

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN WAJIB PAJAK, SANKSI
PAJAK, DAN KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR
PAJAK BUMI DAN BANGUNAN**

(Studi Kasus pada Kecamatan Banjarsari Kota Surakarta)

SKRIPSI



Oleh :

Rani Puspitasari

Nim 20219338

**PROGRAM STUDI S1 AKUNTANSI
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI SURAKARTA
2021**

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Rani Puspitasari
NIM : 20219338
Program Studi : S1 Akuntansi
Judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK, SANKSI
PAJAK DAN KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK
BUMI DAN BANGUNAN

Disetujui dan disahkan :

Hari : Selasa

Tanggal : 22 Maret 2022

Pembimbing,



Eko Triyanto, S.E., M.M.

NIDN.0217048601

Mengetahui,

Kepala Program Studi S1 Akuntansi



Astuning Saharsini, S.E., M.Acc.

NIDN.0606129102

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Rani Puspitasari
NIM : 20219338
PROGRAM STUDI : S1 AKUNTANSI
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Wajib Pajak, Sanksi Pajak Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan

Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan dihadapan tim penguji skripsi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta (STIE Surakarta) dan diterima untuk memenuhi persyaratan gelar Sarjana Ekonomi.

Pada Hari : Kamis
Tanggal : 7 Juli 2022

Tim Penguji

Ketua : Nur Kholis, S.E.,M.Sc.

Anggota : Eko Triyanto, S.E.,M.M.

Tanda Tangan



Mengetahui,

Ketua STIE/Surakarta



Dr. Pardi.S.E.,M.M.,M.H.

NIDN. 0620026601

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul :

Pengaruh Kualitas Pelayanan Wajib Pajak, Sanksi Pajak, dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan (Studi Kasus pada Kecamatan Banjarsari Kota Surakarta)

Tidak pernah diajukan oleh keserjanaan di suatu perguruan tinggi lain dan tidak terdapat keseluruhan atau sebagai tulisan orang lain yang saya akui seolah – olah sebagai tulisan saya sendiri tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya. Apabila di kemudian hari saya terbukti melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah – olah hasil pemikiran saya sendiri, gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh perguruan tinggi batal saya terima.

Boyolali, 22 Maret 2022

Yang Memberi Pernyataan



Rani Puspitasari
Rani Puspitasari

MOTTO

“Barang siapa keluar untuk mencari sebuah ilmu, maka ia akan berada di jalan Allah hingga ia kembali.”- HR Tirmidzi

“Orang yang hebat adalah orang yang memiliki kemampuan menyembunyikan kesusahan, sehingga orang lain mengira bahwa ia selalu senang”- Imam Syafi’i

“Kamu tidak harus menjadi hebat untuk memulai, tetapi kamu harus mulai untuk menjadi hebat”-Zig Ziglar

“The best way to get started is to quit talking and begin doing”-Walt Disney

“There’s nothing is impossible in this world. If you’re willing to do it, you’ll succeed”- Kim Hanbin

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur yang sebesar – besarnya karena telah terselesaikannya skripsi ini, penulis mempersembahkannya kepada :

1. Allah SWT, karena atas berkat rahmat dan karunianya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Diri sendiri yang telah mampu menyelesaikan dan melewati proses demi proses pengerjaan tugas akhir ini.
3. Kedua orang tua ku tercinta yang selalu memberikan doa, motivasi, materi serta waktu yang tiada henti demi keberhasilanku. Terima kasih yang tak terhingga atas segala pengorbanan yang telah kalian berikan dengan penuh keikhlasan, sehingga skripsi ini bisa terselesaikan.
4. Sahabat serta teman – teman mahasiswa STIE Surakarta yang telah memberi motivasi, semangat, dan banyak membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

Semoga kebaikan kalian semua diberikan balasan sebaik – baiknya oleh Allah SWT, amin.

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah serta inayah-Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi dengan judul “ Pengaruh Kualitas Pelayanan Wajib Pajak, Sanksi Pajak Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan (Studi Kasus Pada Kecamatan Banjarsari Kota Surakarta) ” dengan lancar dan baik.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, tentunya penulis mendapat dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini peneliti mengucapkan banyak terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan nikmat dan karunia-Nya kepada peneliti, sehingga dapat menyelesaikan penelitian ini.
2. Ibu Astuning Saharsini, S.E.,M.Acc. selaku Ketua Program Studi Akuntansi
3. Bapak Eko Triyanto, S.E.,M.M. selaku dosen pembimbing di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing penulis dengan penuh perhatian, kesabaran dan memberikan pengarahan yang sangat berharga bagi penulis.
4. Seluruh dosen dan karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta
5. Bapak dan ibu saya tercinta yang selalu memberi semangat, motivasi dan doa.
6. Seluruh keluarga tersayang yang senantiasa mendoakan dan memberikan semangat dalam penyelesaian tugas akhir ini.
7. Sahabat sahabat ku Pangfood (A. Citra, Alfiana Y, Florentina T, Nur A, Niken L), teman Brimen ku (Ilfa R dan Shoffiyah N) tak lupa Nisya A, Veronika, Ayu D dan Poppy Ayu yang telah membantu serta memberi motivasi, semangat dan doa untuk penulis.
8. Seluruh responden yang telah memberikan waktu dan informasi untuk membantu penyelesaian tugas akhir ini.

Kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu , penulis mengucapkan terima kasih atas doa dan semangatnya. Semoga Allah SWT melimpahkan berkah, rahmat

dan hidayah-Nya bagi Bapak, Ibu, Saudara dan Teman – teman yang telah membantu penulis dalam segala hal. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu kritik dan saran masih diperlukan dan harap disampaikan untuk menyempurnakan. Demikian atas perhatiannya, saya ucapkan terima kasih.

Penulis,

Rani puspitasari

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
PENGESAHAN PANITIA UJIAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xv
BAB I : PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Teori Yang Relevan	8
B. Penelitian Terdahulu	20
C. Kerangka Pikir	23
D. Hipotesis	24
BAB III : METODE PENELITIAN	26
A. Objek Penelitian	26
B. Jenis dan Sumber Data Penelitian	26
C. Populasi dan Sampel	27
D. Teknik Pengumpulan Data	28
E. Definisi Opsional	29
F. Teknik Analisis Data	31

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	36
A. Identitas Responden	36
B. Analisis Data	39
C. Pembahasan	48
BAB V : PENUTUP	51
A. Kesimpulan	51
B. Saran	51
DAFTAR PUSTAKA	52
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Wajib Pajak Banjarsari	5
Tabel 1.2 Data Keuangan Banjarsari	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	20
Tabel 3.1 Penilaian <i>Skala Likert</i>	29
Tabel 4.1 Karakteristik Jenis Kelamin.....	36
Tabel 4.2 Karakteristik Usia	37
Tabel 4.3 Karakteristik Desa	38
Tabel 4.4 Karakteristik Pendidikan Terakhir	39
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas	40
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas	41
Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas	42
Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolinieritas	43
Tabel 4.9 Hasil Uji Autokorelasi	44
Tabel 4.10 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	44
Tabel 4.11 Hasil Uji t.....	46
Tabel 4.12 Hasil Uji Determinasi	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir	23
---------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuesioner
2. Hasil Penelitian
3. Skor Nilai Hasil Kuesioner
4. Hasil Analisis Data

ABSTRAK

Pengaruh Kualitas Pelayanan Wajib Pajak, Sanksi Pajak, dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan (Studi Kasus pada Kecamatan Banjarsari Kota Surakarta)

Oleh : Rani Puspitasari

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis apakah kualitas pelayanan wajib pajak, sanksi pajak, dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan di Kecamatan Banjarsari Kota Surakarta.

Metode Penelitian dalam skripsi ini adalah Uji kualitas data, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, uji hipotesis, dan koefisien determinasi. Variabel independent pada penelitian ini adalah kualitas pelayanan wajib pajak, sanksi pajak, dan kesadaran wajib pajak, sedangkan variabel dependennya adalah kepatuhan wajib pajak PBB di Kecamatan Banjarsari Kota Surakarta. Jumlah populasi dalam penelitian ini 45.762 wajib pajak dengan menggunakan sampel sebanyak 102 responden. Penelitian ini menggunakan data primer yang didapat melalui kuesioner.

Hasil Penelitian ini membuktikan bahwa secara parsial variabel kualitas pelayanan wajib pajak dan kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak PBB di Kecamatan Banjarsari. Sedangkan variabel sanksi pajak tidak berpengaruh.

Kata Kunci : Kualitas, Sanksi, Kesadaran, Kepatuhan

ABSTRACT

***The Effect of Taxpayer Service Quality, Tax Sanctions, and Compulsory Awareness
Tax on Taxpayer Compliance in Paying Tax Earth and Buildings
(Case Study in Banjarsari District, Surakarta City)***

This study aims to determine and analyze the effect of taxpayer service quality, tax sanctions, and taxpayer awareness on taxpayer compliance in paying land and building taxes in Banjarsari District, Surakarta City.

The research methods in this thesis are data quality test, classical assumption test, multiple linear regression analysis, hypothesis testing, and coefficient of determination. The independent variable in this study is the service quality of taxpayers, tax sanctions, and awareness of taxpayers, while the dependent variable is the compliance of PBB taxpayers in Banjarsari District, Surakarta City. The total population in this study was 45,762 taxpayers using a sample of 102 respondents. This study uses primary data obtained through a questionnaire.

The results of this study prove that partially the influence of taxpayer service quality and taxpayer awareness has an effect on PBB taxpayer compliance in Banjarsari District. While the tax sanctions variable has no effect.

Keywords : *Quality, Sanctions, Awareness, Compliance*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perpajakan mempunyai bermacam - macam tata tertib yang taksirannya di atur dalam perundang undangan yang menuntut setiap wajib pajak untuk memahami semua aturan wajib pajak. Kesejahteraan bagi seluruh bangsa Indonesia dapat diwujudkan dengan menjalankan pemerintah yang baik dan melaksanakan pembangunan di segala bidang, tentunya didukung oleh sumber pembiayaan yang memadai. Salah satu sumber pembiayaan negara adalah pajak. (Zomrotun Nafiah dan Warno 2012)

Undang undang No. 28 tahun 2007 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan (KUP), Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara oleh pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Perpajakan di Indonesia masih belum luput dari permasalahan. Adapun permasalahan utama perpajakan di Indonesia yang masih rendahnya *tax ratio* atau rasio pajak yang dihasilkan Indonesia dibandingkan negara-negara berkembang lainnya.

Rasio pajak merupakan salah satu indikator yang dapat digunakan untuk menilai bagaimana kinerja dari penerimaan pajak suatu negara. Indonesia tercatat sebagai negara dengan *tax ratio* terendah ketiga dari 24 negara se-Asia dan pasifik yang disurvei dan di catat oleh *Organisation for Economic Co-operation and Development* (OECD).

Berdasarkan data yang di publikasikan oleh OECD pada laporan *Revenue Statistics in Asia and the Pacific 2021*, *tax ratio* Indonesia tercatat mencapai 11,6% dan hanya lebih tinggi dibandingkan dengan Laos dan Bhutan. *Tax ratio* Indonesia menurun 0,4 poin persentase dari 12% pada 2018 menjadi 11,6% pada 2019. OECD menilai *tax ratio* Indonesia juga tercatat lebih rendah bila di bandingkan dengan rata-rata *tax ratio* 30 negara Afrika. Tercatat, rata-rata *tax ratio* negara-negara Afrika mampu mencapai 16,6%. (sumber DDTC NEWS.com)

Rendahnya penerimaan pajak Indonesia menunjukkan bahwa tingkat kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak masih rendah. Rendahnya kesadaran dari wajib pajak ini dapat disebabkan oleh berbagai faktor seperti kurangnya pemahaman wajib pajak mengenai tata cara perpajakan, adanya persepsi negatif terhadap aparat pajak atau juga dapat di sebabkan karena rendahnya kepercayaan wajib pajak terhadap pengelolaan pajak di negara ini. (sumber Kompasiana.com)

Kepatuhan pajak yang berarti wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya dan melaksanakan hak perpajakan dengan baik dan benar sesuai dengan peraturan perundang – undangan pajka yang berlaku (Ilhamsyah:2016). Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa factor kualitas pelayanan pajak, sanksi pajak, dan kesadaran wajib pajak.

Pajak bumi dan bangunan merupakan salah satu jenis pajak pusat yang wewenanganya di limpahkan kepada daerah. Hal ini di perjelas dengan undang undang No. 28 tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, dimana Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan menjadi pajak daerah maka jenis pajak ini akan di perhitungkan sebagai pendapatan asli daerah dan mampu meningkatkan daerah dalam membiayai kebutuhan daerah tersebut. Menurut Erly Suandi pajak bumi dan bangunan adalah pajak

yang bersifat kebendaan dan besarnya pajak terutang di tentukan oleh keadaan objek yaitu bumi / tanah / dan bangunan keadaan subjek pajak (siapa yang membayar) tidak ikut menentukan besar pajak.

Badan Pemeriksaan Keuangan menemukan sejumlah persoalan dalam pemungutan pajak bumi dan bangunan perdesaan (PBB-P2) pada empat daerah di Provinsi Jawa Tengah. Temuan persoalan dinilai berpotensi mempengaruhi efektivitas pengelolaan PBB-P2 jika tidak segera di atasi.

Dalam IHPS (Ikhtisar Hasil Pemeriksaan Semester), BPK memerinci persoalan perihal tata kelola PBB-P2. Pertama, pemeliharaan basis data PBB-P2 belum di lakukan secara memadai oleh empat pemerintah kabupaten. Salah satunya adalah Boyolali yang belum selesai melakukan pendataan atas jalan tol yang di kelola PT Trans Marga Jateng dan PT Jasa Marga Solo Ngawi.

Kedua, belum adanya pengaturan mekanisme pembayaran melalui petugas pemungut secara lengkap dan jelas, sehingga timbul potensi penyalahgunaan pembayaran PBB-P2 oleh para pemungut.

Ketiga, kegiatan penagihan PBB-P2 belum dilakukan secara memadai. Keempat, belum ada regulasi mengenai tata cara penagihan PBB-P2 secara lengkap, jelas dan mudah dipahami sesuai dengan kondisi terbaru. (sumber DDTC NEWS.com)

Penelitian yang dilakukan oleh Tumangger (2018) dengan variabel independen yang di gunakan adalah pajak bumi dan bangunan terutang, sanksi administrasi atas objek pajak bumi dan bangunan yang terutang Undang undang no 28 tahun 2009. Sedangkan untuk variabel dependen yang digunakan adalah pajak bumi dan bangunan. Dalam penelitian ini

dapat disimpulkan bahwa penerapan sanksi administratif bagi wajib pajak atas objek pajak bumi dan bangunan yang terutang di kecamatan penanggalan belum berdasarkan undang undang yang berlaku dan belum berjalan dengan baik.

Penelitian lain yang di lakukan oleh Tuafikurrohman (2017) dengan variabel independen adalah pengetahuan perpajakan, pelayanan fiskus dan sanksi denda. Sedangkan variabel dependen yang di gunakan adalah pajak bumi dan bangunan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan pengetahuan perpajakan secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak , sedangkan pelayanan fiskus dan sanksi denda secara parsial berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Salmah (2018) dengan variabel independen yang digunakan adalah pengetahuan dan kesadaran wajib pajak. Variabel dependen yang di gunakan adalah kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak, sedangkan pelayanan fiskus dan sanksi denda secara parsial berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Nafiah (2018) menggunakan variabel independen sanksi pajak, kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan.

Penelitian lain juga di lakukan oleh Dwi (2018) dengan independent yang di gunakan adalah sanksi pajak, tingkat kepercayaan, nasionalisme dan tarif pajak. Variabel dependen yang di gunakan adalah kepatuhan pajak. Hasil yang di peroleh dari penelitian pemahaman pajak,sanksi pajak, tingkat kepercayaan, nasionalisme, dan tarif pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak

Kota Surakarta memiliki potensi yang cukup besar dalam sektor pajak. Sebagai gambaran pada tahun 2019 target PBB 350,5 M realisasinya 355,8 M. Dengan keberhasilan tersebut, target PBB tahun 2020 dinaikkan menjadi 370 M. Tetapi kemudian terjadi pandemi covid-19 dan berakibat realisasinya belum mencapai target atau baru 35%. Hal tersebut menyebabkan Pendapatan Asli Daerah dari Sektor Pajak Bumi dan Bangunan Kota Surakarta merosot. Menurut YF Sukasno dengan realisasi yang hanya 130 M, berarti banyak wajib pajak yang belum membayar PBB dan mereka menjadi terhutang. (sumber rri.co.id).

Banjarsari merupakan salah satu Kecamatan di kota Surakarta dengan jumlah penduduk 168.770 jiwa ditahun 2020.(sumber Badan Pusat Statistik Kota Surakarta). Dengan jumlah wajib pajak bumi dan bangunan di Kecamatan Banjarsari adalah seperti berikut :

Tabel 1.1
Wajib Pajak PBB Kecamatan Banjarsari

Tahun	Jumlah Wajib Pajak
2018	44.868
2019	45.396
2020	45.762

(Sumber : BPPPKAD Surakarta 2021)

Sedangkan wajib pajak bumi dan bangunnya berjumlah 45.762 di tahun 2020. Berikut ini data ketetapan pajak bumi dan bangunan Kecamatan Banjarsari Kota Surakarta :

Tabel 1.2
Data Ketetapan PBB Kecamatan Banjarsari

Tahun	Ketetapan	Realisasi	Piutang
2018	26.168.901.178	21.809.917.129	4.358.984.049
2019	26.487.648.179	21.654.947.012	4.832.701.167
2020	25.742.688.032	19.437.855.248	6.304.832.784

(Sumber : BPPKAD Surakarta 2021)

Berdasarkan latar belakang di atas dengan realisasi pajak yang menurun setiap tahunnya, penulis tertarik melakukan penelitian di kota Surakarta untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi wajib pajak. Dengan penelitian dan pengkajian yang di tuangkan dalam judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN WAJIB PAJAK, SANKSI PAJAK, DAN KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK BUMI DAN BANGUNAN”**

B. Rumusan Masalah

1. Apakah kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan?
2. Apakah sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan ?
3. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan dengan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak
2. Untuk menguji pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak
3. Untuk menguji pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak

D. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Bagi peneliti

Untuk dapat menambah pengetahuan dan wawasan mengenai pajak terutama pajak bumi dan bangunan

2. Bagi wajib pajak

Untuk memberikan kesadaran masyarakat tentang pentingnya membayar pajak

3. Pemerintah

Agar dapat di jadikan bahan evaluasi pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan pajak.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Teori Yang Relevan

1. *Theory of Planned Behavior*

Pada tahun 1980 teori ini digunakan untuk mempelajari perilaku manusia dan untuk mengembangkan intervensi-intervensi yang lebih mengena. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Theory of Planned Behavior*. Teori ini menjelaskan tentang adanya niat untuk berperilaku dapat menimbulkan perilaku yang ditampilkan oleh individu. Hal-hal yang mungkin menghambat pada saat perilaku ditampilkan dapat berasal dari dalam diri sendiri maupun lingkungan.

Theory of Planned Behavior adalah pengembangan *Theory of Reasoned Action* yang dikembangkan oleh Ajzen (1991). Teori ini merupakan suatu kerangka untuk mempelajari sikap terhadap perilaku. Sikap individu terhadap perilaku meliputi kepercayaan mengenai suatu perilaku, evaluasi terhadap hasil perilaku, norma, kepercayaan-kepercayaan dan motivasi untuk patuh. *Theory of Planned Behavior* didasarkan pada asumsi bahwa manusia adalah makhluk yang rasional dan menggunakan informasi-informasi yang mungkin baginya, secara sistematis. Orang memikirkan implikasi dari tindakan mereka sebelum mereka memutuskan untuk melakukan atau tidak melakukan perilaku-perilaku tertentu (Achmat,2010).

Menurut Ajzen(1991), *Theory of Planned Behavior*, perilaku yang ditampilkan oleh individu timbul karena adanya niat untuk berperilaku. Munculnya niat untuk berperilaku ditentukan oleh tiga faktor penentu, sebagai berikut :

- a. *Normatif beliefs*, merupakan keyakinan tentang harapan normatif orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut.
- b. *Behavioral beliefs*, merupakan keyakinan individu akan hasil dari suatu perilaku dan evaluasi atas hasil tersebut.
- c. *Control beliefs*, merupakan keyakinan tentang keberadaan hal-hal yang mendukung atau menghambat perilaku yang akan ditampilkan dan persepsinya tentang seberapa kuat hal-hal yang mendukung dan menghambat perilakunya tersebut.

Model *Theory of Planned Behavior* digunakan karena mengkaji perilaku yang lebih spesifik, yakni perilaku untuk tidak patuh terhadap ketentuan pajak. Berdasarkan model *Theory of Planned Behavior*, dapat dijelaskan tentang perilaku individu untuk tidak patuh terhadap ketentuan pajak dipengaruhi oleh niat untuk berperilaku tidak patuh. Hambatan yang mungkin timbul pada saat perilaku disampaikan dapat berasal dari dalam diri sendiri maupun lingkungan sekitar.

2. Kualitas Pelayanan

Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Meneg PAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, memberikan pengertian pelayanan publik yaitu segala kegiatan pelayanan yang di laksanakan oleh penyelenggara pelayanan

publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksana ketentuan peraturan perundang – undangan. Kualitas pelayanan pajak merupakan salah satu hal yang dapat meningkatkan minat wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dan dirapkan petugas pelayanan pajak wajib mempunyai pengetahuan yang mendalam tentang perpajakan di Indonesia. Pelayanan pajak termasuk dalam pelayanan publik karena dijalankan suatu instansi pemerintahan dengan tujuan memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam pelaksanaan undang-undang.

Pelayanan menurut Kasmir (2017:47) adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan, dan juga pimpinan. Rusyadi (2017:39) berpendapat bahwa kualitas pelayanan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan terbaik yang bermutu dibandingkan dengan pesaingnya. Sedangkan menurut Parasuraman (2017) kualitas pelayanan adalah perbandingan antara layanan yang dirasakan (persepsi) pelanggan dengan kualitas pelayanan yang dihaapkan pelanggan.

Menurut Rochmadi (2014) kualitas adalah suatu produk atau jasa untuk memenuhi kebutuhan pelanggannya. Sementara itu, pelayanan merupakan cara dari seseorang dalam membantu, mengurus, menyediakan, atau menyiapkan apa yang dibutuhkan seseorang. Jadi kualitas pelayanan adalah seluruh pelayanan terbaik yang diberikan untuk tetap menjaga kepuasan bagi wajib pajak dan dilakukan berdasarkan undang-undang perpajakan

Pelayanan yang diberikan fiskus terhadap wajib pajak bumi dan bangunan diantaranya dalam menentukan PBB, penetapan SPPTnya telah adil sesuai dengan yang seharusnya, fiskus memberikan penyuluhan kepada wajib pajak di bidang perpajakan khususnya PBB dan kemudahan dalam pembayaran PBB (Pandimagan, 2014).

Ada 5 dimensi kualitas pelayanan menurut (Parasuraman, 1985 dalam Supriadi, 2013) :

1. *Tangibles* (bukti fisik), yaitu bukti fisik dan menjadi bukti awal yang bisa ditunjukkan oleh organisasi penyedia layanan yang ditunjukkan oleh tampil Gedung, fasilitas fisik pendukung, perlengkapan, dan penampilan kerja.
2. *Realibility* (keandalan), yaitu kemampuan penyedia layanan membuktikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
3. *Responsiveness* (daya tangkap), yaitu para pekerja memiliki kemauan dan bersedia membantu pelanggan dan memberi layanan dengan cepat dan tanggap.
4. *Assurance* (jaminan), yaitu pengetahuan dan kecakapan para pekerja yang memberikan jaminan bahwa mereka bisa memberikan layanan dengan baik.
5. *Emphaty* (empati), yaitu para pekerja mampu menjalin komunikasi interpersonal dan memahami kebutuhan pelanggan.

Kualitas pelayanan dapat diukur dengan kemampuan memberikan pelayanan yang memuaskan, dapat memberikan pelayanan dengan tanggapan, kemampuan, kesopanan dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki aparat pajak. Jika kualitas yang dirasakan sama atau melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan, maka pelayanan dikatakan berkualitas dan memuaskan.

Dari pemaparan tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah ukuran citra yang diakui masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan.

3. Sanksi Pajak

Sanksi adalah suatu tindakan berupa hukuman yang diberikan kepada orang yang melanggar peraturan. Sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan perundang-undangan perpajakan akan dipatuhi dengan kata lain sanksi pajak merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan.

Menurut Rahayu (2017), sanksi perpajakan ialah sebagai kontrol atau pengawasan dari pemerintah untuk menjamin ditaatinya peraturan – peraturan oleh warga negara agar tidak terjadi pelanggaran pemenuhan kewajiban perpajakan oleh wajib pajak. Menurut Wahyu Meiranto (2017:5) sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar aturan perpajakannya. Sanksi akan diberikan pada wajib pajak yang tidak patuh dengan aturan yang berlaku.

Sedangkan menurut Mardiasmo (2018:62) sanksi pajak adalah jaminan bahwa ketentuan perundang – undangan (norma perpajakan) akan

dituruti/ditaati/dipatuhi. Dalam undang – undang perpajakan dikenal dua macam sanksi yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana.

Sanksi administrasi berupa denda diatur dalam Undang-Undang No.6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan s.t.d.t.d Undang-Undang No. 11 Tahun 2020 Tentang Cipta Kerja (UU KUP) beserta turunannya. Yang dimaksud turunannya adalah Peraturan Menteri Keuangan No. 18/PMK.03/2021 tentang Pelaksanaan Undang-Undang No. 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja Dibidang Pajak Penjualan Atas Barang Mewah,, Serta Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.

Sanksi administrasi berupa denda umumnya dikenakan kepada wajib pajak terhadap pelanggaran yang berhubungan dengan kewajiban pelaporan pajaknya. Sesuai dengan penjelasan pasal 7 ayat (1) UU KUP, pengenaan sanksi administrasi berupa denda bertujuan untuk kepentingan tertib administrasi perpajakan dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT)

Untuk sebab kealpaan dipidanakan kurungan selama-lamanya enam bulan atau denda tingginya sebesar dua kali pajak yang terutang. Kealpaan berarti tidak sengaja, lalai, kurang hati-hati sehingga perbuatan tersebut mengakibatkan kerugian bagi negara.

Untuk sebab kesengajaan dipidanakan dengan pidana penjara selama-lamanya dua tahun atau denda setinggi-tingginya lima kali pajak terutang. Sanksi pidana ini akan dilipatkan dua apabila seseorang melakukan lagi tindak pidana dibidang

perpajakan sebelum lewat satu tahun, dihitung sejak selesainya menjalani sebagian atau seluruh pidana penjara yang dijatuhkan atau sejak dibayarkan denda.

Untuk mencegah terjadinya pengulangan tindak pidana perpajakan, maka bagi mereka yang melakukan tindak pidana lewat satu tahun sejak selesainya menjalani sebagian atau seluruh pidana penjara yang dijatuhkan atau sejak dibayarnya denda, dikenakan pidana lebih berat ialah dua kali lipat dari ancaman pidana.

Masyarakat selama ini beranggapan bahwa akan dikenakan sanksi perpajakan apabila tidak membayar pajak. Padahal dalam kenyatannya banyak hal yang membuat masyarakat atau wajib pajak terkena sanksi perpajakan, baik itu berupa sanksi administrasi maupun sanksi pidana. Secara konvensional, terdapat dua macam sanksi pajak positif dan sanksi negatif. Sanksi positif merupakan suatu imbalan, sedangkan sanksi negatif merupakan suatu hukuman (Soekanto, 1988).

Dari penjelasan tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa sanksi pajak merupakan tindakan hukum yang dilakukan oleh pihak yang berwenang ketika terdapat pelanggaran.

4. Kesadaran Wajib Pajak

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2017:191) kesadaran wajib pajak merupakan kondisi dimana wajib pajak mengerti dan memahami arti, fungsi maupun tujuan pembayaran pajak kepada Negara. Kesadaran wajib pajak artinya mau dengan sendirinya melakukan kewajiban perpajakannya seperti mendaftarkan diri, menghitung, dan melaporkan jumlah terutang.

Menurut Mangkoesoebroto (2016), kesadaran seorang wajib berkaitan erat dengan pengetahuan masyarakat tentang pajak itu sendiri, tingkat Pendidikan wajib pajak juga mempengaruhi kesadaran seseorang wajib pajak terutama masyarakat awam yang sering merasakan rumitnya pengisian formulir pajak, serta tidak kalah pentingnya yaitu membentuk suatu sistem administrasi sederhana dan tidak berbelit-beli.

Menurut Ariyanto (2020) kesadaran wajib pajak merupakan faktor yang dapat mempengaruhi wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Dengan kondisi dimana wajib pajak mengetahui, memahami, menghitung, membayar dan melaksanakan kewajiban pajak dengan sukarela. Sedangkan menurut Rahman (2018) Kesadaran wajib pajak merupakan kemauan dari diri wajib pajak tanpa paksaan dari pihak lain untuk melaksanakan dan mematuhi peraturan perpajakan yang telah berlaku.

Kesadaran merupakan tingkatan kesiagaan individual pada saat ini terhadap stimuli eksternal dan internal, artinya terhadap peristiwa-peristiwa lingkungan dan sensasi tubuh, memori dan pikiran (Atkinson,1994). Menurut Waluyo (2013) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. kesadaran wajib pajak akan perpajakan adalah rasa yang timbul dari dalam diri wajib pajak atas kewajibannya membayar pajak dengan ikhlas tanpa ada unsur paksaan.

Kesadaran membayar pajak ini tidak hanya memunculkan sikap patuh, taat dan disiplin semata tetapi diikuti sikap kritis juga. Semakin maju masyarakat dan pemerintahnya, maka semakin tinggi kesadaran membayar pajaknya

namun tidak hanya berhenti sampai disitu justru mereka semakin kritis dalam menyikapi masalah perpajakannya, terutama terhadap materi kebijakan dibidang perpajakannya, misalnya penerapan tarifnya, mekanisme pengenaan pajaknya, regulasinya, benturan praktek di lapangan dan perluasan subjek dan objeknya (Susanto, Heri, 2012).

Kesadaran perpajakan berkonsekuensi logis untuk wajib pajak, yakni kerelaan wajib pajak memberikan kontribusi dana untuk pelaksanaan fungsi perpajakan, dengan cara membayar kewajiban pajaknya secara tepat waktu dan tepat jumlah (Tarjo dan Sawarjunowo, 2005:126). Asri (2009) mengungkapkan bahwa wajib pajak dikatakan memiliki kesadaran apabila :

1. Mengetahui adanya UU dan ketentuan perpajakan
2. Mengetahui fungsi pajak untuk pembiayaan negara
3. Memahami bahwa kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku
4. Memahami fungsi pajak untuk pembiayaan negara

Indikator yang digunakan untuk mengukur kesadaran wajib pajak menurut Mardiasmo (2016) yaitu :

1. Mengetahui fungsi pajak, wajib pajak sadar bahwa dengan membayar pajak akan digunakan pemerintah sebagai salah satu sumber dana pembiayaan pelaksanaan fungsi dan tugas pemerintah secara rutin.
2. Kesadaran membayar pajak, dengan sadar membayar pajak akan dapat

digunakan pemerintah sebagai dana umum pelaksanaan fungsi dan tugas pemerintah, wajib pajak sadar bahwa negara membutuhkan pembiayaan dan pajak merupakan salah satu tulang punggung negara.

5. Kepatuhan Pajak

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2017:193) kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan wajib pajak dalam melaksanakan ketentuan perpajakan yang berlaku. Wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan perpajakan.

Menurut Resmi (2017:22) Kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Kepatuhan wajib pajak merupakan bentuk dari pemenuhan kewajiban perpajakan seseorang terhadap peraturan atau undang – undang perpajakan.

Jenis-jenis kepatuhan wajib pajak dalam buku Siti Kurnia Rahayu (2010:138) yaitu :

1. Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan. Misalnya dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) PPh tersebut sudah benar atau belum. Yang penting Surat Pemberitahuan (SPT) PPh sudah di sampaikan sebelum tanggal 31 Maret.
2. Kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana wajib pajak secara substantif/hakikatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan yaitu

sesuai isi dan jiwa undang-undang pajak kepatuhan material juga dapat meliputi kepatuhan formal. Selain memperhatikan kebenaran yang sesungguhnya dari isi dan hakekat Surat Pemberitahuan (SPT) PPh tersebut.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak (Kusumawati, 2006 : 40).

1. Faktor Pendidikan wajib pajak, yang meliputi Pendidikan formal dan pengetahuan wajib pajak.
2. Faktor pendapatan wajib pajak, yang meliputi besarnya pendapatan bersih wajib pajak dari pekerjaan pokok dan sampingannya, serta anggota keluarga yang masih harus dibiayai.
3. Faktor pelayanan aparatur pajak, disaat pelayanan penyampaian informasi, pelayanan, pembayaran, maupun pelayanan keberatana dan penyamaran.
4. Faktor penegakan hukum pajak, yang terdiri dari sanksi-sanksi keadilan dalam penentuan jumlah pajak dipungut, pengawasan dan pemeriksaan.
5. Faktor sosialisasi, diantaranya pelaksanaan sosialisasi dan media sosialisasi.

Berdasarkan peraturan Menteri Keuangan Nomor :74/PMK.03/2012, bahwa kriteria kepatuhan wajib pajak adalah :

1. Tepat waktu dalam menyampaikan SPT
2. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak

3. Laporan Keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau Lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat wajar tanpa pengecualian selama 3 tahun berturut-turut
4. Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hokum tetap dalam jangka waktu 5 tahun terakhir.

Indikator kepatuhan pajak menurut Rahayu (2010:139) yaitu :

1. Wajib pajak yang mengisi dengan jujur, lengkap dan benar Surat Pemberitahuan (SPT) sesuai ketentuan.
2. Menyampaikan SPT ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) sebelum batas waktu terakhir.

B. Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

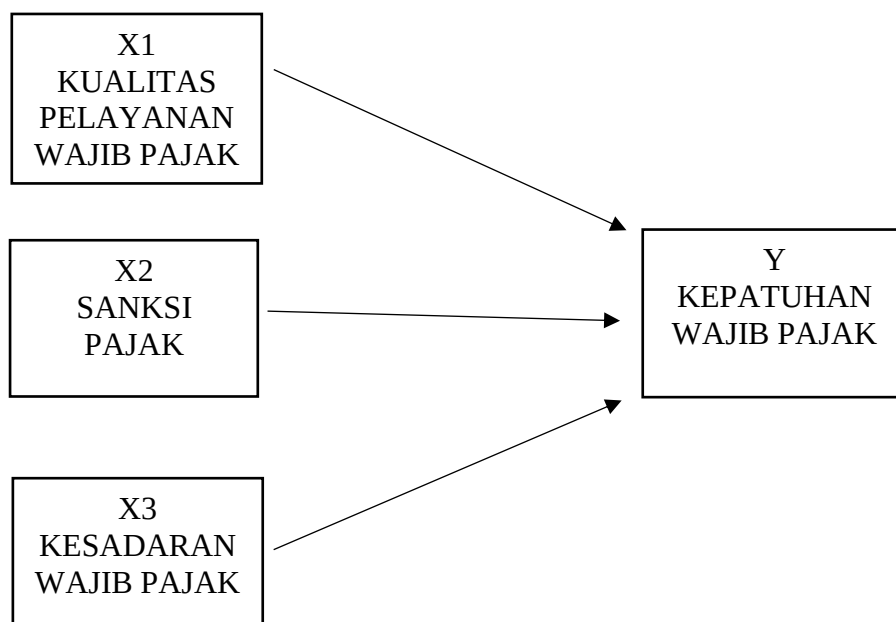
No	Penulis dan tahun	Judul	Variabel X	Variabel Y	Alat Analisis	Hasil
1.	Elsa Nurfianti 2019	Pengaruh pengetahuan pajak, kualitas pelayanan, sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak dan bangunan perdesaan dan perkotaan	- Pengetahuan pajak - Kualitas pelayanan pajak - Sanksi pajak	Kepatuhan pajak	Analisis Regresi Linier Berganda	Pengetahuan pajak dan kualitas berpengaruh signifikan terhadap kesadaran wajib pajak, sedangkan sanksi pajak berpengaruh tetapi tidak signifikan terhadap kesadaran wajib pajak.
2.	Vivi Herlina 2020	Pengaruh sanksi, kesadaran perpajakan dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan di kabupaten kerinci	- Sanksi - Kesadaran perpajakan - Kualitas pelayanan	Kepatuhan wajib pajak	Analisis regresi linier berganda	Baik secara simultan maupun parsial menunjukkan bahwa sanksi, kesadaran perpajakan, dan kualitas pelayanan wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
3.	Siti Salmah 2018	Pengaruh pengetahuan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib	- Pengetahuan - Kesadaran wajib pajak	Kepatuhan wajib Pajak Bumi dan Bangunan	Analisis Regresi Berganda	Terdapat pengaruh positif yang signifikan antara pengetahuan wajib pajak dan kesadaran

		pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan				wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan.
4.	Zumrotun Nafiah, Warno 2018	Pengaruh sanksi pajak, kesadaran wajib pajak, dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan	- Sanksi pajak - Kesadaran wajib pajak - Kualitas pelayanan	Membayar pajak Bumi dan Bangunan	Analisis Regresi Linier Berganda	Hasil uji regresi linier berganda 0,00 ($<0,005$), kesadaran wajib pajak berdasarkan hasil uji regresi linier berganda 0,000 ($<0,005$), sedangkan kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak berdasar uji regresi linier berganda 0,290 ($>0,005$)
5.	Sujatmiko Dwi S. 2018	Analisis faktor faktor yang mempengaruhi kepatuhan pajak bumi dan bangunan	- Sanksi pajak - Tingkat kepercayaan - Nasionalisme - Tarif pajak	Kepatuhan pajak	Metode Regresi Linier Berganda	Pemahaman pajak, sanksi pajak, tingkat kepercayaan, nasionalisme, dan tarif pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak
6.	Khoerul Ummam 2018	Pengaruh kualitas pelayanan pajak, sanksi pajak dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di kecamatan Larangan tahun 2018	- Kualitas pelayanan - Kesadaran wajib pajak	Kepatuhan wajib pajak	Kuantitatif, deskriptif	Kualitas pelayanan, sanksi pajak dan kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

7.	Andrea Meylita, Teguh Erawati 2017	Pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, pengetahuan perpajakan dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan	- Kesadaran wajib pajak - Sanksi perpajakan - Pengetahuan perpajakan - Pelayanan fiskus	Kepatuhan wajib pajak	Analisis linier berganda	Kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, pengetahuan perpajakan, dan pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
8.	Farah Nur Afifah 2020	Pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, dan modernisasi administrasi perpajakan terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajakv	- Kesadaran wajib pajak - Sanksi perpajakan - Modernisasi administrasi	Kepatuhan wajib pajak	Analisis regresi linier berganda	Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak. Sedangkan sanksi pajak dan modernisasi administrasi tidak berpengaruh terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak.
9.	Karuddin Tumangger 2018	Analisis penerapan sanksi administrasi atas objek pajak bumi dan bangunan yang terutang di kecamatan penanggalan pada dinas pendapatan kota subulussalam	- Pajak bumi dan bangunan terutang - Sanksi administrasi atas objek pajak bumi dan bangunan yang terutang - Undang –	Pajak Bumi dan Bangunan	Linier Berganda	Penerapan sanksi administratif bagi wajib pajak atas objek pajak bumi dan bangunan yang terutang di kecamatan penanggalan belum berdasarkan undang undang yang berlaku dan belum berjalan dengan baik.

			- undang no 28 tahun 2009			
10.	Fita Fitrianingsih, Sudarno, Taufik Kurrohman 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	- Pengetahuan perpajakan - Pelayanan fiskus - Sanksi denda	Pajak Bumi dan Bangunan	Analisis Linier Berganda	Pengetahuan perpajakan secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak , sedangkan pelayanan fiskus dan sanksi denda secara parsial berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

C. Kerangka Pikir



Gambar 2.1 .Kerangka Berpikir

Keterangan :

1. Variabel Dependen (variabel terikat)

Variabel dependen adalah suatu variabel yang nilainya di pengaruhi atau bergantung pada nilai dari variabel lainnya. Pada penelitian ini variabel dependen yang digunakan adalah Kepatuhan Wajib Pajak (Y).

2. Variabel Independen (variabel bebas)

Variabel independen adalah suatu variabel yang menjadi sebab timbulnya atau berubahnya variabel dependen. Pada penelitian ini variabel yang digunakan adalah Kualitas Pelayanan Wajib Pajak (X1), Sanksi Pajak (X2), Kesadaran Wajib Pajak (X3).

D. Hipotesis

Pelayanan yang berkualitas berperan penting untuk membentuk kepuasan konsumen terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan. Kemauan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak tergantung bagaimana petugas pajak memberikan mutu pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak.

Berdasarkan penelitian menjelaskan bahwa kualitas pelayanan pajak Siwi (2020), Nurfianti (2019), Herlina (2020), Nafiah (2018) berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian tersebut, maka dapat di kembangkan hipotesis :

H1 : Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sanksi pajak memiliki arti adanya regulasi dalam perpajakan yang nantinya harus wajib dipatuhi, makna lain sanksi ialah alat pencegah supaya wajib pajak tidak melanggar regulasi ataupun norma pajak.

Berdasarkan penelitian Sujatmiko (2018), Nafiah (2018), Umam (2018) menjelaskan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini disebabkan karena rata-rata wajib pajak memiliki tingkat Pendidikan yang tinggi, oleh karena itu wajib pajak mengerti akan sanksi yang diterima jika tidak patuh membayar pajak. Berdasarkan pemaparan tersebut maka dapat di kembangkan hipotesis :

H2 : Sanksi Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Jika wajib pajak memiliki kesadaran yang tinggi, maka akan semakin meningkat kepatuhan wajib dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak.

Berdasarkan penelitian Salmah (2018), Siwi (2020), Erawati (2017) kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak PBB , maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak Bumi dan Bangunan. Berdasar uraian tersebut dapat dikembangkan hipotesis :

H3 : Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk membuktikan adanya pengaruh kualitas pelayanan, sanksi pajak dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan di Kecamatan Banjarsari Kota Surakarta.
2. Sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan di Kecamatan Banjarsari Kota Surakarta.
3. Kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan di Kecamatan Banjarsari Kota Surakarta.

B. Saran

Berdasarkan dari kesimpulan diatas, maka terdapat beberapa saran yang diharapkan akan berguna selanjutnya :

1. Petugas pajak harus meningkatkan kualitas pelayanan kepada wajib pajak, sehingga dapat meningkatkan pula kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban membayar pajak bumi dan bangunan.
2. Peneliti selanjutnya dapat menggunakan variabel penelitian diluar model penelitian ini seperti pengetahuan pajak, pemeriksaan pajak dan tarif pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmat, Z. (2010). Theory of Planned Behavior, Masihkah Relevan? *Jurnal Akuntansi Universitas Muhammadiyah Malang*
- Achmad, T. & Fakri, M. (2005). Perpajakan (Edisi 3). Yogyakarta : UPP AMP YKPN.
- Afifah, F. N. (2020). Pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, dan modernisasi administrasi perpajakan terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak.
- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*. 50 : 179-211.
- Dwi, S. (2018). Analisis faktor faktor yang mempengaruhi kepatuhan pajak bumi dan bangunan. *Jurnal Universitas Islam Yogyakarta*.
- Fitrianingsih, F., Taufikurrohman, & Sudarno. (n.d.). Analisis Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Dan Saksi Denda Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan Di Kota Pasuruan.
- Ghozali. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate SPSS 25. Semarang : Universitas Diponegoro .
- Herlina, V. (2020). Pengaruh Sanksi, Kesadaran Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi Dan Bangunan Di Kabupaten Kerinci. *Jurnal STIA Nusantara Sakti Sungai Penuh*
- Kasmir. (2017). Customer Service Excellent Teori dan Praktik. Jakarta : Raja Grafindo
- Kusumawati, A. (2006). Faktor Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan . *Jurnal Akuntanso Universitas Negeri Semarang*
- Mardiasmo. (2006). Perpajakan. Edisi Revisi. Andi Offset, Yogyakarta
- Meylita, A., & Erawati, T. (2017). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi Dan Bangunan. *Jurnal Akuntansi Sarjanawiyata Tamansiswa Yogyakarta*.
- Nafiah, Z., & Warno. (2018). Pengaruh Sanksi Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan. *Jurnal STIE Semarang*
- Pandimagan. (2014). Administrasi Perpajakan . Jakarta : Erlangga.

Rahayu, S. K. (2017). Perpajakan Indonesia dan Aspek Formal. Bandung : Rekayasa Sains.

Resmi,Siti. (2017). Perpajakan : Teori dan kasus. Jakarta : Salemba Empat.

Rusydi, Mhd.2017. Customer Excellent. Yogyakarta: Gosyen Publishing.

Salmah, S. (2018). Pengaruh Pengetahuan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan. *Jurnal Akuntansi FEB UNIPMA*

Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif . Bandung (Alfabeta).

Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung (Alfabeta).

Tarjo, & Tjiptohadi, S. (2005). Kepercayaan Wajib Pajak Terhadap Fiskus ,Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Pentingnya Membayar Pajak, Rekayasa Akuntansi dan Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Manajemen, Akuntansi dan Bisnis* . 3.

Tjahjono, A., & Husein, M. F. (2005). Perpajakan (Edisi 3).Yogyakarta : UPP AMP YKPN.

Tumangger, K. (2018). Analisis Penerapan Sanksi Administrasi Atas Objek Pajak Bumi Dan Bangunan Yang Terutang Di Kecamatan Penanggalan Pada Dinas Pendapatan Kota Subulussalam.

Ummam, K. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan pajak, sanksi pajak dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di kecamatan Larangan tahun 2018. *Jurnal Akuntansi Universitas Pancasakti Tegal*.

<https://www.pajakku.com/read/5dae9cb04c6a88754c088066/Pengetahuan-Umum-Perpajakan> diakses pada tanggal 8 November 2021

<https://www.hestanto.web.id/kualitas-pelayanan-terhadap-kepatuhan-wajib-pajak/amp> diakses pada tanggal 10 November 2021

<https://www.hestanto.web.id/sanksi-pajak/amp/> diakses pada tanggal 10 November 2021

<https://www.hestanto.web.id/pengaruh-kesadaran-wajib-pajak-terhadap-kepatuhan-wajib-pajak/amp/> diakses pada tanggal 10 November 2021

[https://ortax.org/forums/discussion/akibat-penanganan-covid-19-tax-ratio-2021-](https://ortax.org/forums/discussion/akibat-penanganan-covid-19-tax-ratio-2021-diproyesikan-kembali-single-digit)

[diproyesikan-kembali-single-digit](https://ortax.org/forums/discussion/akibat-penanganan-covid-19-tax-ratio-2021-diproyesikan-kembali-single-digit) diakses pada tanggal 18 November 2021

<https://akuntansilengkap.com/penelitian/contoh-variabel-dependen-independen/>
diakses pada tanggal 5 Desember 2021

<https://www.kompasiana.com/putri43926/5fba25e481d0e0e5222/mengupas-permasalahan-perpajakan-yang-terjadi-di-indonesia-siapa-pihak-yang-pantas-disalahkan> diakses pada tanggal 11 Desember 2021

<https://news.ddtc.co.id/ada-persoalan-pajak-pbb-p2-di-daerah-ini-temuan-bpk-21087>
diakses pada 11 Desember 2021

LAMPIRAN

A. Kuesioner

Kepada Yth.

Bapak/Ibu/Saudara/I Responden

Ditempat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan penyelesaian tugas akhir sebagai mahasiswa Program Strata Satu (S1) Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta, saya :

Nama : Rani Puspitasari

Nim : 20219338

Program Studi : S1 Akuntansi

Bermaksud melakukan penelitian ilmiah untuk menyusun skripsi dengan judul yaitu **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN WAJIB PAJAK, SANKSI PAJAK, DAN KESADARANWAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK BUMI DAN BANGUNAN”**.

Untuk itu saya sangat mengharap kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/I untuk menjadi responden dengan mengisi kuesioner ini secara lengkap. Data yang diperoleh hanya akan digunakan untuk kepentingan penelitian. Atas waktunya dan kesediannya saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

(Rani Puspitasari)

Data Responden

Dimohon untuk mengisi data dibawah ini dengan lengkap dan benar serta berikan tanda *check list* (✓) dalam kolom yang telah disediakan.

1. Nama :
2. Jenis Kelamin :

☐ Laki-laki	☐ Perempuan
------------------------------------	------------------------------------
3. Umur :

☐ < 20 Tahun	☐ 31-40 Tahun
☐ 21-30 Tahun	☐ > 41 Tahun
4. Pendidikan Terakhir

☐ SD	☐ Diploma
☐ SMP	☐ Sarjana
☐ SMA/SMK	☐ Magister
5. Pekerjaan

☐ Pegawai swasta	☐ Wiraswasta
☐ Pegawai Negeri Sipil	☐ Lainnya

Pilihlah salah satu alternatif jawaban untuk setiap pertanyaan dan pernyataan berdasarkan pendapat anda dengan membubuhkan tanda (✓).

Setiap pertanyaan dan pernyataan terdiri dari 5 pilihan jawaban :

STS = Sangat Tidak Setuju

TS = Tidak Setuju

N = Netral

S = Setuju

SS = Sangat Setuju

Kualitas Pelayanan Pajak

NO	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1.	Petugas pajak memberikan informasi dan penjelasan dengan jelas dan mudah dimengerti oleh wajib pajak serta memberikan solusi yang tepat.					
2.	Petugas selalu melancarkan prosuder pelayanan					
3.	Petugas selalu memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur administrasi.					
4.	Ruang tunggu pelayanan terlihat bersih					
5.	Loket pelayanan selalu tertib.					
6.	Petugas cepat tanggap atas keluhan dan kesulitan yang diawali wajib pajak.					
7.	Petugas mendengarkan saran dari wajib pajak tentang pelayanan pajak.					
8.	Petugas selalu memberikan waktu kepada wajib pajak untuk membayar pajaknya.					
9.	Petugas selalu mendatangi rumah wajib pajak jika itu belum dibayar.					

10.	Petugas selalu bersikap ramah dan rela pulang terlambat dalam membantu wajib pajak untuk mengatasi keluhan.					
-----	---	--	--	--	--	--

Sumber : (Khoerul 2018)

Sanksi Pajak

NO	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1.	Denda bunga sebesar 2% perbulan jika ada keterlambatan pembayaran pajak.					
2.	Pelaksanaan sanksi denda terhadap wajib pajak yang lalai oleh petugas pajak tertib pada waktunya.					
3.	Pembayaran pajak sebaiknya dilakukan sebelum jatuh tempo, jika sudah lewat akan terkena denda.					
4.	Apabila melakukan pelanggaran yang merugikan negara secara material maka dikenai sanksi pidana adalah wajar.					

(Sumber : Sujatmiko 2018)

Kesadaran Wajib Pajak

NO	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1.	Saya setuju bahwa membayar pajak merupakan suatu kewajiban yang harus ditaati oleh setiap warga negara.					
2.	Saya setuju bahwa pemungutan pajak bumi dan bangunan hasilnya akan kembali ke masyarakat.					

3.	Dengan membayar pajak bumi dan bangunan, maka akan meningkatkan sumber pembiayaan pembangunan nasional.					
4.	Pajak bumi dan bangunan merupakan salah satu faktor pemasukan bagi negara yang cukup potensial terhadap pendapatan negara.					
5.	Dengan adanya tingkat kepercayaan masyarakat yang tinggi terhadap kinerja aparat pajak dapat meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya pajak.					
6.	Dengan adanya pemahaman yang di sosialisasikan kepada masyarakat melalui kampanye sadar akan pajak seperti seminar dapat meningkatkan kesadaran dalam membayar pajak					

(Sumber : Siti 2018)

Kepatuhan Wajib Pajak

NO	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1.	Saya sudah melakukan pembayaran PBB tepat waktu / sebelum jatuh tempo.					
2.	Saya tidak memiliki tunggakan PBB					
3.	Saya tidak pernah dijatuhi sanksi apapun					
4.	Saya melakukan pembayaran pajak sesuai dengan kewajiban					