

KEPATUHAN WAJIB PAJAK BUMI DAN BANGUNAN (PBB) : KAJIAN TERHADAP PELAYANAN PETUGAS PAJAK, KESADARAN WAJIB PAJAK, SANKSI PAJAK DAN SOSIALISASI PAJAK.

LAND AND BUILDING TAXPAYER COMPLIANCE (PBB): STUDY OF TAX OFFICERS SERVICES, TAXPAYER AWARENESS, TAX SANCTIONS AND TAX SOCIALIZATION.

M. S. Fadilah, I.C. Kusuma, Y. P Hutomo, M.Mukmin
Universitas Djuanda

*Korespondensi: Email: muhamad.sayhrul2020@unida.ac.id

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of tax authorities services, taxpayer awareness, tax sanctions and tax socialization on taxpayer compliance in paying rural and urban land and building tax (PBB-P2) in Bogor City. The population in this study were all PBB-P2 taxpayers in Bogor City. The sampling method used in drawing samples was purposive sampling. Based on the Slovin formula, the number of samples or respondents in this study was 400 PBB-P2 taxpayers with the sampling technique classified into probability sampling with proportional sampling. The results of the study showed that simultaneously tax authorities services, taxpayer awareness, tax sanctions and tax socialization had a positive effect on PPB-P2 taxpayer compliance. Partially, tax authorities services, taxpayer awareness, tax sanctions and tax socialization had a positive effect on PBB-P2 taxpayer compliance.

Keywords: *Awareness, Compliance and Land and Building Tax, Sanctions, Socialization, Tax Services.*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan petugas pajak, kesadaran wajib pajak, sanksi pajak dan sosialisasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaaan (PBB-P2) di Kota Bogor. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak PBB-P2 di Kota Bogor. Dalam penarikan sampel digunakan metode *purposive sampling*. Berdasarkan rumus slovin didapatkan jumlah sampel atau responden dalam penelitian ini sebanyak 400 wajib pajak PBB-P2 dengan teknik pengambilan sampel digolongkan kedalam probability sampling dengan proportional sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan pelayanan petugas pajak, kesadaran wajib pajak, sanksi pajak dan sosialisasi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak PPB-P2. Secara parsial pelayanan petugas pajak, kesadaran wajib pajak, sanksi pajak dan sosialisasi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib PBB-P2.

Kata Kunci: Kepatuhan dan Pajak Bumi dan Bangunan, Kesadaran, Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi, Sosialisasi.

PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara berkembang dengan pertumbuhan wirausaha yang tinggi dan berperan penting dalam mendukung pertumbuhan ekonomi. Banyaknya wirausahawan berdampak pada tingginya pembayaran pajak bumi dan bangunan. Pajak menjadi sumber penerimaan internal terbesar dalam APBN. Pajak merupakan suatu bentuk kewajiban yang harus dipenuhi oleh wajib pajak. Penerimaan pajak oleh negara nantinya akan digunakan untuk pembangunan dan penyelenggaraan negara (Waluyo, 2017).

Salah satu pajak yang dibebankan kepada masyarakat adalah Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). PBB merupakan pajak yang sifatnya objektif atau ditentukan oleh keadaan objeknya yaitu bumi dan bangunan. Suandy (2015) menyatakan PBB sebagai kewajiban pajak yang dibebankan atas kepemilikan tanah dan bangunan, artinya pajak ini bersifat kebendaan akan objek tanah atau bangunan dari subjek yang tidak ikut menentukan besaran pajaknya. Besaran pajak bumi dan bangunan berdasarkan Pasal 41 Undang-undang No. 1 Tahun 2022 sebesar maksimal 0,5% sebelum UU HKPD terbit dan berkisar 0,1-0,3%, namun apabila NJKP 20-100% maka NJOP tidak kena pajak.

Perkembangan rasio antara Jumlah Nomor Objek Pajak dan Jumlah Surat Tanda Terima Setoran (STTS) pada tahun 2017-2023 pada Bapenda Kota Bogor mengalami keadaan yang kurang stabil setiap tahunnya. Presentase tertinggi dapat di lihat pada tahun 2019, akan tetapi angka tersebut hanya sebesar 67,28% dimana presentase tersebut masih tidak terlalu tinggi karena masih ada sekitar 32,72% Nomor Objek Pajak yang masih menunggak. Masih tingginya wajib pajak PBB di Kota Bogor yang menunggak menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak masih rendah, hal ini diduga disebabkan oleh beberapa faktor seperti pelayanan fiskus, kesadaran wajib pajak, sanksi pajak dan sosialisasi pajak (Rahayu, 2017).

Pelayanan fiskus yaitu berupa pelayanan yang disediakan oleh pemerintah agar memberikan kenyamanan dan kemudahan

ketika wajib pajak ingin membayarkan pajaknya seperti Dirjen Pajak dan Badan Pendapatan Daerah Kota Bogor. Pelayanan Petugas Pajak diambil karena dengan maksimal pelayanan dari pemerintah terhadap wajib pajak. Pelayanan Petugas Pajak kemungkinan yang besar akan meningkatkan kepatuhan untuk membayar pajak (Fuadi dan Mangoting, 2013).

Kesadaran wajib pajak digambarkan dengan kesungguhan wajib pajak melaksanakan kewajibannya membayar dan melaporkan pajaknya. Kesadaran wajib pajak diambil karena tanpa adanya faktor internal yaitu kesadaran wajib pajak itu sendiri maka kedua faktor eksternal yang telah disebutkan di atas tidak akan berjalan maksimal, karena tidak ada kontrol dari dalam diri wajib pajak tersebut, sehingga wajib pajak tersebut berkeinginan atau memiliki niat atas dirinya sendiri untuk melaksanakan pembayaran pajak (Supriyati dan Hidayati, 2008).

Sanksi pajak yang tegas yang dikeluarkan oleh pemerintah akan mendorong wajib pajak untuk memenuhi kewajiban mereka untuk membayar pajak karena mereka lebih khawatir tentang sanksi yang akan mereka terima. Ini akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk mematuhi peraturan pajak. Sanksi yang dimaksud diberikan dalam bentuk sanksi administrasi, denda, atau pidana. Pada hakikatnya, sanksi perpajakan diberlakukan untuk memastikan bahwa pihak yang bertanggung jawab atas pajak memenuhi kewajiban perpajakannya (Siamena et al, 2017).

Faktor selanjutnya adalah sosialisasi pajak, sosialisasi pajak sangat penting untuk wajib pajak agar mereka tahu bagaimana menjadi wajib pajak yang baik dan mendapatkan informasi terbaru dan relevan. Sosialisasi pajak dilakukan dengan pemberitahuan pembayaran pajak yang akan segera jatuh tempo dan metode pembayaran pajak yang lebih mudah, yaitu melalui internet (Dharma et al, 2014).

Adanya Pelayanan Petugas Pajak, kesadaran wajib pajak, sanksi pajak dan sosialisasi pajak sangat penting untuk terus meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hal ini

didukung dengan penelitian terdahulu seperti Pravasanti (2020) menyatakan bahwa kesadaran perpajakan, sanksi pajak dan sosialisasi pajak berpengaruh positif secara bersama-sama terhadap kepatuhan wajib pajak. Tidak jauh berbeda hasil penelitian Mumu, dkk (2020) menyatakan jika pelayanan dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif simultan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Theory of Planned Behavior (Ajzen, 1991) merupakan pengembangan dari *Theory of Reasoned Action* yang bertujuan untuk memperlihatkan hubungan dari perilaku-perilaku yang dimunculkan oleh individu untuk menanggapi sesuatu. Dalam *Theory of Planned Behavior* (TPB) ditambahkan satu variabel yaitu kontrol keperilakuan yang dipresepsikan yang belum dijelaskan dalam *Theory of Reasoned Action* (TRA).

TPB menjadi relevan dengan studi ini dikarenakan menjelaskan sikap wajib pajak untuk memenuhi keharusan pajaknya. Dalam konteks penelitian ini, perasaan dapat dikaitkan dengan perilaku atau sikap seseorang terhadap suatu objek. Perasaan berasal dari evaluasi seseorang terhadap pendapat mereka tentang akibat dari perilaku tertentu. Seberapa penting keputusan seseorang untuk patuh pajak dipengaruhi oleh pertimbangan logis tentang keuntungan pajak dan pengaruh orang lain yang mempengaruhi keputusan tersebut.

Pajak adalah sumbangan wajib yang dibayar oleh pribadi, perusahaan, atau entitas lainnya kepada negara untuk membiayai berbagai kegiatan pemerintahan dan pembangunan. Tidak ada imbalan langsung yang diterima oleh pembayar pajak, kecuali keuntungan umum dari kebijakan pajak. Ada beberapa jenis pajak yang dibebankan kepada masyarakat baik yang sifatnya langsung maupun tidak langsung, salah satunya adalah Pajak Bumi dan Bangunan (PBB).

PBB adalah pajak kebendaan yang dikenakan pada bumi dan bangunan. Subjeknya meliputi orang atau badan yang memiliki penguasaan dan manfaat atas bumi yang besarnya ditentukan oleh keadaan objek yaitu bumi, tanah, ataupun bangunan.

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah,

memberikan kewenangan untuk memungut pajak (*taxing power*). Salah satu jenis pajak baru yang dapat dipungut oleh daerah adalah Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2). UU Nomor 1 Tahun 2022 mendefinisikan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) adalah pajak atas bumi dan/atau bangunan yang dimiliki, dikuasai, dan/atau dimanfaatkan oleh orang pribadi atau badan, kecuali kawasan yang digunakan untuk kegiatan usaha Perkebunan, perhutanan, dan pertambangan (P3).

Siregar dkk (2012) Pelayanan petugas pajak adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan peraturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan petugas pajak dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini adalah wajib pajak.

Untuk dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak yaitu dengan cara mendengar, mencari tahu dan berupaya untuk memenuhi apa yang diinginkan oleh wajib pajak terkait dengan hak dan kewajiban perpajakannya. Dari definisi diatas dapat dikatakan bahwa pelayanan fiskus merupakan layanan yang diberikan kepada masyarakat oleh pihak pajak untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Kesadaran adalah keadaan tahu, mengerti, dan merasa. Kesadaran wajib pajak adalah dimana wajib pajak mengetahui, memahami, dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar. pengetahuan dan pemahaman tentang perpajakan sangat penting karena dapat membantu wajib pajak dalam mematuhi aturan dalam memenuhi kewajiban dalam membayar pajak. Menurut Safri (2013), kesadaran adalah perilaku seseorang yang terhadap suatu objek yang melibatkan perasaan dan anggapan untuk bertindak sesuai objek tersebut. Maka dari itu dapat dikatakan kesadaran dalam membayar 29 pajak merupakan perilaku wajib pajak berupa perasaan yang melibatkan keyakinan dan pengetahuan mengenai pajak tersebut. Dengan demikian kesadaran wajib pajak adalah suatu

perilaku atau tindakan wajib pajak untuk mempunyai rasa tanggung jawab dalam hal perpajakan.

Mardiasmo (2016) Sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti, ditaati dan dipatuhi. Sanksi akan diberikan pada wajib pajak yang tidak patuh dengan aturan yang berlaku. Sanksi pajak merupakan jaminan agar Wajib Pajak dalam membayar pajak dan demi menumbuhkan kesadaran dan meningkatkan kesadaran Wajib Pajak (*Tax compliance*) terhadap kewajiban perpajakannya, juga sebagai sarana bila terjadi kelalaian, pelanggaran ataupun kejahatan terhadap kewajiban perpajakan akan dikenakan sanksi administrasi dan pidana M. Farouq, (2018). Jadi, dapat dikatakan bahwa sanksi pajak adalah sebuah hukuman bagi Wajib Pajak yang tidak mematuhi peraturan-peraturan dalam memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak baik berupa sanksi administrasi atau sanksi pidana.

Ananda et al, (2015). Sosialisasi merupakan pembelajaran suatu nilai, norma dan pola perilaku, yang diharapkan oleh kelompok sebagai suatu bentuk reformasi sehingga menjadi organisasi yang efektif. Bila dikaitkan dengan bidang perpajakan, sosialisasi berarti suatu upaya DJP informasi dan pembinaan kepada Wajib Pajak mengenai segala sesuatu yang ada korelasinya dengan bidang perpajakan.

Sosialisasi diharapkan dapat membawa pesan moral terhadap pentingnya pajak bagi negara dan bukan hanya dapat meningkatkan pengetahuan wajib 20 pajak tentang peraturan perpajakan yang baru, tetapi juga diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan dari wajib pajak sehingga otomatis penerimaan pajak juga akan meningkat sesuai dengan target penerimaan yang ditetapkan Cahyadi & Jati (2016). Sosialisasi pajak yang dilaksanakan harus efektif dan tepat sasaran sehingga harapan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak dapat tercapai.

Kepatuhan wajib pajak berarti wajib pajak memenuhi kewajiban pajaknya sesuai dengan peraturan dan hukum yang berlaku.

Pendaftaran yang patuh, pembayaran pajak yang tepat waktu, pelaporan ketaatan pajak, perhitungan pajak yang akurat, dan keakuratan dalam menentukan jumlah pajak yang harus dibayar adalah komponen atau indikasi kepatuhan wajib pajak (Puspanita et al., 2020). Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak seperti pelayanan petugas pajak, kesadaran wajib pajak, sanksi pajak dan sosialisasi pajak.

Mangoting & Fuadi (2013), penyebab rendahnya kepatuhan pajak dapat disebabkan oleh kurangnya kualitas pelayanan petugas pajak. *Sistem self assessment* yang berlaku di Indonesia dengan Wajib Pajak diberikan kepercayaan penuh untuk melaksanakan kewajiban pembayaran pajak dengan menghitung, membayar, dan melaporkan pajaknya sendiri. Oleh karena itu agar *self assessment* dapat berjalan dengan baik, pemerintah dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak menjalankan salah satunya fungsinya yaitu fungsi pelayanan. Hasil dari penelitian sebelumnya oleh Putra, Pascarani, & Supriyanti (2015) dan Erawati & Parera (2017) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Menurut Erawati & Parera (2017) kesadaran wajib pajak didefinisikan sebagai bentuk moral dalam menyumbangkan kontribusi kepada negara atau daerah guna meningkatkan pembangunan sekaligus sebagai bentuk usaha untuk mematuhi peraturan perpajakan yang ditetapkan. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Saputra K, A & I Yoman P, E (2022) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap penerimaan PPB-P2.

Mardiasmo (2016) merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan akan dituruti/dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Sanksi pajak memiliki peran penting guna memberikan pelajaran bagi pelanggar pajak agar tidak meremehkan peraturan perpajakan. Sanksi pajak dibuat dengan tujuan agar wajib pajak takut untuk melanggar Undang-undang Perpajakan. Wajib pajak akan mematuhi

pembayaran pajaknya bila memandang bahwa sanksi akan lebih banyak merugikannya. Hasil dari penelitian sebelumnya oleh Erawati & Parera (2017) menjelaskan bahwa sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sosialisasi pajak proses pemberian pengetahuan tentang pajak kepada masyarakat secara mendalam agar masyarakat bisa memahami tentang norma perpajakan yang berlaku, serta memberi pengetahuan tata cara pembayaran dan pentingnya membayar pajak demi pembangunan nasional. Hasil dari penelitian sebelumnya oleh Riyanda Topowijono (2014) menjelaskan bahwa sosialisasi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan 400 orang yang memiliki tunggakan pembayaran pajak bumi dan bangunan sebagai subjek studi. Metode pengambilan sampel dengan cara *purposive sampling* yaitu teknik pengambilan sampel dengan kriteria tertentu seperti warga Kota Bogor, merupakan wajib pajak PBB dan menunggak pembeyaran PBB. Adapun jenis informasi yang dipakai informasi primer juga sekunder. Cara pengambilan informasi dilaksanakan melalui pembelajaran kepustakaan serta pembelajaran lapangan, dengan menggunakan penyebaran kuesioner yang berisi pernyataan yang sudah disiapkan terlebih dahulu melalui survei *online* melalui *google form*, wawancara dan observasi (Sugiyono, 2017).

Uji instrumen dilakukan melalui pengujian validitas serta reliabilitas yang menegaskan jika item pernyataan pada studi ini valid serta semua variabel yang digunakan

reliabel. Selain itu, uji asumsi klasik dilakukan untuk melihat persamaan regresi terdistribusi sesuai, terbebas multikolinearitas serta tidak ada heterokedastisitas. Informasi yang dikumpulkan selanjutnya dianalisa memakai analisa regresi berganda, analisa koneksi berganda, analisa koefisen dan pengujian hipotesis (Sugiyono, 2017).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengujian Instrumen

Pengujian validitas dilaksanakan dalam mempertimbangkan pertanyaan yang ada pada angket. (Sugiyono, 2017) pengujian ini dipakai dalam pengukuran yang semestinya diukur. Validitas pada informasi dicapai apabila pertanyaan itu bisa mengungkap apapun yang akan terungkap. Adapun hasil pengujian validitas terhadap semua nomor pertanyaan pada studi ini menggambarkan jika semua butir pertanyaan variabel pelayanan fiskus, kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, sosialisasi pajak dan kepatuhan wajib pajak dikatakan valid, dikarenakan rhitung paling besar daripada rtabel (0,098).

Sementara itu, pengujian reliabilitas bermanfaat agar mengetahui kemampuan penilaian angket, diartikan jika alat studi jika pengujian di kumpulan yang sama meskipun perbedaan waktu, outputnya sama. Adapun output pengujian reliabilitas menggambarkan bahwa penilaian *cronbach alpha* untuk seluruh faktor nilainya paling besar 0,60 maka hasilnya andal.

Pengujian Asumsi Klasik

Pengujian normalitas merupakan pengujian dalam pengujian pada permodelan regresi, faktor pengganggu ataupun residual mempunyai distribusi normal. Maka perolehan pengujian normalitas berikut ini:

Tabel 1 Hasil Uji Normalitas dengan Kolmogorov-Smirnov

		Unstandardized Residual
N		400
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1.57255367
Most Extreme Differences	Absolute	,080
	Positive	,080
	Negative	-,059
Test Statistic		,080
Asymp. Sig. (2-tailed)		,114 ^c

Sumber : Output pengolahan data dengan SPSS 26, 2024

Berlandaskan Tabel 1. Menggambarkan jika studi terdistribusi normal melalui penilaian signifikansi senilai 0,114 berarti penilaian Asymp Sig diatas 0,05.

Pengujian multikolinieritas bermaksud agar pengujian permodelan regresi diperoleh adanya kolerasi antar faktor bebas (independen). Maka perolehan pengujian multikolinearitas ialah:

Tabel 2 Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Pelayanan Petugas Pajak	,567	1,763
Kesadaran wajib pajak	,596	1,679
Sanksi pajak	,568	1,760
Sosialisasi pajak	,648	1,543

Sumber :

Berlandaskan Tabel 2 bisa diketahui jika penilaian kurang 10 daripada penilaian VIF serta penilaian *tolerance* lebih dari 0,1 maka bisa disimpulkan jika permodelan regresi dalam faktor pelayanan Petugas Pajak, kesadaran wajib pajak, sanksi pajak dan sosialisasi pajak tidak adanya gejala multikolinearitas.

Berasaskan (Ghozali, 2018), pengujian heteroskedastisitas merupakan pengujian dalam uji apakah dalam sebuah permodelan regresi terjadinya perbedaan variasi pada residual suatu studi ke studi lainnya. Adapun hasil pengujian heterokedastisitas berikut ini :

Tabel 3 Hasil Uji Glejser
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.210	.621		11.602	.000
	Pelayanan Petugas Pajak (X1)	-.108	.027	-.239	-4.047	.072
	Kesadaran Wajib Pajak (X2)	-.073	.031	-.137	-2.382	.068
	Sanksi Pajak (X3)	-.076	.034	-.133	-2.250	.055
	Sosialisasi Pajak (X4)	-.030	.027	-.063	-1.134	.076

a. Dependent Variable: Abs_RES

Sumber : Output pengolahan data dengan SPSS 26, 2024

Berdasarkan output di atas diketahui nilai signifikansi (Sig.) untuk semua variabel independent lebih besar dari 0,05 maka sesuai dengan dasar pengambilan dalam uji glejser dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala heterokedastisitas dalam model regresi. Sehingga data yang digunakan bisa dilanjutkan ke proses untuk diuji ke tahap selanjutnya.

Hasil Analisis Data

Untuk mengetahui pengaruh pelayanan Petugas Pajak, kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, sosialisasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan pada Bapenda Kota Bogor dapat dianalisis melalui regresi linear berganda, berikut rekapitulasi hasil perhitungannya:

Tabel 4 Hasil Analisis Data

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	4.188	.972		4.309	.000
	Pelayanan Petugas Pajak (X1)	.125	.042	.147	2.990	.003
	Kesadaran Wajib Pajak (X2)	.237	.048	.238	4.955	.000
	Sanksi Pajak (X3)	.288	.053	.269	5.464	.000
	Sosialisasi Pajak (X4)	.167	.042	.183	3.978	.000
	t _{tabel}	1,966				
	F _{hitung}	82,741				
	Sig	0,000				
	F _{tabel}	2,39				
	R	.675				
	R ²	.456				
	Adjusted R ²	.450				
	Alpha (a)	5%				

Sumber : Output pengolahan data dengan SPSS 26, 2024

Model persamaan regresi dengan model taksiran adalah

$$Y = 4,188 + 0,125X_1 + 0,237X_2 + 0,288X_3 + 0,167X_4 + e$$

Nilai koefisien regresi untuk variabel Pelayanan Petugas Pajak sebesar 0,125 yang bernilai positif dan searah yang bermakna apabila pelayanan Petugas Pajak meningkat, maka kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan semakin tinggi. Nilai koefisien regresi kesadaran wajib pajak sebesar 0,237 yang bernilai positif dan searah artinya apabila kesadaran wajib pajak meningkat, maka kepatuhan wajib pajak semakin tinggi. Nilai koefisien regresi sanksi pajak sebesar 0,288 yang bernilai positif dan searah yang bermakna apabila sanksi pajak meningkat, maka kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak semakin tinggi. Nilai koefisien regresi sosialisasi pajak sebesar 0,167 yang bernilai positif dan searah artinya apabila sosialisasi pajak meningkat, maka kepatuhan wajib pajak membayar pajak semakin tinggi.

Analisis korelasi berganda menunjukkan angka korelasi 0,675 yang berarti memiliki hubungan yang kuat. Sedangkan besarnya Adjusted R square sebesar 0,450 atau 45%. Hal ini menunjukkan bahwa persentase sumbangan pengaruh pelayanan Petugas Pajak, kesadaran wajib pajak, sanksi pajak dan sosialisasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 45%

sedangkan sisanya 55% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini seperti sistem administrasi pajak, tarif pajak, pemeriksaan pajak dan penegakan hukum pajak.

Hasil pengujian menggunakan uji F, diperoleh nilai Fhitung sebesar 82,741. Sedangkan nilai Ftabel sebesar 2,39. Maka didapat Fhitung > Ftabel dengan signifikansi F sebesar 0,000 < 0,05. Hal ini berarti bahwa Ho ditolak dan Ha diterima artinya dengan tingkat 95% bahwa pelayanan Petugas Pajak, kesadaran wajib pajak, sanksi pajak dan sosialisasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak berpengaruh dan signifikan secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak pembayaran PBB di Kota Bogor.

Hasil uji t diperoleh nilai thitung untuk pelayanan Petugas Pajak sebesar 2,990, sedangkan ttabel 1,966 maka thitung > ttabel dengan tingkat signifikan sebesar 0,003 < 0,05 artinya bahwa Ha diterima dan Ho ditolak. Dapat disimpulkan pelayanan Petugas Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak membayar pajak bumi dan bangunan Hasil uji t diperoleh nilai thitung untuk kesadaran wajib pajak sebesar 4,955, sedangkan ttabel 1,966 maka thitung > ttabel dengan tingkat signifikan sebesar 0,000 < 0,05 artinya bahwa Ha diterima dan Ho ditolak. Dapat disimpulkan kesadaran wajib

pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak PBB.

Hasil uji t diperoleh nilai thitung untuk sanksi pajak sebesar 5,464, sedangkan ttabel 1,966 maka thitung > ttabel dengan tingkat signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ artinya bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak. Dapat disimpulkan sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak PBB. Hasil uji t diperoleh nilai thitung untuk sosialisasi pajak sebesar 3,978, sedangkan ttabel 1,966 maka thitung > ttabel dengan tingkat signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ artinya bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak. Dapat disimpulkan sosialisasi pajak berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak membayar pajak bumi dan bangunan di Kota Bogor.

Pembahasan

Pelayanan Petugas Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak dan Sosialisasi Pajak

Berdasarkan hasil pengujian uji F dalam penelitian ini menunjukkan pelayanan Petugas Pajak, kesadaran wajib pajak, sanksi pajak dan sosialisasi pajak berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak. Seorang wajib pajak yang puas akan pelayanan instansi pembayaran pajak, memiliki kesadaran tinggi tentang pentingnya membayar pajak, instansi secara aktif mengedukasi masyarakat untuk lebih sadar akan pentingnya membayar pajak dan adanya norma sosial terhadap ketidakpatuhan sebagai tindakan pelanggaran dalam proses pembayaran pajak PBB, maka masyarakat akan lebih mematuhi kebijakan tersebut. Hasil ini diperkuat dengan Pravasanti (2020) menyatakan bahwa kesadaran perpajakan, sanksi pajak dan sosialisasi pajak berpengaruh positif secara bersama-sama terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan studi dari Mumu et al, (2020) menyatakan jika pelayanan dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif simultan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pelayanan Petugas Pajak

Berdasarkan hasil pengujian t menunjukkan bahwa pelayanan Petugas Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak PBB. Rasa puas

masyarakat atau wajib pajak atas pelayanan yang diberikan Petugas Pajak memuat masyarakat merasa nyaman dan menaruh kepercayaan penuh pada pembayaran pajak terhadap instansi dalam hal ini Bapenda.

Allingham dan Sandmo (1972) berpendapat bahwa kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh faktor ekonomi dan sosial, termasuk adanya interaksi wajib pajak dengan petugas pajak. Pelayanan yang baik, transparan, dan ramah dapat menurunkan rasa takut atau kecurigaan wajib pajak terhadap pemeriksaan dan sanksi, serta meningkatkan kepercayaan terhadap sistem perpajakan itu sendiri. Sebaliknya, pelayanan yang buruk atau tidak profesional bisa menimbulkan rasa tidak puas dan memperburuk kepatuhan pajak.

Hal ini sesuai penelitian Syafira dan Nasution (2021) menunjukkan bahwa pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kesadaran Wajib Pajak

Berdasarkan hasil uji t, variabel kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak PBB. Sikap sukarela wajib pajak untuk mendaftarkan diri, taat aturan, paham pajak sehingga tidak menunggak pembayaran PBB menggambarkan bahwa masyarakat menyadari pentingnya partisipasi mereka membayar pajak dalam menunjang pembangunan dan penyelenggaraan negara karena semakin tinggi kesadaran maka pemahaman akan pajak semakin baik sehingga wajib pajak semakin patuh.

Dalam teori Ajzen (1991) menyatakan bahwa niat seseorang untuk melakukan suatu perilaku, termasuk kepatuhan pajak, dipengaruhi oleh sikap, norma subjektif, dan kontrol perilaku yang dirasakan. Salah satu faktor yang memengaruhi sikap adalah kesadaran wajib pajak terhadap kewajiban pajak. Kesadaran mengenai kewajiban pajak dan dampaknya bagi kesejahteraan umum akan membentuk sikap positif terhadap kepatuhan pajak. Wajib pajak yang sadar akan peranannya dalam sistem perpajakan dan dampak positif pajak terhadap pembangunan negara akan lebih cenderung untuk memiliki sikap yang mendukung kepatuhan pajak.

Hal ini sesuai dengan penelitian Pravasanti (2020) dan Mumu, dkk (2020) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sanksi Pajak

Berdasarkan hasil uji t dalam penelitian ini bahwa sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak PBB. Hal ini menunjukkan wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakannya bila memandang bahwa pelaksanaan sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya. Semakin berat sanksi pajak maka semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak sehingga wajib pajak lebih memilih patuh daripada terkena sanksi.

Allingham dan Sandmo (1972) berpendapat bahwa keputusan wajib pajak untuk mematuhi kewajiban perpajakannya dipengaruhi oleh dua faktor utama: perasaan risiko (probabilitas deteksi) dan sanksi yang dikenakan atas ketidakpatuhan. Semakin besar sanksi atau hukuman yang dikenakan jika wajib pajak tidak membayar pajak, semakin besar kemungkinan mereka untuk mematuhi kewajiban pajak mereka.

Hal ini sesuai dengan penelitian Rahayu (2017) dan Wijana, dkk (2021) menunjukkan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sosialisasi Pajak

Berdasarkan hasil pengujian dalam penelitian ini variabel sosialisasi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib PBB. Hal ini menunjukkan sosialisasi yang dilakukan sudah mulai merata dilakukan oleh petugas pajak dan perangkat desa sehingga sebagian wilayah mulai terosialisasi pajak. Ini terjadi karena cara penyampaian sosialisasi pajak mudah dimengerti melalui program penyuluhan, berita di media sosial, spanduk di jalan raya ataupun adanya kegiatan kunjungan instansi ke tempat-tempat umum sehingga masyarakat menjadi paham akan pentingnya pajak sudah mulai gencar dilakukan.

Dalam teori *social influence theory* Kelman (1953), melalui sosialisasi yang luas

dan menyeluruh, pemerintah dapat mengedukasi masyarakat tentang pentingnya membayar pajak, yang pada gilirannya dapat membentuk norma sosial bahwa membayar pajak adalah perilaku yang dapat diterima secara sosial. Jika sosialisasi ini menciptakan kesadaran bersama bahwa pajak adalah kewajiban yang penting bagi negara, masyarakat akan cenderung lebih patuh.

Maka semakin baiknya sosialisasi pajak dilakukan maka kepatuhan akan pajak semakintinggi, sesuai dengan penelitian Pravasanti (2020) dan Mumu, dkk (2020) menyatakan bahwa sosialisasi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

KESIMPULAN

Kepatuhan wajib pajak ini memiliki peran sangat penting dalam penerimaan pajak, ketika pajak yang diperoleh negara tidak sesuai yang direncanakan, maka akan menghambat proses pembangunan negara. Berdasarkan hasil penelitian, keempat variabel dalam kepatuhan wajib pajak yaitu pelayanan Petugas Pajak, kesadaran wajib pajak, sanksi pajak dan sosialisasi pajak berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak PBB pada Bapenda di Kota Bogor. Sedangkan secara parsial pelayanan Petugas Pajak, kesadaran wajib pajak, sanksi pajak dan sosialisasi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak PBB pada Bapenda di Kota Bogor.

DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen, I. (1991). *The Theory of Planned Behavior*. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50.
- Allingham, G. M., & Sandmo, A. 1972. *Income Tax Evasion: A Theoretical Analysis*. *Journal of Public Economics*. 1(1), 323–338.
- Ananda, P. R., Kumadji, S., & Husaini, A. (2015). *Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Tarif Pajak, dan Pemahaman Perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada UMKM yang terdaftar sebagai*

- Wajib Pajak di KPP Pratama Batu). *Jurnal Perpajakan*, 6(2), 1-9.
- Cahyadi, Made Wahyu & Jati, Ketut. (2016). Pengaruh Kesadaran, Sosialisasi, Akuntabilitas Pelayanan Publik dan Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan wajib Pajak Kendaraan Bermotor, *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 16(1), 2343-2344.
- Dharma, Gede Pani Esa & Ketut Alit Suardana, (2014). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan pada Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal ISSN*, 6(1), 340-353.
- Erawati, T & Parera, A. M. W. (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.
- Farouq, M. (2018). Hukum Pajak di Indonesia: Suatu Pengantar Ilmu Hukum. Terapan di Bidang Perpajakan. Edisi 1. Jakarta : Kencana.
- Fuadi, Arabella Oentari dan Yenni Mangoting. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. Program Akuntansi Pajak Program Studi Akuntansi Universitas Kristen Petra. *Tax & Accounting Review*, 1(1), 18-29.
- Ghozali, I. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8). Semarang: Badan Penerbit.
- Jotopurnomo, Cindy dan Yenni Mangoting. (2013). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Lingkungan Wajib Pajak Berada terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Surabaya. Program Akuntansi Pajak Program Studi Akuntansi Universitas Kristen Petra. *Tax & Accounting Review*, 1(1).
- Kelman, A. 1953. The Bacterial Wilt Caused By P. Solanacearum. A Literature Review And Bibliography. North Carolina Agric. Expt. Sta. Tech. Bull.
- Lasmana, A., & Wiryanti, D. A. (2017). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Pada KKP Pratama Majalaya. *Jurnal Akunida*, 3(2).
- Mardiasmo. 2016. Pajak dan Perpajakan. Yogyakarta: TMBooks.
- Mumu, Ablessy, Jullie J. Sondakh, dan I Gede Suwetja, (2020), Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pajak, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Sonder Kabupaten Minahasa, *Going Concern: Jurnal Riset Akuntansi* 15(2), 175-184.
- 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.
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 78/PMK.03/2016 Tahun 2016 tentang Tata Cara Penerbitan Surat Tagihan Pajak Pajak Bumi dan Bangunan
- Pravasanti, Y. A. (2020). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan. *Jurnal Akuntansi dan Pajak*, 21 (1), 142-151.
- Puspanita, I., Machfuzhoh, A., & Pratiwi, R. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Prosiding Simposium Nasional Multidisiplin*, 2(2), 71–78.
- Putra, B. D. A., Pascarani, N. N. D., & Supriyanti, N. W. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBBP2) di Dinas Pendapatan Kota Denpasar Tahun 2015. *Citizen Charter*, 1(1), 165-287.
- Rahayu, N. (2017). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Ketegasan Sanksi Pajak, dan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Akuntansi Dewantara*, 1(1), 15–30.
- Riyanda, Putra Handayani dan Topowijono. (2014). Pengaruh Sanksi Administrasi Sosialisasi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan

- Penyampaian SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singosari, Kabupaten Malang). *Jurnal e-Perpajakan*, 1(1).
- Safri, Ratriana Dyah. (2013). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas (Studi di Wilayah KPP Pratama Yogyakarta), Skripsi, Universitas Diponegoro.
- Saputra K, A & I Yoman P, E. (2022). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Insentif Perpajakan dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi KPP Malang Utara). *JIMAT: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi*. 10(14).
- Setiawan, A. B., dan Rohmatiani, Y., (2018), Wajib Pajak dan Kepatuhan Dalam Membayar PBB P2. *Jurnal Akunida*, 4(2).
- Siamena, E., Sabijono, H., & Warongan, J. D. (2017). Pengaruh Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Orang Pribadi di Manado. *Jurnal Riset Akuntansi Going Concern*, 12(2), 917-927.
- Siregar, dkk. 2012. Audit tenure, Auditor Rotation, and Audit Quality: The Case of Indonesia. *Asian Journal of Business and Accounting*, 55-74.
- Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif. Bandung: CV. Alfabeta.
- Supriyati dan Nurhidayati, 2008. Pengaruh Pengetahuan Pajak Dan Persepsi Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak. *Jurnal Akuntansi dan Teknologi Informasi*. 7(1).
- Syafira, E. Z. A., & Nasution, R. (2021). Pengaruh Sanksi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *EL MUHASABA: Jurnal Akuntansi (e-Journal)*, 12(1), 79-91.
- Undang- undang perpajakan tahun 1983 reformasi perpajakan Indonesia menggantikan peraturan perpajakan yang dibuat oleh kolonial Belanda (ordonasi PPs 1925 dan ordonasi PPd 1944).
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2009 penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2008 Perubahan Keempat atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983. Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.
- Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022. Tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah.
- Wahyu Meiranto. 2017. Pengaruh Sanksi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Pengetahuan Dan Pemahaman Perpajakan, Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Diponegoro Journal Of Accounting*. 6(3).
- Waluyo. 2017. Perpajakan Indonesia. Jakarta: Salemba Empat.
- Wijana, I Made, Gede Agus Dody Aryawan dan Iwayan Karmana. (2022). Administrasi Pajak Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Usaha. *Jurnal Pajak Indonesia*. 6 (1): 1–16.