

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MELAKUKAN PEMBAYARAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN

Anisyah Febriyana Hapsari

anisyahfebriyanah@gmail.com

Sugeng Praptoyo

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya

ABSTRACT

This research analyzed the factors that affected taxpayers' compliance in paying Land and Building Tax at UPTD 4 Dukuh Kupang, Surabaya. Fiscal Service Quality and taxpayers' awareness were independent variables. The research was quantitative. Moreover, the data were primary. The instrument in the data collection technique was a questionnaire; with a Likert scale of 5 points. The questionnaires were distributed to taxpayers who came to UPTD 4 Dukuh Kupang on May, 23, 26, and 30 2023. The taxpayers followed the Mobile SIM Car program in 3 Kelurahan, i.e. Bangkingan, Lidah Kulon, and Sumur Welut. Furthermore, the population was 175,914 respondents listed on UPTD 4 Dukuh Kupang. In order to simplify the sample with the Slovin formula, smaller, there were 100 taxpayers as the respondents. Additionally, the data analysis technique used multiple linear regression with SPSS 25. The result showed that Fiscal Service Quality affected taxpayers' compliance in paying Land and Building Tax. Likewise, taxpayers' awareness affected taxpayers' compliance in paying Land and Building Tax.

Keywords: fiscal service quality, awareness, taxpayers' compliance, land and building tax

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak (WP) dalam melakukan pembayaran pajak bumi dan bangunan (PBB) di UPTD 4 Dukuh Kupang Kota Surabaya. Dengan variabel bebasnya adalah Kualitas Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Wajib Pajak. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian merupakan penelitian kuantitatif. Dengan jenis data penelitiannya berasal dari data primer dengan teknik pengumpulan datanya melalui menyebarkan kuisioner yang disusun dengan skala likert lima point. Penyebaran kuisioner ditujukan kepada WP yang datang ke UPTD 4 Dukuh Kupang pada tanggal 23,26,30 Mei 2023 dan mengikuti program Mobil keliling yang di adakan di 3 kelurahan yang terdiri dari Kelurahan Bangkingan, kelurahan Lidah Kulon dan Kelurahan Sumur Welut. Jumlah seluruh populasi Wajib Pajak yang terdaftar di UPTD 4 Dukuh Kupang yaitu 175.914, dengan menggunakan rumus Slovin. Rumus slovin digunakan untuk menyederhanakan jumlah sampel yang besar menjadi kecil dan WP hasil yang diperoleh untuk dijadikan sampel sebanyak 100 responden. Hasil dalam penelitian mengungkapkan bahwa Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam melakukan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan. Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam melakukan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan.

Kata Kunci: kualitas pelayanan fiskus, kesadaran dan kepatuhan wajib pajak, wajib pajak bumi dan bangunan

PENDAHULUAN

Pembangunan nasional memiliki kegiatan yang dikembangkan oleh pemerintah yang tidak lepas dari peran dan fungsi pajak. Keberhasilan negara dalam sosialisasi pajak sangat penting karena memberikan solusi pengelolaan pajak dan pembiayaan Pembangunan nasional. Berkaitan dengan adanya pajak yang merupakan rencana pengeluaran dan penerimaan negara tahun yang akan mendatang berhubungan dengan rencana dan proyek pada jangka panjang disebut dengan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN).

Tanpa pajak sangat mustahil suatu negara dapat melakukan pembangunan karena pajak pemasukan yang besar bagi sebuah negara termasuk negara Indonesia. Pajak itu sendiri memiliki kontribusi wajib oleh wajib pajak (WP) kepada negara yang berupa iuran yang dibayarkan secara rutin. Iuran tersebut nantinya akan digunakan untuk melakukan pembayaran dan pembiayaan dalam kepentingan umum negara.

Sesuai dengan peraturan mengenai Otonomi Daerah dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 yang mengatakan bahwa pemerintah pusat dan pemerintah daerah dipisahkan atas dasar undang-undang tersebut pemerintah daerah diperbolehkan mengurus pajak daerahnya sendiri salah satunya adalah Pemanfaatan Bumi dan Bangunan (PBB). Pajak Bumi dan Bangunan adalah salah satu dari pajak pusat berwenang yang diberikan kepada daerah, hal ini diperkuat oleh Undang-Undang No. 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, PBB sektor pedesaan dan perkotaan dialihkan menjadi pajak daerah.

Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) adalah pajak (iuran) yang dikenakan kepada orang atau badan yang mempunyai hak, hak milik, kekuasaan dan memperoleh keuntungan yang sebenarnya dari Bumi dan Bangunan (Rahman, 2010:41). Dengan menjadikan Pajak Bumi dan Bangunan pedesaan dan perkotaan sebagai pajak daerah, maka penerimaan dari pajak ini akan diperhitungkan sebagai pendapatan asli daerah (PAD), meningkatkan sumber pendapatan daerah dan meningkatkan kemampuan swadana daerah. Dengan optimalisasi luas pemungutan pajak bumi dan bangunan diharapkan pemerintah daerah dapat berbuat banyak untuk kepentingan masyarakat dan menjamin keberhasilan proses pembangunan.

Menurut Mardiasmo (2009:337), Dana Bagi Hasil penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan dibagi antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah. Mardiasmo (2011) mengemukakan bahwa intensif pemungutan pajak (*self assessment*) dapat diukur dari seberapa patuh wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya, yang memiliki beberapa aspek yang menjadi tolak ukur yaitu aspek psikologis dan aspek yuridis. Aspek psikologis lebih berkaitan dengan sejauh mana petugas pajak dalam memenuhi tugasnya sebagai pembantu, pelayan, dan pengawas. Aspek yuridis diukur dari sejauh mana kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

Salah satu aspek yang memegang peranan penting dalam administrasi perpajakan di tingkat Departemen Jenderal Pajak adalah aspek pelayanan (fiskus) yang berperan penting dalam menyampaikan citra Departemen Jenderal Pajak, Bahkan pelayanan pun secara tidak langsung juga memberikan kontribusi terhadap kepatuhan wajib pajak. Apabila aparat pajak memberikan pelayanan dengan baik, secara otomatis masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan fiskus, sehingga dapat meningkatkan penerimaan pajak. Dan masyarakat perlu mendapatkan apresiasi terhadap kesediaannya dengan memberikan pelayanan sebagai timbal balik atas respons positif yang dilakukan. Bahkan, Pemerintah Kota juga memiliki target dalam penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) sebagai sumber pendapatan daerah setiap tahunnya.

Namun pada praktiknya masih banyak sekali wajib pajak yang melupakan kesadarannya untuk membayar pajak dan melakukan penghindaran pajak (*tax avoidance*). Penghindaran pajak yaitu segala usaha yang dilakukan untuk menghindari pajak secara legal dan tidak melanggar peraturan perpajakan dengan tujuan untuk meminimalkan beban pajak yang ditanggung dengan memanfaatkan kelemahan atau celah dari ketentuan pajak. Hal tersebut tentu membuat para wajib pajak ataupun badan dengan sengaja melakukan penghindaran pajak dengan melupakan kesadarannya. Kesadaran perpajakan dapat mempengaruhi terhadap keberhasilan penerimaan perpajakan. Kesadaran wajib pajak akan perpajakan adalah perasaan yang timbul dari diri wajib pajak tentang kewajibannya untuk membayar pajak dengan ikhlas tanpa ada unsur paksaan. Meningkatkan kesadaran wajib pajak memiliki konsekuensi logis bahwa wajib pajak bersedia menyumbangkan dana untuk menjalankan fungsi perpajakan (Boediono, 1996).

Kepala UPTD 4 Dukuh Kupang mengungkapkan bahwa terdapat 174.914 Wajib Pajak Bumi dan Bangunan yang tercatat dalam UPTD. Berdasarkan data UPTD 4 Dukuh Kupang target dan realisasi penerimaan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), diketahui realisasi penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan tahun 2019 - 2020 melebihi target yang telah ditetapkan namun di tahun 2021 mengalami penurunan. Hal ini dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 1
Target dan Realisasi Wajib Pajak Bumi dan Bangunan UPTD 4 Dukuh Kupang
Pada Tahun 2019-2021

Tahun	Target	Realisasi
2019	381.839.492.223	383.627.966.448
2020	384.415.339.265	385.705.293.449
2021	401.338.205.532	387.270.424.377

Sumber Data : UPTD 4 Dukuh Kupang, 2023

Data diatas merupakan penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan di UPTD 4 Dukuh Kupang dari tahun 2019-2021. Bisa dilihat juga dalam 2019 bahwa penerimaan PBB mencapai target dengan realisasi yang lebih banyak daripada target seharusnya dengan 383.627.966.448. Lalu pada tahun 2020 juga penerimaan PBB mencapai target walaupun kita bisa melihat bahwa realisasi lebih yang di dapatkan lebih sedikit persentasenya jika dibandingkan dengan 2019, namun jika bisa dikatakan jumlahnya lebih banyak karena target 2020 untuk PBB juga lebih besar dari 2019. Namun pada tahun 2021 bisa dilihat bahwa penerimaan realisasi PBB tidak sesuai target bahkan bisa dikatakan sangat jauh dari target. Oleh karena itu mengetahui faktor apa saja yang menyebabkan realisasi pada tahun 2021 tidak sesuai target merupakan hal yang penting.

Faktor penyebab tidak tercapainya target penerimaan anggaran adalah karena adanya rasa tidak membayar pajak tepat waktu, lemahnya sistem perpajakan terletak pada kesalahan input data, penentangan aktif yang masih ada untuk menghindari adanya Surat pemberitahuan Setoran Pajak (SPPT) karena wajib pajak tidak berada dalam objek pajak, dan masih banyak wajib pajak yang lupa membayar pajak bumi dan bangunan, dan protes pasif yaitu karena tidak ada ekonomi yang dapat mempersulit pembayaran harta benda dan bangunan pajak.

Kewajiban seseorang tidak lepas dari peraturan yang berlaku dan sanksi ketika tidak terlaksananya kewajiban tersebut. Terjadinya sanksi pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan dikarenakan wajib pajak melakukan pelanggaran yang disengaja dengan tidak melaporkan atau menyampaikan surat pemberitahuan objek pajak sehingga dapat merugikan daerah. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP) bahwa apabila wajib pajak melanggar ketentuan pajak atau tidak patuh dalam membayar pajak, maka fiskus berhak untuk memberikan sanksi denda.

Sanksi denda tersebut dapat berupa sanksi administrasi atau sanksi pidana. Sanksi administrasi meliputi denda, bunga, kenaikan. Sedangkan sanksi pidana tercantum berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 Pasal 39 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan yang menyatakan bahwa setiap orang mencoba melakukan tindak pidana yang tidak benar atau mengirimkan pemberitahuan dan/atau pernyataan yang tidak benar atau tidak lengkap, diancam dengan pidana penjara 6 (enam) bulan dan paling lama 2 (dua) tahun atau denda paling sedikit 2 (kali) lipat.

Ketentuan umum dan tata cara penyesuaian perpajakan diatur dengan undang-undang, termasuk sanksi perpajakan berupa denda. Denda diperlukan untuk memberi Pelajaran kepada pelanggar pajak. Dengan demikian, peraturan perpajakan akan dipatuhi oleh wajib pajak. Wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakannya jika merasa denda tersebut akan lebih merugikan mereka. Semakin banyak wajib pajak berutang, semakin sulit bagi wajib pajak untuk membayar utangnya (Nurmiati, 2014).

Kepatuhan wajib pajak dapat menjadi salah satu alat bantu yang berpotensi meningkatkan penerimaan dari sumber daerah untuk hasil yang lebih optimal. Kepatuhan wajib pajak adalah bahwa pemenuhan yang wajib dalam kontribusi pembangunan yang harus dilakukan secara sukarela. Kesadaran tanggung jawab yang mendasar dalam proses Pembangunan dan diharapkan kepatuhan wajib pajak dapat tercapai.

Menurut penelitian terdahulu terdapat pendapat yang berbeda, sehingga terbentuk suatu (*gap research*) yang digunakan pada dasar penelitian ini. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Sapitri *et.al* (2021) mengatakan bahwa kesadaran wajib pajak secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan, sanksi perpajakan, sosialisasi dan kualitas pelayanan secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan, serta kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, pengetahuan perpajakan, sosialisasi dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan.

Hal penelitian dilakukan dengan Nini *et.al* (2022) kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini sejalan dengan penelitian menurut Putri (2022) mengatakan bahwa kesadaran wajib pajak berhubungan dengan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan. Sedangkan pelayanan fiskus berhubungan dengan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan sektor perdesaan dan perkotaan.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka peneliti akan meneliti lebih lanjut mengenai “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Melakukan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Yang Terdaftar di UPTD 4 Dukuh Kupang Kota Surabaya)”

Kajian empiris yang dihasilkan memunculkan hasil yang kontroversi, sehingga dapat dirumuskan masalah, yaitu: (1) Apakah kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan di UPTD 4 Dukuh Kupang?, (2) Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan di UPTD 4 Dukuh Kupang?. Penelitian ini bertujuan: (1) Untuk menganalisis pengaruh dari kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan di UPTD 4 Dukuh Kupang, (2) Untuk menganalisis pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan di UPTD 4 Dukuh Kupang.

TINJAUAN TEORITIS

Teori Atribusi

Dalam teori atribusi ini diketahui bahwa setiap individu mengamati perilaku seseorang dan mencoba untuk menentukan apakah perilaku tersebut disebabkan oleh faktor internal atau eksternal (Robbins, 2001). Perilaku yang disebabkan faktor internal adalah perilaku yang timbul berdasarkan dorongan dari individu itu sendiri. Sedangkan perilaku berdasarkan faktor eksternal adalah perilaku yang dilakukan berdasarkan pengaruh dari luar. Pada penelitian ini, penulis akan melakukan analisis tingkat kepatuhan Wajib Pajak didasarkan pada sikap Wajib Pajak dalam menilai kepatuhan nya, apakah tindakan tersebut berdasarkan faktor internal atau eksternal. Sehingga teori ini sesuai untuk menjadi dasar penulis dalam menganalisis tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan.

Pajak Daerah

Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan menyatakan bahwa Pajak merupakan Kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa dengan tidak mendapat imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Pajak daerah akan digunakan untuk kepentingan pemerintah dan

kepentingan umum suatu daerah. Contohnya untuk pembangunan jalan, jembatan, pembukaan lapangan kerja baru dan lain-lainnya. Menurut Undang-undang No. 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi pajak daerah dibagi menjadi 2 jenis pajak yaitu Pajak Provinsi dan Pajak Kabupaten/Kota. Dari undang-undang tersebut juga mengesahkan Pajak Bumi dan Bangunan masuk dalam kategori jenis Pajak Daerah yang sebelumnya dikelola oleh Pajak Pusat.

Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)

Menurut Suandy (2014:61) Pada dasarnya, pajak bumi dan bangunan adalah pajak materil. Besarnya pajak yang harus dibayar ditentukan oleh posnya, yaitu kondisi tanah dan bangunan. Kondisi pembayar tidak mempengaruhi tingginya pajak. Menurut Mardiasmo (2016:381) Pajak tanah dan bangunan dijelaskan sebagai berikut: "Tanah adalah tanah dan sebidang tanah yang ada Di bawahnya, tanah mengandung air tanah dan air internal (termasuk rawa, kolam, dan perairan) dan laut teritorial republik Indonesia, sedangkan bangunan adalah struktur rekayasa yang ditanam atau melekat secara tetap pada tanah dan/atau air".

Dasar Hukum Pengenaan Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 10 Tahun 2010 tentang Pajak Bumi dan Bangunan menyatakan bahwa Pajak Bumi dan Bangunan adalah pajak atas bumi dan/atau bangunan yang dimiliki, dikuasai, dan/atau dimanfaatkan oleh orang pribadi atau Badan untuk sektor perkotaan kecuali kawasan yang digunakan untuk kegiatan usaha perkebunan, perhutanan, dan pertambangan.

Dasar pengenaan Pajak Bumi dan Bangunan menurut Perda Kota Surabaya No. 10 Tahun 2010 adalah Nilai Jual Objek Pajak (NJOP) yang dapat dilihat pada Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang yang nilainya didapat dari harga rata-rata yang diperoleh dari transaksi jual beli yang terjadi secara wajar, dan bilamana tidak terdapat transaksi jual beli, NJOP ditentukan melalui perbandingan harga dengan objek lain yang sejenis, atau nilai perolehan baru, atau NJOP pengganti.

Objek Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) menurut Perda Kota Surabaya No. 10 Tahun 2010 adalah Bumi dan/atau Bangunan yang dimiliki, dikuasai, dan/atau dimanfaatkan oleh orang pribadi atau Badan untuk sektor perkotaan, kecuali kawasan yang digunakan untuk kegiatan usaha perkebunan, perhutanan, dan pertambangan.

Subjek Pajak Bumi dan Bangunan adalah orang pribadi atau badan yang secara nyata mempunyai suatu hak atas Bumi dan/atau memperoleh manfaat atas Bumi, dan/atau memiliki, menguasai, dan/atau memperoleh manfaat atas Bangunan.

Masa Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) menurut Perda Kota Surabaya No. 10 Tahun 2010, tahun pajak adalah jangka waktu 1 (satu) tahun kalender. Saat yang menentukan pajak terutang adalah menurut keadaan objek pajak pada tanggal 1 Januari. Masa pajak dimulai tanggal 1 Januari dan berakhir pada 31 Desember pada tahun berkenaan.

Pendataan dan Penetapan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) menurut Perda Kota Surabaya No. 10 Tahun 2010, yaitu pendataan dilakukan dengan menggunakan SPOP. SPOP harus diisi dengan jelas, benar, dan lengkap serta ditandatangani dan disampaikan kepada kepala daerah, selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari kerja setelah tanggal diterimanya SPOP oleh Subjek Pajak. Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara pendataan dan pelaporan Objek Pajak diatur dengan Peraturan Kepala Daerah.

Tata Cara Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) menurut Perda Kota Surabaya No. 10 Tahun 2010, yaitu: (1) Pemungutan pajak bumi dan bangunan dilarang diborongkan, (2) Setiap Wajib Pajak, wajib membayar pajak terutang berdasarkan SPPT atau SKPD.

Kualitas Pelayanan Fiskus

Pelayanan adalah cara melayani atau membantu, mengurus dan menyiapkan segala kebutuhan yang diperlukan seseorang. Sementara itu fiskus merupakan petugas pajak.

Pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu, mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang wajib pajak (Parasuraman *et.al*, 2019). Pelayanan fiskus adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan peraturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Siregar *et.al*, 2012:7). Fiskus merupakan petugas pajak. Jadi, pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini adalah wajib pajak (Mory, 2015).

Menurut Ramadiansyah *et.al* (2014:3), pelayanan yang baik akan mendorong kepatuhan wajib pajak untuk melaksanakan kewajibannya. Untuk dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak yaitu dengan cara mendengar, mencari tahu dan berupaya untuk memenuhi apa yang diinginkan oleh wajib pajak terkait dengan hak dan kewajiban perpajakannya. Dari definisi di atas dapat dikatakan bahwa pelayanan fiskus merupakan layanan yang diberikan kepada masyarakat oleh pihak pajak untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran Wajib Pajak artinya wajib pajak mau dengan sendirinya melakukan kewajiban perpajakannya seperti mendaftarkan diri, menghitung, membayar dan melaporkan jumlah pajak terutang (Suandy, 2011:128).

Menurut Rahayu (2017:145) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak sebagai sesuatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi dan melaksanakan hak wajib pajaknya. Kesadaran Wajib Pajak merupakan sikap wajib pajak yang memahami dan mau melaksanakan kewajibannya untuk membayar pajak dan telah melaporkan semua penghasilannya tanpa ada yang disembunyikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku (Nasution, 2006:62).

Kesadaran memenuhi kewajiban perpajakan tidak hanya tergantung kepada masalah-masalah teknis saja yang menyangkut pemungutan, tarif pajak, teknis pemeriksaan, penyidikan, penerapan sanksi sebagai perwujudan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, dan pelayanan kepada wajib pajak selaku pihak pemberi dana bagi Negara. Di samping itu juga tergantung pada kemauan wajib pajak sejauh mana wajib pajak tersebut akan mematuhi ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (Rahayu, 2010:141).

Berdasarkan uraian di atas maka dapat dikatakan bahwa kesadaran Wajib Pajak adalah sikap Wajib Pajak yang memahami dan mau melaksanakan kewajibannya yaitu membayar pajak sesuai dengan penghasilannya tanpa ada yang disembunyikan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Harinurudin (2009) kepatuhan wajib pajak dapat diartikan sebagai kondisi ideal wajib pajak yang memenuhi peraturan perpajakan serta melaporkan penghasilannya secara akurat dan jujur. Dari kondisi tersebut kepatuhan wajib pajak didefinisikan suatu keadaan wajib pajak yang memenuhi kewajiban pajaknya dan melaksanakan hak kewajibannya perpajakannya dalam bentuk formal dan kepatuhan material.

Menurut Gunadi (2013:94) diartikan bahwa wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakan pemeriksaan, investigasi sesama, peringatan ataupun ancaman dan penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi.

Kepatuhan perpajakan menurut Rahayu (2010:138) menyatakan bahwa kepatuhan perpajakan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya.

Menurut Widodo (2010:9) bahwa kepatuhan pajak dipelajari dengan melihat bagaimana seorang individu membuat keputusan antara pilihan melakukan kewajibannya dalam melaksanakan pajak atau justru melakukan penghindaran pajak. Pendapat-pendapat para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa kepatuhan perpajakan adalah kesediaan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban dan hak perpajakannya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Penelitian Terdahulu

Pada penelitian yang dilakukan Putri (2022) tentang analisis faktor - faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan di kabupaten subang menunjukkan hasil bahwa pemahaman wajib pajak, kesadaran wajib, kualitas pelayanan fiskus, tingkat kepercayaan terhadap pemerintah dan hukum, sanksi denda, tingkat ekonomi, nasionalisme berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan, sedangkan variabel sikap wajib pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan.

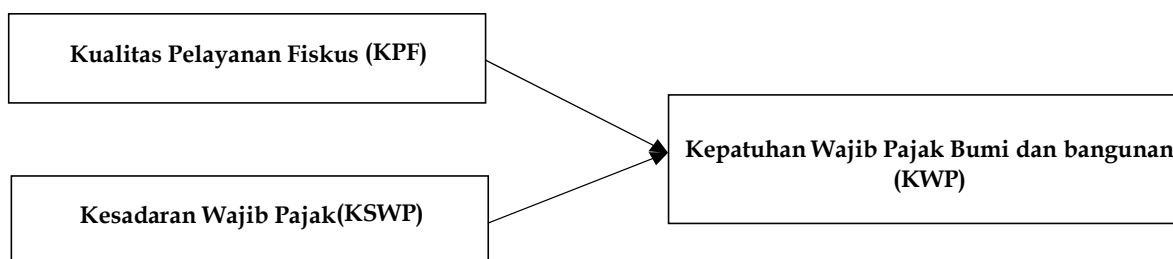
Sapitri *et.al* (2021) meneliti tentang analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan (studi kasus di Kecamatan Batang Masumai Kabupaten Merangin). Pada penelitian ini menunjukkan hasil bahwa kesadaran wajib pajak dan pengetahuan perpajakan secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan, sanksi perpajakan, sosialisasi dan kualitas pelayanan secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan, serta kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, pengetahuan perpajakan, sosialisasi dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan.

Nini *et.al* (2022) meneliti tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan (studi kasus pada wajib pajak PBB-P2 kenagarian kota tinggi kecamatan baso kabupaten agam), menunjukkan hasil bahwa SPPT, pengetahuan wajib pajak, kualitas pelayanan pajak, kesadaran wajib pajak, pendapatan wajib pajak dan sanksi perpajakan secara serentak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan secara parsial SPPT, kualitas pelayanan pajak, kesadaran wajib pajak, pendapatan wajib pajak dan sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hidayat dan Wati (2022) meneliti tentang pengaruh kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan Wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan di kota bandung. Penelitian ini menunjukkan hasil bahwa variabel kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan, sedangkan variabel kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan.

Rerangka Pemikiran

Untuk lebih jelasnya pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen dapat dilihat pada gambar kerangka pemikiran berikut:



Gambar 1
Rerangka Pemikiran

Pengembangan Hipotesis

Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan

Kualitas pelayanan adalah suatu kegiatan membantu menyiapkan apa yang diperlukan seseorang yang berpengaruh dengan produk dan/atau jasa, manusia, proses dan lingkungan dalam memberikan pelayanan itu sendiri. Fiskus diharapkan memiliki kompetensi dalam arti memiliki keahlian, pengetahuan, dan pengalaman dalam hal kebijakan perpajakan, administrasi pajak dan perundang-undangan perpajakan (Dewi dan Setiawan, 2016). Memberikan pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepatuhan dari wajib pajak (Susilawati dan Budiarta, 2013).

Penelitian yang dilakukan oleh Jotopurnomo dan Mangoting (2013) menyimpulkan bahwa adanya pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak.

H₁: Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB.

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan

Menurut Muliari dalam Astana dan Merkusiwati (2017) kesadaran wajib pajak merupakan itikad baik seseorang untuk memenuhi kewajiban membayar pajak secara sukarela. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak, maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan. Dalam penelitian Astana dan Merkusiwati (2017) menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

H₂: Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Objek Penelitian)

Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif. Menurut Sugiyono (2018:13) data kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan *positivistic* (data konkrit), data penelitian berupa angka-angka yang akan diukur menggunakan statistik sebagai alat uji penghitungan, berkaitan dengan masalah yang diteliti untuk menghasilkan suatu kesimpulan. Data penelitian didapat dari penyebaran kuesioner yang diisi oleh responden yang memiliki kesesuaian dengan kriteria yang ditentukan. Responden boleh memilih mengisi dalam bentuk fisik atau *google form*. Kuesioner ini disebarikan langsung oleh penulis kepada responden yang termasuk dalam ruang lingkup penelitiannya.

Gambaran dan Populasi (Objek Penelitian)

Populasi penelitian adalah responden yang merupakan Wajib Pajak atau pihak yang mendapatkan kuasa dan/atau tanggungan untuk membayar Pajak Bumi dan Bangunan serta pihak yang memiliki atau menyewa dan memiliki tanggungan untuk membayar Pajak Bumi dan Bangunan tersebut selama menyewa tanah dan/atau bangunan yang kena pajak dan bertempat tinggal di Kecamatan yang terdaftar di UPTD 4 Dukuh Kupang Kota Surabaya, yaitu Kecamatan Asem Rowo, Kecamatan Benowo, Kecamatan Lakarsantri, Kecamatan Pakal, Kecamatan Sambikerep, Kecamatan Sukomanunggal, Kecamatan Tandes.

Populasi merupakan subjek dari sebuah penelitian. Menurut Sugiyono (2018: 117) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk mempelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Penelitian hanya dapat dilakukan pada populasi yang jawabannya terhingga saja. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Wajib Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Kantor UPTD 4 Dukuh Kupang yang sudah terdaftar.

Teknik Pengambilan Sampel

Sampel penelitian ini sebanyak 100 responden yang diukur dengan rumus *Slovin*. Rumus Slovin adalah sebuah rumus atau formula untuk menghitung jumlah sampel minimal apabila perilaku dari sebuah populasi tidak diketahui secara pasti. Rumus ini pertama kali diperkenalkan oleh Slovin pada tahun 1960. Rumus slovin ini biasa digunakan dalam penelitian survei dimana biasanya jumlah sampel besar sekali, sehingga diperlukan sebuah formula untuk mendapatkan sampel yang sedikit tetapi dapat mewakili keseluruhan populasi. Wajib Pajak yang tercatat untuk membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kantor UPTD 4 Dukuh Kupang sebanyak 174.914 dan perhitungannya sebagai berikut:

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

Keterangan:

n = Jumlah Sample

N = Populasi

e = Toleransi *error* atau persentase kelonggaran ketidakterikatan karena adanya kesalahan pengambilan sampel yang masih ditolerir atau diinginkan. Sehingga perhitungan jumlah sampel dalam penelitian sebagai berikut:

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

$$n = \frac{175.914}{1 + 175.914(0,1)^2}$$

$$n = \frac{175.914}{1 + 1759,14}$$

$$n = \frac{175.914}{1760,14}$$

$$n = 99,94$$

n = 99,94 dibulatkan menjadi 100

Teknik Pengumpulan Data

Jenis Data

Penelitian ini menggunakan jenis data primer, yang merupakan data yang diperoleh langsung dari sumbernya. Sumber data primer dalam survei ini diperoleh melalui distribusi kuesioner kepada responden. Peneliti mengumpulkan data yang diperlukan sendiri secara langsung dari objek penelitian dengan menyebarkan kuesioner.

Sumber Data

Sumber data dari penelitian ini berasal dari data primer. Sumber data primer terkait dengan variabel ketertarikan dalam penelitian ini diperoleh langsung dari pihak Wajib Pajak yang membayar Pajak Bumi dan Bangunan yang tercatat di Kantor UPTD 4 Dukuh Kupang.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dengan metode survei yaitu melakukan penyebaran kuesioner berisi pernyataan atau pertanyaan dengan menjadikan respon atau jawaban responden sebagai data penelitian, responden wajib mengisi setiap pernyataan yang dilampirkan dalam kuesioner.

Variabel dan Definisi Operasional Variabel

Variabel Penelitian

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel dependen dan variabel independen. Variabel penelitian tersebut antara lain yaitu:

Definisi Operasional Variabel

Variabel Dependen

Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)

Kepatuhan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia berasal dari kata “patuh” yang berarti taat pada aturan. Kepatuhan Wajib Pajak dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya (Rahayu, 2010:138).

Untuk mengukur variabel dependen, penulis menggunakan lima indikator pernyataan antara lain: (1) Saya tidak mempunyai tunggakan Pajak Bumi dan Bangunan (indikator KWP 1); (2) Saya membayar Pajak Bumi dan Bangunan sesuai dengan jumlah yang telah ditentukan (indikator KWP 2); (3) Saya membayar Pajak Bumi dan Bangunan tepat waktu sebelum tanggal jatuh tempo (indikator KWP 3); (4) Dengan adanya pemeriksaan pajak, maka wajib pajak bersedia meminjamkan surat atau dokumen pendukung pembayaran pajak lainnya (indikator KWP 4); (5) Sebagai Wajib Pajak saya melaksanakan kewajiban perpajakan khususnya Pajak Bumi dan Bangunan (indikator KWP 5).

Dengan lima indikator tersebut, penulis akan mengukur tingkat Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan dengan menggunakan program SPSS 25. Kelima pernyataan di atas diukur menggunakan *Skala Likert* dengan penilaian sebagai berikut:

STS = Sangat Tidak Setuju (skor 1)

TS = Tidak Setuju (skor 2)

N = Netral (skor 3)

S = Setuju (skor 4)

SS = Sangat setuju (skor 5)

Variabel Independen

Kualitas Pelayanan Fiskus (KPF)

Pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang di butuhkan wajib pajak. Kualitas pelayanan fiskus sangat berpengaruh terhadap wajib pajak dalam membayar pajaknya. Oleh karena itu, fiskus dituntut untuk memberikan pelayanan ramah, adil, dan tegas setiap saat kepada wajib pajak serta dapat memupuk kesadaran masyarakat tentang tanggung jawab membayar pajak.

Untuk mengukur variabel ini, penulis menggunakan lima indikator pernyataan antara lain: (1) Petugas pajak memberikan pelayanan pajak yang tepat dan sesuai kebutuhan Wajib Pajak (KPF 1); (2) Petugas pajak memberikan penjelasan dengan jelas dan mudah dipahami oleh Wajib Pajak (KPF 2); (3) Petugas pajak memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap pada Wajib Pajak (KPF 3); (4) Petugas pajak senantiasa membantu kesulitan yang dialami oleh Wajib Pajak (KPF 4); (5) Petugas pajak memberikan peralatan dan perlengkapan pelayanan pajak yang memadai dan petugas pajak selalu berpenampilan rapi (KPF 5).

Dengan lima indikator tersebut, penulis akan mengukur pengaruh variabel ini menggunakan program SPSS 25. Kelima pernyataan di atas diukur menggunakan *Skala Likert* dengan penilaian sebagai berikut:

STS = Sangat Tidak Setuju (skor 1)

TS = Tidak Setuju (skor 2)

N = Netral (skor 3)

S = Setuju (skor 4)

SS = Sangat setuju (skor 5)

Kesadaran Wajib Pajak (KSWP)

Kesadaran wajib pajak merupakan salah satu faktor terpenting yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak. Kesadaran wajib pajak dapat dilihat dari kesungguhan dan keinginan wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya yang ditunjukkan dalam

pemahaman wajib pajak terhadap fungsi pajak dan kesungguhan wajib pajak dalam membayar dan melaporkan pajak.

Untuk mengukur variabel ini, penulis menggunakan lima indikator pernyataan antara lain: (1) Saya menyadari kewajiban saya dalam membayar PBB (KSWP 1); (2) Saya melaksanakan kewajiban saya sebagai Wajib Pajak Bumi dan Bangunan (KSWP 2); (3) Saya memiliki kesadaran pentingnya membayar PBB, sehingga saya membayar dengan tepat waktu (KSWP 3); (4) Saya membayar Pajak Bumi dan Bangunan dengan kesadaran saya sendiri (KSWP 4); (5) Saya membayar PBB sesuai dengan jumlah yang tertera pada surat SPPT Pajak Bumi dan Bangunan (KSWP 5).

Dengan lima indikator ter lima pernyataan diatas diukur menggunakan *Skala Likert* dengan penilaian sebagai berikut:

STS = Sangat Tidak Setuju (skor 1)

TS = Tidak Setuju (skor 2)

N = Netral (skor 3)

S = Setuju (skor 4)

SS = Sangat setuju (skor 5)

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah proses penyederhanaan data penelitian ke dalam bentuk yang mudah dipahami oleh pembaca. Jenis penelitian adalah kuantitatif. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi berganda.

Analisis Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono, 2017:147). Ukuran yang digunakan dalam statistik deskriptif adalah rata-rata (mean), nilai maksimum, nilai minimum dan standar deviasi.

Uji Kualitas Data

Uji Validitas

Kuesioner dianggap valid jika pernyataan dalam kuesioner dapat mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner itu sendiri (Ghozali,2016:52). Dalam menguji kuesioner penelitian, penulis melakukan uji validitas agar dapat mengetahui apakah pernyataan pada kuesioner dapat mengukur tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan. Syarat validitas sebagai berikut: a) Jika r hitung $>$ r tabel, maka dinyatakan valid; b) Jika r hitung $<$ r tabel, maka dinyatakan tidak valid.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan uji untuk mengukur konsistensi responden dalam menjawab indikator variabel yang sudah dikemas dalam pertanyaan-pertanyaan kuesioner. Suatu kuesioner dinyatakan reliabel dan handal apabila jawaban responden dari pertanyaan kuesioner stabil dari waktu ke waktu (Ghozali,2018:20). Pengujian ini menggunakan pengukuran one shot atau pengukuran hanya sekali. Reliabilitas pada konstruksi dinyatakan baik bila memiliki nilai *alpha Cronbach* $>$ 0.60.

Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik bertujuan untuk menguji apakah persamaan regresi memenuhi syarat asumsi klasik yang mendasarinya. Pengujian yang dilakukan sebagai berikut:

Uji Multikolinearitas

Menurut Ghozali (2016:105), tujuan uji multikolinearitas sebagai berikut: Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Pada model regresi yang baik seharusnya antar variabel independen tidak terjadi korelasi. Uji multikolinieritas dapat dilihat dari tolerance value atau *Variance Inflation Factor* (VIF). Apabila nilai VIF < 10, dan nilai tolerance > 0,10 maka model tersebut bebas dari korelasi antar variabel.

Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali (2016:139), Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain. Dalam penelitian ini, untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas akan dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik *scatterplot*, jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Untuk model regresi yang baik adalah homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas.

Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2016:160) Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Uji normalitas dapat dilakukan salah satunya dengan menggunakan analisis statistik *one simple kolmogorov smirnov*.

Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Menurut Ghozali (2016:95), analisis regresi linier berganda adalah analisis yang digunakan untuk mengetahui ketergantungan antara satu variabel dependen (terikat) dengan satu atau lebih variabel independen (bebas/penjelas). Menurut Ghozali (2016:96) model regresi dalam penelitian ini adalah berupa persamaan dengan model sebagai berikut:

$$KWP = \alpha + \beta_1 KPF + \beta_2 KSWP + e$$

Keterangan

KWP : Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Pembayaran Pajak Bumi

a : Konstanta

KPF : Kualitas Pelayanan Fiskus

KSWP : Kesadaran Wajib Pajak

β_1 : Koefisien Regresi X1

β_2 : Koefisien Regresi X2

e : Variabel pengganggu/*error*.

Uji Kelayakan Model

Uji Simultan (Uji F)

Uji Simultan Menurut Ghozali (2016:98) "Uji F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen". Kriteria pengujian secara simultan adalah sebagai berikut: a) Jika F hitung > F tabel atau nilai sig. < 0,05 maka Ho diterima; b) Jika F hitung < F tabel atau nilai sig. > 0,05 maka Ho ditolak.

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Ghozali (2016:97) menyatakan koefisien determinasi (R^2) berfungsi untuk melihat sejauh mana keseluruhan variabel independen dapat menjelaskan variabel dependen. Apabila angka koefisien determinasi semakin besar, maka pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen semakin kuat. Hal ini berarti bahwa variabel-variabel independen memberikan hampir sebagian besar informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen.

Pengujian Hipotesis (Uji t)

Menurut Ghozali (2016:98), uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen. Kriteria Uji t Parsial adalah sebagai berikut: a) Jika t hitung $>$ t tabel atau nilai sig. $<$ 0,05 maka H_0 ditolak; b) Jika t hitung $<$ t tabel atau nilai sig. $>$ 0,05 maka H_0 diterima.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Gambaran Umum Objek Penelitian

Penelitian dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan fiskus, kesadaran wajib pajak terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak untuk membayar Pajak Bumi dan Bangunan. Data penelitian diperoleh dengan membagikan kuesioner kepada responden dengan menggunakan teknik non random sampling dengan gabungan antara purposive sampling dan accidental sampling. Responden dipilih sesuai dengan ruang lingkup yang ditentukan dan secara kebetulan bertemu dengan peneliti. Jumlah responden dalam penelitian ini adalah 100 responden.

Penelitian ini menggunakan kuesioner yang dibagikan pada tanggal 23, 26,30 Mei 2023. Peneliti membagikan kuesioner di wilayah Kecamatan Lakarsantri. Penyebaran kuesioner ini dengan mengikuti kegiatan yang diselenggarakan oleh UPTD 4 Dukuh Kupang yaitu mobil keliling yang diadakan oleh UPTD 4 Dukuh Kupang, yang terdiri 3 kelurahan yaitu: 1) Kelurahan Bangkingan, 2) Kelurahan Lidah Kulon, 3) Kelurahan Sumur welut. Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak atau yang diberikan kuasa dan/atau tanggungan membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Lakarsantri sejumlah 100 responden.

Analisis Statistik Deskriptif

Deskriptif variabel dalam penelitian ini dituntun untuk memutuskan tanggapan responden terhadap pernyataan yang digunakan pada variabel Kualitas Pelayanan Fiskus (KPF), Kesadaran Wajib Pajak (KSWP), dan Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan (KWP). Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada 100 Wajib Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Lakar santri, maka dapat dijelaskan jawaban responden mengenai pernyataan pada variabel Kualitas Pelayanan Fiskus (KPF), Kesadaran Wajib Pajak (KSWP), dan Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan (KWP).

Uji Kualitas Data

Uji Validitas

Uji Validitas dinyatakan valid apabila hasil korelasi r hitung \geq r tabel pada taraf signifikansi sebesar 5% atau 0,05. Uji validitas pada 100 sampel penelitian memiliki hasil r tabel sebesar 0,195. Hasil uji validitas masing-masing variabel dapat dilihat pada uraian berikut:

Kualitas Pelayanan Fiskus (KPF)

Tabel 2
Hasil Uji Validitas

Variabel	R hitung	R tabel	Kesimpulan
Kualitas Pelayanan Fiskus			
KPF1	0,762	0,195	VALID
KPF2	0,755	0,195	VALID
KPF3	0,699	0,195	VALID
KPF4	0,779	0,195	VALID
KPF5	0,647	0,195	VALID

Sumber : Data Primer diolah (2023)

Dari tabel 2 olah data tersebut Kualitas Pelayanan Fiskus memiliki 5 indikator dan 100 responden, dan hasil dari uji validitas tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan fiskus dinyatakan valid karena nilai r hitung > r tabel.

Kesadaran Wajib Pajak (KSWP)

Tabel 3
Hasil Uji Validitas

Variabel	R hitung	R tabel	Kesimpulan
Kesadaran Wajib Pajak			
KSWP1	0,444	0,195	VALID
KSWP2	0,569	0,195	VALID
KSWP3	0,573	0,195	VALID
KSWP4	0,455	0,195	VALID
KSWP5	0,571	0,195	VALID

Sumber : Data Primer diolah (2023)

Dari tabel 3 olah data tersebut Kesadaran Wajib Pajak memiliki 5 indikator dan 100 responden, dan hasil dari uji validitas tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel Kesadaran Wajib Pajak dinyatakan valid karena nilai r hitung > r tabel.

Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan (KWP)

Tabel 4
Hasil Uji Validitas

Variabel	R hitung	R tabel	Kesimpulan
Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan			
KWP1	0,687	0,195	VALID
KWP2	0,567	0,195	VALID
KWP3	0,644	0,195	VALID
KWP4	0,705	0,195	VALID
KWP5	0,658	0,195	VALID

Sumber : Data Primer diolah (2023)

Dari tabel 4 olah data tersebut Kepatuhan Wajib Pajak Pajak Bumi dan Bangunan memiliki 5 indikator dan 100 responden, dan hasil dari uji validitas tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel Kepatuhan Wajib Pajak Pajak Bumi dan Bangunan dinyatakan valid karena nilai r hitung > r tabel.

Uji Reliabilitas

Uji ini untuk mengukur konsistensi responden dalam menjawab indikator variable pada penelitian ini. SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik *Cronbach Alpha* dengan memberikan nilai > 0,60. Berikut merupakan hasil uji reliabilitas pada tabel 5 sebagai berikut:

Tabel 5
Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	N of Item	Keterangan
Kualitas Pelayanan Fiskus	0,773	5	Reliabel
Kesadaran Wajib Pajak	0,690	5	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan	0,658	5	Reliabel

Sumber : Data Primer diolah (2023)

Berdasarkan tabel 5 menunjukkan bahwa semua faktor variabel yang mempunyai nilai Cronbach's Alpha lebih unggul dari 0,60 maka butir pernyataan tersebut diakui reliabel.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

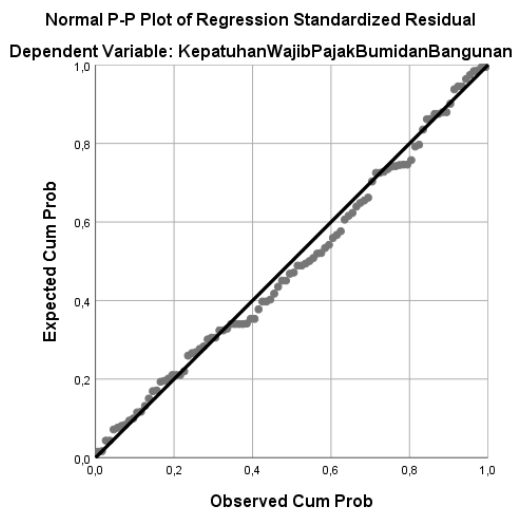
Berikut merupakan hasil dari uji normalitas menggunakan uji *statistic non parametric Kolmogorov-Smirnov* (K-S). yang disajikan pada tabel 6 sebagai berikut:

Tabel 6
Uji Kolmogorov Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov-Test	Unstandardized Residual	Kesimpulan
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,200	Normal

Sumber : Data Primer diolah (2023)

Pada tabel 6 diatas, berdasarkan Uji *Kolmogorov Smirnov* dapat diketahui bahwasanya info ini disebarluaskan. Ditemukan pada *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0,200 menunjukkan nilai signifikan lebih besar dari 0,05 yang berarti daya terdistribusi normal. Hal ini terdapat hasil data grafik metode plot probabilitas normal, dimana membandingkan distribusi kumulatif dan distribusi normal.



Gambar 2
Uji Normalitas

Sumber: Data Primer diolah (2023)

Pada gambar diatas P-P Plot menyatakan bahwa titik residual mengikuti arah garis diagonal yang berada pada sekitar garis antara 0 ke atas menuju bidang simetris, maka hasil tersebut menunjukkan pola data telah terdistribusi normal, sehingga memenuhi asumsi normalitas.

Uji Multikolinearitas

Berikut merupakan hasil dari uji multikolinearitas yang telah tersaji pada tabel 7 sebagai berikut:

Tabel 7
Uji Multikolinieritas

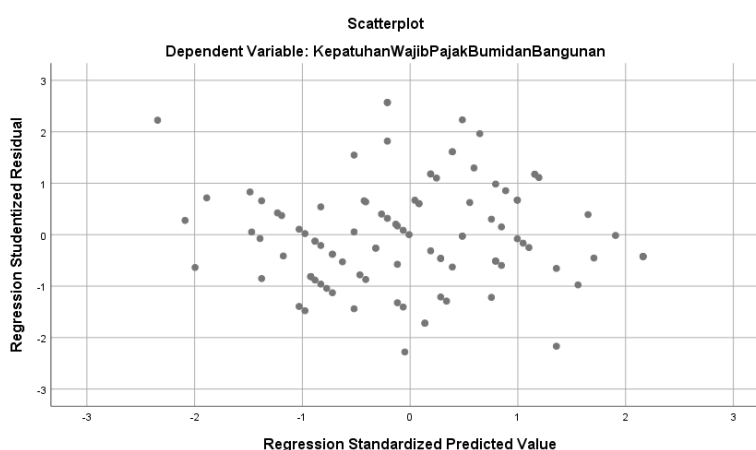
Variabel	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Kualitas Pelayanan Fiskus	0,911	1,098
Kesadaran Wajib Pajak	0,911	1,098

Sumber : Data Primer diolah (2023)

Berdasarkan tabel 7 diatas, dapat dilihat bahwa data memenuhi syarat uji multikolonieritas karena nilai tolerance dari tiap variabel adalah > 0,10 dan VIF dari tiap variabel adalah < 10 yang berarti bahwa variabel tersebut tidak terjadi multikolinieritas.

Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan atas hasil dari uji heteroskedastisitas yang telah dilakukan maka diperoleh hasil yang disajikan pada gambar 3 berikut ini:



Gambar 3
Uji Heteroskedastisitas
Sumber : Data Primer diolah (2023)

Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis ini memiliki tujuan untuk melihat pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat yang menunjukkan hubungan satu arah. Hasil analisis regresi linear berganda dalam ulasan ini dapat ditemukan ditabel berikut:

Tabel 8
Uji Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficient		Standardized Coefficient	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1,636	1.263		1,298	,197
Kualitas Pelayanan Fiskus	,535	,055	,553	9,694	,000
Kesadaran Wajib Pajak	,422	,049	,493	8,640	,000

Sumber : Data Primer diolah (2023)

Berdasarkan hasil analisis pada tabel 8 di atas, maka diperoleh persamaan regresi linear sebagai berikut:

$$KWP = 1,636 + 0,535KPF + 0.422KSWP + e$$

a) Nilai konstanta bernilai 1,636 artinya Kepatuhan Wajib Pajak (KWP) dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan akan bernilai 1,636 apabila ketetapan kualitas

pelayanan fiskus, dan kesadaran wajib pajak nol / konstan. Sehingga dalam penelitian responden menunjukkan adanya kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan, karena nilai konstanta tidak bernilai nol atau negative; b) Nilai koefisien regresi variabel Kualitas Pelayanan Fiskus (KPF) sebesar 0,535 artinya Kualitas Pelayanan Fiskus menunjukkan hasil positif dengan hubungan searah antara Kualitas Pelayanan Fiskus dengan asumsi variabel bebas lainnya konstan; c) Nilai koefisien regresi variabel Kesadaran Wajib Pajak (KSWP) sebesar 0,422 artinya Kesadaran Wajib Pajak menunjukkan hasil positif dengan hubungan searah antara Kesadaran Wajib Pajak dengan asumsi variabel bebas lainnya konstan.

Uji Kelayakan Model

Uji F

Berikut merupakan hasil uji koefisien determinasi F yang disajikan pada tabel 9.

Tabel 9
Uji F
ANOVAa

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	435,746	2	217,873	119,931	.000b
Residual	176,214	97	1,817		
Total	611,690	99			

a. Dependent Variable: KWP

b. Predictors: (Constant), KSWP, KPF

Sumber : Data Primer diolah (2023)

Berdasarkan tabel 9 diatas, maka hasil uji F sig 0,000 < 0,05 dan F hitung 119,931 yang menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Pembayaran Pajak Bumi.

Uji Koefisien Determinasi (R²)

Berikut hasil dari uji koefisien determinasi (R²) yang disajikan pada tabel 10.

Tabel 10
Uji Koefisien Determinasi (R²)
Model Summaryb

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.844a	.712	.706	1,348

a. Predictors: (Constant), KSWP, KPF

b. Dependent Variable: KWP

Sumber : Data Primer diolah (2023)

Berdasarkan tabel 10 diatas uji koefisien determinasi (R²) menunjukkan bahwa nilai R Square sebesar 0,712 atau 71,2%. Artinya bahwa Kepatuhan Wajib Pajak yang dijelaskan oleh variabel bebas tingkat kualitas pelayanan fiskus dan kesadaran wajib pajak sebesar 71,2%, sedangkan 28,8% dipengaruhi oleh variabel lain.

Uji Hipotesis (Uji t)

Uji hipotesis bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel independent Kualitas Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak. Berikut hasil uji t dari masing-masing variabel yang disajikan pada tabel 11.

Tabel 11
Uji Hipotesis (Uji T)

Model		Coefficients ^a		t	Sig.
		Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients		
		B	Beta		
1	(Constant)	1,639		1.298	.197
	KPF	.535	.553	9.694	.000
	KSWP	.422	.493	8.640	.000

a. Dependent Variable: KWP

Sumber : Data Primer diolah (2023)

Berdasarkan tabel 11 diatas Uji t, maka dapat menunjukkan sebagai berikut: a) Hasil Uji t pada variabel Kualitas Pelayanan Fiskus (KPF), koefisien regresi sebesar 0,535 memiliki hasil positif dan sig 0,000 maka sig. < a (0,05) dengan asumsi variabel lain dianggap konstan, sehingga dapat disimpulkan Kualitas pelayanan Fiskus berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Pembayaran Pajak Bumi. Artinya Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan; b) Hasil uji t pada variabel Kesadaran Wajib Pajak (KSWP), koefisien regresi sebesar 0,422 memiliki hasil positif dan sig 0,000, maka sig < a (0,05) dengan asumsi variabel lain dianggap konstan, sehingga dapat disimpulkan Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Pembayaran Pajak Bumi. Artinya, Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan.

Pembahasan

Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan

Penelitian ini dilakukan untuk meneliti pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan. Pada hasil uji t diketahui bahwa nilai signifikansi sebesar 0,000 sehingga variabel kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan. Dan H_1 yang menyatakan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak bisa diterima. Hal ini dapat disimpulkan apabila kualitas pelayanan fiskus semakin meningkat maka kepatuhan wajib pajak juga akan meningkat. Kualitas pelayanan fiskus adalah kegiatan yang membantu menyiapkan apa yang diperlukan seseorang yang berpengaruh produk dan/atau jasa, manusia, proses dan lingkungan dalam memberikan pelayanan itu sendiri. Yang artinya fiskus diharapkan memiliki kompetensi yang memiliki keahlian, pengetahuan, dan pengalaman dalam hal kebijakan perpajakan, administrasi pajak dan perundang-undangan perpajakan (Dewi dan Setiawan, 2016).

Maka hasil ini searah dengan jawaban responden yang mendukung adanya kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan yang menyatakan petugas pajak memberikan penjelasan dengan jelas dan mudah yang dipahami oleh pihak wajib pajak. Hal ini untuk melaksanakan hak perpajakannya dan memenuhi semua kewajiban perpajakannya dengan melaporkan, mengisi, dan membayar pajaknya sesuai dengan ketentuan yang ada.

Hal ini sejalan dengan didukung peneliti sebelumnya menurut Sapitri *et.al* (2021) kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan yang diartikan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan di UPTD 4 Dukuh Kupang Surabaya.

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan

Penelitian ini dilakukan untuk meneliti pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan. Pada hasil uji t diketahui bahwa nilai signifikansi sebesar 0,000, sehingga variabel kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan dan H₂ yang menyatakan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak bisa diterima. Hal ini dapat disimpulkan kesadaran perpajakan sebagai suatu keadaan yang mengetahui atau mengerti perihal pajak, serta seberapa besar kerelaan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Kesadaran perpajakan memiliki konsekuensi logis untuk wajib pajak, yaitu kerelaan wajib pajak yang memberikan kontribusi dana untuk pelaksanaan fungsi pajak dengan cara membayar kewajiban pajaknya secara tepat waktu dan tepat jumlah nominalnya (Tarjo dan Sawarjuwono, 2005:126).

Maka hasil ini searah dengan jawaban responden yang mendukung adanya kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan yang menyatakan apabila membayar PBB sesuai dengan jumlah yang tertera pada SPPT pajak bumi dan bangunan. Hal ini untuk masyarakat memberikan kontribusi dana untuk pelaksanaan fungsi perpajakan dengan cara membayar sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Diartikan bahwa dalam membayar pajak bumi dan bangunan yang menunjukkan SPPT, kualitas pelayanan pajak, dan kesadaran wajib pajak mempengaruhi membayar PBB sesuai dengan jumlah yang tertera.

Hal ini sejalan dengan didukung peneliti sebelumnya menurut Nini *et.al* (2022) kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan di UPTD 4 Dukuh Kupang Surabaya.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor - faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam melakukan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan di UPTD 4 Dukuh Kupang. Dari serangkaian uji yang sudah dilakukan maka dapat di simpulkan sebagai berikut: (1) Faktor pertama yaitu Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh terhadap tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan. Hal ini menunjukkan bahwa menyatakan petugas pajak memberikan penjelasan dengan jelas dan mudah yang dipahami oleh pihak Wajib Pajak; (2) Faktor kedua yaitu Kesadaran Wajib Pajak yang di miliki Wajib Pajak berpengaruh terhadap tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan. Hal ini menunjukkan bahwa apabila membayar PBB sesuai dengan jumlah yang tertera pada SPPT Pajak Bumi dan Bangunan.

Keterbatasan Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis mengalami beberapa keterbatasan antara lain: (1) Ada beberapa Responden yang tidak ingin membaca kuesioner yang diberikan oleh peneliti dan juga tidak mengisi kuesioner tersebut; (2) Penelitian ini hanya menggunakan variabel Kualitas Pelayanan Fiskus, Kesadaran Wajib Pajak. Sedangkan masih banyak variabel lain yang perlu ditinjau kembali yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Saran

Beberapa saran dari penulis untuk pemerintah Kota Surabaya, masyarakat Kota Surabaya, dan untuk penelitian selanjutnya, antara lain: (1) Bagi UPTD 4 Dukuh Kupang, kegiatan penagihan harus makin meningkat terutama pada masyarakat yang masih memiliki tunggakan pajak yang besar terlebih dahulu untuk menciptakan rasa kedisiplinan, kepedulian, dan kemauan dalam kewajiban perpajakan. Hal yang perlu dilakukan tentu mengoptimalkan segala program dan kebijakan yang telah dibuat agar bisa mempertahankan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan dan

tidak melakukan pelanggaran sehingga dapat melebihi target yang diharapkan oleh pemerintah kota Surabaya yang telah ditetapkan setiap tahunnya; (2) Bagi penelitian selanjutnya, penelitian selanjutnya dapat dilakukan pada daerah lain agar cakupan penelitiannya lebih luas dengan karakteristik wajib pajak yang berbeda dengan penelitian ini. Selanjutnya dapat ditambahkan variabel lain yang mungkin mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan.

DAFTAR PUSTAKA

- Astana, W. S. dan L.A. Merkusiwati. 2017. Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Journal* 18(1):818-846
- Boediono. 1996. *Ekonomi Meneter*, Cet. 9, BPFE. Yogyakarta.
- Dewi, dan P. E. Setiawan. 2016. Pengaruh Kesadaran, Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral, dan Persepsi Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak Reklame. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*. Vol. 17. 1.
- Ghozali, I. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Hidayat, R., dan S.R. Wati. 2022. Pengaruh kesadaran Wajib Pajak dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak bumi dan Bangunan di kota Bandung. Owner: *Riset dan Jurnal Akuntansi*, 6(4), 4009-4020.
- Jotopurnomo, C., dan Y. Mangoting. 2013. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Lingkungan Wajib Pajak Berada terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Surabaya. *Program Akuntansi Pajak Program Studi Akuntansi Universitas Kristen Petra. Tax dan Accounting Review*, 1(1).
- Mardiasmo. 2009. *Akuntansi Sektor Publik*. Penerbit Andi. Jakarta.
- _____. 2011. *"Perpajakan Edisi Revisi"*. Andi. Yogyakarta.
- _____. 2016. *Akuntansi Sektor Publik*. Andi. Yogyakarta.
- Mory, S. 2015. Pengaruh pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, sosialisasi perpajakan, kesadaran wajib pajak dan kondisi keuangan terhadap kepatuhan wajib pajak (studi pada wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas di kpp pratama tanjung balai karimun). *Jurnal universitas Maritim Raja Ali Haji*. Tanjung psinang.
- Nasution. 2006. *Perpajakan*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Nini, N., Susanti, G., dan Ilyas, A. 2022. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (Studi Kasus Pada Wajib Pajak PBB-P2 Kenagarian Koto Tinggi Kecamatan Baso Kabupaten Agam). *Jurnal*. Menara Ilmu.
- Nurmiati. 2014. Pengaruh Denda, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Kondisi Keuangan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Makasar Utara. *Skripsi*. Falkutas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin Makasar.
- Parasuraman, A., Valarie A. Z., and Leonard L.B. 2019. SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*.
- Putri, R. K. 2022. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Digitalisasi Layanan Pajak Dan Kebijakan Insentif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Masa Pandemi Covid-19 (Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar di KPP Pratama Malang Utara) (*Doctoral dissertation, STIE Malangkececwara*).
- Rahayu, S.K. 2010. *Perpajakan Konsep dan Aspek Formal*. Rekayasa Sains. Bandung.
- _____. 2017. *Perpajakan Konsep dan Aspek Formal*. Rekayasa Sains. Bandung.
- Rahman, A. 2010. *Administrasi Perpajakan*. Nuansa. Bandung.
- Ramadiansyah., Sudjana., dan Dwiatmanto. 2014. "Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Memenuhi Kewajiban Membayar

- Pajak” (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singosari), *Jurnal e-Perpajakan*, No.1. Vol 1. Tahun 2014.
- Robbins, S.P. 2001. *Perilaku Organisasi: Konsep, Kontroversi, Aplikasi, Jilid 1, Edisi 8*. Prenhallindo, Jakarta.
- Sapitri, A., T. Ferdian., dan R.N. Girsang. 2021. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan (Studi Kasus Di Kecamatan Batang Masumai Kabupaten Merangin). *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Bisnis*, 1(2).
- Siregar, A., Y. Saryadi., dan L. Sari. 2012. Pengaruh Pelayanan Fiskus dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*.
- Suandy, E. 2011. *Hukum Pajak Edisi 5*. Salemba Empat. Yogyakarta.
- _____. 2014. *Hukum Pajak Edisi 6*. Salemba Empat. Yogyakarta.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan RdanD*. PT Alfabet. Bandung.
- _____. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan RdanD*. PT Alfabet. Bandung.
- Susilawati, K.E dan K. Budhiarta. 2013. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan dan Akuntabilitas Pelayanan Publik pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana* 4.2 (2013): 345-357.
- Tarjo dan T. Sawarjuwono. 2005, “Kepercayaan Wajib Pajak terhadap Fiskus, Kesadaran Wajib Pajak terhadap Pentingnya Membayar Pajak, Rekayasa Akuntansi, dan Kepatuhan Wajib Pajak”, *Jurnal Manajemen, Akuntansi dan Bisnis*, Fakultas Ekonomi, Universitas Widya Gama, Malang, 3(2), 119-13.
- Widodo, M. 2010. Pengintegrasian Perkembangan dan Isu-Isu Global ke dalam Materi Pembelajaran Pendidikan Kewarganegaraan dalam Kerangka Pendidikan Karakter Bangsa Indonesia. *Jurnal Prospektus*, Tahun VIII Nomor 2, Oktober 2010.