diolah peneliti, 2024

- Pengetahuan Perpajakan (X1) memiliki signifikansi (Sig.) adalah $0,000 < 0,05$, dengan hasil t hitung $4,482 > t$ tabel 1,984. Sehingga H1 diterima, yang menandakan tedapat pengaruh yang kuat dari Pengetahuan Perpajakan (X1) pada Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan (Y).
- Kesadaran Wajib Pajak (X2) mempunyai signifikansi yaitu $0,000 < 0,05$, dengan hasil t hitung $3,783 > t$ tabel 1,984. Sehingga H2 diterima, menunjukkan jika Kesadaran Wajib Pajak (X2) memegang pengaruh yang kuat pada variabel Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan (Y).
- Variabel Kualitas Pelayanan Fiskus (X3) memiliki signifikansi yaitu $0,547 > 0,05$, dengan hasil t hitung $0,605 < t$ tabel 1,984. Artinya H0 diterima dan H3 ditolak, menunjukkan jika Kualitas Pelayanan Fiskus (X3) tidak memegang pengaruh pada variabel Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan (Y).

Tabel 13. Temuan Uji Statsistik F

ANOVA ^a			
Model	F		Sig.
	Regression	63.176	.000 ^b
	Residual		
	Total		

Sumber: Diolah peneliti, 2024

Dari hasil ANOVA, hasil signifikansi (Sig.) $0,000 < 0,05$, maka dengan hasil F Hitung $63,176 > F$ Tabel 2,698, menegaskan penolakan H0 dan penerimaan Ha, hal ini menegaskan bila Pengetahuan Perpajakan (X1), Kesadaran Wajib Pajak (X2), dan Kualitas Pelayanan Fiskus (X3) dengan bersamaan memegang pengaruh yang dominan pada Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan (Y).

Pengaruh Pengetahuan Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak

Temuan memparkan adanya dampak positif dari pengetahuan perpajakan (X1) pada kepatuhan

wajib pajak (Y), dengan nilai signifikansi pada Uji t adalah $0,000 < 0,005$ dan t hitung adalah $4,482 > t$ tabel 1,984. Hasil ini mengindikasikan jika kenaikan pengetahuan perpajakan akan berpengaruh kepada peningkatan kepatuhan wajib pajak. Sosialisasi pajak di tingkat lokal dapat membantu orang lebih memahami pajak dan manakan tingkat ketatan wajib pajak saat pembayaran pajak bumi dan bangunan. Temuan ini memberikan landasan yang kuat untuk mengembangkan pemahaman masyarakat terkait peraturan perpajakan, yang meningkatkan penerimaan pajak negara.

Pengetahuan perpajakan yang lebih baik juga dapat mengurangi kesalahan pelaporan pajak dan meningkatkan transparansi sistem perpajakan. Hal ini akan mengurangi ketidakpastian dan kebingungan di kalangan wajib pajak, memperkuat kepercayaan mereka terhadap sistem perpajakan yang ada. Temuan ini selaras dengan temuan terdahulu oleh (Arrasi et al., 2022) dan (Wulandari & Wahyudi, 2022) yang juga memaparkan jika pengetahuan perpajakan memegang pengaruh yang kuat pada kepatuhan wajib pajak saat pembayaran pajak bumi dan bangunan.

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak pada Kepatuhan Wajib Pajak

Temuan menunjukkan ditemukan pengaruh yang kuat diantara kesadaran wajib pajak (X2) dan kepatuhan wajib pajak (Y), dengan hasil signifikansi pada Uji t adalah $0,000 < 0,005$ dan t hitung yaitu $3,783 > t$ tabel 1,984. Artinya, peningkatan kesadaran wajib pajak akan memengaruhi pada naiknya tingkat ketatan wajib pajak. Temuan ini memaparkan bila masyarakat yang mempunyai kesadaran pajak yang tinggi akan jauh lebih taat saat melaksanakan pembayaran pajak mereka. Temuan ini memberikan dasar bagi pemerintah untuk mengembangkan strategi pendidikan perpajakan yang lebih efektif dan program kesadaran pajak guna mengembangkan taraf kepatuhan wajib pajak secara keseluruhan.

Tingginya kesadaran wajib pajak juga dapat mengarah pada perbaikan kebijakan perpajakan yang lebih tepat sasaran. Informasi ini dapat digunakan oleh pemerintah untuk mengembangkan program-program edukasi dan sosialisasi perpajakan yang lebih efektif, yang dimana masyarakat lebih paham akan pentingnya membayar pajak dengan baik dan tepat waktu. Hasil ini sejalan dengan temuan terdahulu oleh (Ma'ruf & Supatminingsih, 2020), dan (R. Hidayat & Wati, 2022) yang juga memaparkan jika kesadaran wajib pajak memegang dampak dominan pada ketatan wajib pajak saat membayar pajak bumi dan bangunan.

Pengaruh Kesadaran Kualitas Pelayanan Fiskus pada Kepatuhan Wajib Pajak

Temuan menunjukkan jika tidak adanya pengaruh dominan antara kualitas pelayanan fiskus

(X3) pada kepatuhan wajib pajak (Y), dengan nilai signifikansi pada Uji t yaitu $0,547 > 0,005$ dan t hitung yaitu $0,605 < t$ tabel 1,984, yang memiliki arti bahwa peningkatan kualitas pelayanan fiskus tidak berdampak pada peningkatan kepatuhan wajib pajak. Temuan juga menunjukkan jika pelayanan pajak yang baik akan dapat menaikkan taraf kepatuhan wajib pajak, beberapa faktor lain memiliki kemungkinan lebih dominan dalam memengaruhi kepatuhan wajib pajak, seperti kesadaran hukum dan pengetahuan tentang kewajiban pajak.

Temuan ini menyoroti perlunya peningkatan strategi lain yang lebih sesuai untuk mengembangkan kepatuhan wajib pajak, selain dari meningkatkan pelayanan pajak semata. Implikasi ini selaras dengan temuan terdahulu oleh (R. Hidayat & Wati, 2022) yang juga memaparkan bahwa tidak ditemukan pengaruh yang kuat diantara kualitas pelayanan fiskus dan kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian, peningkatan kesadaran wajib pajak dan pemahaman tentang kewajiban pajak mungkin lebih efektif dalam menaikkan tingkat kepatuhan wajib pajak secara keseluruhan.

Pengaruh pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan fiskus pada Kepatuhan wajib pajak

Hasil temuan telah memaparkan bahwa Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak memegang pengaruh secara simultan pada Kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran pajak bumi dan bangunan, yang berarti bahwa perubahan Kepatuhan wajib pajak saat pembayaran pajak bumi dan bangunan akan terpengaruh oleh perubahan variabel Pengetahuan Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak.

5. PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Temuan ini telah menghasilkan kesimpulan yang meliputi:

1. Tanggapan responden terhadap Pengatahanan Perpajakan mendapat penilaian cukup baik, dengan rata-rata nilai yaitu 3,8 dari rentang 1 hingga 5. Hal ini menunjukkan bahwa efektivitas sosialisasi pajak dari pemerintah dinilai sudah cukup baik, didukung oleh tingkat pendidikan yang memadai di masyarakat.
2. Kesadaran Wajib Pajak juga dianggap baik dengan rata-rata nilai yaitu 4,2, menunjukkan mayoritas masyarakat telah menyadari kewajibannya sebagai wajib pajak.
3. Kualitas Pelayanan Fiskus mendapat nilai kategori cukup baik dengan rata-rata nilai yaitu 3,6. Meskipun demikian, terdapat aspek-aspek yang masih perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas layanan ini.
4. Kepatuhan Wajib Pajak mempunyai nilai kategori baik dengan rata-rata yaitu 4,0.

- Mayoritas wajib pajak dinilai patuh saat pembayaran pajak bumi dan bangunan.
5. Ditemukan adanya pengaruh yang kuat diantara Pengetahuan Pajak dan kepatuhan wajib pajak. Hasil signifikansi pada Uji t adalah 0,000 yang lebih rendah dari 0,005, dengan t hitung yaitu 4,482 yang lebih dominan dari t tabel 1,984. Artinya, peningkatan pengetahuan perpajakan diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.
 6. Kesadaran Wajib Pajak juga memegang dampak yang kuat pada kepatuhan wajib pajak. Hasil signifikansi pada Uji t adalah 0,000 yang lebih rendah dibandingkan 0,005, dengan t hitung yaitu 3,783 yang lebih dominan dari t tabel 1,984. Temuan memaparkan bahwa naiknya taraf kesadaran wajib pajak diharapkan dapat manikan taraf kepatuhan wajib pajak.
 7. Tidak ditemukan pengaruh yang kuat antara Kualitas Pelayanan dan kepatuhan wajib pajak. Hasil signifikansi pada Uji t adalah 0,547 yang lebih dominan dari 0,005, dengan t hitung adalah 0,605 yang lebih rendah dibandingkan dengan t tabel 1,984. Meskipun pelayanan pajak yang baik dianggap bisa menaikan tingkat kepatuhan wajib pajak, namun saat ini belum terjadi secara signifikan.

5.2. Saran

Berdasarkan temuan, maka disarankan untuk penelitian selanjutnya memperdalam analisis terhadap faktor-faktor yang memengaruhi Kualitas Pelayanan Fiskus, sehingga dapat dimanfaatkan pada peningkatan kepatuhan wajib pajak. Langkah-langkah konkret seperti evaluasi mendalam terhadap proses pelayanan fiskus, pengembangan program pelatihan bagi petugas pajak, serta penerapan teknologi informasi dalam memperbaiki efisiensi dan efektivitas layanan dapat menjadi fokus utama. Penelitian selanjutnya juga perlu mempertimbangkan adanya faktor lain yang mungkin memengaruhi kepatuhan wajib pajak, seperti faktor budaya, sosial, dan ekonomi. Sehingga hasil yang diperoleh selanjutnya diharapkan bisa menyajikan wawasan yang lebih luas dan menawarkan solusi yang lebih efektif dalam mebaikan tingkat kepatuhan wajib pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- Andriyawan, D. (2020). *BPPD Kota Bandung Kejar Piutang PBB Rp194 Miliar*. Bisnis.Com <https://bandung.bisnis.com/read/20200303/549/1208595/bppd-kota-bandung-kejar-piutang-pbb-rp194-miliar>
- Ardelia, I. N., Wulandari, H. K., Ernitawati, Y., & Dumadi, D. (2022). Pengaruh Pendapatan Asli Daerah, Belanja Modal Dan Dana Perimbangan Terhadap Kinerja Keuangan Pemerintah Daerah Studi Empiris Kabupaten
- Dan Kota Se-Eks Karesidenan Pekalongan Periode 2016-2020. *Jurnal Aplikasi Akuntansi*, 7(1), 60–80. <https://doi.org/10.29303/jaa.v7i1.165>
- Arrasi, R. Dela, Fionasari, D., & Fionasari, D. (2022). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar PBB. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Kesatuan*, 10(1), 91–102. <https://doi.org/10.37641/jiakes.v10i1.1206>
- 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>
- Ginting, T. A. (2022). Perusahaan Derah Sebagai Pelaksanaan Desentralisasi Dan Keuangan Negara. *Jurnal Program Magister Hukum FHUI*, 2(2), 593–602.
- Hariandja, F. (2020). Pajak Daerah dan Restribusi Daerah (PDRD) Dikaitkan dengan Pertumbuhan Investasi. *Jurnal Suara Hukum*, 2(2), 154. <https://doi.org/10.26740/jsh.v2n2.p154-183>
- Haryanto, E. F. A. (2019). Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Tingkat Pengungkapan Laporan Keuangan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota Di Provinsi Jawa Tengah Tahun 2015-2017. *Diponegoro Journal of Accounting*, 8(2), 1–13. <http://ejournals.s1.undip.ac.id/index.php/accounting>
- Helen, O. (2024). Pajak Bumi Bangunan Sebagai Bagian Dari Penerimaan Daerah (Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah) Helen. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(1), 1–23. [https://doi.org/10.5281/](https://doi.org/https://doi.org/10.5281/)
- Henriette, G., & Erasashanti, A. P. (2023). Analisis Pengaruh Insentif Pajak, Tingkat Pendapatan, Dan Digitalisasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm Di Era Pandemi Covid-19. *Jurnal Maneksi*, 12(3), 573–580. <https://doi.org/10.31959/jm.v12i3.1740>
- Hidayat, I., & Gunawan, S. (2022). Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan. *Manazhim*, 4(1), 110–132. <https://doi.org/10.36088/manazhim.v4i1.1625>
- Hidayat, R., & Wati, S. R. (2022). Pengaruh kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak bumi dan Bangunan di kota Bandung. *Owner*, 6(4), 4009–4020. <https://doi.org/10.33395/owner.v6i4.1068>
- Indriyasari, W. V., & Maryono, M. (2022). Pengaruh Pendapatan Masyarakat, Tingkat Pendidikan, dan Pengetahuan Perpajakan

JURNAL MANEKSI VOL 13, NO. 2, JUNI 2024

- Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Membayar Pajak Bumi dan Bangunan Di Desa Gebugan, Kecamatan Bergas, Kabupaten Semarang. *Owner*, 6(1), 860–871. <https://doi.org/10.33395/owner.v6i1.668>
- Ma'ruf, M. H., & Supatminingsih, S. (2020). Faktor-faktor yang Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan. *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 20(2), 276–284. <https://doi.org/10.29040/jap.v20i2.641>
- Mardiasmo. (2019). *Perpajakan : edisi 2019* (Dian Arum (ed.); 2nd ed.). Andi.
- Mulyana, Y., Mulyati, S., & Umiyati, I. (2020). Pengaruh Komisaris Independen, Kompensasi Rugi Fiskal Dan Pertumbuhan Aset Terhadap Penghindaran Pajak. *Jurnal SIKAP (Sistem Informasi, Keuangan, Auditing Dan Perpajakan)*, 4(2), 160. <https://doi.org/10.32897/jsikap.v4i2.202>
- Mumu, A., Sondakh, J. J., & Suwetja, I. G. (2020). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pajak, Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan Di Kecamatan Sonder Kabupaten Minahasa. *Going Concern : Jurnal Riset Akuntansi*, 15(2), 175. <https://doi.org/10.32400/gc.15.2.28121.2020>
- Rahayu, S. K. (2017). *PERPAJAKAN : Konsep dan Aspek Formal* (1st ed.). Rekayasa Sains.
- Ratna Wulandari. (2023). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Perpajakan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2 di Kabupaten Rembang. *JSMA (Jurnal Sains Manajemen Dan Akuntansi)*, 15(1), 86–103. <https://doi.org/10.37151/jsma.v15i1.120>
- Sitakar, B., & Syarvina, W. (2024). *Analisis Penerimaan Pajak Reklame Guna Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah Dibadan Pendapatan Daerah Kota Medan Beny Sitakar Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan merupakan suatu badan*. 2(1).
- Sudarmana, I. P. A., & Sudiartha, G. M. (2020). Pengaruh Retribusi Daerah Dan Pajak Daerah Terhadap Pendapatan Asli Daerah Di Dinas Pendapatan Daerah. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 9(4), 1338. <https://doi.org/10.24843/ejmunud.2020.v09.i04.p06>
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D* (2nd ed.).
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, quality and satisfaction* (P. A. C. Ardhan (ed.); 4th ed.). CV Andi Offset.
- Wulandari, N., & Wahyudi, D. (2022). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan di Desa Mranggen Kabupaten Demak. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2), 14853–14870. <https://doi.org/https://doi.org/10.31004/jptam.v6i2.4764>