



**Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak, dan Kualitas
Pelayanan Pajak Pengaruhnya Terhadap Kepatuhan
Wajib Pajak Bumi Bangunan**

Merry Willy Any, Liana Fuadah

¹Program Studi Akuntansi Syariah, STIES Putera Bangsa Tegal

²STIES Putera Bangsa Tegal

merrywillyany@gmail.com

ABSTRACT

This research aims to evaluate the influence of tax knowledge, tax sanctions, and the quality of tax services on taxpayer compliance, both independently and collectively. Taxes function as a funding mechanism for a country's progress with the aim of improving the standard of living of regional communities. Rural and Urban Land and Building Tax (PBB-P2) refers to taxes imposed on authorities, owners and managers of buildings in the form of individuals or companies, with the exception of areas used in mining, forest and plantation operational activities. Although land and building taxes are considered a very promising source of income for regional support, regions still face big challenges in collecting these taxes effectively.

This research uses quantitative methodology. The research sample consisted of 100 respondents who were selected using a simple random selection technique. This research uses primary data. The IBM SPSS 26 software package was used to carry out data processing and multiple linear regression analysis.

The t test results indicate that tax knowledge, tax sanctions, and the quality of tax services influence taxpayer compliance. The results of the F test indicate that taxpayer compliance is significantly influenced by tax knowledge, tax sanctions, and the quality of tax services, simultaneously.

Article History

Submitted : 10 November 2023

Accepted : 10 March 2024

Published : 01 May 2024

Keywords

*Tax knowledge, tax sanction,
tax service quality*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pengetahuan pajak, sanksi pajak, dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, baik secara parsial maupun simultan. Pajak berfungsi sebagai mekanisme pendanaan kemajuan suatu negara dengan tujuan meningkatkan taraf hidup masyarakat daerah. Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) adalah pajak yang dikenakan kepada penguasa, pemilik, dan pengelola bangunan baik perorangan maupun perusahaan, kecuali pada areal yang digunakan untuk kegiatan operasional pertambangan, kehutanan, dan perkebunan. Meskipun pajak bumi dan bangunan dinilai sebagai sumber pendapatan yang sangat menjanjikan bagi dukungan daerah, namun daerah masih menghadapi tantangan besar dalam memungut pajak tersebut secara efektif.

Penelitian ini menggunakan metodologi kuantitatif. Sampel penelitian berjumlah 100 responden yang dipilih dengan menggunakan teknik seleksi acak sederhana. Penelitian ini menggunakan data primer. Paket perangkat lunak IBM SPSS 26 digunakan untuk melakukan pengolahan data dan analisis regresi linier berganda.

Hasil uji t menunjukkan bahwa pengetahuan pajak, sanksi pajak, dan kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil uji F menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak dipengaruhi secara signifikan oleh pengetahuan pajak, sanksi pajak, dan kualitas pelayanan pajak secara simultan.

Kata Kunci

Pengetahuan pajak, sanksi pajak, kualitas pelayanan pajak

Publisher :

UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan
Jl. Pahlawan No. 52, Rowolaku, Kab. Pekalongan, Indonesia

PENDAHULUAN

Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) mengacu pada pajak yang dikenakan terhadap penguasa, pemilik, dan pengelola bangunan berupa individu atau perusahaan, terkecuali wilayah yang dipergunakan dalam aktivitas operasional tambang, hutan, dan perkebunan. Secara etimologi, pajak dalam bahasa Arab disebut dengan istilah *dharibah* yang artinya mewajibkan, menetapkan, menentukan, memukul, menerangkan atau membebaskan, dan lain-lain. Secara bahasa, *dharibah* adalah harta yang dipungut secara wajib oleh negara untuk selain *jizyah* dan *kharaj*, sekalipun keduanya secara awam bisa dikategorikan *dharibah* (Gusfahmi dalam Umami, 2021). Allah SWT. berfirman dalam surat at-taubah ayat 29:

قَاتِلُوا الَّذِينَ لَا يُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَلَا بِالْيَوْمِ الْآخِرِ وَلَا يُحَرِّمُونَ مَا حَرَّمَ اللَّهُ وَرَسُولُهُ وَلَا
يَدِينُونَ دِينَ الْحَقِّ مِنَ الَّذِينَ أُوتُوا الْكِتَابَ حَتَّى يُعْطُوا الْجِزْيَةَ عَنْ يَدٍ وَهُمْ صَاغِرُونَ ﴿٢٩﴾

“Perangilah orang-orang yang tidak beriman kepada Allah dan hari kemudian, mereka yang tidak mengharamkan apa yang telah Diharamkan Allah dan Rasul-Nya dan mereka yang tidak beragama dengan agama yang benar (agama Allah), (yaitu orang-orang) yang telah diberikan Kitab, hingga mereka membayar jizyah (pajak) dengan patuh sedang mereka dalam keadaan tunduk.” (at-taubah (9): 29)

Pajak sendiri beragam jenisnya, berdasarkan Peraturan Daerah Kota Tegal Nomor 5 Tahun 2011 tentang Pajak, pada pasal 2 dijelaskan bahwa jenis pajak daerah dalam peraturan tersebut terdiri atas pajak hotel, pajak restoran, pajak hiburan, pajak reklame, pajak penerangan jalan, pajak parkir, pajak sarang burung walet, dan pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan. Melalui data Badan Keuangan Daerah Kota Tegal per tanggal 27 Juni 2023 memberitahukan bahwasannya total wajib pajak Kota Tegal berjumlah 75.618 jiwa, namun yang patuh membayar pajak hanya sejumlah 42.748 jiwa. Sebanyak 32.870 jiwa tidak membayar atau menunggak pembayaran pajak bumi dan bangunan. Padahal pada tanggal 02 Mei 2023 pada akun sosial media Badan Keuangan Daerah Kota Tegal terdapat informasi mengenai penghapusan sanksi administratif denda.

Tanpa adanya pendapatan pajak secara optimal, maka proses pembangunan suatu negara untuk menjadi negara maju tidak dapat berjalan dengan baik. Agar penerimaan pajak dapat dimaksimalkan, dibutuhkan peran penting pemerintah dan kesadaran wajib pajak, mengingat pajak ialah sumber keuangan negara yang potensial, di samping faktor-faktor lain seperti komposisi dan kualitas masyarakat, perekonomian, kondisi sosial ekonomi, dan stabilitas politik (Wulandari & Wahyudi, 2022). Walaupun PBB dianggap sebagai pendapatan yang potensial untuk membiayai daerah, tapi pada kenyataannya pemungutan pajak cukup sulit dilakukan oleh daerah.

Sangat sedikit wajib pajak yang benar-benar bersedia dan ikut bertanggungjawab membayar pajak. Pendapatan pajak akan meningkat sebanding dengan peningkatan kepatuhan wajib pajak. Di sisi lain, pendapatan pajak akan menurun seiring dengan menurunnya kepatuhan wajib pajak. Pemungutan pajak merupakan suatu upaya yang sulit, dan selain keterlibatan aktif pemerintah, kesadaran masyarakat juga diperlukan dalam melakukan pembayaran pajak meskipun keadaan keuangan tidak stabil. Pemerintah senantiasa melakukan berbagai upaya guna memberikan hasil yang maksimal dalam upaya penerimaan pajak. Pemerintah secara konsisten berupaya menerapkan reformasi perpajakan sebagai bagian dari upaya berkelanjutannya untuk meningkatkan penerimaan pajak dan memastikan berfungsinya pajak secara optimal.

Contoh lainnya adalah peralihan dari sistem evaluasi formal ke sistem evaluasi diri.

Bergantinya sistem pajak bukan karena keunggulan di antara dua sistem tersebut lebih bagus dibandingkan dengan sistem lainnya, melainkan karena pemerintah berusaha menyesuaikan sistem pajak agar sesuai dengan pertumbuhan masyarakat dan perubahan ekonomi (Muslim, 2018). Pentingnya melakukan penelitian terhadap isu-isu yang berhubungan dengan kepatuhan wajib pajak karena kepatuhan berperan penting dalam pengembangan *self assessment system* untuk meningkatkan pendapatan pajak.

Salah satu masalah besar yang dihadapi negara maju dan berkembang adalah ketidakpatuhan wajib pajak dalam membayarkan pajaknya, hal tersebut dapat menginspirasi mereka untuk menghindari pajak, penyelundupan, dan aktivitas ilegal lainnya yang akhirnya menyebabkan berkurangnya penyetoran dana pajak ke kas wilayah (Umami, 2021). Selain dari penjelasan tersebut, terdapat perbedaan antara hasil penelitian terdahulu. Menurut Sutarjo & Effendi (2020) serta Kasnur et al., (2021) dalam penelitiannya mengindikasikan bahwasanya pengetahuan perpajakan memengaruhi kepatuhan dalam membayarkan pajak. Namun lain halnya dengan hasil dari peneliti Suharyono (2019) serta Nurkholik & Zahroh (2020) yakni pengetahuan perpajakan tidak memengaruhi kepatuhan dalam membayarkan pajak.

Selain itu, Murtado (2023) serta Sabat & Ismail (2023) dalam penelitiannya mengindikasikan bahwasanya sanksi perpajakan memengaruhi kepatuhan dalam membayarkan pajak. Sebaliknya, peneliti Oktavianti et al., (2021) serta Patriandari & Amalia (2022) berpendapat bahwasanya sanksi perpajakan tidak memengaruhi kepatuhan dalam membayarkan pajak. Kemudian dalam penelitian Yuniar & Saputra (2022) serta Hek & Gani (2023) dikatakan bahwasanya kualitas layanan perpajakan memengaruhi kepatuhan dalam membayarkan pajak. Lain halnya dengan hasil peneliti R. Hidayat & Wati (2022) serta Fiatri (2023) yakni kualitas layanan perpajakan tidak memengaruhi positif pada kepatuhan dalam membayarkan pajak.

Peneliti berusaha untuk mengkaji ulang faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dengan mengambil beberapa variabel penelitian seperti variabel pengetahuan pajak yang tidak terdapat pada penelitian Herlina (2020) serta Kausarina et al., (2021), variabel sanksi pajak yang tidak terdapat pada penelitian Febrian et al., (2019) serta Puspitasari & Budiman (2020), dan variabel kualitas pelayanan pajak yang tidak terdapat pada penelitian Widiyanti & Pranaditya (2019) serta Mumu et al., (2020). Peneliti juga berusaha untuk membuktikan atau mencari tahu dari ketiga variabel independen tersebut apakah berpengaruh atau tidak baik secara parsial maupun simultan. Berdasarkan uraian latar belakang dan adanya riset gap yang ada maka menarik untuk dilakukan penelitian mengenai pengetahuan pajak, sanksi pajak, dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan.

METODE

Jenis dan Desain Penelitian

Peneliti menerapkan methodology penelitian kuantitatif dalam hal ini, dimana metode tersebut merupakan serangkaian pendekatan yang didasarkan pada ideologi positivis, yang berguna untuk menyelidiki populasi atau sampel tertentu dari pengumpulan data melalui penggunaan instrumentasi penelitian, melakukan uji hipotesis, serta analisis informasi kuantitatif dan statistik (Sugiyono, 2020). Sedangkan, peneliti mempergunakan desain penelitian survei. Penelitian survei merupakan suatu teknik penelitian kuantitatif yang dapat digunakan untuk mengevaluasi berbagai teori mengenai hubungan antara variabel psikologis dan sosiologis dengan menggunakan sampel yang didapat dari komunitas tertentu, juga dapat digunakan untuk memperoleh data terkini atau masa lalu tentang keyakinan, opini,

karakteristik, perilaku, dan hubungan variabel. Tes, observasi, wawancara, dan kuesioner tertutup merupakan contoh instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan informasi umum, temuan penelitian seringkali digeneralisasikan (Sugiyono, 2020). Objek penelitian yaitu wilayah Kota Tegal dan subjek penelitian yaitu masyarakat Kota Tegal.

Metode Pengumpulan Data

Peneliti mempergunakan kuesioner dalam mengumpulkan suatu informasi atau data. Kuesioner mengacu pada instrument survei yang dipergunakan dalam mengumpulkan data, dimana seseorang disajikan dengan beberapa pernyataan atau pertanyaan tertulis untuk ditanggapi. Kuesioner bertujuan untuk mengumpulkan informasi dari responden berupa tanggapan. Terdapat beberapa pertanyaan di setiap komponen kuesioner yang terdiri dari pertanyaan penelitian dan profil responden. Kuesioner bisa berisi pernyataan atau pertanyaan terbuka atau tertutup dan bisa didistribusikan langsung kepada responden, layanan pos, atau *website* (Sugiyono, 2020).

Analisis Data Penelitian

Analisis data menggunakan bantuan aplikasi IBM SPSS 26 untuk proses regresi. Analisis regresi linier berganda melibatkan estimasi variabel endogen dengan memanfaatkan faktor-faktor eksogen dan menganalisis sejauh mana interkoneksinya (Umami, 2021).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil uji normalitas dengan menggunakan pengujian Kolmogorov-Smirnov menunjukkan bahwa data yang digunakan berdistribusi normal. Pengujian Kolmogorov-Smirnov dapat diterapkan untuk menilai normalitas residu. Bila tingkat signifikansinya melebihi 0,05, dikatakan bahwa residunya berdistribusi normal (Umami, 2021). Hasil uji terlihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil Uji Normalitas

<i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>		<i>Unstandardized Residual</i>
N		100
<i>Normal Parameters^{a,b}</i>	<i>Mean</i>	.0000000
	<i>Std. Deviation</i>	2.32051155
<i>Most Extreme Differences</i>	<i>Absolute</i>	.070
	<i>Positive</i>	.070
	<i>Negative</i>	-.067
<i>Test Statistic</i>		.070
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>		.200 ^{c,d}
a. <i>Test distribution is Normal.</i>		
b. <i>Calculated from data.</i>		
c. <i>Lilliefors Significance Correction.</i>		
d. <i>This is a lower bound of the true significance.</i>		

Sumber: Data diolah, 2023

Tabel 1 menghasilkan skor residu mengikuti distribusi normal, ditunjukkan dengan skor sig. senilai 0,200 > 0,05. Sehingga data yang digunakan berdistribusi normal dan dapat dilanjutkan pada pengujian berikutnya.

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas dengan menggunakan pengujian yang dapat dilalui menggunakan dua metode yakni *Variance Inflation Factor* (VIF) dan skor toleransi, indikator multikolinearitas akan muncul bila skor VIF > 10 dan skor toleransinya < 0,10. Namun bila VIF < 10 serta skor toleransinya > 0,10, data tidak terindikasi adanya multikolinearitas (Muslim, 2018). Suatu regresi dikatakan baik apabila tidak terdapat indikator multikolinearitas. Hasil uji terlihat pada tabel berikut:

Tabel 2. Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Collinearity Statistics		Keterangan
	Tolerance	VIF	
X1	0,546	1,833	Non multikolinearitas
X2	0,509	1,963	Non multikolinearitas
X3	0,858	1,165	Non multikolinearitas

Sumber: Data diolah, 2023

Tabel 2 menunjukkan bahwasanya setiap variabel independen mempunyai skor VIF yang tidak melebihi 10 dan skor toleransinya melebihi 0,10. Oleh karena itu, peneliti menyimpulkan bahwasanya data terbebas dari multikolinearitas dan dapat dilanjutkan pada pengujian berikutnya.

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas dengan menggunakan uji statistik *glejser* menunjukkan bahwa data yang digunakan tidak terjadi heteroskedastisitas. Apabila tidak ada heteroskedastisitas, maka model regresi dikatakan baik (Nurkholik & Zahroh, 2020). Pengujian *Glejser* dilakukan melalui penggunaan *unstandardized* residual sebagai variabel terikat dan variabel bebas sebagai prediktor. Untuk menghindari terjadinya heteroskedastisitas maka perlu diasumsikan bahwa seluruh variabel independen mempunyai tingkat signifikansi > 0,05 (Umami, 2021). Hasil uji terlihat pada tabel berikut:

Tabel 3. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	5.188	1.534		3.382	.001
X1	-.108	.077	-.188	-1.406	.163
X2	-.035	.059	-.083	-.599	.550
X3	-.010	.057	-.019	-.180	.858

a. Dependent Variable: Abs_Res

Sumber: Data diolah, 2023

Tabel 3 mengindikasikan skor sig. dari variabel pengetahuan perpajakan 0,163, sanksi perpajakan 0,550, dan kualitas layanan perpajakan 0,858. Terlihat bahwa masing-masing variabel menghasilkan skor sig. melebihi 0,05, sehingga diartikan bahwasanya data tidak terheteroskedastisitas dan dapat dilanjutkan pada pengujian berikutnya.

Berdasarkan hasil uji parsial menunjukkan bahwa masing-masing variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen. Peneliti menggunakan uji t sebagai pengujian hipotesis, supaya mengetahui sampai mana variabel independen (eksogen) yang menjelaskan varian variabel dependen (endogen), dengan nilai signifikan 5% atau 0,05 (Buono, 2019). Bila skor t-hitung melebihi t-tabel atau sig. tidak melebihi 0,05, fluktuasi variabel independen dapat

menjelaskan variabel dependen serta menunjukkan dampak yang signifikan antara kedua variabel yang dievaluasi. Hasil uji terlihat pada tabel berikut:

Tabel 4. Hasil Uji Parsial

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
X1	0,668	0,095	0,581	7,062	0,000
X2	0,493	0,071	0,576	6,977	0,000
X3	0,488	0,097	0,454	5,041	0,000

Sumber: Data diolah, 2023

Tabel 4, menunjukkan skor t dan sig. diantaranya variabel pengetahuan perpajakan menghasilkan skor t-hitung melebihi t-tabel yakni $7,062 \geq 1,985$ dan skor sig.nya 0,000, variabel sanksi perpajakan menghasilkan skor t-hitung melebihi t-tabel yakni $6,977 \geq 1,985$ dan skor sig.nya 0,000, serta variabel kualitas pelayanan menghasilkan skor t-hitung melebihi t-tabel yakni $5,041 \geq 1,985$ dan skor sig.nya 0,000. Maka dari itu, dikatakan bahwasanya ketiga variabel independen penelitian secara parsial mempengaruhi signifikan pada kepatuhan wajib pajak dan dapat dilakukan pada pengujian berikutnya.

Berdasarkan hasil uji simultan menunjukkan bahwa variabel independen secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen. Pengujian dilakukan dengan skor sign. 0,05. Syarat pengujiannya adalah apabila skor F-hitung melebihi F-tabel dan sig. < 0,05, variabel independen mempengaruhi secara bersamaan pada variabel dependen, dan begitu sebaliknya (Muslim, 2018). Hasil uji terlihat pada tabel berikut:

Tabel 5. Hasil Uji Simultan

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	454.947	3	151.649	27.309	.000 ^b
	Residual	533.093	96	5.553		
	Total	988.040	99			

a. *Dependent Variable:* Kepatuhan wajib pajak

b. *Predictors: (Constant),* Kualitas pelayanan pajak, Pengetahuan pajak, Sanksi pajak

Sumber: Data diolah, 2023

Tabel 5 menunjukkan skor F-hitung melebihi F-tabel yakni $27,309 \geq 2,70$ dengan sig. tidak melebihi 0,05 yakni 0,000. Sehingga, ketiga variabel independen penelitian secara simultan mempengaruhi signifikan pada tingkat patuh wajib pajak dan dapat dilanjutkan pada pengujian berikutnya.

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa data yang digunakan dapat mempengaruhi variabel dependen. Uji ini berfungsi sebagai tolak ukur dalam menilai seberapa besar tingkat variabel eksogen memberikan penjelasan terhadap variabel endogen dan menilai kesesuaian model analisis untuk penelitian selanjutnya (Umami, 2021). Hasil uji terlihat pada tabel berikut:

Tabel 6. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.679 ^a	.460	.444	2.356

a. Predictors: (Constant), Kualitas pelayanan pajak, Pengetahuan pajak, Sanksi pajak

Sumber: Data diolah, 2023

Tabel 6 menunjukkan bahwasanya *adjusted R square* yaitu 0,444. Dengan demikian, diartikan variabel independen dapat menjelaskan atau mempengaruhi sebesar 44,4% terhadap variabel dependen. Dan selebihnya sebesar 55,6% disebabkan atau dipengaruhi oleh berbagai faktor. Data yang digunakan memiliki nilai moderat dan model analisis yang layak sehingga dapat dilanjutkan pada pengujian berikutnya.

Regresi linier berganda digunakan untuk menilai pentingnya disparitas dari dua atau lebih variabel eksogen pada satu variabel endogen, dan memperkirakan variabel endogen berdasar pada variabel eksogen (Umami, 2021). Analisis regresi linier berganda digunakan bila memiliki variabel eksogen minimal dua. Hasil uji regresi linier berganda menunjukkan hasil seperti pada tabel sebagai berikut:

Tabel 7. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3.297	2.333		1.413	.161
X1	.390	.117	.339	3.339	.001
X2	.213	.090	.248	2.366	.020
X3	.286	.087	.266	3.281	.001

a. Dependent Variable: Kepatuhan wajib pajak

Sumber: Data diolah, 2023

Mengacu pada tabel 7, berikut persamaan dari hasil regresi linier berganda:

$$Y = 3,297 + 0,390X1 + 0,213X2 + 0,286X3.$$

Berikut penjelasan dari persamaan di atas:

1. Skor konstanta yang dihasilkan yakni senilai 3,297, menunjukkan bahwasanya ketiga variabel independen tetap sama. Dengan demikian skor variabel tingkat patuh dalam membayar pajak mengalami kenaikan senilai 3,297.
2. Skor koefisien pengetahuan perpajakan yang dihasilkan senilai 0,390, menunjukkan bahwasanya peningkatan variabel pengetahuan perpajakan senilai satu satuan berpotensi menaikkan kepatuhan dalam membayar pajak senilai 0,390 satuan, dengan diasumsikan bahwa elemen yang lain tidak berubah.
3. Skor koefisien sanksi perpajakan yang dihasilkan senilai 0,213, menunjukkan bahwasanya peningkatan variabel sanksi perpajakan senilai satu satuan berpotensi menaikkan kepatuhan dalam membayar pajak senilai 0,213 satuan, dengan diasumsikan bahwa elemen yang lain tidak berubah.

4. Skor koefisien kualitas pelayanan perpajakan yang dihasilkan senilai 0,286, menunjukkan bahwasanya peningkatan variabel kualitas layanan perpajakan senilai satu satuan berpotensi menaikkan kepatuhan dalam membayarkan pajak senilai 0,390 satuan, dengan diasumsikan bahwa elemen yang lain tidak berubah.

Pengaruh Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Temuan riset mengindikasikan bahwasanya secara parsial pengetahuan perpajakan memengaruhi kepatuhan dalam membayarkan pajak. Ditunjukkan dengan perolehan skor t-hitung yang melebihi t-tabel yakni $7,062 \geq 1,985$, serta dihasilkan skor sig. tidak melebihi 0,05 yakni 0,000. Temuan ini sejalan dengan hasil peneliti Podungge & Zainuddin (2020) yang mengindikasikan bahwasanya pengetahuan perpajakan memengaruhi secara signifikan dan positif pada pengetahuan perpajakan. Dibuktikan dengan perolehan skor t-hitung melebihi t-tabel yakni $5,358 \geq 1,653$, serta dihasilkan skor sig. tidak melebihi 0,05 yakni $0,000 \leq 0,05$. Pengetahuan pajak sendiri diantaranya seperti wajib pajak memahami pengertian, fungsi, tata cara, hak dan kewajiban, serta informasi tentang pajak.

Besar kecilnya wajib pajak dalam memenuhi tanggung jawab perpajakan ditentukan oleh lima aspek pengetahuan perpajakan tersebut. Seseorang yang mempunyai pengetahuan pajak yang tinggi akan mengerti dan paham mengenai peraturan perpajakan seperti pentingnya memiliki NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak) sebagai sarana untuk administrasi pajak, mengetahui hak dan kewajiban wajib pajak, batas waktu pembayaran pajak, manfaat pajak, dan lainnya. Tanpa adanya pengetahuan pajak dan manfaat dari adanya pajak, wajib pajak tidak mungkin secara ikhlas memberikan uangnya untuk membayar pajak. Kekhawatiran wajib pajak dalam membayar pajak disebabkan karena maraknya kasus penyelewengan di bidang pajak. Wajib pajak tentu tidak ingin uang yang mereka bayarkan untuk pajak disalahgunakan oleh petugas pajak.

Kaitannya dengan teori atribusi adalah pengetahuan perpajakan merupakan atribusi internal, yang secara khusus mengacu pada perilaku yang dipengaruhi oleh karakteristik fundamental seseorang. Sedangkan keterkaitan dengan teori perilaku terencana yaitu dikarenakan adanya keinginan dalam berperilaku, seperti wajib pajak akan berpartisipasi aktif dalam proses pembelajaran mengenai permasalahan yang berkaitan dengan pajak. Artinya, pemahaman yang lebih baik terhadap aturan pajak berpotensi menambah tingkat patuh wajib pajak dalam memenuhi tanggung jawab perpajakannya.

Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Temuan riset mengindikasikan bahwasanya secara parsial sanksi perpajakan semempengaruhi kepatuhan dalam membayarkan pajak. Ditunjukkan dengan perolehan skor t-hitung yang melebihi t-tabel yakni $6,977 \geq 1,985$, serta dihasilkan skor sig. tidak melebihi 0,05 yakni 0,000. Temuan ini sejalan dengan hasil peneliti R. A. I. Hidayat & Islami (2019) yang mengindikasikan bahwasanya kepatuhan dalam membayar PBB dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh variabel sanksi perpajakan. Dibuktikan dengan perolehan skor t-hitung melebihi t-tabel yakni $2,721 \geq 1,979$, serta dihasilkan skor sig. tidak melebihi 0,05 yakni $0,007 \leq 0,05$. Sanksi pajak memiliki peran penting guna memberikan efek jera bagi wajib pajak yang melanggar Undang-undang Perpajakan.

Hal ini terjadi karena wajib pajak akan merasa takut dan terbebani dengan adanya sanksi yang memberatkan. Wajib pajak akan mematuhi sanksi pajak apabila mereka beranggapan bahwa sanksi pajak lebih banyak merugikan mereka. Adanya pelaksanaan sanksi yang adil, tegas, dan tepat bagi semua warga negara menimbulkan semakin bertambahnya

kepatuhan wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajaknya. Pada dasarnya sanksi diberikan karena adanya kecerobohan dan penundaan pembayaran pajak yang telah ditetapkan, serta untuk memaksakan hukuman jika tidak patuh membayar pajak kepada wajib pajak. Wajib pajak tetap harus mematuhi peraturan pajak agar tidak dikenakan sanksi meskipun kepatuhan tersebut tidak selalu mendapatkan penghargaan.

Keterkaitan dengan teori atribusi yaitu sanksi pajak merupakan atribusi eksternal, yaitu tingkah laku yang dipengaruhi oleh unsur yang bersumber dari luar individu. Sedangkan keterkaitan dengan teori perilaku terencana yaitu jika pajak tidak dibayar atau terhambat pembayarannya, maka akan menimbulkan ketakutan atau sanksi yang lebih memberatkan. Artinya semakin tegas pemberlakuan sanksi pajak, berpotensi meningkatkan tingkat patuh wajib pajak dalam memenuhi tanggung jawab perpajakan.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Temuan riset mengindikasikan bahwasanya secara parsial kualitas layanan perpajakan memengaruhi kepatuhan dalam membayarkan pajak. Ditunjukkan dengan perolehan skor t-hitung yang melebihi t-tabel yaitu $5,041 \geq 1,985$, serta dihasilkan skor sig. tidak melebihi 0,05 yakni 0,000. Temuan penelitian ini sejalan dengan hasil peneliti Cynthia & Djauhari (2020) yang mengindikasikan bahwasanya kualitas layanan memengaruhi secara signifikan dan positif pada kepatuhan dalam membayar PBB. Dibuktikan dengan perolehan skor t-hitung melebihi t-tabel yakni $2,221 \geq 1,985$, serta dihasilkan skor sig. tidak melebihi 0,05 yakni $0,029 \leq 0,05$. Dalam melayani proses pembayaran pajak, personel pajak telah memberikan layanan yang optimal.

Namun demikian, jika tidak ada kemauan atau keinginan wajib pajak dalam membayarkan pajaknya, maka tingkat patuh wajib pajak akan berkurang. Namun, bila petugas memberikan pelayanan prima, wajib pajak tidak akan menganggap tanggung jawab perpajakannya sebagai suatu beban ketika mereka kembali untuk memenuhi pembayaran pajaknya. Hal tersebut akan meningkatkan kecenderungan wajib pajak untuk memenuhi wajib pajaknya, dengan demikian menumbuhkan kepatuhan dan ketaatan. Petugas pajak hendaknya dapat mempertahankan dan bila perlu selalu meningkatkan pemberian kualitas pelayanan agar wajib pajak menjadi senang dan mau membayar pajak.

Pelayanan yang terjadi antara petugas pajak dan wajib pajak nantinya akan membentuk suatu kesan. Wajib pajak akan menganggap pelayanan tersebut berkualitas apabila memiliki kesan yang baik, seperti ramah, sabar, sopan, serta memiliki tutur bahasa yang baik pada saat penyampaian informasi. Keterkaitan dengan teori atribusi yaitu kualitas pelayanan pajak merupakan atribusi eksternal. Sedangkan keterkaitan dengan teori perilaku terencana yaitu wajib pajak akan puas dan senang dalam memperoleh pelayanan yang diberikan sehingga terdorong untuk patuh membayarkan pajak. Dalam artian, tingginya kualitas layanan perpajakan, tingkat patuh wajib pajak dalam memenuhi tanggung jawab perpajakan juga berpotensi mengalami peningkatan.

Pengaruh Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak, dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Temuan penelitian menunjukkan bahwasanya ketiga variabel independen secara bersamaan memengaruhi kepatuhan dalam membayarkan pajak. Ditunjukkan dengan perolehan skor F-hitung yang melebihi F-tabel yakni $27,309 \geq 2,70$, serta dihasilkan skor sig. tidak melebihi 0,05 yakni $0,000 \leq 0,05$. Berdasarkan skor koefisien determinasi mengindikasikan bahwasanya variabel independen memberikan kontribusi faktor sebesar 44,4% terhadap variabel dependen. Hasil tersebut mengartikan bahwasanya variabel

independen yang dimasukkan dalam penelitian saat ini masih terbatas sehingga memerlukan penelitian lebih lanjut terkait faktor yang memengaruhi tingkat patuh wajib pajak dalam menyetorkan PBB.

Wajib pajak bukan hanya harus mengerti mengenai pengetahuan perpajakan, tetapi juga harus patuh terhadap peraturan yang ada agar terhindar dari sanksi. Semakin besar tingkat patuh wajib pajak dalam membayarkan PBB maka pengetahuan pajak, pemahaman mengenai sanksi perpajakan, serta pemberian pelayanan perpajakan yang berkualitas akan mengalami peningkatan. Salah satu fenomena yang menggambarkan tingkat kepatuhan wajib pajak yang masih rendah pada masyarakat Kota Tegal adalah penerimaan pajak yang masih naik turun, meskipun pemerintah sudah mengupayakan berbagai cara agar wajib pajak tepat waktu dan selalu membayar pajak. Seperti salah satu contohnya yaitu dengan cara melakukan penghapusan sanksi administratif denda, namun demikian nyatanya masih banyak dari wajib pajak yang tidak membayar pajak.

Dalam hal ini ada beberapa indikasi yang dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak, diantaranya seperti pengetahuan pajak, sanksi pajak, dan kualitas pelayanan pajak. Kepatuhan wajib pajak merupakan masalah kesadaran yang mempengaruhi kemauan wajib pajak dalam membayar pajak. Wajib pajak yang memiliki kesadaran tinggi, maka akan memiliki tingkat kepatuhan yang tinggi pula dalam membayar pajak. Sehingga tanpa adanya paksaan mereka akan secara suka rela untuk membayar pajak. Temuan penelitian (Yuniar & Saputra, 2022) memberikan dukungan terhadap anggapan bahwa pengetahuan perpajakan, sanksi pajak, dan kualitas layanan pajak jika dipertimbangkan secara bersamaan memengaruhi tingkat patuh dalam membayarkan pajak.

SIMPULAN

Temuan di atas dapat disimpulkan sebagai berikut: 1) Variabel pengetahuan pajak secara parsial mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, 2) Variabel sanksi pajak secara parsial mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, 3) Variabel kualitas layanan pajak secara parsial mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, dan 4) Variabel pengetahuan pajak, sanksi pajak, dan kualitas pelayanan pajak jika dipertimbangkan secara bersamaan memengaruhi tingkat patuh dalam membayarkan pajak. Semua variabel dalam penelitian berpengaruh baik secara parsial maupun simultan.

Berdasarkan keterbatasan penelitian, maka saran yang disampaikan yaitu sebagai berikut: 1) Penelitian selanjutnya diharapkan dapat memperluas pencarian dan populasi, menambah atau mengganti variabel penelitian, menggunakan teknik analisis yang berbeda untuk memperoleh dan memberikan gambaran mengenai kepatuhan wajib pajak yang lebih akurat. 2) Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan pada penelitian selanjutnya dengan menambah variabel bebas lain yang belum diperhatikan oleh peneliti pada teori atribusi, sehingga diharapkan akan memperoleh hasil penelitian yang lebih baik, lengkap, dan akurat. 3) Diharapkan petugas pajak dapat mempertahankan serta meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan perpajakan agar dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak bagi masyarakat Kota Tegal. 4) Diharapkan kepada pemerintah untuk lebih meningkatkan sosialisasi dan penyuluhan mengenai pajak bumi dan bangunan kepada masyarakat guna meningkatkan pemahaman masyarakat tentang perpajakan sehingga diharapkan akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- Buono, D. T. (2019). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Skripsi*, Malang: Program Sarjana Universitas Brawijaya.
- Cynthia, P. N., & Djauhari, S. (2020). Pengaruh Pendapatan Wajib Pajak, Sosialisasi, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan. *Jurnal Penelitian Dan Kajian Ilmiah*, 18(4), 352–362. <https://ejournal.unsa.ac.id/index.php/smoothing/article/view/553/355>
- Febrian, W. D., Ristiliana, & Permatasari, R. (2019). Pengaruh Pengetahuan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) pada Kantor Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru. *Eklektik: Jurnal Pendidikan Ekonomi Dan Kewirausahaan*, 2(1), 181–191. <https://doi.org/10.24014/ekl.v2i1.7563>
- Fiatri, L. A. (2023). Pengaruh Sikap Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-2) di Kecamatan Periuk Kota Tangerang. *JCI*, 2(5), 2249–2260.
- Hek, T. K., & Gani, P. (2023). Pengaruh Pengetahuan, Kesadaran dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Pajak PBB di Kecamatan Patumbak. *JESYA*, 6(1), 1001–1006. <https://doi.org/10.36778/jesy.v6i1.1002>
- Herlina, V. (2020). Pengaruh Sanksi, Kesadaran Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan di Kabupaten Kerinci. *Jurnal Benefita*, 5(2), 252–263.
- Hidayat, R. A. I., & Islami, I. N. (2019). Pengaruh Sosialisasi Pajak, Sanksi Pajak dan Pendapatan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Serang Baru (Studi Empiris Kecamatan Serang Baru, Desa Jayamulya). *Accounting Global Journal*, 3(2), 145–159.
- Hidayat, R., & Wati, S. R. (2022). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Bandung. *Owner*, 6(4), 4009–4020.
- Kasnur, R. A., Diskhamarzeweny, & Yulis, Y. E. (2021). *Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Norma Sosial, Sosialisasi Pemerintah, Kepercayaan Pada Pemerintah, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) di Kecamatan Gunung Toar, Kabupaten Kuantan Singingi*. 19–37.
- Kausarina, A., Nuraini, & Fitri, Y. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan. *JIMEKA*, 6(2), 202–215.
- Mumu, A., Sondakh, J. J., & Suwetja, I. G. (2020). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pajak, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Sonder Kabupaten Minahasa. *Jurnal Riset Akuntansi*, 15(2), 175–184. <https://doi.org/10.1142/S0217751X20500220>
- Murtado, A. A. (2023). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan dan Pendapatan Rumah Tangga Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan. *Cross Border*, 6(1), 61–74.
- 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*, Yogyakarta: Program Sarjana Universitas Islam Indonesia.

- Nurkholik, & Zahroh, M. (2020). Pengaruh Sikap, Kesadaran Wajib Pajak, dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Desa Pidodowetan Kecamatan Patebon Kabupaten Kendal. *Jurnal Ekonomika Dan Bisnis*, 7(1), 18–31.
- Oktafianti, T., Girsang, R. N., & Marthika, L. D. (2021). Pengaruh Sanksi Pajak, Sosialisasi, Tingkat Pendapatan, Pelayanan Jasa, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan Sektor Perdesaan dan Perkotaan. *JIAB*, 1(2), 13–27.
- Patriandari, & Amalia, H. (2022). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib PBB-P2 Pada Bapenda Jakarta Timur Tahun 2020. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 4(1), 48–56. <https://uia.e-journal.id/Akrual/article/view/2025>
- Podungge, S. N., & Zainuddin, Y. (2020). Pengaruh Tingkat Pendapatan dan Pengetahuan Terhadap Kepatuhan dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Desa Bunuo Kabupaten Bone Bolango. *Jurnal Ekonomi Syariah*, 1(2), 66–78.
- Puspitasari, A. D., & Budiman, J. (2020). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak Kesadaran Wajib Pajak dan Motivasi Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan. *Kimu*, 772–789. www.pajak.go.id
- Sabat, M. J., & Ismail, M. (2023). Pengaruh Sosialisasi, Sanksi, dan Pendapatan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan. *JURIMA*, 3(1), 106–113.
- Sugiyono, P. D. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)* (2nd ed., pp. 1–549). Bandung: Alfabeta.
- Suharyono. (2019). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kabupaten Bengkalis. *INOVIZ*, 7(1), 42–47.
- Sutarjo, & Effendi, S. (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan Kota Batam. *Jurnal EMBA*, 8(1), 604–615.
- Umami, U. (2021). Pengaruh Sikap Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-2) di Nagari Sungayang. *Skripsi*, Program Sarjana Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Batusangkar.
- Widiyanti, D. R., & Pranaditya, A. (2019). Pengaruh Sosialisasi, Sanksi dan Pemahaman Prosedur Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Kecamatan Bergas Kabupaten Semarang. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa S1 Akuntansi*, 5(5), 1–19.
- Wulandari, N., & Wahyudi, D. (2022). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Desa Mranggen Kabupaten Demak. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2), 14853–14870.
- Yuniar, A., & Saputra, W. A. (2022). Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Cakung. *Fair Value*, 5(4), 1738–1745. <https://doi.org/10.32670/fairvalue.v5i4.2601>