

DETERMINAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK BUMI DAN BANGUNAN PERDESAAN DAN PERKOTAAN (PBB-P2) DI KECAMATAN SELONG

Sofia Marwati¹, Elin Erlina Sasanti², Nurabiah³

1. Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mataram
email: sofiamarwati1003@gmail.com
2. Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mataram
email: elinerlina@unram.ac.id
2. Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mataram
email: nurabiah@unram.ac.id

Abstract

This study aims to examine the effect of tax knowledge, taxpayer awareness, and fiscus service quality on taxpayer compliance in paying Rural and Urban Land and Building Taxes in Selong District. This type of research is associative research used primary data obtained through the distribution of questionnaires to 395 respondents who are taxpayers in Selong District. This study performed Partial Least Square (PLS) method to analyze the data by using SmartPls 3.0 software. The results of this study indicate that tax knowledge, taxpayer awareness, and fiscus service quality have a positive and significant effect on taxpayer compliance in paying Rural and Urban Land and Building Taxes in Selong District. It is hoped that the results of this research can be one of the input for local governments in increasing taxpayer compliance by providing regular and periodic tax socialization to increase taxpayer knowledge and taxpayer awareness, complemented by good service to taxpayers.

Keywords: Tax Knowledge, Taxpayer Awareness, Fiscus Service Quality, Taxpayer Compliance

PENDAHULUAN

Perpajakan memegang peranan yang sangat penting dalam perekonomian suatu negara mengingat pajak merupakan salah satu sumber pendapatan terbesar satu negara yang digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah termasuk pelaksanaan pembangunan (Akbar, 2022). Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS), penyumbang terbesar penerimaan negara berasal dari penerimaan pajak, hal ini dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Realisasi Pendapatan Negara

Tahun	Total Penerimaan (triliun)	Penerimaan Perpajakan (triliun)	%
2018	1.928,11	1.518,79	79 %
2019	1.955,14	1.546,14	79 %

2020	1.248,41	1.285,14	79 %
2021	2.006,33	1.547,84	77 %
2022	2.435,87	1.924,94	79 %

Sumber: Badan Pusat Statistik

Berdasarkan tabel 1. dapat dilihat bahwa dalam 5 tahun terakhir, pajak menyumbang di atas 70% dari seluruh penerimaan negara. Hal ini menunjukkan bahwa pajak memiliki kontribusi besar terhadap penerimaan negara. Salah satu pajak yang menjadi sumber penerimaan pemerintah daerah adalah pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan (PBB-P2). PBB-P2 merupakan salah satu pajak pusat yang telah dilimpahkan kepada daerah. Berdasarkan UU No.28 tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, objek PBB-P2 adalah bumi dan/atau bangunan yang dimiliki, dikuasai, dan/atau

dimanfaatkan oleh orang pribadi atau badan, kecuali kawasan yang digunakan untuk kegiatan usaha perkebunan, perhutanan dan pertambangan. PBB-P2 menjadi salah satu pajak yang cukup potensial mengingat Indonesia merupakan salah satu negara dengan penduduk terpadat yang pastinya setiap penduduk pasti memerlukan hunian sebagai tempat tinggal (Hs, 2018), sehingga seiring dengan pertumbuhan jumlah penduduk di Indonesia, kebutuhan akan hunian atau rumah pun juga akan terus meningkat (Afriyanah & Waluyo, 2015) Selain itu, nilai tanah yang terus meningkat dari waktu ke waktu menyebabkan nilai pajaknya juga akan terus meningkat.

Salah satu daerah yang realisasi penerimaan pajak daerahnya banyak disumbangkan oleh PBB-P2 adalah Kabupaten Lombok Timur. Hal ini dapat dilihat dari data realisasi PAD Kabupaten Lombok Timur tahun 2022, menunjukkan bahwa PBB-P2 menjadi penyumbang pajak daerah terbesar setelah pajak penerangan jalan dan pajak mineral bukan logam dan batuan. Kabupaten Lombok Timur terdiri dari 21 Kecamatan dengan luas 1.606 km² yang menjadikannya menjadi Kabupaten terluas di Lombok. Selain itu, Kabupaten Lombok Timur memiliki jumlah penduduk tertinggi di Lombok. Dilihat dari luas dan jumlah penduduknya, penerimaan daerah dari PBB-P2 memiliki potensi yang cukup besar. Salah satu kecamatan di Lombok Timur yang memberikan kontribusi besar terhadap penerimaan PBB-P2 adalah Kecamatan Selong. Hal ini bisa dilihat dari data realisasi penerimaan PBB-P2 Kabupaten Lombok Timur tahun 2022 yang ada pada tabel 2.

Tabel 2. Realisasi Penerimaan PBB-P2 Kabupaten Lombok Timur

Kecamatan	Realisasi Penerimaan PBB-P2
Selong	1.113.323.690
Labuhan Haji	499.899.843
Sukamulia	349.591.165
Suralaga	408.980.488
Sakra	391.529.725
Sakra Barat	320.607.397

Kecamatan	Realisasi Penerimaan PBB-P2
Sakra Timur	458.071.767
Keruak	241.366.277
Jerowaru	729.661.170
Terara	587.985.304
Montong Gading	453.181.079
Sikur	525.778.004
Masbagik	766.647.380
Pringgasela	320.590.417
Aikmel	332.392.365
Wanasaba	351.980.359
Sembalun	244.045.399
Pringgabaya	783.244.941
Suela	242.293.592
Sambalia	568.306.894
Lenek	348.373.824

Sumber: Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lombok Timur, 2022

Berdasarkan tabel 2, Kecamatan Selong memberikan kontribusi terbesar terhadap penerimaan PBB-P2 di Lombok Timur. Akan tetapi, dalam 5 tahun terakhir penerimaan PBB-P2 di Kecamatan Selong tidak pernah mencapai target yang telah ditetapkan. Berikut data rekapitulasi penerimaan PBB-P2 di Kecamatan Selong dalam 5 tahun terakhir:

Tabel 3. Rekapitulasi Realisasi Penerimaan PBB-P2 Kecamatan Selong

Tahun	Target	Realisasi	Sisa Target
2018	1.522.257.574	950.293.841	571.963.733
2019	1.512.748.560	1.045.417.000	467.331.560
2020	1.558.449.195	1.006.042.762	552.406.433
2021	1.848.680.594	1.049.907.414	798.773.180
2022	1.848.680.594	1.113.323.690	735.356.904

Sumber: Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lombok Timur, 2022

Berdasarkan tabel 3, dapat dilihat bahwa realisasi penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) Kecamatan Selong dalam lima tahun terakhir belum pernah memenuhi target yang telah dianggarkan dan mengalami fluktuasi. Berdasarkan data penerimaan PBB-P2 di Kecamatan Selong pada tahun 2022, sisa surat pemberitahuan pajak terhutang (SPPT) yang

belum dibayar oleh wajib pajak adalah sebanyak 9.901. Hal ini tentunya berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Ada beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak antara lain yaitu sikap, pendapatan, pemberian hadiah, pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi, sosialisasi, motivasi, dan lain lain. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan variabel pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak, dan kualitas pelayanan fiskus.

Faktor pertama yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah pengetahuan perpajakan, dimana dalam penelitian Salmah (2018), Muslim (2018), Ningtias (2021), P et al. (2022), Marlina (2022), Zagita & Marlinah (2022) menyimpulkan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berbanding terbalik dengan penelitian Fitrianiingsih (2017), Wicaksono & Lestari (2017), Handoko et al. (2020), Nadia (2019), Yunita Sihombing et al. (2020) menyimpulkan bahwa pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Faktor kedua adalah kesadaran wajib pajak, dimana dalam penelitian Fahmi (2016), Salmah (2018), Muslim (2018), Noviyani (2019), Anggraeni (2021), P et al. (2022) menyimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berbanding terbalik dengan hasil penelitian Nugroho et al. (2016), Atarwaman (2020), Marlina (2022), Zagita & Marlinah (2022), Hidayat & Gunawan (2022) menyimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Faktor ketiga adalah kualitas pelayanan fiskus, dimana dalam penelitian Fahmi (2016), Fitrianiingsih (2017), Muslim (2018), Noviyani (2019), Atarwaman (2020), Ningtias (2021), Anggraeni (2021), P et al. (2022) menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berbanding terbalik dengan penelitian penelitian Zagita & Marlinah (2022), Yunita Sihombing et al.

(2020) menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan masalah yang telah diuraikan di atas, diketahui bahwa pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak, dan kualitas pelayanan fiskus berperan terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun, beragamnya hasil penelitian dan adanya inkonsistensi hasil-hasil penelitian terdahulu melatarbelakangi peneliti untuk menguji kembali variabel-variabel tersebut dengan objek yang berbeda yaitu wajib pajak yang ada di Kecamatan Selong. Oleh karena itu, tujuan penelitian ini adalah apakah pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak, dan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan (PBB-P2).

Telaah Literatur Teori Atribusi

Teori Atribusi dicetuskan oleh Fritz Heider pada tahun 1958 yang merupakan teori yang menjelaskan tentang perilaku seseorang. Teori Atribusi menyatakan bahwa ketika individu mengamati perilaku seseorang, mereka mencoba untuk menentukan apakah perilaku tersebut disebabkan oleh faktor internal atau eksternal menentukan apakah perilaku tersebut disebabkan oleh faktor internal atau eksternal (Robbins, 2018). Perilaku yang disebabkan secara internal yaitu perilaku yang berasal dari dalam diri atau dibawah kendali individu itu sendiri seperti kesadaran, kemampuan (Fahmi, 2016). Sedangkan perilaku yang disebabkan secara eksternal yaitu perilaku yang dipengaruhi dari luar individu seperti pengaruh orang lain atau lingkungan (Nareswari, 2019). Penelitian ini menggunakan Teori Atribusi untuk menilai penyebab perilaku patuh atau tidak patuh wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan (PBB-P2). Berdasarkan Teori Atribusi, yang menjadi faktor internal adalah pengetahuan perpajakan dan kesadaran wajib pajak, sedangkan faktor eksternalnya adalah kualitas pelayanan fiskus.

Pengembangan Hipotesis Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pengetahuan perpajakan merupakan kemampuan seorang Wajib Pajak dalam mengetahui peraturan perpajakan baik itu soal tarif pajak berdasarkan undang-undang yang akan mereka bayarkan maupun manfaat pajak yang akan berguna bagi kehidupan mereka (Utomo, 2011). Semakin tinggi pengetahuan perpajakan, maka semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak. Hal ini sejalan dengan penelitian Salmah (2018), Muslim (2018), Ningtias (2021), Fuliyanto (2022), P et al. (2022), Marlina (2022), Zagita & Marlinah (2022) yang menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

H₁: Pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kesadaran perpajakan adalah kerelaan wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya termasuk rela memberikan kontribusi dana untuk pelaksanaan fungsi pemerintah dengan cara membayar kewajiban pajaknya (Utomo, 2011). Semakin tinggi kesadaran wajib pajak maka akan semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak. Hal ini sejalan dengan penelitian Fahmi (2016), Salmah (2018), Muslim (2018), Noviyani (2019), Ardisari et al. (2021), Anggraeni (2021), P et al. (2022) yang menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan terhadap kepatuhan wajib pajak.

H₂: Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kualitas pelayanan fiskus adalah baik buruknya perilaku aparat pajak dalam melayani untuk memenuhi kebutuhan wajib pajak yang diharapkan dapat memenuhi harapan wajib pajak (Palupi, 2019). Semakin baik kualitas pelayanan fiskus, maka semakin

tinggi kepatuhan wajib pajak. Hal ini sejalan dengan penelitian Fahmi (2016), Fitrianiingsih (2017), Muslim (2018), Noviyani (2019), Atarwaman (2020), Ningtias (2021), Ardisari et al. (2021), Anggraeni (2021), Fuliyanto (2022), Safero et al. (2022), P et al. (2022) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

H₃: Kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian asosiatif dengan pendekatan kuantitatif.

Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak PBB-P2 di Kecamatan Selong, Kabupaten Lombok Timur sejumlah 29.057. Teknik pengambilan sampel menggunakan proportionate stratified random sampling. Pengambilan sampel menggunakan rumus slovin dengan jumlah sampel 395 wajib pajak.

Teknik Analisis

Teknik analisis yang digunakan adalah teknik Partial Least Square (PLS) dengan menggunakan aplikasi software SmartPLS 3.0.

Variabel dan Instrumen Penelitian

Tabel 4. Variabel dan Instrumen Penelitian

<u>Variabel</u>	<u>Indikator</u>
Pengetahuan Perpajakan	1. Wajib pajak mengetahui PBB-P2
	2. Wajib pajak mengetahui fungsi dan manfaat membayar pajak
	3. Wajib pajak mengetahui jatuh tempo pembayaran PBB-P2
	4. Wajib pajak mengetahui sanksi pajak

	5. Wajib pajak mengetahui tata cara mendaftarkan diri
	6. Wajib pajak mengetahui tata cara pembayaran
	7. Pengetahuan wajib pajak terhadap tarif pajak
Kesadaran Wajib Pajak	1. Kesadaran wajib pajak terhadap kewajiban membayar pajak
	2. Kesadaran wajib pajak terhadap tujuan pemungutan pajak
	3. Kesadaran wajib pajak terhadap kebijakan pajak
	4. Kesadaran wajib pajak untuk memberikan informasi
Kualitas Pelayanan Fiskus	1. Mekanisme penyampaian SPPT
	2. Pelayanan petugas saat wajib pajak membayar
	3. Fiskus senantiasa membeikan informasi dan penjelasan dengan jelas dan mudah dipahami
	4. Fiskus memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan
	5. Kecepatan dan ketanggapan petugas pajak dalam menghadapi keluhan dan kesulitan wajib pajak
Kepatuhan Wajib Pajak	1. Tidak mempunyai tunggakan PBB-P2
	2. Tepat waktu dalam membayar PBB-P2
	3. Membayar PBB sesuai dengan SPPT-P2
	4. Pemberian informasi sesuai dengan objek yang dimiliki

Responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah wajib pajak PBB-P2 yang ada di Kecamatan Selong, Kabupaten Lombok Timur sebanyak 395.

Tabel 5. Gambaran Umum Responden

Keterangan	Total	%
Desa/Kelurahan		
Kelurahan Denggen	29	7%
Kelurahan Pancor	37	9%
Kelurahan Selong	31	8%
Kelurahan Kelayu Selatan	24	6%
Kelurahan Rakam	41	10%
Kelurahan Sekarteja	41	10%
Kelurahan Majidi	40	10%
Kelurahan Sandubaya	33	8%
Kelurahan Kembang Sari	37	9%
Kelurahan Kelayu Utara	26	7%
Kelurahan Kelayu Jorong	43	11%
Desa Denggen Timur	13	3%
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	237	60%
Perempuan	158	40%
Pekerjaan		
PNS	40	10%
Petani	88	22%
Pedagang	108	27%
Wiraswasta	38	10%
Guru	25	6%
Pegawai Swasta	17	4%
Pegawai BUMN	2	1%
Dosen	1	0%
Bidan	1	0%
IRT	25	6%
Honoror	10	3%
Buruh	9	2%
Tukang Ojek	11	3%
Tukang Parkir	8	2%
Tukang Becak	7	2%
Tukang Bangunan	5	1%
Pendidikan Terakhir		
SD	42	11%
SMP	46	12%
SMA	151	38%
D3	22	6%
D4	1	0%
S1	131	33%
S2	2	1%
Pernah mengikuti sosialisasi perpajakan		
Ya	40	10%

**HASIL DAN PEMBAHASAN
Gambaran Umum Responden**

Keterangan	Total	%
Tidak	355	90%

Sumber: Data Primer diolah 2023

Berdasarkan tabel 5 dapat dilihat bahwa persentase responden setiap kelurahan berkisar antara 3 % hingga 11%. Penyebaran kuesioner telah dilakukan secara merata yang disesuaikan dengan besaran jumlah wajib pajak di setiap kelurahan, sehingga responden yang berasal dari Kelurahan Kelayu Jorong lebih banyak dibandingkan yang lainnya. Berdasarkan jenis kelamin, dapat diketahui bahwa responden yang berpartisipasi dalam pengisian kuesioner sebagian besar laki-laki berjumlah 237 orang dengan persentase 60%, sedangkan perempuan 158 orang dengan persentase 40%. Berdasarkan pekerjaan, dapat diketahui bahwa responden yang berpartisipasi dalam pengisian kuesioner memiliki pekerjaan paling banyak sebagai pedagang sebanyak 108 orang dengan persentase 27% dan petani sebanyak 88 orang dengan persentase 22%. Berdasarkan pendidikan terakhir, dapat diketahui bahwa responden yang berpartisipasi dalam pengisian kuesioner memiliki pendidikan terakhir paling banyak yaitu SMA sebanyak 151 orang dengan persentase 38% dan S1 sebanyak 131 orang dengan persentase 33%. Berdasarkan sosialisasi perpajakan, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden tidak pernah mengikuti sosialisasi perpajakan yaitu sebesar 90% hal ini dikarenakan menurut responden sosialisasi perpajakan jarang diselenggarakan.

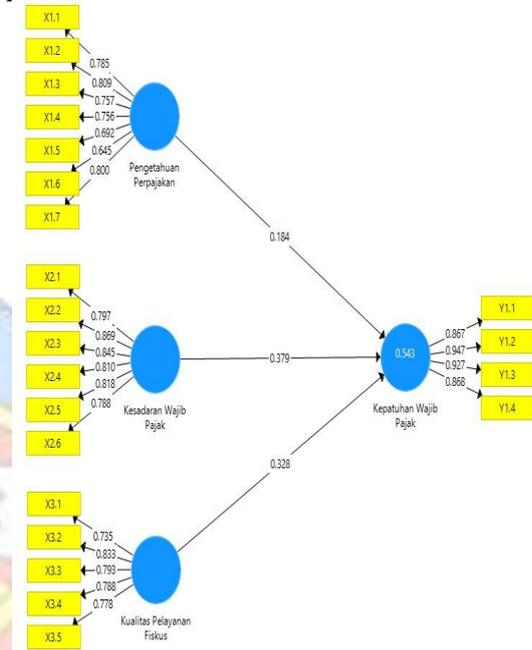
Analisis Data

a. Uji Validitas

1) Validitas Konvergen

Uji validitas konvergen dalam PLS dengan indikator reflektif dinilai berdasarkan *loading factor*. *Rule Of Thumb* yang biasanya digunakan untuk mengukur convergent validity adalah *loading factor* >0,7. Namun menurut Chin (1998), nilai *loading factor* 0,5 sampai 0,6 masih dianggap cukup (Ghozali &

Latan, 2015). Nilai *loading factor* pada penelitian ini disajikan dalam model penelitian pada gambar 1.



Gambar 1. Model structural

Berdasarkan gambar 1 dapat dilihat bahwa nilai *loading factor* seluruh indikator memiliki nilai diatas 0,5. Hal ini menunjukkan bahwa semua indikator dinyatakan valid dan dapat dilakukan pengujian ke tahap selanjutnya.

2) Uji Validitas Deskriminan

Untuk menguji validitas deskriminan, setiap indikator diuji dengan menggunakan nilai *cross loading*. Dalam pengukuran nilai *cross loading*, diharapkan nilai *loading* indikator untuk konstruk yang diukur memiliki nilai yang lebih tinggi daripada nilai *loading* ke konstruk lainnya. Nilai *cross loading* dalam penelitian ini ditunjukkan dalam tabel 6.

Tabel 6. Nilai Cross Loading

	Pengetahuan Perpajakan	Kesadaran Wajib Pajak	Kualitas Pelayanan Fiskus	Kepatuhan Wajib Pajak
X1.1	0.785			
X1.2	0.809			
X1.3	0.757			
X1.4	0.756			
X1.5	0.692			

	Pengetahuan Perpajakan	Kesadaran Wajib Pajak	Kualitas Pelayanan Fiskus	Kepatuhan Wajib Pajak
X1.6	0.645			
X1.7	0.800			
X2.1		0.797		
X2.2		0.869		
X2.3		0.845		
X2.4		0.810		
X2.5		0.818		
X2.6		0.788		
X3.1			0.735	
X3.2			0.833	
X3.3			0.793	
X3.4			0.788	
X3.5			0.778	
Y1.1				0.867
Y1.2				0.947
Y1.3				0.927
Y1.4				0.868

Sumber : Data Primer diolah 2023

Berdasarkan tabel 6 dapat dilihat bahwa semua indikator memiliki nilai >0,5 sehingga indikator-indikator tersebut dapat diolah lebih lanjut. Nilai cross loading juga menunjukkan adanya discriminant validity yang baik karena nilai korelasi indikator pada konstruk yang diukur lebih tinggi dibandingkan dengan konstruk lainnya. Sebagai ilustrasi, nilai loading factor X1.1 sebesar 0,785 memiliki nilai yang lebih tinggi dibandingkan dengan kesadaran wajib pajak sebesar 0,603, kualitas pelayanan fiskus sebesar 0,199 dan kepatuhan wajib pajak sebesar 0,472.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dapat dilihat dari nilai cronbach's alpha dan composite reliability. (Abdillah & Jogiyanto, 2015). Suatu konstruk dikatakan reliabel jika nilai cronbach's alpha dan composite reliability lebih dari 0,7. Hasil pengujian untuk cronbach's alpha dan composite reliability dapat dilihat pada tabel 7.

Tabel 7. Cronbach's Alpha dan Composite Reliability

Konstruk	Cronbach's Alpha	Composite Reliability
Pengetahuan Perpajakan (X1)	0,872	0,946
Kesadaran Wajib Pajak (X2)	0,904	0,926
Kualitas Pelayanan Fiskus (X3)	0,845	0,890
Kepatuhan Wajib Pajak (X4)	0,924	0,900

Sumber : Data Primer diolah 2023

Berdasarkan tabel 7. dapat dilihat nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability setiap konstruk lebih dari 0,7. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua konstruk pada penelitian ini memiliki reliabilitas yang baik

c. R-Square

Nilai R-Square dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 8.

Tabel 8. Nilai R-Square

	R-Square
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0,543

Sumber : Data Primer diolah 2023

Berdasarkan tabel 8 menunjukkan bahwa R-square untuk kepatuhan wajib pajak sebesar 0,543. Hal ini berarti bahwa variabel pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus menjelaskan pengaruhnya terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 54%. Sedangkan sisanya yaitu 46% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

d. Q-square

Nilai Q-square > 0 menunjukkan bahwa model mempunyai predictive relevance yang baik, sedangkan nilai Q-square < 0 menunjukkan bahwa model kurang memiliki predictive relevance. Nilai Q-square dapat dilihat pada tabel 9.

Tabel 9. Q- square

	Q ²
Kepatuhan Wajib Pajak	0.438

Sumber : Data Primer diolah 2023

Berdasarkan tabel 9. dapat dilihat bahwa nilai Q-square yang dihasilkan adalah 0,438 yang artinya bahwa nilai ini lebih besar dari 0 sehingga dapat diartikan bahwa model ini memiliki predictive relevance atau nilai observasi yang baik.

e. Uji Hipotesis

Dalam menguji hipotesis, dasar yang digunakan terdapat pada tabel 10 *path coefficients*

Tabel 10. Path Coefficients

	Original Sample (O)	T Statistics (O/STDEV)	P-Values	T-Table
Pengetahuan Perpajakan -> Kepatuhan Wajib Pajak	0.184	3.291	0.001	1,65
Kesadaran Wajib Pajak -> Kepatuhan Wajib Pajak	0.379	6.918	0.000	1,65
Pelayanan Fiskus -> Kepatuhan Wajib Pajak	0.328	8.002	0.000	1,65

Sumber : Data Primer diolah 2023

Berdasarkan tabel 10 dapat dilihat bahwa variabel pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak, dan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak karna memiliki nilai T-statistic lebih dari nilai t tabel.

Pembahasan Hasil Pengujian Hipotesis Pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa pengetahuan perpajakan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dibuktikan dengan nilai T-statistic sebesar 3.291 (T-statistic > 1,65) dan nilai P-Value sebesar 0.001 (P-Value <0,05). Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa hipotesis pertama yang berbunyi “Pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib

pajak” dapat diterima. Artinya, semakin tinggi pengetahuan perpajakan maka semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak.

Hal ini diperkuat oleh penyebaran kuesioner tentang pengetahuan perpajakan, dimana sebesar 53% menunjukkan bahwa responden memiliki pengetahuan perpajakan yang baik dan sebanyak 27% responden memiliki pengetahuan perpajakan yang cukup baik.

Selain itu, penelitian ini juga didukung dari karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir, dapat dilihat bahwa responden dengan pendidikan SMA, D3, D4, S1, S2 sebanyak 78%. Hal tersebut menunjukkan bahwa responden memiliki pendidikan yang cukup tinggi. Menurut Pratama (2018) semakin tinggi pendidikan wajib pajak maka pengetahuan pajaknya juga semakin tinggi. Hal tersebut dikarenakan wajib pajak yang mempunyai tingkat pendidikan tinggi cenderung mempunyai semangat belajar dan menyerap informasi lebih. Menurut Pasaribu & Tjen (2015), semakin tinggi tingkat pendidikannya maka seseorang akan lebih mengetahui perpajakan dan memahami manfaat membayar pajak jika dibandingkan dengan individu yang berpendidikan lebih rendah, hal ini akan mendorong orang yang berpendidikan lebih tinggi akan lebih patuh.

Selain itu, berdasarkan jenis pekerjaan responden dapat dilihat bahwa responden yang bekerja sebagai PNS, wiraswasta, guru, pegawai swasta, pegawai bumh, dosen, bidan, honorer, petani, pedagang, sebanyak 83%. Responden yang memiliki pekerjaan tersebut rata-rata memiliki pendidikan SMA, D3, D4, S1, S2. Hal tersebut menunjukkan bahwa responden memiliki pendidikan yang cukup tinggi. Semakin tinggi pendidikan wajib pajak maka pengetahuan pajaknya juga semakin tinggi Pratama (2018).

Hasil penelitian ini sejalan dengan Teori Atribusi yang menjelaskan bahwa perilaku seseorang dapat disebabkan oleh faktor internal atau eksternal. Pengetahuan perpajakan merupakan salah satu faktor internal yang dapat mempengaruhi perilaku patuh wajib pajak dalam membayar pajak.

Wajib pajak yang memiliki tingkat pemahaman yang tinggi mengenai perpajakan mulai dari peraturan terkait objek yang dikenakan, tanggal jatuh tempo, sanksi, tarif, tata cara pendaftaran hingga tata cara pembayaran, maka semua ketentuan dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya dapat dilakukan dengan baik oleh wajib pajak sehingga tingkat kepatuhan kewajiban wajib pajak akan meningkat. Semakin tinggi tingkat pengetahuan wajib pajak maka akan berdampak pada meningkatnya kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dibuktikan dengan nilai T-statistic sebesar 6,918 (T-statistic > 1,65) dan nilai P-Value sebesar 0.001 (P-Value <0,05). Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa hipotesis kedua yang berbunyi “kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak” dapat diterima. Artinya, semakin tinggi kesadaran yang dimiliki wajib pajak maka semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak.

Hal ini diperkuat oleh penyebaran kuesioner tentang kesadaran wajib pajak dimana sebesar 64% menunjukkan bahwa responden memiliki kesadaran yang baik dan sebanyak 28% responden memiliki kesadaran yang cukup baik.

Selain itu, penelitian ini juga didukung berdasarkan pendidikan terakhir responden, dapat dilihat bahwa responden dengan pendidikan SMA, D3, D4, S1, S2 sebanyak 78%. Hal tersebut menunjukkan bahwa sebanyak 78% responden memiliki pendidikan yang tinggi. Tingkat pendidikan seseorang yang lebih tinggi, pada umumnya memiliki kesadaran yang tinggi terhadap kepatuhan membayar pajak (Susanti et al., 2020). Menurut Fiana (2019) semakin tinggi tingkat pendidikan wajib pajak maka wajib pajak akan lebih mengetahui perpajakan dan memahami manfaat membayar pajak jika dibandingkan dengan wajib pajak yang

memiliki pendidikan rendah. Hal ini akan mendorong wajib pajak yang berpendidikan lebih tinggi untuk lebih sadar dan patuh dalam membayar pajak.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Teori Atribusi dimana kesadaran wajib pajak adalah faktor internal yang dapat mempengaruhi perilaku patuh wajib pajak dalam membayar kewajiban perpajakannya. Kesadaran wajib pajak merupakan faktor internal yang berada dibawah kendali individu itu sendiri. Wajib pajak yang sadar akan pentingnya pajak dan sadar akan kewajibannya sebagai wajib pajak maka wajib pajak akan membayar kewajibannya dengan sukarela tanpa paksaan. Ketika wajib pajak memiliki kesadaran tinggi maka kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak juga tinggi.

Pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa kualitas pelayanan fiskus memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dibuktikan dengan nilai T-statistic sebesar 8,002 (T-statistic > 1,65) dan nilai P-Value sebesar 0.001 (P-Value <0,05). Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa hipotesis ketiga yang berbunyi “kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak” dapat diterima. Artinya, semakin baik kualitas pelayanan fiskus maka semakin tinggi kepatuhan wajib pajak.

Hal ini diperkuat oleh penyebaran kuesioner tentang kualitas pelayanan fiskus dimana sebesar 63% menunjukkan bahwa responden menjawab kualitas pelayanan fiskus sudah baik dan sebanyak 33% responden menjawab kualitas pelayanan fiskus sudah cukup baik.

Selain itu, penelitian ini juga didukung berdasarkan jawaban responden terkait sosialisasi perpajakan. Sebanyak 10% responden menjawab pernah mengikuti sosialisasi perpajakan. Pelayanan fiskus berupa sosialisasi perpajakan memiliki dampak terhadap pengetahuan dan kesadaran wajib pajak yang dapat mendorong perilaku kepatuhan wajib pajak dalam membayar kewajiban pajaknya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori Atribusi dimana kualitas pelayanan fiskus merupakan faktor eksternal yang dapat mempengaruhi perilaku kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak seperti pelayanan yang baik, ramah dan sopan serta cepat tanggap akan memberikan kepuasan bagi wajib pajak sehingga dapat mendorong perilaku patuh wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka akan semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa:

1. Pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi pengetahuan perpajakan maka semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak.
2. Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kesadaran wajib pajak maka semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak.
3. Kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan fiskus maka semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak.

Dalam penelitian ini, terdapat beberapa batasan dan saran yang dapat dijadikan acuan bagi peneliti selanjutnya yang akan mengangkat tema sejenis, diantaranya yaitu:

1. Variabel dalam penelitian ini terbatas pada pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak, dan kualitas pelayanan fiskus. Sedangkan masih terdapat variabel-variabel lain yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini lebih lanjut dengan

menambahkan variabel-variabel lain yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak seperti pendapatan, sanksi, sosialisasi dan lain-lain.

2. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui kuesioner, sehingga data hasil penelitian hanya terfokus pada pernyataan atas hasil pengisian kuesioner oleh responden yang tidak memberikan penjelasan terhadap pernyataan tersebut. Oleh karena itu, bagi peneliti selanjutnya diharapkan tidak hanya menggunakan kuesioner saja melainkan juga dapat menggunakan wawancara dan observasi.
3. Penelitian ini terbatas di satu Kecamatan. Oleh karena itu, bagi peneliti selanjutnya diharapkan bisa mencakup wilayah yang lebih luas.

REFERENSI

- Afriyanah, A., & Waluyo, W. (2015). Pengaruh Jumlah Wajib Pajak, Luas Lahan, Jumlah Bangunan, Dan Laju Inflasi Terhadap Penerimaan Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB). *Jurnal ULTIMA Accounting*, 7(1), 36–53. <https://doi.org/10.31937/akuntansi.v7i1.81>
- Akbar, A. (2022). Analisis Hubungan Variabel Ekonomi Makro dan Korupsi terhadap Tax Ratio Negara-Negara ASEAN. Skripsi. Politeknik Keuangan Negara STAN.
- Anggraeni, D. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Skripsi. Universitas Bakrie.
- Ardisari, A. D., Istiatin, I., & Sudarwati, S. (2021). Personal Person Taxpayer Compliance Reviewed from Quality Of Service, Tax Awareness, and The Motivation to Pay Taxes (Study at Pratama Klaten Tax Service Office). *International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBAR)*, 5(3), 2016–2023.
- Atarwaman, R. J. D. (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak

- Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi*, 6(1), 39–51. https://doi.org/10.1007/978-3-642-56129-0_12
- Fahmi, H. (2016). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pemerintah Daerah Dan Kesadaran Oleh Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Pembayaran Pajak Bumi Dan Bangunan (Studi Empiris pada Kabupaten Belitung Timur). Skripsi. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Fiana, D. O. (2019). Pengaruh Pemahaman Pajak, Tingkat Pendidikan, dan Jenis Pekerjaan terhadap Kesadaran Wajib Pajak. Skripsi. Universitas Brawijaya.
- Fitrianingsih, F. (2017). Analisis Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Denda terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan di Kota Pasuruan. Skripsi. Universitas Jember.
- Fuliyanto, F. K. (2022). Effects of Knowledge, Socialization, Services, and Tax Sanctions on the Compliance of Individual Taxpayers Performing Free Work In 2020: A Case Study at a Notary Office in Palembang. *International Journal of Community Service & Engagement*, 3(1), 25–33. <https://doi.org/10.47747/IJCSE.V3I1.652>
- Handoko, Y., Toni, N., & Simorangkir, E. N. (2020). The Effect of Tax Knowledge and Tax Sanctions on Taxpayer Compliance at the Tax Office (KPP) Pratama, Medan Timur through Tax Awareness as an Intervening Variable. *International Journal of Research and Review*, 7(9), 294–302.
- Hidayat, I., & Gunawan, S. (2022). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan. *Manazhim*, 4(1), 110–132. <https://doi.org/10.36088/manazhim.v4i1.1625>
- Hs, S. (2018). Pengaruh Pengetahuan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan (Pbb). *Inventory: Jurnal Akuntansi*, 1(2), 151–187.
- Marlina, V. H. (2022). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM (pada UMKM di Kota Bandar Lampung). Skripsi. Universitas Teknokrat Indonesia.
- Muslim, Y. K. (2018). Pengaruh Pengetahuan, Kesadaran, Pelayanan, Sanksi dan Sosialisasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan Dengan Tingkat Pendidikan Sebagai Variabel Kontrol. Skripsi. Universitas Islam Indonesia.
- Nadia, A. (2019). Pengaruh pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Wajib Pajak Di Kantor Bersama Samsat Bandar Lampung). Skripsi. UIN Raden Intan Lampung.
- Nareswari, N. P. (2019). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas di Kota Yogyakarta. Skripsi. Universitas Islam Indonesia.
- Ningtias, P. L. (2021). Pengaruh Sosialisasi Pajak, Tingkat Pendapatan, Kualitas Pelayanan, serta Pengetahuan Perpajakan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan (Studi empiris pada wajib pajak bumi dan bangunan di Kecamatan Arut Selatan). Skripsi. Universitas Muhammadiyah Semarang.
- Noviyani, N. S. (2019). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus pada WP OP yang Terdaftar di KPP Pratama Jakarta Kelapa Gading). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, 7(2).

- Nugroho, A., Andini, R., & Raharjo, K. (2016). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Pengetahuan Perpajakan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Penghasilan (studi kasus pada KPP Semarang Candi). *Journal Of Accounting*, 2(2).
- Palupi, N. A. S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Pajak dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Purbalingga dengan Kesadaran Pajak sebagai Variabel Intervening. Skripsi. Universitas Negeri Semarang.
- Pasaribu, G. F., & Tjen, C. (2015). Pengaruh Faktor-Faktor Demografi Terhadap Kepatuhan Perpajakan di Indonesia. *Simposium Nasional Akuntansi 18*.
- Pratama, A. (2018). Individual Taxpayer Characteristics and Taxpayer Knowledge: Explonatory Survey on Individual Taxpayers in Bandung City, Indonesia. *Review of Integrative Business and Economics Research*.
- Putri, A. S. K., Ayu, A., & JS, R. N. (2022). Pengaruh Pelayanan Fiskus , Kesadaran Wajib Pajak , Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Kabupaten Sidenreng Rappang. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, 1(4), 510–519.
<https://doi.org/10.54259/akua.v1i4.1410>
- Robbins, Stephen P., T. A. J. (2018). *Perilaku Organisasi*. Salemba Empat.
- Safero, R. Al, Romli, H., & Gustini, E. (2022). The Effect of Fiscal Services and Tax Socialization on Taxpayer Compliance (Case Study of MSMEs in Palembang City). *International Journal of Community Service & Engagement*, 3(3), 124–128.
- Salmah, S. (2018). Pengaruh Pengetahuan dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). *Inventory: Jurnal Akuntansi*, 1(2).
- Sihombing, S. Y., & Maharani, N. K. (2020). Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kesadaran Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Wilayah Kelurahan Kebun Jeruk. *JCA of Economics and Business*, 1(01).
- Susanti, S., Susilowibowo, J., & Hardini, H. T. (2020). Apakah Pengetahuan Pajak Dan Tingkat Pendidikan Meningkatkan Kepatuhan Membayar Pajak. *Jurnal Akuntansi Multiparadigma*, 11(2), 420–431.
<https://doi.org/10.21776/ub.jamal.2020.11.2.25>
- Utomo, B. A. W. (2011). Pengaruh Sikap, Kesadaran Wajib Pajak, dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Pamulang Kota Tangerang Selatan. Skripsi. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Wicaksono, M., & Lestari, T. (2017). Effect of Awareness, Knowledge and Attitude of Taxpayers Tax Compliance for Taxpayers in Tax Service Office Boyolali. *International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBAR)*, 1(01), 12–25.
<https://doi.org/10.29040/ijebar.v1i01.236>
- Zagita, F., & Marlinah, A. (2022). Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan di Wilayah DKI Jakarta. *Jurnal Akuntansi*, 2(2), 867–878.