

Pengaruh Pengetahuan, Kesadaran dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Pajak PBB diKecamatan Patumbak

Tan Kim Hek

Universitas IBBI

tankimhek@gmail.com

Petrus Gani

Universitas IBBI

petrusgani.ibbi@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pengetahuan, kesadaran wajib pajak, dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak bumi dan bangunan di kecamatan patumbak, karena teridentifikasi rendahnya pengetahuan, kesadaran wajib pajak, kepatuhan wajib pajak dan kualitas pelayanan pajak dari tahun 2017 sampai 2020. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif yang dilakukan melalui pengumpulan data menggunakan kuesioner dan analisis data pengujian statistik. Sampel pada penelitian ini berjumlah 98 responden. Instrumen yang digunakan adalah uji validitas dan uji reliabilitas. Analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Uji hipotesis yang digunakan adalah uji t secara parsial, uji F secara simultan dan uji determinasi. Hasil penelitian dari uji regresi linear berganda yaitu $Y = 2,864 + 0,677X_1 + 0,243X_2 + 0,446X_3$. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial dan simultan Pengetahuan, Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Melakukan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Patumbak.

Kata Kunci *Pengetahuan, Kesadaran, Pelayanan, Kepatuhan dan Pajak*

I. PENDAHULUAN

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara untuk meningkatkan pendapatan nasional dan memajukan pendapatan dari sumber pajak mencakup berbagai bidang, seperti pajak properti, pajak bangunan serta pajak bumi dan bangunan (Ratnawati, Juli, & Retno, 2015). Pajak bumi dan bangunan adalah pajak atas bumi dan bangunan yang timbul dari keuntungan atau status sosial ekonomi orang pribadi atau badan hukum yang mempunyai hak atau kepentingan atas bumi dan bangunan sesuai dengan Undang-Undang No.28 Tahun 2009. Pajak Bumi dan Bangunan memberi dampak yang luas, sebab hasil penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan sepenuhnya untuk membangun daerah, untuk itu, perlu bagi pemerintah daerah untuk meningkatkan peranan Pajak Bumi dan Bangunan sebagai sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD). Dalam membayar pajak perlu adanya Kepatuhan wajib pajak yang merupakan suatu perilaku dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan yang berlaku (Nurmatu, 2015). Bila ingin memaksimalkan penerimaan pajak, maka pemerintah harus berupaya agar wajib

pajak semakin patuh dalam membayar pajak. Faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah kesadaran wajib pajak dan mengurangi penghindaran pajak. (Fajriyan, 2015), berpendapat kesadaran wajib pajak merupakan faktor yang datang dari dalam diri wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya dengan ikhlas dan tanpa paksaan, sedangkan Penghindaran pajak akan mengakibatkan berkurangnya pendapatan negara dari sektor pajak (Wardani, 2017). Disamping itu kualitas pelayanan pajak perlu ditingkatkan dalam upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan wajib pajak, serta penyelenggara pelayanan publik harus menyediakan sarana, prasarana, serta fasilitas pelayanan publik yang efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan berkesinambungan serta bertanggung jawab (Lesmana, 2018).

II. LANDASAN TEORI

A. 1. Pengetahuan Perpajakan

Pengetahuan perpajakan adalah segala sesuatu yang diketahui dan dipahami dalam kaitannya dengan hukum perpajakan, baik substantif maupun formil (Mardiasmo, 2016). Kepatuhan wajib pajak adalah perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan yang berlaku (Purnomo, 2017). Untuk memaksimalkan penerimaan pajak, maka pemerintah harus berupaya agar wajib pajak patuh dalam membayar pajak. Termasuk Kecamatan Patumbak adalah salah satu Kecamatan dari 22 Kecamatan yang ada di Kabupaten Deli Serdang. Realisasi yang terjadi dengan Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Patumbak tidak pernah mencapai target yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Berikut data target dan realisasi PBB tahun 2017-2020 di Kecamatan Patumbak pada Tabel 1 dibawah ini.

Tabel 1 Data PBB Tahun 2017-2020 di Kecamatan Patumbak Lorem

No	Tahun	Target	Realisasi	Persentase
1	2017	7.825.612.547	3.615.978.536	44 %
2	2018	8.612.894.821	3.478.141.620	37,62%
3	2019	6.927.657.260	3.517.916.475	50,78%
4	2020	7.721.577680	4.539.260.963	59%

Dari Tabel 1 diatas dapat dilihat bahwa realisasi yang terjadi dalam penerimaan pajak bumi dan bangunan tahun 2017 sampai 2020 tidak mencapai target yang ditetapkan. Hal ini tentu membuktikan bahwa kurangnya kepatuhan masyarakat di Kecamatan Patumbak dalam membayarkan pajak bumi dan bangunan, disamping itu menurut (Mardiasmo, 2016) pengetahuan perpajakan juga harus dipahami bagi masyarakat serta kesadaran pajak dalam mematuhi peraturan perpajakan (Fajriyan, 2015). Hasil wawancara penulis menjelaskan bahwa kualitas pelayanan perpajakan yang dilakukan masih rendah bagi masyarakat Patumbak, sehingga tidak dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan wajib pajak serta penyampaian yang tepat dan terukur dari harapan wajib pajak (Lesmana, 2018).

2. Kesadaran Wajib Pajak

kesadaran wajib pajak adalah keadaan seseorang mengetahui, mengakui dan mematuhi peraturan perpajakan yang berlaku serta memiliki integritas dan keinginan untuk memenuhi dan melaksanakan kewajiban perpajakan (Rahayu, 2017). Jadi seseorang dituntut untuk melaksanakan kewajiban kenegaraan dengan membayar pajak secara sukarela dan penuh kesadaran sebagai aktualisasi semangat gotong-royong atau solidaritas nasional untuk membangun perekonomian nasional.

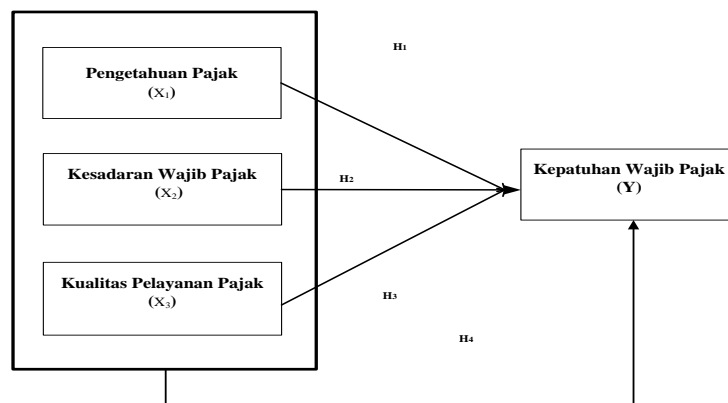
3. Kualitas Pelayanan Pajak

Kualitas pelayanan pajak adalah kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah beserta aparat pajak dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat (wajib pajak) dengan memberikan pelayanan yang baik agar mencapai kepuasan masyarakat/wajib pajak (Atikasari, Teti, & Nur, 2017). Kualitas Pelayanan dianggap baik apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan oleh konsumen (Lesmana, 2018).

4. Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak adalah sebuah tindakan yang mencerminkan patuh dan sadar terhadap ketertiban dalam kewajiban perpajakan (Purnomo, 2017). Kepatuhan wajib pajak terbagi 2 (Donofan & Mayar, 2021), yaitu 1. Kepatuhan secara administrative/formal yang mencakup kepatuhan wajib pajak terhadap persyaratan prosedur dan administrasi pajak. 2. Kepatuhan secara teknis yang mengacu pada perhitungan jumlah beban pajak secara benar

Berdasarkan uraian di atas maka dapat disimpulkan Pengetahuan pajak, kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dan dapat di ungkapkan dalam suatu kerangka berfikir yang berfungsi sebagai penuntun alur pikir dan penelitian ini yang dapat dilihat pada Gambar 1 berikut



Gambar 2.1. Grafik Kerangka berfikir

III. METODOLOGI PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan ialah metode deskriptif kuantitatif yaitu metode yang mencari informasi tentang gejala yang ada, didefinisikan dengan jelas tujuan yang akan dicapai, merencanakan cara pendekatannya, mengumpulkan data sebagai bahan untuk membuat laporan dengan melakukan survei yang akan dilakukan pada pelaku wajib pajak di desa Patumbak. Skala pengukuran variabel yang digunakan pada

penelitian ini adalah skala likert untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Peneliti menggunakan lima alternatif jawaban kepada responden untuk masing-masing variabel dengan menggunakan skala 1 sampai 5. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh masyarakat Kecamatan Patumbak yang terdiri dari 8 kelurahan pada tahun 2021 yang berjumlah 6184 jiwa. Sampel pada penelitian ini adalah 98 orang yang diambil secara acak. Untuk memperoleh hasil yang memuaskan maka perlu dilakukan uji validasi dan uji reliabilitas. Kriteria validitas adalah sebagai berikut:

1. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka pernyataan tersebut valid.

2. Jika r_{hitung} negatif dan $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka pernyataan tersebut tidak valid.

Nilai koefisien reliabilitas yang baik adalah diatas 0,6 yang berarti kuat, di atas 0,8 yang berarti sangat kuat (Sugiyono, 2018).

Disamping itu juga dilakukan beberapa uji seperti:

1. Uji Normalitas (pengujian variabel independen dan variabel dependen atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak (Ghozali, 2016)
2. Regresi Linear Berganda (mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih)
3. Uji t (untuk mengetahui secara parsial apakah ada pengaruh yang signifikan dari variabel bebas variabel terikat)
4. Uji F (untuk mengetahui secara serempak apakah ada pengaruh yang signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat)

IV. HASIL PENELITIAN

Dari hasil penelitian diperoleh untuk Uji valididitas sebagai berikut:

Tabel 2 Hasil uji validitas

No	Pernyataan	X ₁ (Pengetahuan)		X ₂ (Kesadaran Wajib pajak)		X ₃ (Kualitas pelayanan)		Y (Kepatuhan wajib pajak)		Keterangan
		r hitung	r tabel	r hitung	r tabel	r hitung	r tabel	r hitung	r tabel	
1	Pernyataan -1	0,417	0,361	0,729	0,361	0,583	0,361	0,797	0,361	Valid
2	Pernyataan -2	0,585	0,361	0,758	0,361	0,615	0,361	0,693	0,361	Valid
3	Pernyataan -3	0,602	0,361	0,590	0,361	0,634	0,361	0,782	0,361	Valid
4	Pernyataan -4	0,534	0,361	0,681	0,361	0,558	0,361	0,583	0,361	Valid
5	Pernyataan -5	0,546	0,361	0,713	0,361	0,653	0,361	0,559	0,361	Valid

Hasil uji Reliabilitas

Tabel 3 Hasil uji reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items
Pengetahuan (X1)	0,711	3
Kesadaran Wajib Pajak (X2)	0,829	3
Kualitas Pelayanan Pajak (X3)	0,817	5
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0,861	5

Berdasarkan nilai *Cronbach's Alpha* masing-masing variabel Pengetahuan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak lebih besar dari 0,70 dengan kesimpulan tiap-tiap variabel dinyatakan reliabel.

Hasil Uji Normalitas

Tabel 4. Hasil Uji Normalitas
One-sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		98
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.63383209
Most Extreme Differences	Absolute	.074
	Positive	.074
	Negative	-.068
Kolmogorov-Smirnov Z		.734
Asymp. Sig. (2-tailed)		.654

Pada Tabel 4, dapat dilihat bahwa hasil pengujian normalitas *Kolmogorov-smirnov* membuktikan bahwa nilai tingkat signifikan yang dihasilkan lebih besar dari 0,05 yaitu sebesar 0,654 maka dapat disimpulkan bahwa pengujian statistik normalitas berdistribusi normal.

Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 5 Hasil Analisis Regresi Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
1 (Constant)	2.864	1.746	
Pengetahuan	.677	.149	.328
Kesadaran.W.Pajak	.243	.118	.172
Kualitas.PelayananPajak	.446	.078	.467

Dari hasil Regresi Linear Berganda diperoleh Persamaan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

$$Y = 2,864 + 0,677X_1 + 0,243X_2 + 0,446X_3$$

Hasil Uji t

Tabel 6 hasil uji t (parsial)
Coefficients^a

Model	t	Sig.
1 (Constant)	1.640	.104
Pengetahuan	4.533	.000
Kesadaran.W.Pajak	2.062	.042
Kualitas.PelayananPajak	5.729	.000

Terlihat dari Tabel 6 bahwa variable pengetahuan, kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan mempunyai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 berarti mempengaruhi kepatuhan pajak

Hasil Uji F

Tabel 7 hasil Uji F

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	356.547	3	118.849	43.146	.000 ^a
Residual	258.933	94	2.755		
Total	615.480	97			

Dari Tabel 7 terlihat Pengetahuan, Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Berpengaruh secara simultan terhadap Kepatuhan pajak dengan signifikansi yang lebih kecil dari 0,05

KESIMPULAN

Pengetahuan secara parsial berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam melakukan pembayaran PBB. Kesadaran Wajib Pajak secara parsial berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam melakukan pembayaran PBB. Kualitas Pelayanan Pajak secara parsial berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam melakukan pembayaran PBB di Kecamatan Patumbak. Pengetahuan, Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak secara simultan berpengaruh dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam melakukan pembayaran PBB di Kecamatan Patumbak

DAFTAR PUSTAKA

Atikasari, Teti, T., & Nur, H. (2017). Dampak Revaluasi Aset Tetap Terhadap Pajak Penghasilan. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*, 1-15.

Donofan, I., & Mayar, A. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan dan Tingkat Penghasilan Terhadap Kepatuhan Pembayaran Pajak Bumi Bangunan . *Jurnal Eksplorasi Akuntansi (JEA)*, 859-875.

Fajriyan. (2015). Pengaruh Persepsi Pelaksanaan Sensus Pajak Nasional, Sikap Wajib Pajak pada Pelaksanaan Sanksi Denda dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak Orang Pribumi di Kelurahan Miji Mojokerto). *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*, 1-9.

Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete IBM SPSS 23 (Edisi VIII)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Lesmana, D. (2018). Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak Mengenai Akuntansi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survey pada Wajib Pajak Orang Pribadi Pengusaha Tertentu di Wilayah Kantor Pelayanan Pajak Pratama). *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*.

Mardiasmo. (2016). *Perpajakan (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Nurmatu, S. (2015). *Pengantar Perpajakan (Edisi II)*. Jakarta: Granit.

Purnomo, H. (2017). *Dasar-Dasar Perpajakan dan Akuntansi Pajak (Edisi II)*. Jakarta : Erlangga.

Rahayu, S. (2017). *Perpajakan Konsep dan Aspek Formal (Edisi I)*. Bandung : Rekayas Sains.

Ratnawati, Juli, & Retno, I. H. (2015). *Dasar-Dasar Perpajakan (Edisi I)*. Yogyakarta: Deepublish.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif (Edisi I)*. Bandung: Alfabeta.

Wardani, D. (2017). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadarn Wajib Pajak dan Program Samsat Corner Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Akuntansi Dewantara* , 15-24.