

PENGARUH PENGETAHUAN PAJAK, SANKSI PERPAJAKAN, KESADARAN WAJIB PAJAK, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PBB-P2 (Studi Kasus Desa Baturetno, Kecamatan Baturetno, Kabupaten Wonogiri)

Adi Putri Nur Rohmah, Zulaikha¹

Departemen Akuntansi Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of tax knowledge, tax sanctions, taxpayer awareness, and quality of tax fiscus on PBB-P2 taxpayer compliance. The study variables consist of four independent variables and one dependent variable. Independent study variables include tax knowledge, tax sanctions, taxpayer awareness, and quality of tax fiscus. The dependent variable of the study consists of taxpayer compliance. The study population is the taxpayers of Rural and Urban Land and Building Tax in Baturetno Village, Wonogiri Regency, Central Java. Sampling technique using convenience sampling which is calculated by the Slovin Formula and get a sample of 150 respondents. Data collection technique was carried out by direct surveys through questionnaires. Analysis using multiple linear analysis method with SPSS 26.0. The results showed that all independent variables: tax knowledge, tax sanctions, taxpayer awareness, and the quality of tax fiscus have a positive and significant effect on taxpayer compliance.

Keywords : Taxpayer Compliance, Tax Knowledge, Tax Sanctions, Taxpayer Awareness, Quality of Service.

PENDAHULUAN

Pengesahan dua kebijakan berupa kebijakan fiskal dan moneter memengaruhi pembangunan perekonomian suatu negara. Kebijakan fiskal diartikan sebagai pengeluaran maupun pendapatan pemerintah yang disesuaikan guna mencapai kestabilan dan laju pembangunan ekonomi yang tertuang pada rancangan pembangunan (Wayan, 2011). Perpajakan sebagai salah satu instrumen kebijakan fiskal merupakan sumber pendapatan negara. Dalam hal ini, hampir 80% pendapatan negara bersumber dari pemungutan pajak.

Dalam hal pemungutan pajak, ada beberapa kewajiban pembayaran pajak oleh masyarakat, baik pajak yang dikelola daerah maupun pusat. Sumber pendapatan pajak daerah terbesar diantaranya ialah Pajak Bumi dan Bangunan. Pengelolaan PBB mula-mula dinaungi oleh pusat hingga pemberlakuan UU Nomor 28 Tahun 2009 Pajak Bumi dan Bangunan Sektor Pedesaan dan Perkotaan (PBB-P2), wewenang dipindahkan pada pemerintah daerah sebagai pihak pengelola.

Kabupaten Wonogiri sebagai otoritas daerah telah mengelola pendapatan atas PBB sejak 2014. Merujuk pada data realisasi PAD Kabupaten Wonogiri, komponen pajak dengan kontribusi terbesar pada pajak daerah adalah PBB. Menurut data Badan Pengelolaan Keuangan Daerah Kabupaten Wonogiri, PBB tahun 2018 menyumbang sebesar 40% pendapatan atas pajak daerah. Presentase ini merupakan presentase terbesar dalam pajak daerah Kabupaten Wonogiri. Pada tahun 2019, presentase PBB sebesar 38,04%, tahun 2020 sebesar 38,89%, tahun 2021 sebesar 42,4% (Badan Pengelolaan Keuangan Daerah, 2021).

Meskipun sudah menjadi rutinitas pembayaran pajak setiap tahunnya, tidak sedikit wajib pajak yang belum bisa memenuhi kewajiban pembayaran pajaknya. Terdapat satu indikator yang

¹ Corresponding author

mengukur keberhasilan suatu negara pada sektor perpajakan yaitu *tax ratio*. Menurut pemaparan Kepala Badan Kebijakan Fiskal Kemenkeu, tahun 2021 realisasi *tax ratio* Indonesia yaitu 9,11% terhadap Produk Domestik Bruto (Santoso, 2022).

Sistem pemungutan pajak PBB-P2 di daerah menganut *Official Assesment System* yang menandakan pentingnya kepatuhan dan kesadaran dari wajib pajak. Sistem *Official Assesment* berarti fiskus/petugas administrasi pajak diberikan wewenang dalam menentukan pajak terutang yang menjadi kewajiban bagi wajib pajak. Penerapan sistem tersebut berkaitan erat pada kepatuhan yang menjadi satu fokus tersendiri, terkhusus kepatuhan dalam hal pembayaran.

Seiring berjalannya waktu dan perkembangan teknologi, metode pembayaran PBB juga terus berkembang. Dalam perkembangannya terdapat fasilitas berupa pembayaran PBB secara *online* yang lebih memudahkan masyarakat, meskipun demikian berdasarkan survei pendahuluan, pembayaran PBB-P2 di Kabupaten Wonogiri mayoritas masih dilakukan dengan pembayaran langsung secara kolektif kepada aparatur desa. Hal ini menunjukkan bahwa kontribusi aparatur desa sangat berperan dalam kepatuhan wajib pajak PBB-P2.

Tabel 1
Penerimaan PBB-P2 Tahun 2019-2022 Desa Baturetno

Tahun	Target	Realisasi	Selisih	Presentase
2018	Rp211.389.586	Rp210.690.546	Rp699.040	99%
2019	Rp211.771.667	Rp211.071.987	Rp699.680	99%
2020	Rp212.098.707	Rp211.399.667	Rp699.040	99%
2021	Rp212.524.324	Rp211.516.539	Rp1.007.685	99%
2022	Rp212.679.076	Rp183.467.233	Rp29.211.843	86%

Sumber : BPKD Kabupaten Wonogiri, 2022

Berdasarkan Tabel 1 realisasi penerimaan PBB-P2 di Desa Baturetno dalam kurun waktu 5 tahun terakhir belum pernah mencapai 100%. Menurut data tahun 2022 masih terdapat sebanyak 586 SPPT yang belum terlunasi.

Beberapa penelitian terdahulu tentang faktor pengaruh kepatuhan wajib pajak telah dilakukan. Faktor tersebut diantaranya **pengetahuan pajak** (Savitri dan Andreas, 2015; Dewi, *et al*, 2021; Asrinandi dan Diantimala, 2018; Ermawati, 2018; Yulia, *et al*, 2020); **sanksi perpajakan** (Khoerullah, *et al*, 2022; Nabila, 2022; Indrayani, *et al*, 2022); **kesadaran wajib pajak** (Asrinandi dan Diantimala, 2018; Ali dan Choiruddin, 2021; Indrayani, 2022); dan **kualitas pelayanan** (Savitri dan Andreas, 2015; Indrayani, 2022; Abdullah, *et al*, 2022). Namun, penelitian-penelitian tersebut memberikan inkonsistensi hasil antara satu dengan yang lainnya.

Berlandaskan penjabaran *research gap* dan fenomena di atas, penelitian pengaruh pengetahuan pajak, sanksi perpajakan, kesadaran wajib pajak, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak penting untuk dianalisis. Objek penelitian adalah wajib pajak PBB-P2 Desa Baturetno, Kecamatan Baturetno, Kabupaten Wonogiri. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pengetahuan pajak, sanksi perpajakan, kesadaran wajib pajak, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak.

KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS DAN PERUMUSAN HIPOTESIS

Teori Atribusi

Teori atribusi dikemukakan Fritz Heider (1958) kemudian disempurnakan Harold Kelley (1972). *Atribution theory* adalah eksperimen sikap seseorang apakah diakibatkan oleh faktor internal atau eksternal. Teori ini menjabarkan cara individu menilai individu lain dengan berbeda. Penilaian ini bergantung pada pengertian yang diatribusikan pada perilaku. Dalam hal mengamati dan menilai individu lain tersebut, individu menentukan penyebab tingkah laku berasal dari internal atau eksternal.

Penyebab internal perilaku yaitu sikap yang terjadi berada dalam kendali dari individu, sedangkan penyebab eksternal perilaku berarti perilaku terjadi karena individu berada dalam situasi yang memaksa individu untuk melakukannya. Penentuan penyebab internal atau eksternal bergantung tiga komponen yaitu:

1. Perbedaan

Perbedaan berkaitan dengan apakah seseorang menampakkan sikap berbeda dalam beberapa kondisi berbeda. Apabila jawabannya adalah ya, berarti seorang individu memberikan atribusi

eksternal. Apabila jawabannya tidak, hal ini berarti mungkin individu menilai perilaku secara internal.

2. **Konsensus**

Konsensus dalam hal ini mengacu apabila individu menghadapi kondisi yang sama dan memberikan respons yang sama.

3. **Konsistensi**

Konsistensi berkaitan dengan apakah seseorang secara konsisten menanggapi suatu kondisi dengan cara sama, apabila semakin konsisten perilaku, maka semakin besar kemungkinan individu mengaitkan perilaku pada penyebab internal. Semakin tidak konsistennya perilaku, berarti penyebab perilaku adalah lingkungan luar. (Robbins & Judge, 2016)

Relevansi teori atribusi dengan penelitian ini berkaitan erat dengan pihak internal dan pihak eksternal yang memengaruhi perilaku individu dalam melaksanakan kepatuhan wajib pajak. Pihak internal yaitu individu masing-masing dengan kesadaran yang mendorong perilaku patuh terhadap kewajibannya sebagai wajib pajak. Pihak eksternal berperan sebagai pemberi contoh yang mendorong pihak internal dalam mematuhi kewajiban pajaknya. Dalam hal ini, pihak internal memiliki kewenangan untuk menetapkan keputusan perilakunya.

Teori Kepatuhan

Teori kepatuhan (*compliance theory*) dikemukakan oleh Stanley Milgran (1963). Menurut Handke & Barthauer (dikutip dari Indrayani, *et al.*, 2020) teori kepatuhan memberikan penjelasan mengenai suatu keadaan seseorang patuh terhadap perintah maupun aturan yang ada. Menurut Kelman (dalam Anggraeni dan Kiswaran, 2011), definisi kepatuhan yaitu sikap patuh atas dasar harapan akan kompensasi dan upaya dalam rangka menghindari hukuman akibat tidak dipatuhinya suatu aturan. Kepatuhan dapat diartikan sebagai sikap tunduk, patuh, taat ajaran, hukum, maupun aturan. Definisi kepatuhan wajib pajak adalah sikap seseorang ketika menjalankan kewajiban pajak atas dasar kesadaran dan ketaatan terhadap peraturan perpajakan yang berlaku. Kesadaran inilah yang menjadi salah satu motivasi intrinsik individu dalam menjalankan kewajiban pajaknya.

Teori kepatuhan ini banyak diteliti pada ilmu sosial yang menitikberatkan pada pentingnya sosialisasi dalam memengaruhi kepatuhan individu. Teori kepatuhan memiliki keyakinan bahwa individu berkenan membayar pajak dengan unsur paksaan. Pada literatur sosiologi, dikenal adanya dua perspektif tentang kepatuhan pada hukum meliputi perspektif normatif dan instrumental. Kepentingan pribadi dan tanggapan akan berubahnya sikap didorong oleh individu, menurut perspektif instrumental, sedangkan perspektif normatif memiliki hubungan dengan anggapan moral yang berlawanan dengan kepentingan pribadi.

Pengaruh Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kaidah maupun Undang-Undang pajak merupakan dua elemen yang menjadi modal pemahaman kewajiban oleh wajib pajak. Kaidah pajak mencakup kewajiban dan hak wajib pajak. Penguasaan pengetahuan pajak yang memadai berkontribusi besar pada kepatuhan. Penerapan sistem pajak mendesak wajib pajak memahami sistematika pelaporan atau pembayaran pajak. Pengetahuan perpajakan yang dipahami secara detail dan jelas memotivasi wajib pajak mematuhi pada aturan yang ada. Pengetahuan pajak merupakan modal wajib pajak dalam menjalankan praktik perpajakan sekaligus sebagai salah satu faktor internal yang andil dalam penentuan keputusan wajib pajak. Beberapa penelitian telah membuktikan kepatuhan wajib pajak dipengaruhi pengetahuan perpajakan, seperti Putut Priambodo (2017), Wibiyani dan Ardiyanto (2019), dan Aglista (2020).

H1 : Pengetahuan Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Penyusunan sanksi perpajakan dalam sebuah aturan bertujuan agar individu mampu menjalankan kewajibannya. Sanksi memberikan peringatan kepada individu yang melanggar kewajiban perpajakannya. Sanksi perpajakan mempunyai peranan krusial dalam menimbulkan dampak jera bagi pelanggar supaya menaati aturan yang ada (Nabila, 2022). Diberlakukannya sanksi selain memberikan efek jera bagi individu juga sebagai pengingat kepada individu lain untuk tetap mematuhi peraturan yang ada. Secara umum, individu akan mematuhi peraturan yang berlaku apabila memandang sanksi sebagai satu hal yang akan merugikan.

Sanksi perpajakan termasuk penyebab eksternal teori atribusi yang turut andil dalam penilaian wajib pajak terhadap perilaku yang harus diambil oleh seorang individu. Individu dapat memilih tindakan patuh maupun sebaliknya sesuai dengan interpretasinya terhadap suatu peraturan. Menurut Indriyani (2020), apabila dilihat dari sudut pandang teori kepatuhan, sanksi perpajakan tergolong pada komitmen normatif yang melalui legitimasi atau kepatuhan terhadap peraturan karena otoritas hukum berhak untuk mengikat dan mendikte perilaku individu. Penelitian Muliari & Setiawan (2011), Sapriadi (2013), Sari & Kusumawardhani (2019) membuktikan kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh sanksi perpajakan.

H2 : Sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kesadaran perpajakan yaitu dorongan yang datang dari diri wajib pajak akibat telah memadainya pemahaman pajak. Individu yang memahami manfaat perpajakan akan cenderung mempunyai kesadaran tinggi akan kepatuhan kewajiban pajak. Kesadaran perpajakan ialah kontribusi wajib pajak untuk menunjang pembangunan daerah (Nabila, 2022).

Kepedulian sukarela dan kesadaran wajib pajak sukar diwujudkan apabila tidak ada sifat paksaan dari peraturan yang berlaku. Kesadaran membayar pajak menyebabkan perilaku patuh, disiplin, dan perilaku kritis wajib pajak (Direktorat Jenderal Pajak, 2012). Menurut penelitian Novrianto & Rachmawati (2021), kesadaran perpajakan memengaruhi kepatuhan wajib pajak, atau diartikan bahwa kepatuhan didorong oleh faktor kesadaran wajib pajak. Studi lain juga membuktikan kesadaran memengaruhi kepatuhan wajib pajak yaitu As'ari (2017) dan Hardiningsih & Yulianawati (2011).

H3 : Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kualitas pelayanan pajak dikaitkan dengan bagaimana aparat pajak memperlakukan wajib pajak. Baik buruknya pelayanan perpajakan dapat memengaruhi pengambilan sikap oleh wajib pajak. Kualitas pelayanan disini meliputi beberapa hal seperti prosedur administrasi yang sederhana, kompetensi yang memadai dari fiskus, dan kemudahan akses pembayaran.

Pelayanan yang tidak sesuai harapan dapat dikatakan sebagai pelayanan tidak berkualitas. Kualitas pelayanan diukur melalui kemampuan pemberian pelayanan baik melalui kesopanan, tanggapan, maupun sikap dapat dipercaya (Nurfiranti, 2019). Semakin berkualitas pelayanan pajak, maka semakin mendorong kepatuhan. Beberapa studi menghasilkan kesimpulan kualitas pelayanan memengaruhi kepatuhan wajib pajak yaitu studi Nugraheni (2015) dan Susmita & Supadmi (2016).

H4 : Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

METODE PENELITIAN

Variabel Penelitian

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas satu variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak dan empat variabel independen yang terdiri atas pengetahuan pajak, sanksi perpajakan, kesadaran wajib pajak, dan kualitas pelayanan. Kelima variabel dalam penelitian ini diukur menggunakan indikator yang tercermin dalam kuesioner yang diukur dengan Skala Likert 5 skala.

Penentuan Sampel

Populasi penelitian ialah semua wajib pajak PBB-P2 Desa Baturetno, Kecamatan Baturetno, Kabupaten Wonogiri yang berjumlah 2.634 wajib pajak. Sampel ditentukan melalui *convenience sampling* yang berfokus pada kedekatan dengan peneliti dan aksesibilitas yang mudah saat pengumpulan informasi populasi. Berdasarkan jumlah populasi penelitian, penghitungan sampel dengan Rumus Slovin didapatkan:

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

Keterangan:

n = total sampel
 N = total populasi
 e = batas toleransi kesalahan

Penghitungan menghasilkan minimum sampel sebanyak 97 sampel, tetapi sampel akhir yang digunakan oleh peneliti adalah 150 sampel.

Metode Analisis

Penelitian menggunakan analisis regresi linear berganda. Model regresi penelitian seperti berikut ini:

$$Y = \alpha + \beta_1 \text{Pengetahuan Pajak} + \beta_2 \text{Sanksi Perpajakan} + \beta_3 \text{Kesadaran Wajib Pajak} + \beta_4 \text{Kualitas Pelayanan} + e$$

Keterangan :

Y = kepatuhan wajib pajak

α = konstanta

β_1 = variabel pengetahuan pajak

β_2 = variabel sanksi perpajakan

β_3 = variabel kesadaran wajib pajak

β_4 = variabel kualitas pelayanan

e = error

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Objek Penelitian

Data dari kuesioner yang disebar sebanyak 160 kuesioner dengan jumlah kuesioner kembali sebanyak 150 kuesioner yang keseluruhannya terisi dengan lengkap dan seluruhnya dapat diolah.

Deskripsi Variabel

Hasil analisis statistik deskriptif variabel penelitian disajikan dalam Tabel 2. Dalam Tabel 2 dapat dilihat statistik deskriptif 150 data wajib pajak dengan nilai minimum, nilai maksimum, rata-rata, dan standar deviasi dari setiap variabel.

Tabel 2
Analisis Statistik Deskriptif

Variabel	N	Teoretis		Empiris			
		Min	Max	Min	Max	Mean	Std. Deviation
Pengetahuan Pajak	150	5	25	11	25	21,77	2,612
Sanksi Perpajakan	150	6	30	12	30	25,95	2,672
Kesadaran Wajib Pajak	150	5	25	11	25	21,92	2,200
Kualitas Pelayanan	150	5	25	6	25	21,31	2,749
Kepatuhan Wajib Pajak	150	7	35	19	35	31,17	2,594

Sumber : Data diolah, 2023

Variabel pengetahuan pajak menghasilkan nilai minimum 11, maksimum 25, rata-rata 21,77, dan standar deviasi 2,61. Hasil nilai tersebut, distribusi variabel pengetahuan pajak disimpulkan terdistribusi secara merata. Hal ini dicerminkan dari nilai standar deviasi menjauhi nilai nol. Nilai rata-rata pengetahuan pajak melebihi standar deviasi menunjukkan sebagian besar responden memiliki pengetahuan pajak tinggi.

Statistik deskriptif sanksi perpajakan menghasilkan nilai minimum 12, maksimum 30, rata-rata 25,95, dan standar deviasi sebesar 2,67. Nilai standar deviasi menjauhi nilai nol menunjukkan data variabel sanksi perpajakan terdistribusi secara merata. Nilai minimum variabel sanksi perpajakan yaitu 12 menggambarkan adanya responden yang kurang setuju dengan penerapan sanksi pajak, nilai maksimum 25 yang menunjukkan adanya responden yang sangat setuju dengan penerapan sanksi pajak atas ketidakpatuhan wajib pajak dalam menjalankan kewajibannya.

Nilai minimum variabel kesadaran wajib pajak yaitu 11, maksimum 25, rata-rata 21,92, dan standar deviasi 2,20. Standar deviasi menjauhi angka nol mengindikasikan sebagian besar responden memiliki kesadaran wajib pajak. Nilai minimum 11 menandakan bahwa terdapat responden yang kurang memiliki kesadaran pajak, sedangkan nilai maksimum 25 menandakan adanya responden yang memiliki kesadaran pajak tinggi.

Statistik deskriptif kualitas pelayanan dengan nilai minimum sebesar 6, maksimum 25, rata-rata 21,31, dan standar deviasi 2,74. Nilai minimum 6 dalam variabel kualitas pelayanan menunjukkan bahwa terdapat responden yang tidak setuju mengenai maksimalnya kualitas pelayanan petugas pajak, sedangkan nilai maksimum 25 menggambarkan bahwa terdapat responden yang sangat setuju dengan maksimalnya kualitas pelayanan petugas pajak.

Nilai minimum variabel kepatuhan wajib pajak sebesar 19, maksimum 35, rata-rata 31,17, dan standar deviasi 2,59. Nilai minimum 19 dalam variabel kepatuhan wajib pajak menunjukkan terdapat responden yang kurang memiliki kepatuhan pajak, sedangkan nilai maksimum 35 menandakan adanya responden yang memiliki kepatuhan pajak tinggi.

Hasil Uji Kualitas Data

Variabel dinilai reliabel apabila mempunyai *Cronbach Alpha* melebihi 0,70. Penelitian ini menghasilkan *Cronbach Alpha* 0,944. Berdasarkan *Cronbach Alpha* seluruh variabel penelitian mempunyai *Cronbach Alpha* melebihi 0,70 yang dinyatakan reliabel sebagai alat ukur. Hasil uji reliabilitas disajikan dalam Tabel 3 sebagai berikut:

Tabel 3
Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha
Pengetahuan Pajak	0,811 > 0,700
Sanksi Perpajakan	0,792 > 0,700
Kesadaran Wajib Pajak	0,761 > 0,700
Kualitas Pelayanan	0,840 > 0,700
Kepatuhan Wajib Pajak	0,741 > 0,700

Sumber : Data diolah, 2023

Sebuah kuesioner dianggap valid jika pertanyannya dapat menunjukkan pengukuran variabel. Kuesioner yang valid ditunjukkan dengan nilai r tabel yang kurang dari r hitung.

Penelitian ini menganalisis 150 responden dengan nilai r tabel 0,1603. Olah data SPSS dari setiap variabel menghasilkan r hitung > r tabel, artinya kuesioner penelitian valid. Hasil olahan data terdapat dalam Tabel 4 berikut.

Tabel 4
Uji Validitas

Variabel	Indikator	r hitung
Pengetahuan pajak	1	0,623
	2	0,566
	3	0,563
	4	0,674
	5	0,583
Sanksi Perpajakan	1	0,733
	2	0,521
	3	0,612
	4	0,662
	5	0,488
	6	0,513
Kesadaran Wajib Pajak	1	0,597
	2	0,685
	3	0,550
	4	0,600
	5	0,635
Kualitas Pelayanan	1	0,680
	2	0,712
	3	0,710
	4	0,653
	5	0,581

	1	0,362
	2	0,557
Kepatuhan Wajib Pajak	3	0,626
	4	0,573
	5	0,510
	6	0,458
	7	0,564

Sumber : Data diolah, 2023

Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi berfungsi memprediksi ukuran besarnya pengaruh variabel independen pada variabel dependen. Hasil uji koefisien determinasi tertera pada Tabel 5 berikut.

Tabel 5
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.835 ^a	0,698	0,689	1,446

Berdasar tabel 5, Adj R² senilai 0,689. Nilai koefisien determinasi dapat diartikan sebagai presentase pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen atau dapat diartikan Kepatuhan Wajib Pajak dipengaruhi sebesar 68,9% oleh variabel independen penelitian, sedangkan presentase 31,10% termasuk pada variabel lain yang tidak dianalisis.

Hasil Uji Asumsi Klasik

Tabel 6
Uji Asumsi Klasik

Variabel Penelitian	Uji Normalitas Data	Uji Multikolinearitas (Collinearity Statistics)		Uji Heteroskedastisitas
		Tolerance	VIF	Sig.
(Constant)	Asymp. Sig. (2-tailed)			0,000
Pengetahuan Pajak	0,200	0,450	2,221	0,084
Sanksi Perpajakan		0,336	2,979	0,064
Kesadaran Wajib Pajak		0,278	3,599	0,626
Kualitas Pelayanan		0,311	3,218	0,269

Sumber : Data diolah, 2023

Pengujian statistik *Kolmogorov-Smirnov* digunakan dalam pengujian normalitas. Berdasarkan Tabel 6 hasil uji asumsi klasik menunjukkan nilai asymp. sig > 0,05 yaitu 0,200 yang menandakan bahwa data penelitian terdistribusi normal.

Uji Multikolinearitas berfungsi mengidentifikasi adakah hubungan antarvariabel independen (Ghozali, 2021). Baiknya model regresi ditunjukkan dengan tidak terdapat hubungan antarvariabel independen. Pengukuran dengan mengidentifikasi *VIF* dan nilai *tolerance*. Nilai *VIF* < 10 dan *tolerance* > 0,10 menandakan model regresi tidak mempunyai hubungan multikolinearitas. Dalam Tabel 6 menghasilkan nilai *tolerance* setiap variabel > 0,10, sedangkan *VIF* < 10. Pengujian membuktikan tidak ada multikolinearitas antarvariabel independen.

Uji heteroskedastisitas menilai adakah ketidaksamaan dalam variasi residual antarpengamatan. Homokedastisitas menunjukkan baiknya model regresi (Ghozali, 2021). Dalam pengujian ini digunakan uji glejser. Jika Uji Glejser menghasilkan tingkat signifikan di bawah 0,05, maka terindikasi adanya heteroskedastisitas. Hasil uji penelitian ini, mendapatkan hasil setiap variabel independen memiliki angka signifikansi di atas 0,05. Nilai tersebut menunjukkan tidak adanya gejala heteroskedastisitas pada setiap variabel independen.

Hasil Analisis dan Pembahasan Penelitian

Pengumpulan data dilakukan serentak pada bulan April-Mei 2023. Uji hipotesis berfungsi dalam pengujian variabel independen (Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan, Kesadaran Wajib

Pajak, dan Kualitas Pelayanan) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil uji regresi linear berganda menggunakan IBM SPSS 26. Berikut Tabel 7 ringkasan hasil analisis regresi linear berganda.

Tabel 7
Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

		T hitung	Signifikansi
1	(Constant)	7,189	0,000
	Pengetahuan Pajak	2,080	0,039
	Sanksi Perpajakan	3,795	0,000
	Kesadaran Wajib Pajak	3,370	0,001
	Kualitas Pelayanan	2,383	0,018
<hr/>			
N	= 150		
F	= 83,714	Sig = 0,000	
Adj R ²	= 0,689		

Sumber : Data diolah, 2023

Berdasarkan Tabel 7 F hitung senilai 83,714 > F tabel 2,434065, sedangkan nilai signifikansi < 0,05. Nilai tersebut mengindikasikan Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, dan Kualitas Pelayanan secara bersama-sama memengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak.

Interpretasi Hasil

Pengaruh Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pengetahuan pajak mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut ditandai dengan nilai t hitung > t tabel sebesar 2,080 > 1,976 dan signifikansi 0,039 < 0,05. Pengetahuan pajak terdiri atas pemahaman mengenai peraturan, peranan, dan sistem pajak. Tingginya pemahaman wajib pajak mendorong motivasi pemenuhan kewajibannya.

Berdasarkan teori atribusi, pengetahuan pajak termasuk penyebab internal individu dalam menentukan sikap. Wajib pajak akan termotivasi untuk bersikap patuh terhadap kewajiban perpajakannya apabila mereka memahami pajak dengan baik. Pengetahuan pajak sebagai komitmen normatif melalui moralitas personal dalam teori kepatuhan, mendorong wajib pajak menaati peraturan karena menganggap peraturan pajak sebagai keharusan untuk dipatuhi.

Hasil studi ini mendukung penelitian Asrinandi dan Diantimala (2018), Ali dan Choiruddin (2021), Khoerullah, *et al.* (2022) yang menjabarkan pengetahuan pajak memengaruhi kepatuhan wajib pajak. Studi tersebut membuktikan krusialnya pemahaman dasar pajak, yang mana pengetahuan pajak sendiri mampu ditingkatkan melalui berbagai interaksi sosial dalam masyarakat termasuk sosialisasi secara langsung oleh aparat pajak maupun melalui media iklan. Kesimpulannya, hipotesis pertama (**H1**) **diterima**.

Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Variabel sanksi perpajakan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Analisis menunjukkan t hitung 3,795 > t tabel 1,976, sedangkan signifikansi senilai 0,000 < 0,05.

Sanksi perpajakan termasuk penyebab eksternal menurut teori atribusi. Hal tersebut dibuktikan oleh adanya kontribusi penilaian wajib pajak pada tingkah laku kepatuhan. Sanksi pajak diharapkan akan memengaruhi individu yang melakukan pelanggaran ketentuan pajak, sehingga mereka memilih untuk mematuhi peraturan pajak. Semakin tegas pemberlakuan sanksi, maka mendorong peningkatan kepatuhan wajib pajak.

Menurut teori kepatuhan, seseorang akan berkeinginan menaati aturan yang memiliki kesesuaian pada kaidah internal. Hal ini sependapat dengan sanksi perpajakan yang merupakan komitmen normatif melalui legitimasi yang bersifat mengikat dan memaksa. Hasil studi ini konsisten dengan studi sebelumnya, yaitu Helhel dan Ahmed (2014), serta Khoerullah, *et al.* (2022) yang menjabarkan sanksi pajak memengaruhi kepatuhan wajib pajak. Efek jera dalam penerapan sanksi, diharapkan memotivasi individu untuk taat pada ketentuan pajak, sehingga terhindar dari sanksi yang ada. Kesimpulannya, hipotesis kedua (**H2**) **diterima**.

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Nilai yang dihasilkan yaitu t hitung 3,370 > t tabel 1,976, sedangkan signifikansi $0,001 < 0,05$.

Merujuk pada teori kepatuhan, tingkah laku kepatuhan didasari oleh kesadaran individu dalam memenuhi kewajiban yang melekat pada diri individu dengan berlandaskan peraturan yang berlaku. Kesadaran wajib pajak bergantung pada sikap setiap individu. Hal ini didukung oleh kecenderungan individu menaati hukum yang sesuai dengan norma internal individu tersebut. Kesadaran wajib pajak menurut teori kepatuhan merupakan komitmen normatif melalui moralitas personal atau dengan kata lain wajib pajak sadar akan kewajiban perpajakannya dan menaati hukum yang menjadi sebuah keharusan. Hal ini didukung oleh pernyataan teori atribusi yaitu kesadaran individu termasuk pada penyebab internal dalam menentukan perilaku taat terhadap kewajiban perpajakan. Meningkatnya kesadaran, berpotensi diikuti oleh meningkatnya kepatuhan wajib pajak.

Hasil studi mendukung penelitian Savitri dan Andreas (2015), Nurkhin, *et al.* (2018), dan Indrayani, *et al.* (2022) yang menjabarkan kesadaran wajib pajak memengaruhi kepatuhan wajib pajak. Pengembangan kesadaran didukung oleh pemahaman pajak yang memadai. Peningkatan pemahaman wajib pajak dapat dilakukan melalui penyebaran informasi terbaru dan mendetil mengenai ketentuan pajak yang ada. Kesimpulannya, hipotesis ketiga **(H3) diterima**.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Merujuk pada olahan data, t hitung > t tabel 2,383 > 1,976, sedangkan signifikansi 0,018. Hasil ini diartikan bahwa hipotesis ketiga diterima. Dalam hal kualitas pelayanan berkaitan dengan pelayanan pemerintah sebagai petugas pajak pada pungutan PBB, apabila wajib pajak merasa nyaman dan mendapat pelayanan maksimal dari pemerintah, maka akan meningkatkan minat individu dalam menjalankan kewajiban pajaknya

Kualitas pelayanan dalam teori atribusi merupakan penyebab eksternal individu dalam menentukan sikap patuh terhadap kewajiban perpajakannya. Penyebab eksternal ini muncul karena kualitas pelayanan berhubungan dengan pelayanan petugas pajak kepada wajib pajak ketika memenuhi kewajibannya.

Hasil studi sejalan dengan penelitian Pebrina & Hidayatulloh (2020) dan Wulandari (2023) yang menunjukkan kualitas pelayanan memengaruhi kepatuhan wajib pajak. Peran serta petugas pajak berdampak cukup dominan dalam PBB. Pelayanan baik berupa arahan maupun imbauan secara tepat akan memotivasi individu untuk patuh pada kewajiban pajaknya. Hal tersebut perlu menjadi perhatian khusus perangkat desa dalam hal ini yang bertindak sebagai aparat pajak PBB. Kesimpulannya, hipotesis keempat **(H4) diterima**.

KESIMPULAN

Kesimpulan

Penelitian mengidentifikasi pengaruh pengetahuan pajak, sanksi perpajakan, kesadaran wajib pajak, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak PBB-P2. Analisis regresi linear berganda digunakan dalam pengujian hipotesis. Merujuk pada uraian analisis data yang dilakukan, maka disimpulkan:

1. Pengetahuan pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak PBB-P2.
2. Sanksi perpajakan berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak PBB-P2.
3. Kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak PBB-P2.
4. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak PBB-P2.

Keterbatasan

Keterbatasan penelitian dapat dijabarkan seperti berikut:

1. Pada beberapa responden, penulis tidak mendampingi ketika pengisian kuesioner, karena setiap responden mempunyai kesibukan masing-masing. Tidak semua responden berkenan mengisi kuesioner secara langsung dan meminta waktu beberapa hari untuk

menyelesaikannya. Keadaan ini menyebabkan penulis tidak mengetahui apakah responden menjawab pertanyaan secara sungguh-sungguh.

2. Pada saat pengambilan data, terkadang informasi responden tidak menunjukkan pendapat sebenarnya. Hal ini dilatarbelakangi oleh perbedaan asumsi maupun pemahaman setiap responden.

Saran

Merujuk pada penjabaran sebelumnya, maka terdapat saran dari penulis meliputi:

1. Peneliti berikutnya dapat memaksimalkan pendampingan kepada responden saat pengisian kuesioner. Hal ini bertujuan agar penulis dapat mengetahui kesungguhan responden dalam menjawab pertanyaan.
2. Peneliti berikutnya dapat menyederhanakan pertanyaan kuesioner agar memudahkan responden dalam memahami pertanyaan. Hal ini akan meminimalisir perbedaan asumsi dan pemahaman responden

REFERENSI

- Abdullah, S., Wahab, M. R., Razak, A. A., & Hanafi, M. H. (2022). Property taxation : the encouraging factors for payment among the taxpayers. *Emerald Insight*, *-(-)*, 1366.
- As'ari, N. G. (2018). Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Ekobis Dewantara*, *1(6)*, 64-74.
- Asrinanda, & Diantimala, Y. (2018). The Effect of Tax Knowledge, Self Assessment System, and Tax Awareness on Taxpayer Compliance. *International Journal of Academic Research In Business & Social Sciences*, *8(10)*, 540-549.
- Badan Pengelolaan Keuangan Daerah. (2021). *Realisasi Pajak Bumi dan Bangunan*. Wonogiri: Badan Pengelolaan Keuangan Daerah .
- Desa Baturetno. (2023). *Rekap Target PBB 2023*. Wonogiri: Desa Baturetno.
- Dewi, R. K. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan, Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pajak, dan Tingkat Perkembangan Moral terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Probadi. *Jurnal Akuntansi Universitas Islam Indonesia*, 36.
- Direktorat Jenderal Pajak. (2012, Januari 9). *Membangun Kesadaran dan Kepedulian Sukarela Wajib Pajak*. Diambil kembali dari DJP: <https://www.pajak.go.id/id/artikel/membangun-kesadaran-dan-kepedulian-sukarela-wajib-pajak>
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Hardiningsih, P., & Yulianawati, N. (2011). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak. *Dinamika Keuangan dan Perbankan*, 130.
- Indrayani, N. M., Mahaputra, I. N., & Sudiartana, I. M. (2022). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Sanksi Perpajakan, dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Kharisma*, *4(2)*, 115-123.
- Indriyani, P. D. (2020). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pemahaman Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Pelaku E-Commerce dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan. *UNNES*, 68.
- Khoerulloh, M. P., Anzanah, F. A., Nurhayati, Wulandari, R. B., Ramdani, M., & Mariana, C. (2022). Factors Affecting E-Commerce Merchant Taxpayer's Compliance In Indonesia. *Webology*, *19(2)*, 7831-7839.
- Muliari, N. K., & Setiawan, P. E. (2011). *Pengaruh Persepsi tentang Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur*. Bali: Jurusan Akuntansi Universitas Udayana.
- Nabila, A. (2022). The Effect of Taxpayer Awarebess, Tax Sanctions, and Tax Knowledge on Taxpayer Compliance in Paying Land and Building Tax. *Jurnal Riset Perpajakan*, *04(01)*, 77-86.
- Novrianto, A. C., & Rachmawati, N. A. (2021). The Effect of Income Level, Knowledge, Taxpayer Awareness and Tax Officer Services on Compliance with Paying Land and Building Taxes in Pasar Rebo Subdistrict, East Jakarta. *Accounting Research Journal of Sutaatmadja*, *05(01)*, 130-145.

- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2016). *Perilaku Organisasi* (16 ed.). Jakarta: Salemba Empat.
- Santoso, Y. I. (2022). *Tax Ratio 2021 Melonjak Hingga 9,11% PDB, Ini Catatan Kemenkeu*. Dipetik November 10, 2022, dari <https://news.ddtc.co.id/tax-ratio-2021-melonjak-hingga-911-pdb-ini-catatan-kemenkeu-36805>
- Sari, R. H., & Kusumawardhani, I. (2019). The Effect of Tax Knowledge, Service Quality, and Tax Sanctions on Taxpayers Land and Building Tax Compliance. *International Journal of Computer Networks and Communications Security*, 7(12), 258-265.
- Savitri, E., & Andreas, A. (2015). The Effect of Tax Socialization, Tax Knowledge, Expediency of Tax ID Number and Service Quality on Taxpayers Compliance With Taxpayers Awareness as Mediating Variables. *Science Direct*, -(211), 163-169.
- Simbolon, R. C. (2018). *Analisis Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris WP OP yang Melakukan Kegiatan Usaha di KPP Pratama Semarang Candisari)*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Wayan, S. (2011). *Kebijakan Fiskal dan Moneter Teori dan Empirik*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.