

Pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi pajak dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak bumi dan bangunan

Irfan Fatoni¹⁾, Indah Dewi Nurhayati²⁾
Universitas Widyagama Malang

Abstrak

Tujuan, -Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efek dari kesadaran wajib pajak, denda pajak dan kualitas layanan otoritas pajak terhadap kepuasan wajib pajak Bumi dan Bangunan di Kota Malang.

Desain/Metodologi/Pendekatan, -Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dan Populasi dalam penelitian ini di batasi wajib pajak Bumi Dan Bangunan di Kelurahan Tulusrejo Kota Malang dengan sampel sebanyak 98 orang wajib pajak bumi dan bangunan. Teknik pengambilan sampelnya dengan menggunakan *simple random sampling*.

Temuan Penelitian, -Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan otoritas pajak berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak Bumi dan Bangunan di Kelurahan Tulusrejo.

Orisinalitas/Nilai, - Hasil penelitian memiliki nilai tambah karena kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan otoritas pajak berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak Bumi dan Bangunan di Kelurahan Tulusrejo secara parsial dan simultan. Tapi, denda pajak tidak berpengaruh pada kepuasan wajib pajak Bumi dan Bangunan di Malang.

Kata kunci: Regresi Linier Berganda, Kepuasan pembayar pajak Tanah dan Bangunan, Pajak Tanah dan Bangunan

Impact of taxpayer awareness, tax sanctions and quality of service on the satisfaction of earth and building taxpayers

Abstract

Purpose, -This study aims to analyze the effects of taxpayer awareness, tax penalties and the quality of tax authority services on the satisfaction of Earth and Building taxpayers in Malang City.

Design/Methodology/Approach, - This study uses descriptive and population methods in this study in the border of Earth and Building taxpayers in Tulusrejo Village of Malang City with a sample of 98 earth and building taxpayers. Sampling technique using simple random sampling.

Findings, -This study show that taxpayer awareness and the quality of service of tax authorities affect the satisfaction of Earth and Building taxpayers in Tulusrejo Village.

Originality/Value, - The results of the study have added value because the awareness of taxpayers and the quality of tax authority services affect the satisfaction of Earth and Building taxpayers in Tulusrejo Village partially and simultaneously. But, the tax penalty has no effect on the satisfaction of earth and building taxpayers in Malang.

Keywords: Multiple Linear Regression, Land and Building taxpayer's satisfaction, Land and Building Tax

1. Pendahuluan

Indonesia sebagai negara berkembang yang masih terus melakukan pembangunan pada berbagai sektor dan membutuhkan anggaran yang tidak sedikit. Demi mendukung pembangunan berbagai sektor tersebut, maka diperlukan pembiayaan dari negara. Sumber pembiayaan negara berasal dari sumber daya alam dan sumber daya manusia yang berupa pajak, dimana pajak dijadikan sebagai pilihan utama seiring berkurangnya sumber daya alam (Ayza, 2017). Pajak merupakan iuran pada negara (dapat dipaksakan) yang terutang oleh wajib pajak membayarnya (menurut peraturan) dengan tidak mendapat prestasi kembali yang langsung dapat ditunjuk dan gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubungan dengan tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan (Widyaningsih, 2011). Salah satu cara mengoptimalkan penerimaan pajak adalah dengan cara meningkatkan kesadaran wajib pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan. Masalah kesadaran atau kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak menjadi masalah klasik yang hampir dihadapi semua negara yang menerapkan sistem perpajakan di negaranya, termasuk di Indonesia.

Tingkat pembayaran pajak bumi dan bangunan di Kota Malang masih mengalami penurunan, hal ini disebabkan terdapat warga yang menunggak pajak Bumi dan Bangunan. Selain masalah belum optimalnya tingkat pembayaran, sanksi keterlambatan pembayaran pajak belum dipertegas batas waktunya yang tepat atau batas akhir keterlambatan pembayaran pajak, sehingga masih terdapat Wajib Pajak Bumi dan Bangunan yang menunggak sampai tahun berikutnya. Selain kesadaran dan sanksi pajak, masalah kualitas pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Malang juga dapat dikatakan belum optimal. Selain kesadaran Wajib Pajak dan sanksi pajak, kualitas pelayanan dan kepuasan Wajib Pajak berperan penting dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan. Wajib Pajak dalam konteks pelayanan merupakan pelanggan (*Customer*) pada Birokrasi Perpajakan (Baok et al., 2020).

Berdasarkan latar belakang di atas, penelitian Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Bumi Bangunan di Kota Malang dilakukan.

2. Landasan Teori

Kesadaran wajib pajak menggambarkan kondisi dimana wajib pajak tersebut memahami dan melaksanakan aturan perpajakan dengan benar dan sukarela (Wella, 2021). Kesadaran ialah hal yang dirasakan atau dialami oleh seseorang atau keadaan mengetahui, sedangkan perpajakan adalah mengenai pajak (Kamus Besar Bahasa Indonesia). Kesadaran perpajakan adalah kerelaan memenuhi kewajiban dan memberikan kontribusi kepada negara yang menunjang pembangunan negara. Tingkat kesadaran wajib pajak tercermin dari pemahaman tentang pajak serta kesungguhan wajib pajak untuk melaporkan dan membayar kewajiban perpajakannya. Apabila pemahaman wajib pajak itu meningkat terhadap fungsi pajak maka wajib pajak akan bersedia membayar pajak dengan kesadarannya sendiri sehingga dengan tingkat kesadaran yang tinggi diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam pemenuhan kewajibannya (Baok et al., 2020). Hipotesis yang dapat dirumuskan adalah:

H₁ : Kesadaran Wajib Pajak Bumi Dan Bangunan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan.

Sanksi ialah tanggungan (tindakan, hukuman, dan sebagainya) untuk memaksa orang menepati perjanjian atau menaati perjanjian atau menaati ketentuan undang-undang (Kamus Besar Bahasa Indonesia). Sanksi pajak merupakan tindakan yang diberikan kepada wajib pajak ataupun pejabat yang berhubungan dengan pajak yang melakukan pelanggaran baik secara sengaja maupun alpa (Karyadi, 2021). Sanksi pajak merupakan salah satu negara yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, karena fungsi sanksi adalah digunakan sebagai cara untuk mengatur sekelompok populasi untuk memenuhi aturan yang ditentukan (Yusnidar, 2015). Menurut (Purnamasari et al., 2016), sanksi ditujukan kepada wajib pajak yang tidak mematuhi aturan perpajakan atau melakukan pelanggaran berupa kecurangan terhadap peraturan perpajakan yang berlaku saat ini. Dengan adanya sanksi berupa denda maupun pidana yang cukup tinggi diharapkan wajib pajak lebih patuh terutama dalam hal membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Hipotesis yang dapat dirumuskan adalah:

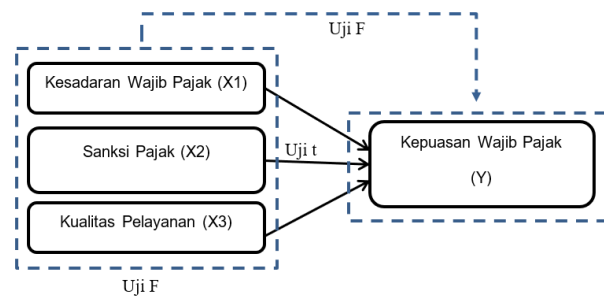
H₂ : Sanksi Pajak Bumi Dan Bangunan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan.

Prinsip – prinsip pelayanan publik berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 (Negara, 2003), yaitu kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan

akses, kedisiplinan, kesopanan, keramahan, dan kenyamanan. Kualitas pelayanan berperan sebagai pembanding antara pelayanan yang telah dirasakan konsumen dengan kualitas pelayanan yang diharapkan konsumen (Atarwaman, 2020). Hipotesis yang dapat dirumuskan adalah:

H₃ : Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan.

Ahli pemasaran (Kotler et al., 2016) mengemukakan bahwa pembeli akan puas setelah pembelian tergantung pada kinerja penawaran dan ekspektasi pembeli. “Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya.” Begitu juga dengan wajib pajak, wajib pajak mengharapkan pelayanan dan kinerja yang baik dari pegawai instansi (Mutia, 2014). Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli, dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (*outcome*) tidak memenuhi harapan.



Keterangan :
 - - - Uji F = Uji secara simultan
 — Uji t = Uji secara parsial

Gambar 1. Kerangka Penelitian

3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dan Populasi dalam penelitian ini di batasi wajib pajak Bumi Dan Bangunan di Kelurahan Tulusrejo Kota Malang. Berdasarkan data yang didapat dari kantor Kelurahan Tulusrejo didapatkan jumlah populasi wajib pajak Bumi Dan Bangunan di sebanyak 4577 KK dan sampel penelitiannya adalah wajib pajak yang melakukan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) sebanyak 98 orang. Penghitungan jumlah sampel menggunakan rumus dari Taro Yamane atau Slovin (Rukajat, 2018), dan teknik pengambilan sampelnya dengan menggunakan *Simple random sampling*.

Definisi operasional dari masing-masing variabel penelitian adalah sebagai berikut :

Tabel 1. Definisi Operasional Variabel

No.	Variabel	Definisi Variabel	Notasi	Skala Pengukuran	Indikator
1.	Variabel Kesadaran Wajib Pajak	kesadaran seorang warga negara untuk membayar pajak kepada pemerintah.	X ₁	Ordinal	1. Peranan pajak bagi pembangunan 2. Memahami manfaat pajak 3. Kewajiban warga negara yang baik 4. Merasa bangga dapat membayar pajak 5. Besaran pajak bumi dan bangunan
2.	Variabel Sanksi Pajak	alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan.	X ₂	Ordinal	1. Pemahaman tentang sanksi pajak 2. Besaran sanksi pajak 3. Pentingnya sanksi pajak

					4. Ketegasan sanksi pajak 5. Efek Jera
3.	Variabel Kualitas Pelayanan	segala bentuk layanan umum yang yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat dan daerah dan lingkungan Badan Umum Milik Negara dalam bentuk barang maupun jasa.	X ₃	Ordinal	1. Tampilan Fisik 2. Kehandalan 3. Daya Tanggap 4. Jaminan 5. Empati
4.	Variabel Kepuasan Wajib Pajak	perasaan senang, nyaman dan lega yang dirasakan oleh wajib pajak setelah menunaikan kewajibannya dalam membayar PBB kepada Kantor atau Bank yang melayani pembayarannya.	Y	Ordinal	1. Rasa aman atas kepemilikan bumi dan bangunan yang ditempati 2. Rasa puas atas sistem pembayaran pajak 3. Rasa puas atas pelayanan yang diberikan pemerintah 4. Rasa puas atas sarana dan prasarana yang dibangun 5. Rasa puas atas pemenuhan kewajiban pembayaran PBB

Sumber: Data Primer, 2021

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket/kuisisioner, dengan memberikan pilihan jawaban yang diukur dengan skala *Likert*. (Rukajat, 2018).

Tabel 2. Daftar Kriteria Penilaian Jawaban Kuisisioner

No	Kriteria/ kategori jawaban	Nilai/ Skor Jawaban
1.	Sangat Setuju	5
2.	Setuju	4
3.	Biasa/ Netral	3
4.	Tidak Setuju	2
5.	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Herlina, 2019

Data jawaban responden pada penelitian ini masih berskala ordinal sehingga perlu diubah menjadi skala interval dengan *Method of Successive Interval (MSI)* (Rukajat, 2018).

Model analisis yang digunakan adalah model regresi linier berganda, dengan diawali untuk pengujian validitas dan reliabilitas data serta uji asumsi klasik yang diperlukan. Adapun formulasi model analisisnya adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \epsilon_i$$

Keterangan:

- Y = Kepuasan Wajib Pajak
- α = Konstanta
- X₁ = Kesadaran Wajib Pajak
- X₂ = Sanksi Pajak
- X₃ = Kualitas Pelayanan
- β₁, β₂, β₃ = Koefisien arah regresi
- ε_i = Variabel pengganggu diluar model

4. Hasil Penelitian

Jenis kelamin responden

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan pada Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Perempuan	54	55,1
Laki-laki	44	44,9
Total	98	100

Sumber: Data Primer, 2021

Tingkat usia responden

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan pada Usia

Usia	Frekuensi	Persentase
17 – 35 Tahun	68	69,4
35 – 55 Tahun	18	18,4
> 55 Tahun	12	12,2
Total	98	100

Sumber: Data Primer, 2021

Pendidikan terakhir responden

Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan pada Tingkat Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase
SMP	1	1
SLTA/SMA/SMK	24	24,5
D1	1	1
D3	5	5,1
D4/S1	58	59,2
S2	9	9,2
Total	98	100

Sumber: Data Primer, 2021

Jenis pekerjaan responden

Tabel 6. Karakteristik Responden Berdasarkan pada Jenis Pekerjaan

Jenis Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
Karyawan swasta	35	35,7
Pegawai Negeri Sipil	12	12,2
Wiraswasta	23	23,5
Pelajar/ Mahasiswa	11	11,2
Pensiunan	8	8,2
Lainnya	9	9,2
Total	98	100

Sumber: Data Primer, 2021

Jangka waktu lama bekerja responden

Tabel 7. Karakteristik Responden Berdasarkan pada Lama Bekerja

Usia	Frekuensi	Persentase
< 1 Tahun	21	21,4
1 – 5 Tahun	36	36,7
5 – 10 Tahun	17	17,3
> 10 Tahun	24	24,5
Total	98	100

Sumber: Data Primer, 2021

Tingkat pendapatan per bulan

Tabel 8. Karakteristik Responden Berdasarkan pada Pendapatan Bulanan

Pendapatan Bulanan	Frekuensi	Persentase
< Rp 1.000.000,-	19	19,4
Rp 1.000.000,- - Rp. 3.000.000,-	23	23,5
Rp 3.000.001,- - Rp. 5.000.000,-	21	21,4
> Rp. 5.000.000,-	35	35,7
Total	98	100

Sumber: Data Primer, 2021

Kesadaran Wajib Pajak

Tabel 9. Tanggapan Responden terhadap Variabel Kesadaran Wajib Pajak

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS	Rata-Rata	Kategori
1.	Pajak pemasukan daerah sangat mendukung pemerintah dalam melaksanakan pembangunan daerah.	0	5	6	41	46	4,30	Sangat Setuju
2.	Apakah pajak berkontribusi dalam perbaikan fasilitas infrastruktur?	1	3	7	51	36	4,20	Setuju
3.	Apakah Saudara merasa puas dengan fasilitas infrastruktur seperti jalan, jembatan dan fasilitas umum yang ada?	8	15	29	32	14	3,30	Netral
4.	Apakah Saudara membayar kewajiban PBB dengan tepat waktu?	0	3	17	30	48	4,25	Sangat Setuju
5.	Apakah Saudara membayar pajak secara rutin setiap tahun?	4	0	5	39	50	4,34	Sangat Setuju
6.	Apakah Saudara tidak keberatan dalam membayar Besaran atau Nilai Pajak Bumi dan Bangunan yang dibebankan pada Saudara?	5	8	15	41	29	3,82	Setuju
Nilai rata-rata item pertanyaan pada variabel Kesadaran Wajib Pajak							4,03	Setuju

Sumber: Data Primer, 2021

Sanksi Pajak

Tabel 10. Tanggapan Responden terhadap Variabel Sanksi Pajak

No.	Pernyataan	ST S	TS	N	S	SS	Rata-rata	Kategori
1.	Apakah Saudara pernah mendapatkan sosialisasi mengenai Sanksi Pajak?	18	22	17	22	19	3,02	Netral
2.	Saudara mengetahui besaran atau nilai sanksi pajak PBB atas keterlambatan pembayaran.	9	11	25	31	22	3,47	Setuju
3.	Sanksi pajak sangat diperlukan untuk menertibkan pembayaran PBB oleh masyarakat.	1	2	18	46	31	4,06	Setuju
4.	Denda pajak 2% dari besaran PBB memberikan efek jera bagi Wajib	7	20	23	25	23	3,38	Netral

	Pajak yang terlambat membayar PBB							
5.	Dengan adanya pemutihan pajak, apakah membuat anda terlambat untuk membayar Pajak Bumi dan Bangunan?	31	28	17	13	9	2,40	Tidak Setuju
Nilai rata-rata item pertanyaan pada variabel Sanksi Pajak							3,26	Netral

Sumber: Data Primer, 2021

Kualitas Pelayanan

Tabel 11. Tanggapan Responden terhadap Variabel Kualitas Pelayanan

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS	Rata-Rata	Kategori
1.	Apakah Saudara setuju jika loket pembayaran PBB terdapat pada masing-masing kantor kelurahan?	1	4	14	32	47	4,22	Sangat Setuju
2.	Apakah lokasi loket pembayaran PBB terjangkau dari tempat tinggal Saudara?	2	4	13	42	37	4,10	Setuju
3.	Apakah Saudara mudah mendapatkan fasilitas parkir di kantor/loket pembayaran PBB?	2	5	25	38	28	3,87	Setuju
4.	Apakah Saudara mudah mendapatkan tempat duduk saat menunggu antrian di loket pembayaran PBB?	3	3	27	37	28	3,86	Setuju
5.	Apakah Saudara merasa termudahkan dengan pembayaran PBB melalui SPPT <i>online</i> ?	2	15	12	26	43	3,95	Setuju
6.	Apakah Saudara menunggu terlalu lama/ antri saat membayar PBB?	20	39	29	9	1	2,30	Tidak Setuju
7.	Apakah petugas pajak merespon dengan baik saat Saudara mengajukan komplain mengenai fasilitas pembayaran PBB (loket pembayaran, sistem, bukti pembayaran)?	2	7	25	39	25	3,79	Setuju
8.	Apakah Saudara dilayani dengan ramah oleh petugas saat membayar pajak?	0	3	26	39	30	3,98	Setuju
Nilai rata-rata item pertanyaan pada variabel Kualitas Pelayanan							3,76	Setuju

Sumber: Data Primer, 2021

Kepuasan Wajib Pajak

Tabel 12. Tanggapan Responden terhadap Variabel Kepuasan Wajib Pajak

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS	Rata-rata	Kategori
1.	Saudara merasa aman atas kepemilikan bumi dan bangunan yang saudara tempati setelah membayar pajak	0	4	15	33	46	4,23	Sangat Setuju

2.	Saudara merasa puas dengan sistem pembayaran pajak yang telah diterapkan	0	3	22	43	30	4,02	Setuju
3.	Saudara merasa puas atas pelayanan pajak yang diberikan oleh pemerintah	2	4	26	43	23	3,83	Setuju
4.	Saudara merasa puas dengan sarana dan prasarana yang dibangun oleh pemerintah dari pemasukan pajak	6	18	25	31	18	3,38	Netral
5.	Saudara merasa puas karena dapat memenuhi kewajiban dalam membayar PBB dengan tepat waktu	1	1	19	35	42	4,18	Setuju
Nilai rata-rata item pertanyaan pada variabel Kepuasan Wajib Pajak							3,93	Setuju

Sumber: Data Primer, 2021

Pembahasan

Tabel 13. Model Regresi Linier

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	-1.903	1.633		-1.166	.247
	X1	.387	.091	.370	4.273	.000
	X2	.161	.098	.123	1.637	.105
	X3	.334	.076	.408	4.417	.000

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan tabel tersebut diformulasi model regresi penelitian sebagai berikut :

$$Y = -1.903 + 0.387 X_1 + 0.161 X_2 + 0.334 X_3 + \epsilon_i$$

Dari model tersebut, diketahui bahwa seluruh variabel bebas penelitian yang meliputi Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, dan Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak Bumi Dan Bangunan.

Hipotesis H₁: Kesadaran Wajib Pajak Bumi Dan Bangunan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak Bumi Dan Bangunan tidak ditolak, dimana nilai sig.t (0.000) lebih kecil dari alpha penelitian (0.05). Hasil ini sejalan dengan penelitian (Hariyani et al., 2015), (Gusar et al., 2015) dan (Parera & Erawati, 2017), yaitu semakin tinggi tingkat kesadaran Wajib maka semakin tinggi juga tingkat kepuasan Wajib Pajak. Refleksi kesadaran tersebut seperti memenuhi kewajiban dengan rutin dan tepat waktu membayar. Dengan demikian pajak yang telah dibayarkan dapat dikontribusikan untuk pembangunan daerah dan perbaikan infrastruktur yang nantinya digunakan oleh Wajib Pajak.

Hipotesis H₂: Sanksi Pajak Bumi Dan Bangunan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak Bumi Dan Bangunan diolak, karena nilai sig.t (0.105) lebih besar dari alpha penelitian (0,05). Hasil hipotesis ini sejalan dengan penelitian (Ayunda et al., 2015), tetapi tidak sejalan dengan (Gusar et al., 2015) dan (Parera & Erawati, 2017). Sanksi Pajak Bumi dan Bangunan sebesar 2% kurang memberikan efek jera bagi Wajib Pajak yang terlambat membayar Pajak.

Hipotesis H₃: Kualitas pelayanan Pajak Bumi Dan Bangunan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak tidak ditolak, dimana nilai sig.t (0.000) lebih kecil dari alpha penelitian (0.05). Hasil ini sejalan dengan penelitian (Erawati, 2018), yaitu semakin tinggi kualitas pelayanan pajak maka semakin tinggi juga tingkat kepuasan Wajib Pajak. Jika wajib pajak puas dengan kualitas pelayanan yang disediakan maka kesadaran wajib pajak untuk membayar Pajak semakin meningkat.

Tabel 14. ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	704.580	3	234.860	45.370	.000 ^b
	Residual	486.594	94	5.177		
	Total	1191.174	97			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

Berdasarkan tabel 14 : Anova di atas, pengujian secara bersama-sama (serentak) dari seluruh variabel bebas dalam model regresi ini didapatkan nilai sig.F (0.000) lebih kecil dari tingkat alpha penelitian (0.05) artinya Kesadaran Wajib, Sanksi Pajak dan Pelayanan Pajak Bumi Dan Bangunan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib.

Tabel 15. Kontribusi Relatif

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.769 ^a	.592	.578	2.27520	2.446

a. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Berdasarkan tabel 15 : Kontribusi Relatif di atas diketahui bahwa kontribusi relatif masing-masing variabel bebas penelitian yang meliputi Kesadaran Wajib, Sanksi Pajak dan Pelayanan Pajak Bumi Dan Bangunan terhadap pencapaian Kepuasan Wajib Pajak sebesar 59,2 %. Hasil ini menunjukkan pencapaian yang relatif tinggi dimana variabel bebas penelitian mampu memengaruhi variabel terikat sebesar 59,2 % dan sisanya sebesar 41,8 % dipengaruhi oleh variabel lain.

5. Kesimpulan, Saran, dan Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan hasil analisis dari pengolahan data penelitian dapat disimpulkan:

1. Rata-rata jawaban responden atas pertanyaan kuesioner adalah “setuju”. Hal ini menunjukkan bahwa responden setuju pentingnya kesadaran Wajib Pajak dalam membayar Pajak, sanksi pajak dan kualitas pelayanan Pajak dalam mendukung kepuasan Wajib Pajak.
2. Semakin tinggi tingkat kesadaran Wajib Pajak berdampak semakin tinggi juga tingkat kepuasan Wajib Pajak.
3. Sanksi Pajak kurang memberikan efek jera bagi Wajib Pajak yang terlambat membayar Pajak.
4. Apabila wajib pajak Bumi dan Bangunan diberikan kualitas pelayanan yang baik, mudah, nyaman, serta sistem pembayaran yang aman dalam membayar Pajak maka wajib pajak akan mencapai kepuasan sebagai Wajib Pajak Bumi dan Bangunan.

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian ini didapatkan saran sebagai berikut:

1. Untuk pembuat kebijakan dalam bidang perpajakan sebaiknya memberlakukan sanksi Pajak Bumi dan Bangunan yang lebih tegas dan memberikan efek jera.
2. Untuk peneliti selanjutnya, dapat melakukan analisis dengan menambahkan variabel moderasi untuk lebih menggambarkan variabel kepuasan Wajib Pajak.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan sebagai berikut:

1. Penelitian dilakukan di era pandemik Covid-19 sehingga diterapkan protokol kesehatan yang ketat. Peneliti hanya dapat menggunakan metode survei melalui kuesioner (*google form*) dan tanpa melakukan wawancara, sehingga hasil penelitian yang dikemukakan hanya berdasarkan pada data yang terkumpul melalui instrumen tertulis.
2. Penelitian hanya terbatas pada kelurahan Tulusrejo saja, sehingga kemungkinan jika penelitian ini diterapkan akan menunjukkan hasil yang berbeda pada lokasi dan sampel yang berbeda.
3. Responden mengisi kuisisioner dipengaruhi oleh faktor psikologi responden itu sendiri.

Daftar Pustaka

- Atarwaman, R. J. D. (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi*, 6(1), 39–51.
- Ayunda, W. P., Azlina, N., & Sofyan, A. (2015). *Pengaruh sanksi perpajakan, pengetahuan pajak, sikap wajib pajak, dan tingkat ekonomi terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak*

- bumi dan bangunan dengan kontrol petugas kelurahan sebagai variabel moderating di kota pekanbaru. Riau University.
- Ayza, B. (2017). *Hukum Pajak Indonesia*. Kencana.
- Baok, R. T. L., Sasongko, T., & Rifa'i, M. (2020). Strategi Peningkatan Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan (Pbb) di Kota Batu. *Reformasi*, 10(1), 81–89.
- Erawati, T. (2018). pengaruh penerapan efilig terhadap kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan SPT tahunan dengan kepuasan kualitas pelayanan sebagai variabel intervening. *Jurnal Akuntansi*, 6(1), 1–10.
- Gusar, H. S., Azlina, N., & Susilatri, S. (2015). *Pengaruh Sosialisasi Pemerintah, Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan (Kecamatan Bengkong)*. Riau University.
- Hariyani, E., Zirman, Z., & Kristina, K. (2015). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Ketegasan Sanksi dan Kewajiban Moral terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Reklame (Studi Kasus Dinas Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru)*. Riau University.
- KBBI, 2021. Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). [Online] Available at: <http://kbbi.web.id/> [Diakses 21 Juni 2021]
- Karyadi, M. (2021). ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK BUMI DAN BANGUNAN DI TIGA DESA DI KECAMATAN SURALAGA KABUPATEN LOMBOK TIMUR TAHUN 2019. *Journal Ilmiah Rinjani: Media Informasi Ilmiah Universitas Gunung Rinjani*, 9(2), 22–34.
- Kotler, P., Keller, K. L., Manceau, D., & Dubois, B. (2016). *Marketing Management*, 15e édition. New Jersey: Pearson Education.
- Mutia, S. P. T. (2014). Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kesadaran Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Dan Tingkat Pemahaman Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Padang). *Jurnal Akuntansi*, 2(1).
- Negara, K. M. N. P. A. (2003). Nomor 63/Kep/M. Pan, 7, 2003.
- Parera, A. M. W., & Erawati, T. (2017). Pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, pengetahuan perpajakan, dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan. *Jurnal Akuntansi*, 5(1), 37–48.
- Purnamasari, A., Pratiwi, U., & Sukirman, S. (2016). Pengaruh Pemahaman, Sanksi Perpajakan, Tingkat Kepercayaan Pada Pemerintah Dan Hukum, Serta Nasionalisme Terhadap 22 Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pbb-P2 (Studi Pada Wajib Pajak Pbb-P2 Di Kota Banjar). *Jurnal Akuntansi Dan Auditing*, 14(1), 22–39.
- Rukajat, A. (2018). *Pendekatan Penelitian Kualitatif (Qualitative Research Approach)*. Deepublish.
- Wella, S. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Kepatuhan Membayar Pajak Terhadap Motivasi Membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) pada Kelurahan Pasar Merah Timur*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Eka Prasetya.
- Widyaningsih, W. (2011). Efek ekstrak etanol rimpang temugiring (Curcuma heyneana val) terhadap kadar trigliserida. *Jurnal Ilmiah Kefarmasian*, 1(1), 55–65.
- Yusnidar, J. (2015). Pengaruh Faktor-Faktor Yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan (studi pada wajib pajak pbb-p2 Kecamatan Jombang Kabupaten Jombang). *Jurnal Mahasiswa Perpajakan*, 4(1).

e-mail: irfanfatony@gmail.com