

## **Pengaruh Sikap, Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan**

Oleh ;

**Dian Pertiwi, Iing Lukman, Indah Lia Pupsita**

Program Studi Akuntansi Universitas Malahayati

Jl. Pramuka No.27 Kemiling Bandar Lampung 35153

Email : [ilukman371@gmail.com](mailto:ilukman371@gmail.com); [poespita\\_01@yahoo.com](mailto:poespita_01@yahoo.com)

**Abstract.** Income taxes are one state revenues significantly affect development in Indonesia. Taxes are one source of financing development in order to improve society. There are different types of taxes to the community however, from some of which tax on land and building is a type of tax and strategic potential as a source of state revenue in order to finance the implementation of government and development. This study aims to determine the effect of attitudes, Services, Awareness and Knowledge of Taxation Taxpayer Against Taxpayer Compliance In Pay Tax And Building. The analytical method used in this research is multiple linear regression analysis using SPSS Version 20. The population in this study is a mandatory property tax registered at the district office Bangko Merangin regency, Jambi. The number of compulsory tax on land and buildings by 5117 taxpayers in 2015. The sample in this study were 100 respondents with incidental Sampling methods. The findings in this study indicate that the attitude of the taxpayer, the taxpayer awareness and knowledge of taxation have a significant impact on tax compliance in paying property taxes as well as tax service factors do not significantly influence taxpayer compliance in paying property taxes.

**Keywords :** attitude taxpayer, tax services, awareness of taxpayers and tax knowledge.

### **1. Latar Belakang**

Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah, Retribusi, dan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) pedesaan dan perkotaan adalah pajak atas bumi dan/ atau bangunan yang dimiliki, dikuasai dan atau dimanfaatkan oleh orang pribadi/badan atau kecuali kawasan yang digunakan untuk kegiatan usaha perkebunan perhutanan, dan pertambangan. Setiap negara pasti memiliki sumber pendapatan yang menjadi pendapatan utama yang digunakan untuk kepentingan negara nya masing-masing. Salah satu elemen pendapatan negara yang sering dijadikan pendapatan utama adalah pajak. Pajak merupakan elemen penting dari pembangunan negara yang kontribusinya tidak bisa dikesampingkan terutama bagi negara-negara berkembang seperti Indonesia.

Pendapatan pajak merupakan salah satu pendapatan negara yang mempengaruhi secara signifikan pembangunan di Indonesia. Pajak merupakan salah satu sumber pembiayaan pembangunan dalam rangka peningkatan masyarakat. Berkaitan dengan hal tersebut pentingnya pengelolaan pajak tersebut menjadi prioritas bagi pemerintah. Ada berbagai jenis pajak pada masyarakat namun, dari beberapa diantaranya Pajak Bumi Dan Bangunan merupakan jenis pajak yang sangat potensial dan strategis sebagai sumber penghasilan negara dalam rangka membiayai penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan. Penghasilan dari sumber pajak meliputi dari berbagai sektor perpajakan antara lain diperoleh dari sektor Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB). Pajak Bumi Dan Bangunan merupakan salah satu faktor pemasukan bagi negara yang cukup potensial dan kontribusi terhadap pendapatan negara jika di bandingkan dengan sektor pajak lainnya. Strategisnya Pajak Bumi Dan Bangunan tidak lain karena objek meliputi seluruh bumi dan bangunan yang berada dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Permasalahan yang terjadi adalah bahwa kurangnya kesadaran masyarakat untuk membayar pajak sehingga diperlukan motivasi dan pelayanan terus menerus ke masyarakat. Agenda aksi Direktorat

Jendral Pajak berupa usaha *ekstensifikasi* dan *intensifikasi pajak*, dimana usaha *ekstensifikasi* dilakukan dengan menggali atau memperluas objek pajak baru melalui perubahan Perundang-Undangan. Usaha *intensifikasi* ditempuh melalui perbaikan kualitas pengumpulan di lapangan tanpa harus menrubah Undang-Undang yang berlaku. Usaha *intensifikasi* lebih murah dan efisien dari pada usaha *ekstensifikasi*. Semakin majunya teknologi saat ini, wajib pajak dipermudah dengan adanya sistem pembayaran Pajak Bumi Dan Bangunan secara *online*. Tujuan dari penerapan sistem *online* yang dilakukan oleh pemerintah adalah untuk mengubah pelayanan pembayaran dengan sistem manual yang selama ini proses nya dinilai rumit dan panjang. Pemungutan pajak bukan pekerjaan yang mudah disamping peran aktif dari petugas perpajakan, juga dituntut kesadaran dari wajib pajak itu sendiri. Kemauan wajib pajak dalam membayar pajak merupakan hal yang penting. Penyebab kurangnya kemauan membayar pajak antara lain asas perpajakan yaitu bahwa hasil pemungutan pajak tidak secara langsung dapat dinikmati oleh para wajib pajak. Hal ini terjadi karena masyarakat tidak pernah tahu wujud konkret imbalan dari uang yang dikeluarkan untuk membayar pajak Hardiningsih,2011.

Beberapa fenomena kasus-kasus yang terjadi dalam dunia perpajakan indonesia belakangan ini membuat masyarakat dan wajib pajak khawatir untuk membayar pajak. Kondisi tersebut dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, karena para wajib pajak menjadi ragu untuk membayar pajak karena mereka tidak ingin pajak itu disalahgunakan oleh aparat pajak itu sendiri sehingga mereka lebih memilih untuk menghindari pajak. Kurangnya kesadaran masyarakat tentang pajak dilihat dari minimnya pengetahuan masyarakat mengenai pajak sehingga kemauan membayar berkurang. Upaya pendidikan, penyuluhan dan sebagainya tidak banyak berarti dalam membangun kesadaran wajib pajak melaksanakan kewajiban pajak, jika masyarakat tidak merasakan manfaat dari membayar pajak. Disisi lain ancaman, hukuman, maupun sanksi dalam Undang-Undang sudah cukup jelas terhadap wajib pajak yang bandel mengabaikan kewajiban pajak. Peran aktif rakyat dalam menunjang pembangunan nasional ini sangat diperlukan khususnya wajib pajak. Rakyat sebagai wajib pajak akan ikut memberikan iuran bagi negara dalam bentuk pajak, meskipun pajak dianggap sebagai sumber pendapatan yang potensial bagi pembiayaan negara namun dalam realisasinya pemungutan pajak masih sulit dilakukan oleh negara. Pajak dipandang sebagai bagian yang sangat penting dalam penerimaan negara, jika dilihat dari penerimaan negara, kondisi keuangan negara tidak lagi semata-mata dari penerimaan berupa minyak dan gas bumi, tetapi lebih berupaya untuk menjadikan pajak sebagai primadona penerimaan negara. Jelas bahwa pajak sebagai sumber penerimaan negara untuk membiayai pengeluaran rutin juga digunakan untuk membiayai pembangunan. Berarti, pembangunan ini dibiayai oleh masyarakat. Oleh karena itu, upaya untuk meningkatkan penerimaan negara di sektor pajak sangatlah penting karena dana yang dihimpun berasal dari rakyat (*private saving*) atau berasal dari pemerintah (*public saving*).

Dengan demikian, terlihat bahwa dari pajak sasaran yang dituju adalah memberikan kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat secara merata dengan melakukan pembangunan di berbagai sektor. Bumi dan bangunan merupakan salah satu sumber pajak di antara sumber-sumber pajak lainnya, dimana bumi dan bangunan memberikan keuntungan atau kedudukan sosial ekonomi yang lebih baik bagi orang atau badan yang mempunyai hak atasnya atau memperoleh manfaat darinya. Masyarakat yang memperoleh manfaat dari bumi dan kekayaan alam yang terkandung didalamnya akan mendapat suatu hak dari kekuasaan negara maka, masyarakat wajar menyerahkan sebagian dari kenikmatan yang diperolehnya kepada negara melalui pembayaran pajak.

## 2. Kajian Pustaka

### *Theory Of Planned Behavior*

Teori yang melandasi penelitian ini adalah *Theory Of Planned Behavior*. *Theory Of Planned Behavior* menjelaskan bahwa adanya niat untuk berperilaku dapat menimbulkan perilaku yang ditampilkan oleh individu. Sedangkan niat untuk berperilaku itu muncul karena ditentukan oleh 3 faktor penentu yaitu: (1) *behavioral beliefs*, yaitu keyakinan individu akan hasil dari suatu perilaku dan evaluasi atas hasil tersebut, (2) *normative beliefs*, yaitu keyakinan tentang harapan normatif orang lain dan motivasi

untuk memenuhi harapan tersebut, (3) *control beliefs*, yaitu keyakinan tentang keberadaan hal-hal yang mendukung atau menghambat perilaku yang akan ditampilkan dan persepsinya tentang seberapa kuat hal-hal yang mendukung dan menghambat perilakunya tersebut.

### **Pengertian pajak**

Ada bermacam-macam definisi tentang pajak menurut para ahli (Waluyo, 2008 : 2) diantaranya adalah : Rochmat Soemitro, Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk pengeluaran umum dari definisi diatas Pemahaman Tentang Kepatuhan Wajib Pajak

### **Definisi Kepatuhan**

Menurut (Kamus Umum Bahasa Indonesia 1995: 1013), istilah kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Dalam perpajakan, dapat diartikan ketaatan, tunduk, dan patuh serta melaksanakan ketentuan perpajakan. Jadi wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (Imaniyah dan Handayani, 2008 :6).

### **Sikap Wajib Pajak**

Sikap adalah pernyataan evaluatif baik yang menguntungkan atau tidak tentang objek, orang atau peristiwa (Robbinson, 2001:11). Perspektif individu sikap dapat menjadi dasar bagi interaksi seseorang dengan orang lain dan dengan dunia sekelilingnya (Nimran, 1999:11). Berdasarkan dari pengertian sikap tersebut sikap wajib pajak dapat diartikan sebagai pernyataan atau pertimbangan evaluatif dari wajib pajak, baik yang menguntungkan atau tak menguntungkan mengenai objek, orang atau peristiwa (Hardika, 2006:77).

### **Pelayanan Pajak**

Pelayanan adalah cara melayani (membantu, mengurus, menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang) (Aryobimo, 2012). Sementara itu menurut Fikriningrum (2012) fiskus adalah petugas pajak. Dengan demikian, pelayanan pajak dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan wajib pajak (Santi, 2012). Lebih lanjut diungkapkan oleh (Santi, 2012) kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak tergantung pada bagaimana petugas pajak memberikan mutu pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak.

### **Kesadaran Wajib Pajak**

Kesadaran perpajakan adalah suatu sikap sadar terhadap fungsi pajak, berupa konstelasi komponen kognitif, afektif dan konatif, yang berinteraksi dalam memahami, merasakan dan berperilaku terhadap makna dan fungsi pajak. Kesadaran perpajakan berkonsekuensi logis untuk wajib pajak, yaitu kerelaan wajib pajak memberikan kontribusi dana untuk pelaksanaan fungsi perpajakan, dengan cara membayar kewajiban pajaknya secara tepat waktu dan tepat jumlah (Tarjo dan Sawarjuono, 2005:126).

### **Pengetahuan Perpajakan**

Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum (Mardiasmo, 2009:1).

## **3. Metode Penelitian**

### **Profil Objek Penelitian**

Objek penelitian dalam penelitian ini adalah wajib Pajak Bumi Dan Bangunan yang berada di Kecamatan Bangko yang beralamatkan di Jl. Prof. M Yamin SH Kabupaten Merangin, Provinsi Jambi.

**Populasi Dan Sampel Penelitian**

**Populasi**

Populasi penelitian menurut Sugiyono (2008:55), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek dan subjek penelitian yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak bumi dan bangunan yang terdaftar di kantor Kecamatan Bangko, Kabupaten Merangin, Jambi. Jumlah wajib Pajak Bumi Dan Bangunan sebesar 5117 wajib pajak pada tahun 2015.

**Sampel Penelitian**

Menurut Sugiyono (2008:56), “sampel merupakan sebagian atau wakil dari populasi Menurut Slovin rumus penentuan sampel adalah sebagai berikut:

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

$$n = \frac{5.117}{1+(5.117 \times 0,1^2)}$$

$$n = 98,08$$

penelitian ini lebih memenuhi tingkat keterwakilan maka dibulatkan menjadi 100 responden  
Dimana:

- n : Ukuran sampel
- N : Jumlah populasi diketahui populasi berjumlah (5117)
- e : Persentase kelonggaran ketidakterikatan karena kesalahan pengambilan sampel yang masih diteliti adalah sebesar 100 responden.

**Teknik Pengambilan Sampel**

Teknik pengambilan sampel adalah dengan *Sampling Insidental* atau pengambilan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/ insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok dengan sumber data. sampel dalam penelitian ini adalah wajib pajak bumi dan bangunan di Kecamatan Bangko, Kabupaten Merangin, Jambi.

**4. Hasil dan Pembahasan**

**Hasil**

**Gambaran Umum Responden**

Bab ini berisi tentang analisis data yang telah terkumpul. Data yang dikumpulkan berupa hasil jawaban responden. Objek pada penelitian ini adalah Wajib Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Bangko Provinsi Jambi. Adapun rincian pendistribusian kuesioner tersebut dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel 2. Ikhtisar Distribusi dan Pengembalian Kuesioner**

Responden	Distribusi Kuesioner	Kuesioner Kembali	Kuesioner Tidak Kembali
Wajib Pajak	100	90	10
Total	100%	90%	10%

Sumber : Data Diolah Tahun 2016

a. Jenis Kelamin

Pengelompokkan responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 4.2 dibawah ini ;

**Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentasi (%)
Pria	55	61,1 %
Wanita	35	38,9 %
Total	90	100%

Sumber : Data Diolah Tahun 2016

Berdasarkan Tabel 4.2 diatas dapat diketahui bahwa jenis kelamin wajib pajak sebagian besar adalah pria, dimana terdapat 55 orang atau 61,1% dari jumlah keseluruhan responden, sedangkan jenis kelamin wanita terdapat 35 orang atau 38,9% dari jumlah keseluruhan responden.

### Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda berkaitan dengan studi ketergantungan suatu variabel dependen pada satu atau lebih variabel independen dengan tujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil analisis regresi linier berganda antara variabel independen yaitu, sikap wajib pajak, pelayanan pajak, kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan serta variabel dependen kepatuhan wajib pajak. Pengujian dengan regresi linier berganda ditunjukkan dalam tabel-tabel dibawah ini:

**Tabel 4. Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized		Standardized		
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
<b>1 (Constant)</b>	6.098	2.643		2.308	.023
<b>Sikap Wajib Pajak</b>	.181	.070	.224	2.574	.012
<b>Pelayanan pajak</b>	.107	.079	.114	1.356	.179
<b>Kesadaran Wajib Pajak</b>	.194	.090	.184	2.160	.034
<b>Pengetahuan Perpajakan</b>	.642	.113	.497	5.665	.000

a. Dependent Variable ; Y

Sumber ; Hasil Pengolahan Data Dengan SPSS

Berdasarkan koefisien regresi pada Tabel 4.10 maka persamaan regresi yang dibentuk adalah:

$$Y = 6,908 + 0,181X_1 + 0,107X_2 + 0,194X_3 + 0,642X_4 + 2,643e$$

Arti dari persamaan diatas adalah:

$\alpha = 6,908$  : konstan bernilai 6,908 memberikan pengertian bahwa jika variabel

sikap wajib pajak, pelayanan pajak, kesadaran wajib pajak, dan pengetahuan perpajakan konstan atau nol (0), maka besarnya tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar wajib pajak sebesar 6,908.

$b_1$  = sikap wajib pajak ( $X_1$ ) sebesar 0,181 menyatakan bahwa variabel sikap wajib pajak ditingkatkan 1% maka variabel kepatuhan wajib pajak meningkat sebesar 0,181.

$b_2$  = pelayanan pajak ( $X_2$ ) sebesar 0,107 menyatakan bahwa setiap peningkatan pelayanan pajak ditingkatkan 1% maka kepatuhan wajib pajak meningkat sebesar 0,107.

$b_3$  = kesadaran wajib pajak ( $X_3$ ) sebesar 0,194 menyatakan bahwa variabel kesadaran wajib pajak ditingkatkan 1% maka variabel kepatuhan wajib pajak meningkat sebesar 0,194.

$b_4$  = pengetahuan perpajakan ( $X_4$ ) sebesar 0,642 menyatakan bahwa variabel pengetahuan perpajakan ditingkatkan 1% maka variabel kepatuhan wajib pajak meningkat sebesar 0,642.

$e$  = uji regresi menunjukkan besarnya error dalam penelitian ini sebesar 2,643 menyatakan bahwa adanya pengaruh dari variabel lain yang belum di uji pada penelitian ini.

**Tabel 5. Model Summary**

Model	R	R Square	Adjust R Square	Std. Error of the Estimate
<b>1</b>	<b>0,640<sup>a</sup></b>	<b>0,409</b>	<b>0,381</b>	<b>1,778</b>

a. Predictors: (Constant),  $X_1$ ,  $X_2$ ,  $X_3$ ,  $X_4$

b. Dependent Variable: Y

Sumber : Hasil Pengolahan Data dengan SPSS

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat hasil analisis menunjukkan R (koefisien korelasi) sebesar 0,640 yang berarti bahwa hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat memiliki hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat memiliki hubungan yang cukup kuat sebesar 64%, dikatakan cukup kuat karena berada diatas 0,5 atau 50%, sedangkan nilai R *square* atau nilai koefisien determinasi sebesar 0,409, yang berarti bahwa variabel bebas mampu dijelaskan oleh variabel terikat sebesar 40,9% dan selebihnya dapat dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak disertakan dalam penelitian ini.

### Signifikasi Bersama-sama (Uji F)

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah ada pengaruh secara bersama-sama variabel independen terhadap variabel dependen. Pengujian ini menggunakan alat uji statistik metode fisher (Uji F) pada tingkat kepercayaan signifikasi 0,05. Kriteria pengujian ini pengujian ini adalah membandingkan F-hitung dengan F tabel yang dapat diketahui dengan menghitung  $df_1$  (jumlah total variabel-1) =  $5-1 = 4$ , dan  $df_2$  ( $n-k-1$ ) =  $90-4-1 = 85$  ( $n$  adalah jumlah data dan  $k$  adalah jumlah variabel independen), sehingga F- tabel yang diperoleh dari tabel statistik adalah sebesar 2,480.

### Pembahasan

Hasil perhitungan dengan menggunakan program SPSS version 20.0 maka dapat dilihat bahwa model regresi yang diperoleh adalah:

$$Y = 6.908 + 0.181X_1 + 0,107X_2 + 0,194X_3 + 0,642X_4 + 2.643_e$$

Dari model regresi tersebut dapat disimpulkan bahwa pengaruh sikap wajib pajak ( $X_1$ ), pelayanan pajak ( $X_2$ ), kesadaran wajib pajak ( $X_3$ ), dan pengetahuan perpajakan ( $X_4$ ) terdapat pengaruh yang positif, Untuk mengetahui kuat dan lemahnya hubungan antara variabel (X) dengan variabel (Y) maka digunakan analisis R (koefisien korelasi). Dari hasil analisis dengan menggunakan bantuan program SPSS version 20.0 yaitu sebesar 0,640, Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang cukup kuat antara sikap wajib pajak ( $X_1$ ), pelayanan pajak ( $X_2$ ), kesadaran wajib pajak ( $X_3$ ), dan pengetahuan perpajakan ( $X_4$ ) dengan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan (Y).

Dengan menggunakan bantuan program SPSS version 20.0 didapatkan hasil koefisien determinasi disesuaikan (*R square*) sebesar 0,409 atau 40,9%. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan dipengaruhi oleh sikap wajib pajak ( $X_1$ ), pelayanan pajak ( $X_2$ ), kesadaran wajib pajak ( $X_3$ ), dan pengetahuan perpajakan ( $X_4$ ) sebesar 40,9% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain. Secara parsial dari hasil uji hipotesis ( $t_{hitung}$ ) dan nilai Sig. dapat dilihat dari tabel *Coefficients<sup>a</sup>*. pembahasan hasil analisis data dapat dijelaskan dibawah ini:

### Sikap Wajib Pajak

Pengujian hipotesis pertama ( $H_{a1}$ ) sikap wajib pajak ( $X_1$ ) memiliki tingkat signifikansi (sig t) sebesar, 0,012 lebih kecil dari  $\alpha$  ( $=0,05$ ), dan nilai  $t_{hitung}$  2,574 >  $t_{tabel}$  1,662, maka  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial sikap wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh Utomo (2011) yang menyimpulkan bahwa sikap wajib pajak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan. Sikap wajib pajak dapat diartikan sebagai pernyataan atau pertimbangan evaluatif dari wajib pajak, baik yang menguntungkan atau tak menguntungkan mengenai objek, orang atau peristiwa. Sikap wajib pajak merupakan salah satu faktor penting di dalam kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran pajak bumi dan bangunan. Penelitian ini mendukung *Theory Of Planned Behavior*. *Theory Of Planned Behavior* menjelaskan bahwa adanya niat untuk berperilaku dapat menimbulkan perilaku yang ditampilkan oleh individu. *Theory of Planned Behavior* relevan untuk menjelaskan perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Sebelum individu melakukan sesuatu, individu tersebut memiliki keyakinan mengenai hasil yang akan diperoleh dari perilakunya tersebut. Individu tersebut memutuskan bahwa akan melakukannya atau tidak melakukannya. Hal tersebut berkaitan dengan kesadaran wajib pajak.

### **Pelayanan Pajak**

Pengujian hipotesis kedua ( $H_{a2}$ ) pelayanan pajak ( $X_2$ ) memiliki tingkat signifikansi (sig t) sebesar 0,179 lebih besar dari  $\alpha$  ( $=0,05$ ), dan nilai  $t_{hitung}$   $1,356 < t_{tabel}$   $1,662$  maka  $H_a$  ditolak dan  $H_o$  diterima yang berarti bahwa pelayanan pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa pelayanan pajak yang diberikan oleh Pemerintah Daerah Kecamatan Bangko, Jambi belum cukup baik. Hal tersebut disebabkan karena petugas pajak dari Pemerintah Daerah memberikan respon yang kurang baik atas permintaan layanan dari WP dan sistem pembayaran PBB yang belum cukup memadai sehingga kepuasan akan pelayanan belum dapat tercapai. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Suryaningtyas (2013) yang menyatakan bahwa pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan. Pelayanan adalah cara melayani (membantu, mengurus, menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang). Arah positif menunjukkan semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparat pajak maka akan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak, sebaliknya semakin rendah kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparat pajak maka akan menyebabkan menurunnya kepatuhan Wajib Pajak.

### **Kesadaran Wajib Pajak**

Pengujian hipotesis Ketiga ( $H_{a3}$ ) kesadaran wajib pajak ( $X_3$ ) memiliki tingkat signifikansi (sig t) sebesar 0.034 lebih kecil dari  $\alpha$  ( $=0,05$ ), dan nilai  $t_{hitung}$   $2,160 > t_{tabel}$   $1,662$  maka  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan. Penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan dari Fitria (2010) bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan. Berdasarkan penelitian kesadaran yang dimiliki oleh masyarakat dapat memberikan pengaruh yang positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Kesadaran perpajakan yang tinggi akan mendorong kepatuhan Wajib Pajak dalam menjalankan kewajibannya. Semakin tinggi tingkat kepatuhan Wajib Pajak, maka semakin tinggi pula keberhasilan penerimaan pajak.

### **Pengetahuan perpajakan**

Pengujian hipotesis Keempat ( $H_{a5}$ ) pengetahuan perpajakan ( $X_4$ ) memiliki tingkat signifikansi (sig t) sebesar 0,000 lebih kecil dari  $\alpha$  ( $=0,05$ ) dan nilai  $t_{hitung}$   $5,665 > t_{tabel}$   $1,662$  maka  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan. Pengetahuan adalah hasil tahu manusia terhadap sesuatu, atau segala perbuatan manusia untuk memahami suatu objek tertentu yang dapat berwujud barang-barang baik lewat indera maupun lewat akal, dapat pula objek yang dipahami oleh manusia berbentuk ideal, atau yang bersangkutan dengan masalah kejiwaan. Penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Utomo (2011) berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan di Kecamatan Bangko, Provinsi Jambi. Pengetahuan perpajakan dapat diartikan sebagai kemampuan seorang wajib pajak dalam mengetahui peraturan perpajakan baik itu soal tarif pajak yang akan mereka bayar, maupun manfaat pajak yang akan berguna bagi kehidupan mereka. Dengan pengetahuan perpajakan yang dimiliki wajib pajak maka wajib pajak wajib pajak mengerti bagaimana pentingnya dan fungsinya dalam membayar pajak bumi dan bangunan secara patuh.

### **Pengujian Secara Bersama-sama**

Pengujian hipotesis kelima ( $H_{a5}$ ) menghasilkan nilai tingkat signifikansi (sig t) sebesar 0,000 lebih kecil dari  $\alpha$  ( $=0,05$ ) dan nilai  $f_{hitung}$   $14,720 > f_{tabel}$   $2,480$  maka  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak yang berarti bahwa sikap wajib pajak, pelayanan pajak, kesadaran wajib pajak, dan pengetahuan perpajakan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan, penelitian Suryaningtias (2015) dan Utomo (2011) yang menyimpulkan bahwa sikap wajib pajak, pelayanan pajak, kesadaran wajib pajak, dan pengetahuan perpajakan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan.

## 5. Kesimpulan

### Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan terhadap sikap wajib pajak, pelayanan pajak, kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, dan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan.

1. Hasil uji secara bersama-sama (simultan) membuktikan bahwa sikap wajib pajak, pelayanan pajak, kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan.
2. Hasil uji secara parsial membuktikan bahwa sikap wajib pajak, kesadaran wajib pajak dan pengetahuan perpajakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan serta faktor pelayanan pajak tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan.

### Saran

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat dikemukakan beberapa saran sebagai berikut:

1. Pokok pembahasan dalam penelitian ini adalah tentang kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan nampaknya tidak cukup dilakukan dengan satu kali pengamatan sebagaimana melalui pendekatan kuantitatif. Penelitian berikutnya diperlukan untuk menambahkan variabel moderating pada penelitian sejenis.
2. Bagi penelitian selanjutnya diharapkan dapat menggali faktor- faktor lain, misalnya menambahkan variabel bebas yaitu tingkat ekonomi, dan kepercayaan masyarakat yang berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib pajak. Pengambilan sampel juga perlu dipertimbangkan, misalnya dengan membandingkan sampel di dua kecamatan berbeda.
3. Perlunya ditambah metode wawancara pada saat pengumpulan data untuk menghindari kemungkinan bias atau tidak obyektif dari responden dalam mengisi kuesioner.

Bagi pihak pelayanan pajak, guna meningkatkan kesadaran wajib pajak harus memberikan pelayanan yang baik dan mampu memberikan informasi yang transparansi terhadap wajib pajak, sehingga wajib pajak mampu menerapkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan.

### Daftar Pustaka

- Ageng Banyu, Wahyu Utomo. 2011. Pengaruh Sikap, Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan, Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan Dikecamatan Pamulang Kota Tangerang Selatan. E-jurnal: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta.
- Anwari, Ma'sum. 2013. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penerimaan Pajak Bumi Dan Bangunan Di Kabupaten Boyolali. E-jurnal: Universitas Muhammadiyah Surakarta, Surakarta.
- Aulia Ghina Suryaningtyas. 2011. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Pajak Bumi Dan Bangunan: Studi Kasus Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kecamatan Tugu Semarang. E-jurnal Universitas Dian Nuswantoro, Semarang.
- Bandura Dalam Robin. 2001. Teori Pembelajaran Sosial
- Dena Verisca Fitria. 2010. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Pemeriksaan Dan Kesadaran Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Memnampaikan Surat Pemberitahuan (SPT): Studi Empiris Pada Kantor Pelayanan Pajak Di Jakarta Selatan. E-jurnal: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta.
- Gujarati, D, N, 2008. " *Dasar Dasar Ekonometrika* ". Erlangga. Jakarta.
- Hardiningsih, Pancawati. 2011. Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak. Jurnal Dinamika Dan Keuangan: Universitas Stikubank, Semarang.
- <http://www.anggaran.depkeu.go.id>
- Istanto, Fery. 2010. Analisis Pengaruh Pengetahuan Tentang Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Ketegasan Sanksi Perpajakan, Dan Tingkat Pendidikan Terhadap Motivasi Wajib Pajak Dalam Membayar PBB. E-jurnal: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta.
- Mardiasmo. 2009. Perpajakan Edisi Revisi, Penerbit Andi Offset, Yogyakarta..



- Permata Inka Tri Kusuma. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan. E-jurnal ekonomi dan bisnis: Universitas Dian Nuswantoro, Semarang.
- Putri Winda Ayunda, Nur Azlina, dan Azhari S. 2011. Pengaruh Sanksi Perpajakan, Pengetahuan Pajak, Sikap Wajib Pajak, Dan Tingkat Ekonomi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan Dengan Kontrol Petugas Kelurahan Sebagai Variabel *Moderating* Di Kota Pekanbaru. E-jurnal jom FEKON Vol 2. No.2: Universitas Riau, Pekanbaru.
- Prof.DR.Sugiono.2013. metode penelitian bisnis. cetakan ke 17
- Ronia, Kessi. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan: Studi Kasus Pada Kecamatan Pekalongan Utara Kabupaten Pekalongan. E-jurnal ekonomi dan bisnis: Univesitas Dian Nuswantoro,Semarang.
- Resmi, Siti. 2015. Perpajakan Teori Dan Kasus: Edisi Delapan , Buku 2. PT. Salemba Empat.
- Suyatmin. 2004. Pengaruh Sikap Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan: Studi Empiris Di Wilayah KP. PBB Surakarta. E-jurnal: Universitas Diponegoro, Semarang.
- Suandy, Early. 2008. Hukum Pajak Edisi Empat, Salemba Empat,Jakarta.
- Waluyo. 2008. Perpajakan Indonesia , Edisi Delapan, Salemba Empat,Jakarta.
- [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)
- [www.undang-undangperpajakan.com](http://www.undang-undangperpajakan.com)
- Widi Hidayat, Argo Adhi Nugroho.2010. Studi Empiris Theory Of Plaaned Behavior Dan Pengaruh Kewajiban Moral Pada Perilaku Ketidakpatuhan Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi: Jurnal Akuntansi Dan Keuangan, Vol.12 No.12. Universitas Airlangga. Surabaya.