

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan Pedesaan Dan Perkotaan (Survey Pada Kecamatan Ujungberung)

Nada Regita Putri

Akademi Akuntansi Bandung, nadaregita93@gmail.com

Fatwa Rubiar Rachman

Akademi Akuntansi Bandung, fatwa.rubiarrachman@gmail.com

Abstrak

Tujuan Untuk mengetahui apakah faktor pelayanan pajak (X1) pengetahuan perpajakan (X2) dan penegakan hukum pajak (X3) berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (Y).

Desain/Metode Pengambilan sampel yaitu dengan rumus slovin dengan teknik cluster sampling (Area sampling) karena jumlahnya harus representative agar hasilnya bisa diperhitungkan berdasarkan jumlah sampel. Sampel penelitian ini adalah sebanyak 100 wajib pajak PBB-P2 yang ada di Kecamatan Ujungberung. Alat analisis yang digunakan yaitu regresi linier berganda.

Temuan Penelitian menunjukkan bahwa faktor pelayanan pajak, pengetahuan perpajakan, dan penegakan hukum pajak secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB-P2, yang artinya secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel pelayanan pajak, pengetahuan perpajakan dan penegakan hukum pajak terhadap kepatuhan membayar PBB-P2.

Tipe Penelitian Studi empiris

Kata Kunci: Pelayanan Pajak, Pengetahuan Perpajakan, Penegakan Hukum Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2

I. Pendahuluan

Hambatan dalam pemulihan ekonomi di Indonesia tentunya tidak hanya berhenti pada peristiwa pandemic Covid-19. Akan masih banyak lagi tantangan atau hambatan yang akan datang seperti situasi geopolitik, perubahan iklim, hingga perkembangan teknologi yang kian pesat. Oleh sebab itu, dalam memperkirakan target penerimaan pajak tentunya harus dirancang dengan hati-hati serta dengan tingkat kewaspadaan yang tinggi. Terlebih saat ini perekonomian global sedang digadagadag akan terjadi resesi. Menteri Keuangan Republik Indonesia Sri Mulyani Indrawati menegaskan penerimaan pajak untuk tahun 2023 harus tumbuh sebesar 5% dari penerimaan sebelumnya. Angka tersebut ditargetkan guna menjaga kestabilan ruang fiskal. Pencapaian tujuan penerimaan pajak, memerlukan partisipasi aktif dari masyarakat daerah sebagai wajib pajak (WP) yang memberikan kontribusi kepada negara dalam bentuk pajak, agar pembangunan pemulihan perekonomian dapat berjalan dengan lancar. Salah satu jenis pajak yang harus dibayar oleh masyarakat sebagai wajib pajak adalah Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2).

Pemerintah daerah menghadapi banyak kendala untuk melaksanakan penarikan PBB-P2, termasuk kurangnya kesadaran masyarakat tentang pembayaran PBB-P2. Terlihat bahwa realisasi

PBB-P2 yang diterima setiap tahunnya tidak menentu, dan terkadang fluktuatif. Seperti yang terlihat pada Tabel 1.3 terkait data penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan.

Tabel 1
Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan
Di Kecamatan Ujungberung Kota Bandung Tahun Anggaran 2020-2022

Nama Kelurahan	2020			2021			2022		
	Target	Realisasi	%	Target	Realisasi	%	Target	Realisasi	%
Pasanggrahan	1,227,685,136	937,521,316	76%	1,199,015,749	791,977,722	94%	2,216,184,085	797,884,643	56%
Pasirjati	751,751,928	702,099,175	93%	672,046,266	449,358,623	94%	1,312,844,638	520,192,370	61%
Pasir Wangi	731,826,356	406,462,959	56%	696,138,279	337,255,692	87%	1,433,195,375	338,990,591	42%
Cigending	1,271,679,197	1,049,521,376	83%	1,244,356,858	1,031,159,283	94%	1,815,842,332	1,098,477,506	73%
Pasir Endah	964,944,645	670,714,691	70%	908,879,313	605,685,184	94%	1,901,449,560	786,723,280	68%

Sumber: Data Primer, 2020 (satudata.bandung.go.id)

Berdasarkan Tabel 1 diatas dapat diketahui bahwa Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan di Kecamatan Ujungberung Tahun Anggaran 2020-2022 mengalami fluktuasi setiap tahunnya. Penerimaan terbesar diperoleh pada tahun 2021, dan mengalami penurunan disetiap Kelurahan pada tahun 2022, dengan penerimaan terendah diperoleh di Kelurahan Pasirwangi dengan realisasi pajak sebesar 42%.

Penelitian ini akan mengkaji lebih dalam mengenai pengaruh pelayanan pajak, pengetahuan perpajakan dan penegakan hukum pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan namun dengan fokus objek yang berbeda dengan penelitian-penelitian sebelumnya yaitu mengambil objek pada wilayah Kecamatan Ujungberung Kota Bandung Jawab Barat. Mengingat akan pentingnya pajak bagi pembangunan maka diharapkan kepatuhan dari wajib pajak untuk membayar Pajak Bumi dan Bangunan sehingga pembangunan dapat berjalan dengan lancar. Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka peneliti mengambil judul “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan Pedesaan Dan Perkotaan” (Studi Kasus di Kecamatan Ujungberung).

II. Kajian Teori Pajak

Menurut Undang-undang Nomor 16 tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan pasal 1 ayat 1 adalah kontribusi kepada wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Pajak Daerah

Pajak Daerah adalah pajak yang dikelola oleh Pemerintah Daerah baik ditingkat Provinsi maupun Kabupaten/Kota. Pajak yang dipungut oleh Pemerintah Provinsi terdiri atas; Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), Pajak Alat Berat (PAB), Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor (PBBKB), Pajak Air Permukaan (PAP), Pajak Rokok, Pajak Mineral bukan Logam dan Batuan (Opsen Pajak MBLB). Dan pajak yang dipungut oleh Pemerintah Kabupaten/Kota terdiri dari; Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2), Bea Perolehan atas Tanah dan Bangunan (BPHTB), Pajak Barang dan Jasa Tertentu (PBJT), Pajak Reklame, Pajak Air Tanah (PAT), Pajak Sarang Burung Walet, Pajak Hotel, Pajak Hiburan, Pajak Penerangan Jalan, Opsen Pajak PKB dan Paja BBNKB.

Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan

Menunjuk pada pasal 38 ayat (1) UU No. 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah. PBB-P2 adalah pajak atas bumi dan/atau bangunan yang dimiliki, dikuasai dan/atau dimanfaatkan oleh orang pribadi atau badan, kecuali kawasan yang digunakan untuk kegiatan usaha perkebunan, perhutanan, dan pertambangan. Berdasarkan Pasal 81 UU PDRD, perhitungan besaran pokok dari PBB-P2 yang terutang dihitung dengan cara mengalikan tarif yang sudah ditentukan sebelumnya dengan dasar pengenaan pajak (DPP) yang ditetapkan oleh kepala daerah berupa NJOP setelah dikurangi NJOPTKP. PBB-P2 dikenakan setiap tahun. PBB terutang dihitung menurut keadaan objek pajak pada tanggal 1 Januari.

$$\text{PBB-P2} = \text{tarif} \times (\text{NJOP} - \text{NJOPTKP})$$

Tempat PBB terutang adalah wilayah daerah yang meliputi letak objek pajak. SPOP harus diisikan dengan jelas, benar, dan lengkap serta ditanda tangani dan disampaikan Kepala Daerah yang wilayah kerjanya meliputi letak objek pajak, selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari kerja setelah tanggal diterimanya SPOP oleh subjek pajak. Surat Pemberitahuan Pajak Terutang yang selanjutnya disingkat SPPT, adalah surat yang digunakan untuk memberitahukan besarnya PBB yang terutang kepada Wajib Pajak. Kepala Daerah menentukan tanggal jatuh tempo pembayaran dan penyetoran pajak yang terutang paling lama 6 (enam) bulan sejak tanggal diterimanya SPPT oleh wajib pajak. Wajib Pajak dapat melakukan pembayaran dengan cara sebagai berikut:

1. Pembayaran melalui Petugas Pemungut
2. Pembayaran melalui Tempat Pembayaran yang ditunjuk
3. Pembayaran melalui Tempat Pembayaran Elektronik

Pelayanan Pajak

Menurut Kotler (2018:85) Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Pelayanan kepada wajib pajak harus dilakukan dengan baik agar wajib pajak dapat dengan mudah memenuhi kewajiban perpajakannya. Wajib pajak taat karena mendapatkan pelayanan yang bermutu, cepat dan menyenangkan serta pajak yang dibayarkan akan bermanfaat bagi pembangunan bangsa.

Pengetahuan Perpajakan

Pengetahuan perpajakan adalah kemampuan atau seorang wajib pajak dalam mengetahui peraturan perpajakan baik itu soal tarif pajak berdasarkan undang-undang yang akan mereka bayar maupun manfaat pajak yang akan berguna bagi kehidupan mereka (Erawati & Parera 2017). Menurut Kartikasari dan Yadnyana, (2020) pengetahuan perpajakan adalah informasi pajak yang dapat digunakan wajib pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan dan untuk menempuh arah atau strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajibannya di bidang perpajakan.

Penegakan Hukum Pajak

Pelaksanaan peraturan perundang-undangan tidak mungkin berjalan baik jika tidak diikuti dengan penegakan hukum. Penegakan hukum kepada sebuah peraturan perundang-undangan dapat dilakukan dalam beberapa bentuk, salah satunya berupa sanksi pidana, sanksi perdata, atau sanksi administrasi (Wicipto Setiadi, 2018). Dalam kajian hukum, istilah hukum pajak atau yang juga dikenal sebagai hukum fiskal merupakan suatu kumpulan aturan yang meliputi wewenang atau hak pemerintah sebagai pemungut pajak dan rakyat sebagai pembayar pajak (Catharina, 2020:14).

Kepatuhan Wajib Pajak

Teori kepatuhan (*Compliance Theory*) dicetuskan oleh Stanley Milgram (1963). Pada teori ini dijelaskan mengenai suatu kondisi dimana seseorang taat terhadap perintah atau aturan yang telah ditetapkan. Kajian teori kepatuhan (*Compliance Theory*) dapat digunakan untuk memperkirakan pengaruh dari variabel dalam penelitian ini yaitu pelayanan pajak, pengetahuan perpajakan, dan penegakan hukum pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak (PBB-P2). *Theory of Planned Behavior* (TBP) dikemukakan oleh Ajzen (1991) dijelaskan terkait faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku kepatuhan pajak seorang wajib pajak dapat dilihat pada sisi psikologis. Secara umum teori ini menggambarkan bahwa perilaku yang dilakukan setiap individu muncul karena adanya keinginan untuk melakukan tindakan tersebut. Hal ini berasumsikan bahwa manusia seringkali bertindak atau berperilaku sesuai dengan apa yang mereka pahami. Wajib Pajak yang sadar pentingnya membayar pajak terhadap penyelenggaraan negara, tentu saja akan memenuhi kewajiban pajaknya (*behavior belief*). Dengan memenuhi kewajiban perpajakan, wajib pajak menginginkan adanya timbal balik atau keyakinan tentang akan terpenuhinya harapan normatif dari orang lain maupun lingkungan sekitar yang memotivasi untuk tetap berperilaku patuh terhadap pajak.

Kerangka Pemikiran

1. Pengaruh Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak-P2

Pelayanan yang terjadi melalui interaksi antara wajib pajak dengan karyawan/petugas pajak saat wajib pajak membayar pajak akan membentuk suatu kesan. Wajib pajak akan menganggap pelayanan itu berkualitas saat petugas pajak memberikan kesan yang baik seperti ramah, bersikap hormat, menjaga sopan santun, serta mempunyai pengetahuan untuk memberi informasi yang jelas terhadap wajib pajak. Apabila wajib pajak sudah merasa pelayanan yang diberikan berkualitas maka akan berdampak pada meningkatnya kepatuhan wajib pajak. Hasil ini sesuai penelitian sebelumnya oleh Erawati & Parera (2017) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil ini tidak sesuai dengan penelitian Sari & Fidiana (2017) yang membuktikan kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

2. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2

Pengetahuan perpajakan adalah kemampuan seorang wajib pajak dalam mengetahui peraturan perpajakan baik itu soal tarif pajak berdasarkan undang-undang yang akan mereka bayar maupun manfaat pajak yang akan berguna bagi kehidupan mereka (Rahayu, 2017). Implikasi dari hasil penelitian ini adalah dengan adanya peningkatan kepatuhan wajib pajak melalui pengetahuan perpajakan maka akan berdampak pada meningkatnya penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan pemerintah Kabupaten Lombok Barat. Hasil ini sesuai penelitian Erawati & Parera (2017) membuktikan pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

3. Pengaruh Penegakan Hukum Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2

Adanya ketegasan pemerintah dalam menegakan hukum seperti menindak dan memberikan sanksi yang berat kepada Wajib Pajak yang melanggar akan mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak. Penegakan hukum pajak yang konsisten merupakan cara agar ketentuan hukum perpajakan itu ditaati oleh wajib pajak. Dengan adanya konsistensi dapat diharapkan bahwa kepatuhan wajib pajak muncul bukan karena aspek paksaan dan ancaman, melainkan kesadaran. Sedangkan dengan adanya landasan hukum yang pasti akan memudahkan fiskus dalam bertindak atau mengambil keputusan. Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Yunik Sutantri, Sugeng Santoso (2019) dengan judul Analisis Faktor-faktor Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Desa Ngringo yang menjelaskan bahwa Penegakan Hukum Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Penegakan hukum pajak dapat membuat wajib pajak menjadi lebih patuh dalam membayar Pajak PBB-P2.

Hipotesis Penelitian

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Simultan
Terdapat pengaruh pelayanan pajak, pengetahuan perpajakan, dan penegakan hukum pajak terhadap kepatuhan wajib pajak PBB-P2.
2. Parsial
 - 1) Terdapat pengaruh pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak PBB-P2.
 - 2) Terdapat pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak PBB-P2.
 - 3) Terdapat pengaruh penegakan hukum pajak terhadap kepatuhan wajib pajak PBB-P2.

III. Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Adapun pendekatan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Data yang sudah terkumpul selanjutnya akan dianalisis secara kuantitatif dengan perhitungan statistik deskriptif atau inferensial sehingga dapat ditarik kesimpulan terbukti atau tidaknya hipotesis yang dirumuskan.

Populasi dan Sampel

Populasi yang diteliti dalam penelitian ini adalah seluruh Wajib Pajak Badan dan Wajib Pajak yang terdaftar memiliki Bumi dan Bangunan di Perdesaan dan Perkotaan yang ada di Kecamatan Ujungberung. Berdasarkan data wajib pajak PBB-P2 tahun 2022 di Kecamatan Ujungberung sebanyak 17.764 WP.

Dalam penelitian ini peneliti memakai rumus slovin dalam pengambilan sampel karena jumlahnya harus representative agar hasilnya bisa diperhitungkan berdasarkan jumlah sampel. Penelitian ini mengambil sampel dari 5 Kelurahan yang ada di Kecamatan Ujungberung. Standar sampel dengan Rumus Slovin sebagai berikut:

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

Keterangan:

n = Ukuran sampel/jumlah responden

N = Ukuran Populasi

e = Presentasi kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa di tolerira atau diinginkan, untuk penelitian ini menggunakan 10%.

Dengan jumlah populasi 17.764 Wajib pajak, maka batas minimal pengambilan sampel berdasarkan rumus diatas adalah:

$$n = \frac{13.385}{1 + 13.385 (0.10)^2}$$

$$n = \frac{13.385}{1 + 133,85}$$

$$n = \frac{13.385}{134,85}$$

$$n = 99,2584353 \text{ (di bulatkan)} = 100$$

Maka sampel pada penelitian ini ialah 100 orang Wajib pajak PBB-P2 di Kecamatan Ujungberung.

Metode Sampling

Teknik ini menggunakan teknik *cluster sampling* (Area sampling) untuk mendapatkan sampel. Teknik ini merupakan teknik untuk pengambilan sampel yang diambil secara acak bersumber pada

katagori yang ditarik tiap sub populasi dengan mempertimbangkan sub-sub populasi, dalam penelitian ini subjek populasinya sangat luas, maka penelitian ini menggunakan batas kesalahan 10% dengan tingkat akurasi 90%. Jumlah tersebut akan dijadikan ukuran sampel penelitian di Kecamatan Ujungberung.

Jenis dan Pengukuran Variabel

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan dua jenis variabel yaitu variabel bebas (Independen) dan variabel terikat (Dependen). Variabel Bebas yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

1. Pelayanan Pajak (X1)

Pelayanan pajak yang tercakup dalam penelitian ini adalah pelayanan PBB-P2 yang meliputi:

- 1) pelayanan pembayaran
- 2) pelayanan keberatan dan pengurangan
- 3) pelayanan penyampaian informasi yang diberikan oleh petugas yang menangani PBB-P2 kepada WP PBB-P2.

2. Pengetahuan Perpajakan (X2)

- 1) Pemahaman tentang PBB-P2 meliputi wajib pajak tahu dan mengerti mengenai pengertian PBB-P2, fungsi PBB-P2 dan kegunaan PBB-P2 dan Pemahaman tentang peraturan
- 2) ketentuan PBB-P2 yang meliputi wajib pajak memahami dan mengerti tentang peraturan dan ketentuan PBB-P2 seperti besarnya tarif PBB-P2, pengecualian objek PBB-P2, jangka waktu jatuh tempo pembayaran PBB-P2, dan lain sebagainya.

3. Penegakan Hukum Pajak (X3)

- 1) Sanksi meliputi sanksi administrasi dan sanksi pidana bagi wajib pajak yang terlambat membayar pajak seperti denda, bunga, peringatan, dan kurungan
- 2) keadilan di sini maksudnya adalah apakah besaran PBB-P2 yang berlaku kepada wajib pajak sudah sesuai dengan kemampuan masing-masing wajib pajak dan adil dalam pelaksanaannya, termasuk memberikan hak kepada wajib pajak untuk mengajukan keberatan, penundaan dan mengajukan banding sehubungan dengan membayar pajak.

Variabel terikat dalam penelitian ini adalah Kepatuhan Wajib Pajak. Kepatuhan wajib pajak yang dimaksud adalah kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan melalui sikap yang diperlihatkan untuk berusaha memenuhi kewajiban perpajakannya terutama dalam membayar pajak. Indikator yang digunakan untuk mengukur kepatuhan Wajib Pajak terdiri dari:

1. Kepatuhan Formal terdiri dari Mengisi formulir SPT dengan benar, lengkap dan jelas, Kepatuhan wajib pajak untuk perlakuan pajak Kepatuhan wajib pajak untuk menyampaikan SPPT, kepatuhan wajib pajak untuk kesalahan pajak dan belum atau tidak pernah menerima surat peringatan atau teguran perihal tunggakan dan kelalaian lainnya mengenai pajak.
2. Kepatuhan Material terdiri dari Membayar pajak tepat waktunya dan Wajib pajak menghadapi kekurangan pembayaran pajak.

Jenis dan Sumber Data

Jenis data dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dan pendekatan kualitatif. Pada penelitian kuantitatif kegiatan analisis datanya meliputi pengolahan data dan penyajian data, melakukan perhitungan untuk mendeskripsikan data dan melakukan pengujian hipotesis dengan menggunakan alat uji statistik. Pendekatan kualitatif merupakan hasil jawaban berdasarkan persepsi yang diukur dari berbagai atribut tanpa menggunakan matematika dan statistik

yaitu dengan cara metode persentase yang bertujuan untuk mendukung atau memperkuat hasil analisis secara kuantitatif.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari responden dengan cara memberikan kuesioner kepada responden berbentuk tulisan kepada responden dengan harapan memberikan respon atas daftar pertanyaan tersebut.

Metode Pengumpulan Data

1. Data Primer

Data primer merupakan data penelitian yang diperoleh secara langsung dari narasumber asli dan data dikumpulkan untuk menjawab pertanyaan penelitian yang sesuai dengan keinginan peneliti. Data primer dalam penelitian ini yaitu berupa data yang berisi mengenai penegakan hukum pajak dan kepatuhan wajib pajak PBB-P2 di Kecamatan Ujungberung. Adapun cara yang dilakukan pengumpulan data primer adalah sebagai berikut:

- a. Observasi yaitu metode pengumpulan data dengan melakukan pengamatan secara langsung terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak PBB-P2 di Kecamatan Ujungberung.
- b. Wawancara yaitu teknik pengumpulan data secara langsung dengan Tanya jawab bersama pihak-pihak yang dianggap tepat dalam memberikan informasi terkait data yang dibutuhkan seperti data mengenai pelayanan pajaj, pengetahuan perpajakan, penegakan hukum pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak PBB-P2 di Kecamatan Ujungberung.
- c. Kuesioner (angket) merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan seperangkat pernyataan atau pertanyaan tertulis untuk responden dan kemudian dijawab oleh responden (Sugiyono, 2021:199). Oleh sebab itu kuesioner ini harus digunakan untuk mendapatkan data yang valid tentang pelayanan pajak, pengetahuan perpajakan, penegakan hukum pajak dan kepatuhan wajib pajak PBB-P2 di Kecamatan Ujungberung kota Bandung Jawa barat.

IV. Hasil Dan Pembahasan

Karakteristik Responden

Deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin, usia dan pendidikan terakhir dapat dilihat pada Tabel berikut ini:

Tabel 2
Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin
Di Kecamatan Ujungberung Tahun 2023

Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase
Laki-laki	43	43%
Wanita	57	57%
	100	100%

Sumber : data diolah, 2023

Berdasarkan jenis kelamin, jumlah responden dalam penelitian ini didominasi oleh wanita sebanyak 57 WP (57%) dan 43 WP (43%) Laki-laki. Fakta ini dapat dipahami karena wanita yang lebih banyak memegang kendali keuangan dibandingkan laki-laki dalam berumah tangga maupun dalam pembayaran dan pembelian kebutuhan rumah tangga, salah satunya dalam pembayaran kewajiban perpajakannya sebagai wajib pajak PBB-P2. Serta perempuan cenderung lebih terbuka dan taat terhadap peraturan perpajakan karena pertimbangan perasaan bersalah apabila tidak membayar pajak.

Tabel 3
Jumlah Responden Berdasarkan Usia
Di Kecamatan Ujungberung Tahun 2023

Usia	Frekuensi	Presentase
20-30 Tahun	16	16%
31-40 Tahun	37	37%
41-50 Tahun	25	25%
Tahun>50	22	22%
	100	100%

Sumber : data diolah, 2023

Berdasarkan data diatas, tidak mencerminkan bahwa semakin matang usia seseorang akan semakin patuh terhadap perpajakan. Jika pada tabel diatas memperlihatkan bahwa mayoritas responden kepatuhan wajib pajak PBB-P2 pada usia antara 31-40 tahun sebanyak 37 WP (37%). Dikarena prosedur pembayaran pajak saat ini sudah masuk dalam era digital sehingga semakin matang usia wajib pajak mengakibatkan ketidaktauan dan kurangnya pengetahuan digital wajib pajak yang sudah berusia matang.

Tabel 4
Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir
Di Kecamatan Ujungberung Tahun 2023

Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Presentase
SMA	64	64%
Diploma	3	3%
Pascasarjana	1	1%
Sarjana	32	32%
	100	100%

Sumber: data diolah, 2023

Penelitian ini menunjukkan bahwa semakin tinggi pendidikan seseorang tidak menjamin akan patuh terhadap kewajiban perpajakannya. Berdasarkan data diatas, justru pada pendidikan SMA, jumlah responden kepatuhan wajib pajak PBB-P2 paling banyak yaitu 64 WP (64%). Oleh karena itu, kepatuhan wajib pajak di Indonesia tidak semata-mata ditentukan oleh tingkat pendidikan, tetapi ada faktor lain, misalnya kurangnya kepercayaan wajib pajak kepada pemerintah perpajakan dan kelalaian pemerintah dalam menegakan hukum pajak bagi wajib pajak PBB-P2, sehingga wajib pajak kurang patuh dalam membayar pajaknya.

4.2 Hasil Uji Kualitas Instrumen

1 Uji Validitas

koefisien korelasi (r) dari setiap butir pernyataan lebih besar dari nilai kritis 0,3. Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa semua butir pernyataan untuk variabel Pelayanan Pajak, Pengetahuan Perpajakan, Penegakan Hukum Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2 sudah valid karena masing-masing pernyataan sudah memiliki korelasi yang kuat dan layak digunakan sebagai alat ukur dalam penelitian.

2 Uji Reliabilitas

Untuk melihat andal tidaknya suatu alat ukur digunakan pendekatan secara statistika, melalui koefisien reliabilitas dan apabila koefisien reliabilitasnya lebih besar dari 0,7 maka secara keseluruhan pernyataan tersebut dinyatakan reliabel. Berdasarkan hasil pengolahan menggunakan metode *alfa Cronbach* diperoleh hasil nilai koefisien reliabilitas instrument penelitian variabel pelayanan pajak, pengetahuan perpajakan, penegakan hukum pajak dan kepatuhan wajib pajak PBB-P2 memiliki nilai

Cronbach's Alpha yang lebih besar dari nilai kritis (0,7). Artinya, seluruh variabel dinyatakan reliabel atau memenuhi persyaratan, dikarenakan instrument sudah valid dan reliabel dalam mengukur variabel yang hendak diukur, maka pengumpulan data dapat dilanjutkan dan dianalisis menggunakan analisis regresi linear sederhana.

4.3 Hasil Analisis Deskriptif

1. Pelayanan Pajak

Skor rata-rata rekapitulasi jawaban responden di Kecamatan Ujungberung mengenai variabel pelayanan pajak adalah 3,18 dan berada pada nilai interval 2,60-3,40. Dapat disimpulkan bahwa secara umum variabel pelayanan pajak di Kecamatan Ujungberung berada dalam kategori kurang baik. Hal ini menunjukkan bahwa variabel pelayanan pajak mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan.

2. Pengetahuan Perpajakan

Skor rata-rata rekapitulasi jawaban responden di Kecamatan Ujungberung mengenai variabel pengetahuan perpajakan adalah 3,60 dan berada pada nilai interval 3,40-4,20. Dapat disimpulkan bahwa secara umum variabel pengetahuan perpajakan wajib pajak berada dalam kategori baik atau Tahu. Hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak di Kecamatan Ujungberung mayoritas sudah memiliki pengetahuan mengenai pajak yang berlaku di Indonesia baik itu kewajiban maupun hak wajib pajak.

3. Penegakan hukum pajak

Skor rata-rata rekapitulasi jawaban responden mengenai variabel penegakan hukum pajak di Kecamatan Ujungberung adalah 3,36 dan berada pada nilai interval 2,60-3,40. Dapat disimpulkan bahwa secara umum penegakan hukum pajak di Kecamatan Ujungberung berada dalam kategori kurang baik. Hal ini menunjukkan bahwa variabel penegakan hukum pajak mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan.

4. Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2

Skor rata-rata rekapitulasi jawaban responden mengenai variabel kepatuhan wajib pajak di Kecamatan Ujungberung adalah 3,09 dan berada pada nilai interval 2,60-3,40. hal ini menunjukkan bahwa secara umum kepatuhan wajib pajak di Kecamatan Ujungberung berada dalam kategori kurang patuh. Hal tersebut berarti faktor pelayanan pajak, pengetahuan perpajakan, penegakan hukum pajak berdampak pada kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan.

4.4 Hasil Analisis Verifikatif

Tabel 5
Analisis Regresi Linear Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	5.512	1.596		3.454	0.001
Pelayan Pajak	0.971	0.344	1.014	2.822	0.006
Pengetahuan Perpajakan	1.550	0.345	1.184	4.495	0.000
Penegakan Hukum Pajak	1.766	0.348	2.884	5.075	0.000

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2

Tabel tersebut menunjukkan persamaan regresi linier:

$$Y = 5.521 + 0.971X_1 + 0.550X_2 + 1.766 X_3 + e$$

Berdasar hasil persamaan regresi linier berganda itu, bisa dijelaskan bahwa :

- 1) Nilai konstanta sejumlah 5.512, artinya bila tidak ada variabel pelayanan pajak, pengetahuan perpajakan, dan penegakan hukum pajak terhadap kepatuhan wajib pajak PBB-P2. Maka kepatuhan wajib pajak membayar PBB-P2 sebesar 5.512.
- 2) Nilai koefisien regresi variabel pelayanan pajak sejumlah 0.971 yang bertanda positif yang menyatakan apabila pelayanan pajak meningkat, maka kepatuhan wajib pajak (Y) naik sejumlah 0.971.
- 3) Nilai koefisien regresi variabel pengetahuan perpajakan sejumlah 1.550 dan bertanda positif yang menyatakan pengetahuan perpajakan meningkat, maka kepatuhan wajib pajak naik sejumlah 1.550.
- 4) Nilai koefisien regresi variabel penegakan hukum pajak sejumlah 1.766 yang menyebutkan penegakan hukum pajak meningkat, maka kepatuhan wajib pajak meningkat sejumlah 1.766.

Tabel 6
Hasil Ringkasan Untuk Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1321.276	3	440.425	80.725	.000 ^b
	Residual	523.764	96	5.456		
	Total	1845.040	99			

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2

b. Predictors: (Constant), Penegakan Hukum Pajak, Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Pajak

Berdasarkan tabel analisis diatas, membandingkan tingkat signifikan dengan nilai error, $0.000 < 0.1$, sehingga bisa ditarik kesimpulan yakni variabel independen yang diteliti pada penelitian ini memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen yang diteliti. Oleh karenanya, hasil uji dilanjutkan dengan melakukan analisis terhadap uji-t.

Tabel 7
Hasil Uji Parsial (t)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.512	1.596		3.454	0.001
	Pelayanan Pajak	-0.971	0.344	-1.014	-2.822	0.006
	Pengetahuan Perpajakan	-1.550	0.345	-1.184	-4.495	0.000
	Penegakan Hukum Pajak	1.766	0.348	2.884	5.075	0.000

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2

Sumber : data SPSS 25, data diolah (2023)

H1 : Pelayanan Pajak memberi pengaruh signifikan atas Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2

Berdasar hasil uji signifikan parsial, variabel pelayanan pajak memiliki tingkat signifikan sejumlah 0.06 yang jika dilakukan perbandingan dengan tingkat kekeliruan yang ditetapkan yakni sejumlah 10%, nilai signifikan variabel pelayanan pajak dibawah tingkat kekeliruan. Maka bisa ditarik kesimpulan yakni pelayanan pajak memberi pengaruh signifikan atas kepatuhan wajib pajak PBB-P2 yakni besar kecilnya pelayanan pajak akan mempengaruhi wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya. Hasil tersebut sejalan berdasarkan penelitian yang dilaksanakan Randy Jusuf Lonteng, dkk, (2022) mengungkapkan pelayanan pajak memberi pengaruh pada kepatuhan wajib pajak PBB-P2. Maka Ha diterima.

H2 : Pengetahuan Perpajakan memberi pengaruh signifikan pada Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2

Berdasarkan hasil uji signifikan parsial, variabel pengetahuan perpajakan memiliki tingkat signifikan sejumlah 0.000 daripada dengan tingkat kekeliruan yang ditetapkan yakni sejumlah 10%, maka nilai signifikan variabel pengetahuan perpajakan lebih besar dari derajat kesalahan. Bisa diambil kesimpulan yakni pengetahuan perpajakan memberikan pengaruh yang signifikan pada kepatuhan wajib pajak PBB-P2 karena pengetahuan perpajakan menjadi hal yang penting untuk memupuk pemahaman mereka mengenai pajak, Hasil itu sejalan berdasarkan penelitian yang dilaksanakan Randy Jusuf Lonteng, dkk, (2022) dalam penelitiannya memaparkan pengetahuan perpajakan memberi pengaruh pada kepatuhan wajib pajak PBB-P2. Maka Ha diterima.

H3 : Penegakan Hukum Pajak memberi pengaruh signifikan pada Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2

Berdasar hasil uji signifikan parsial, variabel kesadaran wajib pajak mempunyai tingkat signifikan sejumlah 0.000 dengan tingkat kekeliruan yang ditetapkan yakni sejumlah 10%, nilai signifikan variabel pendapatan wajib pajak dibawah tingkat kekeliruan. Bisa disimpulkan yakni penegakan hukum pajak memberi pengaruh signifikan atas kepatuhan wajib pajak PBB-P2 karena penegakan hukum yang baik, akan mengakibatkan timbulnya kepatuhan wajib pajak. Hasil itu sejalan berdasarkan penelitian yang dilaksanakan Randy Jusuf Lonteng, dkk, (2022) dalam penelitiannya memaparkan penegakan hukum pajak memberi pengaruh pada kepatuhan wajib pajak PBB-P2. Maka Ha diterima.

Tabel 8
Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.846 ^a	0.716	0.707	2.336

a. Predictors: (Constant), Penegakan Hukum Pajak, Pengetahuan Perpajakan, Pelayan Pajak

Sumber : data SPSS 25, data diolah (2023)

Berdasarkan Tabel 8 untuk variabel pelayanan pajak, pengetahuan perpajakan, dan penegakan hukum pajak maka dengan melihat nilai Adjusted R Square dapat diketahui besarnya pengaruh pelayanan pajak, pengetahuan perpajakan, dan penegakan hukum pajak terhadap kepatuhan wajib Pajak PBB-P2 di Kecamatan Ujungberung yaitu sebesar 0,716 atau 71,6%, sedangkan sisanya sebesar 28,4% dijelaskan oleh variabel lain di luar variabel penelitian.

V. Penutup

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang pengaruh pelayanan pajak, pengetahuan perpajakan, dan penegakan hukum pajak terhadap kepatuhan wajib pajak PBB-P2 dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan atau bersama-sama antara pelayanan pajak, pengetahuan perpajakan dan penegakan hukum pajak terhadap kepatuhan wajib pajak PBB-P2 di Kecamatan Ujungberung. Terdapat pula pengaruh yang signifikan secara partial antara variabel pelayanan pajak, pengetahuan perpajakan dan penegakan hukum pajak dengan kepatuhan wajib pajak. Besarnya pengaruh pelayanan pajak, pengetahuan perpajakan dan penegakan hukum pajak terhadap kepatuhan wajib pajak PBB-P2 di Kecamatan Ujungberung secara simultan adalah sebesar 71,6%, sedangkan sisanya sebesar 28,4% dijelaskan oleh variabel lain di luar variabel penelitian. Variabel penegakan hukum pajak merupakan variabel yang paling dominan dalam mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak PBB-P2 di Kecamatan Ujungberung.

5.2 Saran

Dengan mempertimbangkan kesimpulan di atas, maka dapat disampaikan saran yaitu untuk meningkatkan pelayanan pajak Pemerintah agar lebih meningkatkan kualitas dan kuantitas serta lebih meningkatkan pelaksanaan pemungutan pajak yang sudah ditetapkan oleh peraturan perundang-undangan. Untuk meningkatkan pengetahuan perpajakan, dalam menyikapi hal ini pemerintah pajak agar dapat lebih memberikan pengetahuan tentang tata cara pembayaran pajak kepada seluruh wajib pajak, dengan menagadakan sosialisasi di setiap kelurahan atau kecamatan, agar setiap wajib pajak dapat memahami tata cara pembayaran pajaknya. Untuk meningkatkan penegakan hukum pajak, Institusi pemerintah pajak dapat lebih baik lagi dalam melaksanakan pemungutan pajak, dengan berlaku lebih tegas dan tidak lalai dalam menjalankan pemungutan pajaknya. Semakin baik tingkat pelayanan pajak, pengetahuan perpajakan dan penegakan hukum pajak maka akan semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak PBB-P2, dan sebaliknya apabila tingkat pelayanan pajak, pengetahuan perpajakan, dan penegakan hukum pajak tidak baik maka akan berdampak terhadap penurunan kepatuhan wajib pajak PBB-P2. Bagi peneliti yang akan melakukan penelitian selanjutnya, disarankan untuk menambahkan variabel bebas lainnya yang tidak diteliti oleh penulis karena terdapat variabel-variabel bebas lainnya yang berpengaruh lebih besar terhadap kepatuhan wajib pajak PBB-P2.

Daftar Pustaka

- Amrul, Rusli., Hidayanti, Anna Apriana., & Arifulminan, Muhamad. 2020. Pengaruh Pengetahuan Sanksi, Dan Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan (PBB-P2) Pada Bapenda Kabupaten Lombok Barat. *JBMA*, 7(2), ISSN 2252-5483, e-ISSN 2406-9566.
- Ermawati, N., & Afifi, Z. 2018. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Religiusitas Sebagai Variabel Pemoderasi. *Prosiding SENDI_U*, 655–662.
- Hasanudin, Agus Ismaya., Ramadhani, Dadan., & Giyantoro, M. Deni Bagas. 2020. Kepatuhan Wajib Pajak Online Shopping Di Jakarta: Urgensi Antara E-Commerce Dan Jumlah Pajak Yang Disetor. *Tritayasa Ekonomika*, 15(1).
- Indonesia. Pasal 41 Ayat (1) UU Nomor 1 Tahun 2022 Tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat Dan Pemerintah Daerah. djpk.kemenkeu.go.id
- Kartomo, & Sudarman. 2019. *Buku Ajar Dasar-Dasar Akuntansi*, Yogyakarta:CV Budi Utama.

- Khasanah, Fatimah Nur., Rachman, Arif Nugroho. (2021). Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar PBB. *Jurnal Akuntansi*, 5(1),Hal: 67-69. p-ISSN 2597-7202. e-ISSN 2613-912X.
- Kementerian Keuangan Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan. 2023. Apa Saja Jenis-jenis PAD?. Kementerian Keuangan Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan Kota Bandung Tahun 2020-2023 Data APBD Murni, Realisasi APBD s.d Juni 2023, - data diterima SIKD per 09 Juni 2023.
- Lonteng, Randy Jusuf., Pangerapan, Sonny., & Maradesa, Djeini. 2022. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Membayar Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (Studi Kasus di Desa Ponompiaan Kecamatan Dumoga). *Jurnal LPPM Bidang EkoSosBudKum (Ekonomi, Sosial, Budaya, dan Hukum)*, 6(1) Juli-Desember 2022, 355 – 364. p-ISSN: 24072-361X.
- Mardiasmo, 2019. *Perpajakan*. Yogyakarta: CV Andi OFFESET
- Paul Gradi .2017. "Pengertian Akuntansi Menurut Para Ahli". *Dosenakuntansi.com* 16 Januari 2017. 11 Juli 2021.
- Portal Data Kota Bandung Jumlah Wajib Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Kecamatan Ujungberung Kota Bandung Tahun 2020-2022.
- Portal data Kota Bandung Target Realisasi Pajak Berdasarkan Mata Pajak di Kota Bandung Tahun 2020-2022.
- Sugiyono. 2021. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sumarsan, Thomas. 2017. *Akuntansi Dasar dan Aplikasi dalam Bisnis versi IFRS*, Jilid 1, Edisi kedua. Penerbit Indeks.
- Waid, Abdul. 2020. Penegakan Hukum Pajak Untuk Meneguhkan Ketahanan Ekonomi Indonesia Di Tengah Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmu Ekonomi Islam*, 4(1), e-ISSN 2621-3818. p-ISSN 2614-6894.