

# **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**

**Novita Wulandari<sup>1</sup>, Djoko Wahyudi<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup> Universitas Stikubank, Semarang

e-mail: novitaw550@gmail.com<sup>1</sup>, djokowahjudi7@gmail.com<sup>2</sup>

## **Abstrak**

Penelitian ini menguji pengaruh pengetahuan perpajakan, sanksi pajak, kesadaran wajib pajak, dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak membayar pajak bumi dan bangunan. Penelitian ini menggunakan data primer dengan sampel menyebar kuesioner. Teknik pengambilan sampel menggunakan rumus *slovin*, dengan jumlah kuesioner yang disebar sebanyak 110 responden. Variabel dependen atau terikat pada penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan. Variabel independen atau bebas pada penelitian ini adalah pengetahuan perpajakan, sanksi pajak, kesadaran wajib pajak, dan kualitas pelayanan pajak. Pengujian hipotesis ini menggunakan regresi berganda Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sanksi pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, dan kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

**Kata kunci:** *Kepatuhan Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Kualitas Pelayanan Pajak*

## **Abstract**

This research examines the application of tax knowledge, tax sanctions, taxpayer awareness, and quality of tax services to taxpayer compliance in paying land and building taxes. This study uses primary data with a sample spread of questionnaires. The sampling technique used the slovin formula, with the number of questionnaires distributed as many as 110 respondents. The dependent variable or tax in this study is the mandatory compliance of land and buildings. The independent or independent variables in this study are tax knowledge, tax sanctions, taxpayer awareness, and tax service quality. Testing this hypothesis using multiple regression. The results show that tax knowledge is significant on taxpayer compliance, sanctions have no significant effect on taxpayer compliance, taxpayer awareness has no significant effect on taxpayer compliance, and the quality of tax services has a positive effect on taxpayer compliance.

**Keywords:** *Taxpayer Compliance, Tax Knowledge, Tax Sanctions, Taxpayer Awareness, and Tax Service Quality*

## **PENDAHULUAN**

Pajak merupakan salah satu sumber pembiayaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pajak memiliki peran yang sangat penting terhadap pendapat negara pada masa sekarang. Penerimaan pajak merupakan pemasukan dana yang potensial bagi negara karena seiring dengan struktur dan kualitas penduduk, perekonomian, stabilitas sosial ekonomi dan politik. Berkaitan dengan hal tersebut pentingnya pengelolaan pajak menjadi prioritas bagi pemerintah, baik pemerintah daerah maupun pemerintah pusat. Pada masa sekarang ini, pajak bukan lagi merupakan sesuatu hal yang

asing bagi masyarakat Indonesia, sebagian telah menjadikan pajak sebagai sarana untuk berpartisipasi dalam membantu melaksanakan tugas negara yang ditangani oleh pemerintah. Pajak mempunyai dua fungsi utama yaitu sebagai fungsi budgeter yang digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran pemerintah dan fungsi regulerend yang digunakan untuk mengatur kebijakan pemerintah dalam bidang sosial ekonomi. Hal tersebut menjadikan pajak sebagai sumber utama penerimaan negara dalam menunjang kegiatan perekonomian, menggerakkan roda pemerintahan, dan penyedia fasilitas umum bagi masyarakat. Salah satu jenis pajak yang dikenakan kepada masyarakat dan mempunyai peran penting dalam pembiayaan pembangunan adalah Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), karena sebagian besar pajak ini dikembalikan ke daerah, hal ini dapat meningkatkan Penerimaan Asli Daerah (PAD) dan memperbaiki struktur pendapatan dan belanja daerah. (Napitupulu dan Budiarmo, 2015 dalam Alessey et al., 2020).

Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) pengenaannya didasarkan pada Undang-Undang No.12 tahun 1985 tentang Pajak Bumi dan Bangunan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang No.12 tahun 1994. Namun demikian dalam perkembangannya Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) sektor pedesaan dan perkotaan menjadi pajak daerah yang diatur dalam Undang-Undang No.28 tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan retribusi Daerah (PDRD) pasal 77 sampai dengan Pasal 84 berlaku mulai tahun 2010. Dalam pembiayaan negara pajak dianggap sebagai sumber dana yang paling potensial, akan tetapi dalam merealisasikannya negara masih kesulitan dan pemungutan pajak. Hal ini disebabkan karena rendahnya tingkat kesadaran masyarakat dalam membayar pajak dan juga rendahnya kepercayaan masyarakat kepada pengelola administrasi pajak. Oleh karena itu pemerintah dan pihak-pihak terkait harus memberikan motivasi kepada wajib pajak untuk meningkatkan kepatuhannya dalam membayar pajak dan juga wajib pajak harus percaya bahwa penyaluran hasil pajak dilakukan sesuai dengan aturan yang berlaku yaitu untuk kesejahteraan masyarakat, sehingga opini wajib pajak mengenai pembayaran pajak akan menjadi positif kepada pemerintah dalam pengelolaan pajak yang telah mereka bayarkan.

Pajak Bumi dan Bangunan adalah pajak yang dikenakan kepada seseorang atau badan hukum yang memiliki, menguasai, memperoleh manfaat bangunan dan/atau mempunyai hak atau manfaat atas permukaan bumi. Dasar pengenaan pajak dalam PBB adalah Nilai Jual Objek Pajak (NJOP). Strategisnya Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) tidak lain karena objek meliputi seluruh bumi dan bangunan yang berada dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI). Pajak bumi dan bangunan sebagai salah satu pajak properti dimana sumber penerimaannya dapat diandalkan. Objek pajak bumi dan bangunan yaitu Bumi dan Bangunan yang memiliki karakteristik khusus yaitu bentuk fisiknya yang tidak dapat disembunyikan, sehingga lebih mudah untuk dipantau. Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan 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 (Abdul Halim, dkk, 2014:467). Diwilayah pedesaan objek pajak bumi dan bangunan yaitu sawah, kebun, ladang, tanah, pekarangan, rumah tempat tinggal dll. Sampai saat ini masih banyak masyarakat yang masih tidak mengetahui mengenai pajak bumi dan bangunan karena itu tingkat kesadaran masyarakat dalam membayar pajak sangatlah minim.

Sistem pemungutan pajak untuk membayar pajak bumi dan bangunan yaitu menganut sistem Official Assessment System dimana jumlah pajak yang harus dilunasi atau terutang oleh wajib pajak dihitung dan ditetapkan oleh fiskus/aparat. Maka, dalam sistem ini wajib pajak bersifat pasif sedangkan fiskus/aparat bersifat aktif. Dengan demikian, jika dihubungkan dengan ajaran timbulnya utang pajak, maka Official Assesment System sesuai dengan timbulnya utang pajak menurut ajaran formil, artinya utang pajak timbul apabila sudah ada ketetapan pajak dari fiskus/aparat. Salah satu cara mengoptimalkan penerimaan pajak bumi dan bangunan adalah dengan cara meningkatkan kepatuhan wajib pajak menjadi salah satu kendala yang dapat menghambat keefektifan dalam penerimaan pajak. Masalah kepatuhan menjadi masalah klasik yang hampir dihadapi semua Negara yang menerapkan sistem perpajakan. Selain masalah rendahnya tingkat pembayaran, kemudahan pembayaran pajak,

kualitas pelayanan, dan waktu yang diperlukan untuk mengurus perpajakan juga belum berjalan dengan baik di Desa Mranggen, Kecamatan Mranggen, Kabupaten Demak.

Pendapatan Asli Daerah (PAD) untuk Kabupaten Demak yang berasal dari tarikan pajak bumi dan bangunan (PBB) 2019 melampaui target. Target semula Rp 65 miliar yang kemudian menjadi Rp 69 miliar atau naik 106,8 persen. Pada 2019, PAD secara keseluruhan ditargetkan Rp 377 miliar dan naik menjadi Rp 403 miliar pada 2020. Kepala Badan Pengelolaan Keuangan, Pendapatan dan Aset Daerah (BPKPAD) Pemkab Demak, Suhasbukit mengatakan, ada beberapa kecamatan yang tarikan PBB nya lunas 100 persen. Yaitu, Kecamatan Gajah, Kebonagung, Mijen dan Karanganyar. Sedangkan, Kecamatan Mranggen dan Sayung masih dibawah 80 persen. "Kalau rata rata dari 14 kecamatan yang ada, sudah diatas 85 persen. Tertinggi penerimaan Kecamatan Demak Kota dan Wonosalam,"katanya. Menurut Suhasbukit, penarikan PBB dapat diperoleh secara maksimal setelah dilakukan berbagai macam inovasi, utamanya dalam memberi kemudahan wajib pajak melalui perbankan dan minimarket. "Kedepan kita galakkan pelayanan hingga ke desa desa, termasuk untuk Sabtu Minggu diturunkan tim. Selain itu, pemberian reward bagi yang lunas cepat," ujarnya. (hib/bas) - RADARSEMARANG.ID, DEMAK. (<https://radarsemarang.jawapos.com/berita/jateng/demak/2019/11/15/ini-kecamatan-di-demak-yang-pbb-nya-lunas-100-persen/>)

Penelitian ini penting dilakukan, karena masih terdapat fenomena yang terjadi dan perbedaan hasil penelitian terdahulu. Pajak bumi dan bangunan bisa saja di pengaruhi oleh beberapa faktor. Faktor yang dimaksud adalah pengetahuan perpajakan, sanksi pajak, kesadaran wajib pajak, dan kualitas pelayanan pajak.

Salah satu faktor yang mempengaruhi penerimaan pajak bumi dan bangunan yaitu pengetahuan perpajakan. Pengetahuan pajak sendiri pada umumnya terkait dalam tingkat pendidikan seseorang, orang yang memiliki pengetahuan perpajakan lebih tinggi akan memiliki kepatuhan lebih tinggi karena mereka memikirkan tarif pajak yang dibebankan kepada mereka dan juga sanksi atau denda yang akan diterima apabila melanggar (Yusnidar,2015). Penelitian yang dilakukan Siti Salmah (2018), Ablessy et al., (2020), mengemukakan bahwa pengetahuan pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak bumi dan bangunan. Sedangkan penelitian yang dilakukan Nurkholik et al., (2020) menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan.

Faktor lain yang mempengaruhi penerimaan pajak bumi dan bangunan yaitu sanksi pajak. Penerapan sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan perundang-undangan perpajakan akan dituruti, ditaati, dan patuhi wajib pajak atau dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Hal ini berarti semakin tinggi sanksi pajak maka tingkat kepatuhannya semakin meningkat (Hasan et al., 2019). Penelitian yang dilakukan Ablessy et al., (2020), Hasan et al., (2019), mengemukakan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak bumi dan bangunan. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Puput Cynthia et al., (2020), menghasilkan bahwa sanksi pajak negatif dan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak bumi dan bangunan.

Sedangkan faktor lain yang penting dan menjadi sorotan dalam dunia perpajakan yaitu kesadaran wajib pajak. Kesadaran merupakan unsur dalam diri manusia untuk memahami realitas dan bagaimana mereka bertindak atau bersikap terhadap realitas. Jatmiko (2016) menjelaskan bahwa kesadaran adalah keadaan mengetahui atau mengerti (Irianto 2012). Penelitian yang dilakukan oleh Wenny et al., (2019), Siti Salma (2018), mengemukakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak bumi dan bangunan. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Azia et al., (2021) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak.

Faktor lainnya yang mempengaruhi penerimaan pajak bumi dan bangunan adalah kualitas pelayanan pajak. Kualitas pelayanan merupakan pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Pelayanan perpajakan dibentuk oleh dimensi kualitas sumber daya manusia

(SDM), ketentuan perpajakan dan sistem informasi perpajakan. Standar kualitas pelayanan prima kepada masyarakat wajib pajak akan terpenuhi bilamana SDM melakukan tugasnya secara profesional, disiplin, dan transparan. Penelitian yang dilakukan oleh Hasan et al., (2020), dan Puput Cynthia et al., (2020), mengemukakan bahwa kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan membayar pajak bumi dan bangunan berpengaruh positif dan signifikan. Sedangkan penelitian yang dilakukan Zumrotun et al., (2018) menyatakan bahwa kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan membayar pajak bumi dan bangunan tidak berpengaruh signifikan.

Pemerintah harus lebih mengoptimalkan penerimaan pajak bumi dan bangunan. Belum optimalnya penerimaan pajak terkait dengan tingkat kepatuhan wajib pajak yang masih rendah, oleh karena itu perlu dilakukan penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak merupakan kesadaran individual yang mendorong wajib pajak melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Diketahui bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan bermacam-macam, penelitian ini menguji kembali pengaruh pengetahuan perpajakan, sanksi pajak dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan membayar pajak bumi dan bangunan.

Penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian yang dilakukan Ablessy et al., (2020) yang berjudul "Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pajak, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Bumi dan Bangunan Di Kecamatan Sonder Kabupaten Minahasa". Terdapat perbedaan tempat penelitian dan penambahan variabel yang digunakan peneliti. Peneliti menambah variabel kualitas pelayanan pajak, karena adanya research gap dari penelitian terdahulu. Peneliti menggunakan objek masyarakat desa mranggen, karena berdasarkan fenomena penerimaan pajak bumi dan bangunan di wilayah desa mranggen masih tergolong rendah.

## METODE PENELITIAN

**Tabel 1. Penelitian Terdahulu Variabel yang mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan**

No	Peneliti (th)	Independen	Prediksi Arah Hubungan*)	Hasil Penelitian
1	Ablessy et al (2020)	Pengetahuan Perpajakan	Sig (+)	Sig (+)
		Sanksi Pajak	Sig (+)	Sig (+)
		Kesadaran Wajib Pajak	Sig (+)	Sig (+)
2	Nurkholik et al (2020)	Sikap Wajib Pajak	Sig (+)	Sig (+)
		Kesadaran Wajib Pajak	Sig (+)	Sig (+)
		Pengetahuan Perpajakan	Sig (+)	Sig (-)
3	Zumrotun dan Warno (2018)	Sanksi Pajak	Sig (+)	Sig (+)
		Kesadaran Wajib Pajak	Sig (+)	Sig (+)
		Kualitas Pelayanan Pajak	Sig (-)	Sig (-)
4	Wenny et al., (2019)	Pengetahuan Wajib Pajak	Sig (+)	Sig (+)
		Kesadaran Wajib Pajak	Sig (+)	Sig (+)
5	Siti Salmah (2018)	Pengetahuan Wajib Pajak	Sig (+)	Sig (+)
		Kesadaran Wajib Pajak	Sig (+)	Sig (+)
6		Kesadaran Wajib Pajak	Sig (+)	Sig (+)

	Hasan dan Sri (2020)	Sanksi Pajak	Sig (+)	Sig (+)
		Pemahaman Perpajakan	Sig (+)	Sig (+)
		Kualitas Pelayanan	Sig (+)	Sig (+)
7	Yuwita (2020)	Sosialisasi Perpajakan	Sig (+)	Sig (+)
		Pemahaman Prosedur Perpajakan	Sig (-)	Sig (-)
		Kesadaran Wajib Pajak	Tidak Sig	Tidak Sig
8	Reyka et al., (2019)	Sanksi Pajak	Sig (+)	Sig (+)
		Kesadaran Wajib Pajak	Sig (+)	Sig (+)
		Pendapatan Wajib Pajak	Sig (-)	Sig (-)
9	Wina et al., (2021)	Sanksi Perpajakan	Sig (+)	Sig (+)
		Spt	Sig (-)	Sig (-)
		Pengetahuan Wajib Pajak	Tidak Sig	Tidak Sig
		Sikap Wajib Pajak	Sig (+)	Sig (+)
10	Vivi Herlina (2020)	Sanksi Pajak	Sig (+)	Sig (+)
		Kesadaran Perpajakan	Sig (+)	Sig (+)
		Kualitas Pelayanan	Sig (+)	Sig (+)
11	Fita et al., (2018)	Pengetahuan Perpajakan	Tidak Sig	Tidak Sig
		Pelayanan Fiskus	Sig (+)	Sig (+)
		Sanksi Denda	Sig (+)	Sig (+)
12	Hasan dan Sri (2019)	Kesadaran Wajib Pajak	Sig (+)	Sig (+)
		Sanksi Pajak	Sig (+)	Sig (+)
		Tingkat Pemahaman	Sig (+)	Sig (+)
		Kualitas Pelayanan	Sig (+)	Sig (+)
13	Sasmahera et al., (2021)	Kesadaran Wajib Pajak	Tidak Sig	Tidak Sig
		Pendidikan	Tidak Sig	Tidak Sig
		Pelayanan Jasa	Tidak Sig	Tidak Sig
		Pendapatan	Sig (-)	Sig (-)
		Sanksi Pajak	Sig (+)	Sig (+)
14	Puput Slamet & (2020)	Sikap	Sig (+)	Sig (+)
		Pendapatan Wajib Pajak	Sig (+)	Sig (+)
		Sosialisasi	Sig (+)	Sig (+)
		Kualitas Pelayanan	Sig (+)	Sig (+)
15	Azia et al., (2021)	Sanksi Pajak	Tdk Sig	Tdk Sig
		Kualitas Pelayanan Pajak	Sig (+)	Sig (+)
		Sanksi Pajak	Sig (+)	Sig (+)
		Kesadaran Wajib Pajak	Sig (+)	Sig (+)

### Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah masyarakat Desa Mranggen, Kecamatan Mranggen, Kabupaten Demak. Fokus penelitian ini adalah menganalisis pengaruh pengetahuan perpajakan, sanksi pajak, kesadaran wajib pajak, dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan membayar pajak bumi dan bangunan. Dengan menggunakan 2 variabel, yaitu variabel dependen dan variabel independen. Variabel dependen yang digunakan dalam

penelitian ini adalah kepatuhan membayar pajak bumi dan bangunan. Sementara, variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengetahuan perpajakan, sanksi pajak, kesadaran wajib pajak, dan kualitas pelayanan pajak. Alasan penulis memilih penelitian pajak bumi dan bangunan di Desa Mranggen adalah untuk meneliti seberapa besar kepatuhan wajib pajak dalam menjalankan kewajibannya membayar pajak bumi dan bangunan.

**Jenis dan Sumber Data**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif. Data kuantitatif adalah data yang berupa angka-angka atau data kualitatif yang diangkakan (Sugiyono, 2019). Dalam penelitian ini data kuantitatif berupa nilai atau skor atas jawaban yang diberikan oleh responden atau sampel Wajib Pajak Bumi dan Bangunan di Desa Mranggen, Kecamatan Mranggen Kabupaten Demak terhadap pertanyaan - pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer merupakan data yang diambil langsung dari sumber pertama yang ada pada objek penelitian. Sumber data primer dalam penelitian ini diambil dengan cara menyebarkan kuesioner kepada para responden, yaitu Wajib Pajak Bumi dan Bangunan di Desa Mranggen, Kecamatan Mranggen Kabupaten Demak. Data pada kuisisioner tersebut berupa:

- a. Karakteristik responden yaitu: jenis kelamin, umur, tingkat pendidikan, dan pekerjaan.
- b. Tanggapan responden tentang variabel penelitian.

### **Populasi dan Sampel**

Populasi adalah kumpulan individu sejenis yang berada dalam wilayah dan waktu tertentu. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak bumi dan bangunan yang berada di Desa Mranggen, Kecamatan Mranggen, Kabupaten Demak.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang berada dalam populasi tersebut atau bagian kecil dari anggota populasi yang diambil melalui cara tertentu sehingga data tersebut dapat mewakili populasinya. Sampel yang akan diambil harus benar-benar bisa mewakili keseluruhan gejala yang akan diteliti. Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian wajib pajak bumi dan bangunan di Desa Mranggen, Kecamatan Mranggen, Kabupaten Demak. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah purposive sampling. Menurut Sugiyono (2010), purposive sampling adalah teknik untuk menentukan beberapa pertimbangan tertentu. Sehingga data yang diperoleh lebih representatif dengan melakukan proses penelitian yang kompeten dibidangnya.

Dalam penelitian ini minimal jumlah sampel apabila menggunakan rumus slovin. Pengertian rumus slovin menurut Sugiyono (2017) adalah sebuah rumus yang digunakan untuk mendapatkan besaran sampel yang dianggap mampu menggambarkan keseluruhan populasi yang ada.

### **Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei. Metode survei yang digunakan adalah dengan cara menyebarkan kuisisioner kepada responden dalam bentuk daftar pertanyaan yang disusun secara online atau google form. Kuisisioner ini bertujuan untuk memperoleh data yang berupa jawaban dari responden. Data kuisisioner terdiri dari profil responden, beberapa bagian pertanyaan, masing-masing bagian terdapat beberapa item pertanyaan.

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda dengan bantuan SPSS. Analisis ini dimaksudkan untuk mengungkapkan pengaruh antara beberapa variabel bebas dengan variabel terikat. Analisis ini dilakukan untuk menguji pengaruh pengetahuan perpajakan, sanksi pajak, kesadaran wajib pajak, dan kualitas pelayanan pajak terhadap variabel dependen yaitu kepatuhan membayar pajak bumi dan bangunan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Deskripsi Populasi dan Sampel**

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak PBB di Desa Mranggen, Kecamatan Mranggen, Kabupaten Demak. Berdasarkan data dari Kelurahan Desa

Mranggen diketahui bahwa jumlah wajib pajak tahun 2022 adalah 5.816 wajib pajak. Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin yang dikutip oleh Sugiyono (2017), sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = persentase pelanggaran taraf kesalahan 10% atau 0,1

Berdasarkan rumus tersebut, maka jumlah sampel untuk penelitian ini adalah:

$$n = \frac{5.816}{1 + 5.816 \times 0,1^2}$$

$$n = \frac{5.816}{58,16}$$

n = 100 (responden)

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuisioner berbentuk google form melalui penyebaran secara langsung maupun secara online. Cara pengumpulan data dalam penelitian ini menghasilkan kuisioner yang siap untuk dianalisis. Adapun rincian pembagian kuisioner ditunjukkan pada tabel berikut:

**Tabel 2. Data kuisioner yang disebar**

Keterangan	Jumlah	Persentase (%)
Kuisioner yang disebar	150	100%
Kuisioner yang tidak lengkap	40	26,7%
Kuisioner yang dapat diolah	110	73,3%

Sumber: Data Primer Diolah, 2022

Berdasarkan table 2. diatas, jumlah kuisioner yang disebar secara langsung maupun online sebesar 150 di Desa Mranggen, Kabupaten Demak. Dari kuisioner yang disebar terdapat 40 kuisioner (26,7%) yang tidak lengkap, sehingga hanya 110 kuisioner (73,3%) yang dapat diolah.

### Karakteristik Responden

#### a. Jenis Kelamin

**Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Pendidikan	Jumlah	Presentase
SD/MI	31	28,2%
SMP/MTS	26	23,6%
SMA/MA/SMK	49	44,5%
D3/S1/S2	8	7,3%
Jumlah	110	100%

Sumber: Data Primer, 2022

Berdasarkan Tabel 3. dapat dilihat bahwa karakteristik responden menurut jenis kelamin dari 110 responden yang diteliti, terdapat 60 responden atau sebesar 55% berjenis kelamin perempuan, sedangkan sebanyak 50 responden atau sebesar 45% berjenis kelamin laki-laki. Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan.

b. Pendidikan

**Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan**

<b>Pendidikan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Presentase</b>
SD/MI	31	28,2%
SMP/MTS	26	23,6%
SMA/MA/SMK	49	44,5%
D3/S1/S2	8	7,3%
Jumlah	110	100%

Sumber: Data Primer, 2022

Berdasarkan tabel 4. dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden adalah mereka yang mempunyai pendidikan SMA/MA/SMK yaitu sebanyak 49 responden atau sebesar 44,5%, urutan kedua yaitu yang mempunyai pendidikan SD/MI sebanyak 31 responden atau sebesar 28,2%, urutan ketiga yaitu yang mempunyai pendidikan SMP/MTS sebanyak 26 responden atau sebesar 23,6%, dan terakhir responden dengan pendidikan D3/S1/S2 sebanyak 8 responden atau sebesar 7,3%.

c. Umur

**Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur**

<b>Umur</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Presentase</b>
21-30 tahun	24	21,8%
31-40 tahun	24	21,8%
>40 tahun	65	59,1%
Jumlah	110	100%

Dari Tabel 5. dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden adalah berumur >40 tahun sebanyak 65 responden atau sebesar 59,1%. Kemudian secara berturut-turut responden dengan umur 31-40 tahun sebanyak 24 responden atau sebesar 21,8%, dan responden dengan umur 21-30 tahun sebanyak 24 responden atau sebesar 21,8%.

d. Pekerjaan

**Tabel 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

<b>Pekerjaan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Presentase</b>
Karyawan swasta	30	27,28%
Swasta	10	9,10%
Wiraswasta	11	10%
Wirausaha	7	6,40%
Pedagang	16	14,54%
Petani	12	10,90%
Kuli bangunan	4	3,63%
Buruh	3	2,72%
Guru	2	1,81%
Pegawai negeri	3	2,72%
Peternak	1	0,90%
Ibu rumah tangga	11	10%
Jumlah	110	100%

Sumber: Data Primer, 2022

## Deskriptif Statistik Hasil Penelitian

**Tabel 7. Deskriptif Statistif  
Descriptive Statistics**

	N	Minimu m	Maximu m	Mean	Std. Deviation
Pengetahuan Perpajakan	110	13	25	19.60	3.917
Sanksi Pajak	110	11	25	18.54	3.799
Kesadaran Wajib Pajak	110	13	25	19.70	3.772
Kualitas Pelayanan Pajak	110	12	25	19.62	3.838
Kepatuhan Wajib Pajak	110	10	25	19.54	3.892
Valid N (Listwise)	110				

Sumber: Data Output SPSS, 2022

Berdasarkan tabel 7. diatas dapat diketahui bahwa jumlah responden 110 wajib pajak bumi dan bangunan, dari data tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

- Pengetahuan wajib pajak mempunyai nilai skor minimum 13 dan skor maksimum 25 dan memiliki nilai standar deviasi sebesar 3,917 dari 5 item pertanyaan. Rata-rata pengetahuan wajib pajak sebesar 19,60 .
- Sanksi pajak mempunyai nilai skor minimum 11 dan skor maksimum 25 dan memiliki nilai standar deviasi sebesar 3,799 dari 5 item pertanyaan. Rata-rata sanksi pajak sebesar 18,54.
- Kesadaran wajib pajak mempunyai nilai skor minimum 13 dan skor maksimum 25 dan memiliki nilai standar deviasi sebesar 3,838 dari 5 item pertanyaan. Rata-rata kesadaran wajib pajak sebesar 19,70.
- Kualitas pelayanan pajak mempunyai nilai skor minimum 12 dan skor maksimum 25 dan memiliki nilai standar deviasi sebesar 3,838. Rata-rata kesadaran wajib pajak sebesar 19,62.
- Kepatuhan wajib pajak mempunyai nilai skor minimum 10 dan skor maksimum 25 dan memiliki nilai standar deviasi sebesar 3,892. Rata-rata kepatuhan wajib pajak sebesar 19,54.

## Uji Kualitas Data

### a. Uji Validitas

Validitas menunjukkan sejauh mana alat pengukur itu mengukur apa yang ingin diukur (Ghozali, 2013). Suatu skala pengukur akan dikatakan valid apabila skala tersebut digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Uji validitas adalah sebagai berikut:

**Tabel 8. Hasil Uji Validitas**

Item Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
Pengetahuan Perpajakan (X1)			
Pengetahuan 1	0,866	0,195	Valid
Pengetahuan 2	0,926	0,195	Valid
Pengetahuan 3	0,864	0,195	Valid
Pengetahuan 4	0,893	0,195	Valid
Pengetahuan 5	0,908	0,195	Valid
Sanksi Pajak (X2)			
Sanksi 1	0,752	0,195	Valid
Sanksi 2	0,723	0,195	Valid

Sanksi 3	0,816	0,195	Valid
Sanksi 4	0,767	0,195	Valid
Sanksi 5	0,767	0,195	Valid
Kesadaran Wajib Pajak (X3)			
Kesadaran 1	0,779	0,195	Valid
Kesadaran 2	0,890	0,195	Valid
Kesadaran 3	0,910	0,195	Valid
Kesadaran 4	0,889	0,195	Valid
Kesadaran 5	0,842	0,195	Valid
Kualitas Pelayanan Pajak (X4)			
Kualitas 1	0,878	0,195	Valid
Kualitas 2	0,866	0,195	Valid
Kualitas 3	0,829	0,195	Valid
Kualitas 4	0,876	0,195	Valid
Kualitas 5	0,883	0,195	Valid

Sumber: Data Primer Diolah, 2022

Adapun kriteria yang digunakan dalam menemukan valid atau tidaknya pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: apabila nilai signifikansi  $< 0,05$ , maka bukti pernyataan dikatakan valid (Ghozali, 2013). Tabel 8. diperoleh kesimpulan bahwa semua indikator yang digunakan untuk mengukur variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini mempunyai nilai signifikansi koefisien  $< 0,05$  sehingga semua indikator pertanyaan tersebut adalah valid.

b. Uji Reabilitas

Uji reliabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu kuisioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuisioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Kriteria dikatakan reliabel apabila nilai Cronbach's alpha  $\geq$  nilai standarisasi sebesar 0,70 (Ghozali, 2013). Berikut hasil dari pengujian reabilitas yang dibantu dengan program SPSS 25.

**Tabel 9. Uji Reabilitas**

No	Variabel	Nilai Standarisasi	Cronbach's Alpha	Keterangan
1.	Pengetahuan Perpajakan (X1)	0,700	0,934	Reliabel
2.	Sanksi Pajak (X2)	0,700	0,817	Reliabel
3.	Kesadaran Wajib Pajak (X3)	0,700	0,911	Reliabel
4.	Kualitas Pelayanan Pajak (X4)	0,700	0,917	Reliabel
5.	Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0,700	0,901	Reliabel

Sumber: Data Pimer Diolah, 2022

Berdasarkan tabel 9. tersebut diatas dapat diketahui bahwa masing-masing variabel memiliki nilai Cronbach's alpha melebihi nilai standarisasi yaitu sebesar 0,70. Dengan demikian nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa hasil uji reliabilitas terhadap keseluruhan variabel tersebut adalah reliabel dan layak digunakan untuk menjadi alat ukur kuisioner dalam penelitian ini.

## Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi, variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak (Ghozali, 2018). Apabila sumbangan informasi residual memasuki asumsi normalitas maupun normal, jadi garis yang menunjukkan informasi sebenarnya bakal membuntuti garis diagonal (Ghozali, 2018:163). Kolmogorov-Smirnov dapat disimpulkan bahwa data residual tersebut terdistribusi dengan normal. Karena nilai Asymp. Sig diatas 0,05. Hasil pengujian normalitas terlibat pada tabel 10. berikut:

**Tabel 10. Uji Normalitas**

<b>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</b>		
		Unstandardize d Residual
N		110
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.68554176
	Most Extreme Differences	
	Absolute	.163
	Positive	.122
	Negative	-.163
Test Statistic		.163
Asymp. Sig. (2-tailed)		.633

Sumber: Data Primer Diolah, 2022

Dari hasil uji kolmogorov-smirnov pada tabel 10. diatas, dihasilkan nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,633. Hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa data residual dalam model regresi ini terdistribusi normal karena nilai Asymp. Sig. (2-tailed) 0.633 lebih dari 0,05 dan model regresi tersebut layak digunakan untuk analisis selanjutnya.

### b. Uji Multikolonieritas

Multikolonieritas adalah adanya hubungan yang sempurna antara beberapa atau semua variabel bebas. Uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel bebas. Salah satu metode untuk mendeteksi adanya multikolonieritas adalah besaran VIF (Variance Inflation Factor) dan Tolerance. Pedoman model regresi yang bebas multikolonieritas adalah yang memiliki nilai Tolerance  $\geq 0,10$  atau sama dengan nilai VIF 10. Maka dapat disimpulkan bahwa model regresi yang dipakai tidak terjadi gejala multikolonieritas. Berikut hasil pengujian yang dibantu dengan program SPSS 25:

**Tabel 11. Uji Multikolonieritas**

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Pengetahuan Perpajakan	.212	4.707
Sanksi Pajak	.334	2.998
Kesadaran Wajib Pajak	.162	6.182
Kualitas Pelayanan Pajak	.224	4.463

Sumber: Data Primer Diolah, 2022

Berdasarkan tabel 11. diatas, terlihat bahwa perhitungan nilai tolerance menunjukkan tidak ada variabel independen yang memiliki nilai Tolerance  $\geq 10$  yang berarti tidak ada korelasi antar variabel independen. Perhitungan nilai VIF menunjukkan hal yang sama tidak ada variabel independen yang memiliki nilai VIF  $\leq 10$ . Maka dapat

disimpulkan bahwa tidak ada multikolonieritas antar variabel independen dalam model regresi.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain (Ghozali, 2013:139). Pengujian heteroskedastisitas dapat dilakukan melalui uji glejser. Dalam Uji Glejser akan menghasilkan nilai signifikansi dari masing-masing variabel. Apabila nilai signifikansi > 0,05 maka variabel tersebut tidak heteroskedastisitas (Wiguna, 2018).

**Tabel 12. Uji Heteroskedastisitas**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.035	.661		.053	.958
	PENGETAHUAN PERPAJAKAN	.051	.066	.156	.771	.442
	SANKSI PAJAK	-.127	.054	-.377	-2.333	.022
	KESADARAN WAJIB PAJAK	.027	.078	.081	.347	.729
	KUALITAS PELAYANAN PAJAK	.095	.065	.287	1.458	.148

Sumber: Data Primer Diolah, 2022

Berdasarkan tabel 12. diatas, menghasilkan nilai signifikan untuk masing-masing variabel adalah > 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa semua variabel terbebas dari masalah heteroskedastisitas.

**Analisis Regresi Linier Berganda**

Regresi linier berganda digunakan untuk menguji pengaruh dua atau lebih variabel independen terhadap satu variabel dependen (Ghozali, 2018). Analisis regresi linier berganda dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui pengetahuan perpajakan, sanksi pajak, kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Dalam penelitian ini proses perhitungan dibantu dengan program SPSS 25.

**Tabel 13. Analisis Regresi Berganda**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	.950	.913	1.040	.301	
	Pengetahuan Perpajakan	.410	.091	.413	4.500	.000
	Sanksi Pajak	-.078	.075	-.076	-1.036	.302
	Kesadaran Wajib Pajak	.099	.108	.096	.910	.365
	Kualitas Pelayanan Pajak	.512	.091	.505	5.657	.000

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber: Data Primer Diolah, 2022

Dilihat dari tabel 4.12 diatas, pada pengujian hipotesis diatas didapatkan persamaan sebagai berikut:

$$Y = 0,413 X1 + (-0,076) X2 + 0,096 X3 + 0,505 X4 + e$$

Pada persamaan regresi diatas, variabel pengetahuan perpajakan berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, variabel sanksi pajak berpengaruh negative signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, variabel kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, variabel kualitas pelayanan pajak berpengaruh tidak signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak.

**Uji Kelayakan Model**

a. Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) bertujuan untuk mengukuer seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Hasil uji R<sup>2</sup> menggunakan program SPSS 25 adalah sebagai berikut:

**Tabel 14. Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.901 <sup>a</sup>	.812	.805	1.717

Sumber: Data Primer Diolah, 2022

Berdasarkan tabel 14. diatas, diketahui bahwa nilai adjust R square yaitu sebesar 0,805. Hal ini berarti bahwa 80,5% kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan dapat dijelaskan oleh variabel bebas pengetahuan perpajakan, sanksi pajak, kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan pajak. Sedangkan sisanya yaitu 19,5% dijelaskan oleh sebab-sebab lain diluar model penelitian.

b. Uji F

Pengujian ini dilakukan untuk menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Hasil pengujian ini dapat dilihat sebagai berikut:

**Tabel 15. Uji F**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.	
1	Regression	1341.680	4	335.420	113.729	.000 <sup>b</sup>
	Residual	309.675	105	2.949		
	Total	1651.355	109			

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Pajak, Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak

Sumber: Data Primer Diolah, 2022

Berdasarkan tabel 15. diatas menunjukkan bahwa hasil perhitungan yang telah dilakukan diperoleh nilai F sebesar 113,420 dengan hasil signifikansinya sebesar 0,000 < 0,05 yang menunjukkan model fit untuk memprediksi kepatuhan wajib pajak yang berarti signifikan. Dapat disimpulkan bahwa berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan.

### Uji Hipotesis (Uji Statistik t)

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara individual terhadap variabel dependen. Uji t dilihat dari hasil uji regresi linier berganda menyatakan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen yang dilakukan dalam penelitian ini. Hasil output dengan menggunakan program SPSS 25 adalah sebagai berikut:

**Tabel 16. Hasil Uji t Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardize	t	Sig.
	B	Std. Error	d Coefficients Beta		
(Constant)	.950	.913		1.040	.301
1 Pengetahuan Perpajakan	.410	.091	.413	4.500	.000
Sanksi Pajak	-.078	.075	-.076	-1.036	.302
Kesadaran Wajib Pajak	.099	.108	.096	.910	.365
Kualitas Pelayanan Pajak	.512	.091	.505	5.657	.000

Sumber: Data Primer Diolah, 2022

- a. Uji hipotesis Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Bumi dan Bangunan ( $H_1$ )

Berdasarkan tabel 16. hasil perhitungan uji t dapat diketahui bahwa variabel pengetahuan perpajakan nilai koefisien regresi adalah 0,413 dengan tingkat signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa pengetahuan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan. Maka hipotesis yang menyatakan pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan diterima.

- b. Uji hipotesis Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Bumi dan Bangunan ( $H_2$ )

Berdasarkan tabel 16. hasil perhitungan uji t dapat diketahui bahwa variabel sanksi pajak nilai koefisien regresi adalah -0,076 dengan tingkat signifikansi  $0,302 < 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan ditolak.

- c. Uji hipotesis Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Bumi dan Bangunan ( $H_3$ )

Berdasarkan tabel 16. hasil perhitungan uji t dapat diketahui bahwa variabel kesadaran wajib pajak nilai koefisien regresi adalah 0,096 dengan tingkat signifikansi  $0,395 < 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan. Maka hipotesis yang menyatakan kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan ditolak.

- d. Uji hipotesis Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Bumi dan Bangunan ( $H_4$ )

Berdasarkan tabel 16. hasil perhitungan uji t dapat diketahui bahwa variabel kualitas pajak nilai koefisien regresi adalah 0,505 dengan tingkat signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Maka hipotesis yang menyatakan kualitas wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan diterima.

## **PEMBAHASAN**

### **Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Membayar Pajak Bumi dan Bangunan**

Hasil uji hipotesis 1 menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan di Desa Mranggen Demak. Berdasarkan teori atribusi, perilaku seseorang dalam memenuhi kewajiban pajak mereka didasari oleh salah satunya adalah faktor internal yaitu pengetahuan perpajakan. Seseorang dengan tingkat pengetahuan dan pemahaman yang tinggi tentang perpajakan, maka akan digunakan sebagai dasar pertimbangan terhadap pembayaran dan kepatuhan pajaknya. Pengetahuan dan pemahaman mengenai arti dan manfaat pajak dapat meningkatkan kepatuhan dalam membayar pajak.

Wajib pajak Desa Mranggen berkeyakinan bahwa dengan membayar pajak maka pembangunan fasilitas umum menjadi lebih baik dan lebih memadai. Sehingga pajak yang dibayarkan oleh wajib pajak akan kembali melalui penggunaan fasilitas umum yang baik dan memadai. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik pengetahuan perpajakan bagi wajib pajak tentang pentingnya membayar pajak bumi dan bangunan, maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ablessy et al (2020) bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak bumi dan bangunan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik pengetahuan wajib pajak tentang pentingnya membayar pajak bumi dan bangunan, maka kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan akan meningkat. Hasil ini sesuai dengan penelitian Siti Salmah (2018) bahwa pengetahuan perpajakan wajib pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan dalam membayar pajak bumi dan bangunan. Artinya apabila wajib pajak dapat menerapkan pengetahuan yang mereka miliki terhadap pajak dengan benar dan tepat waktu maka pemenuhan kepatuhan perpajakan akan semakin baik pula.

### **Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Membayar Pajak Bumi dan Bangunan**

Hasil uji hipotesis 2 menunjukkan bahwa sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak membayar pajak bumi dan bangunan di Desa Mranggen Demak. Dalam hal ini sanksi yang diberikan berupa denda pajak. Denda merupakan salah satu bentuk dari sanksi perpajakan yang dibuat agar Wajib Pajak tidak melanggar peraturan perpajakan yang telah ditentukan. Wajib pajak di Desa Mranggen Demak membayar pajak hanya karena peraturan yang berlaku bukan karena adanya sanksi denda apabila terlambat membayar pajak. Nyatanya masih banyak wajib pajak yang tidak takut akan adanya sanksi denda dalam kepatuhan wajib pajak, sedangkan membayar pajak merupakan kewajiban yang harus dipenuhi oleh seluruh wajib pajak.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Puput dan Slamet (2020) bahwa variabel sanksi pajak tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan. Pemberian sanksi yang memberatkan wajib pajak bertujuan memberikan efek jera sehingga terciptanya kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian Sasmahera et al (2021) yang menyatakan bahwa sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan. Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (non perpajakan) perpajakan dituruti/ ditaati/ dipatuhi, atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (prevetif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan.

### **Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Membayar Pajak Bumi dan Bangunan**

Hasil uji hipotesis 3 menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak membayar pajak bumi dan bangunan di Desa Mranggen Demak. Hal tersebut menunjukkan bahwa kesadaran Wajib Pajak dalam memenuhi

kewajibannya tidak akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan di Desa Mranggen Demak. Wajib Pajak yang sadar bahwa pajak merupakan bagian dari suatu daerah akan turut serta dalam pembangunan daerah dengan patuh dalam membayar pajak bumi dan bangunan. Tetapi Wajib Pajak yang tidak sadar bahwa pajak merupakan bagian dari suatu daerah akan melanggar kewajibannya sebagai wajib pajak.

Berdasarkan teori atribusi, perilaku seseorang dalam memenuhi kewajiban pajak mereka didasari oleh salah satunya adalah faktor internal yaitu kesadaran wajib pajak. Kesadaran adalah perilaku atau sikap terhadap suatu objek yang melibatkan anggapan dan perasaan serta kecenderungan untuk bertindak sesuai objek tersebut. Kesadaran akan kewajibannya dalam hal perpajakan merupakan faktor penting dalam melaksanakan self assessment. Seorang wajib pajak harus sadar dalam memahami, mentaati dan memiliki kesungguhan hati untuk memenuhi kewajiban ketentuan perpajakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Oleh karena itu, ketika wajib pajak mempunyai kesadaran bahwa dengan membayar pajak akan sangat berguna bagi negara, karena pajak diperuntukkan untuk pembangunan negara, maka kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan akan meningkat (Ablessy et al, 2020). Begitupun sebaliknya apabila tingkat kesadaran wajib pajak rendah maka penerimaan daerah dan kepatuhan wajib pajak juga akan rendah, sehingga dapat menyebabkan daerah tersebut tidak mengalami perkembangan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Samahera et al (2021) yang menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan. Hal ini dinyatakan dikarenakan kesadaran masyarakat terhadap pembayaran pajak sangat rendah, masyarakat lebih mementingkan kepentingan pribadinya daripada untuk membayar pajak.

#### d. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Membayar Pajak Bumi dan Bangunan

Hasil uji hipotesis 4 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak membayar pajak bumi dan bangunan di Desa Mranggen Demak. Berdasarkan teori atribusi, yang membahas tentang memahami penyebab perilaku seseorang atau diri kita sendiri, yang mana nantinya akan membentuk suatu kesan. Pelayanan yang terjadi melalui interaksi antara wajib pajak dengan karyawan/ petugas pajak saat wajib pajak membayar pajak akan membentuk suatu kesan. Wajib pajak akan menganggap pelayanan itu berkualitas saat petugas pajak memberikan pelayanan yang berkesan baik seperti sikap ramah, bersikap hormat, menjaga sopan santun, berbicara dengan lembut, serta mempunyai pengetahuan untuk memberi informasi yang jelas terhadap wajib pajak. Apabila wajib pajak sudah merasa pelayanan yang diberikan berkualitas, maka akan berdampak pada meningkatnya kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hasan dan Sri (2019) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan. Pelayanan yang diberikan aparat pajak terhadap wajib pajak PBB diantaranya dalam menentukan PBB, penetapan SPPT telah adil sesuai dengan yang seharusnya, aparat pajak memperhatikan terhadap keberatan terhadap pengenaan pajaknya, memberikan penyuluhan kepada wajib pajak di bidang perpajakan khususnya PBB dan kemudahan dalam pembayaran PBB. Hal ini berarti semakin baik pelayanan maka tingkat kepatuhannya juga semakin meningkat.

Hasil ini sesuai dengan penelitian Azia et al (2021) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan. Jadi tinggi rendahnya keunggulan layanan pajak mempunyai pengaruh pada kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Dalam hal ini kualitas layanan pajak yang diberikan oleh aparat pajak sudah memenuhi harapan wajib pajak, yang berdampak positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar dan melaporkan pajak.

## SIMPULAN

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui determinasi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan di Desa Mranggen, Kecamatan Mranggen, Kabupaten

Demak. Sehingga tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji dan menganalisis determinasi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan di Desa Mranggen, Kecamatan Mranggen, Kabupaten Demak. Hasil uji reliabilitas dan validitas menunjukkan bahwa semua pernyataan dalam setiap variabel reliabel dan valid. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diambil kesimpulan bahwa hasil dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan.
2. Sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak bumi dan bangunan.
3. Kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan.
4. Kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan..

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Ablessy Mumu, 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.
- Azia Kausarina, Nuraini, dan Yulia Fitri, (2021), Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Pajak Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan (Studi Kasus Pada Kabupaten Aceh Utara), *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Akuntansi (JIMEKA)* Vol. 6, No. 2, Halaman 202-215.
- Fita Fitrianiingsih, Sudarno, dan Taufik Kurrohman, (2018), Analisis Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Denda Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan Di Kota Pasuruan, *e-Journal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi*, Volume V (1) : 100-104.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- M. Hasan Ma'ruf dan Sri Supatminingsih, (2020), Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan, *Jurnal Akuntansi dan Pajak*, 20(2), 276-284.
- M. Hasan Ma'ruf dan Sri Supatminingsih, (2019), Pengaruh Kesadaran, Tingkat Pemahaman, Pelaksanaan Sanksi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan, *Proceeding Seminar Nasional & Call For Papers*, 150-158.
- Nurkholik dan Muflikhatuz Zahroh, (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* Volume 7 No. 1, 18 – 31.
- Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 48 /PMK.03/2021 Tentang Tata Cara Pendaftaran, Pelaporan, Dan Pendataan Objek Pajak Pajak Bumi Dan Bangunan.
- Prof. Dr. Mardiasmo, MBA., Ak. 2018. "Pajak Pusat Dan Pajak Daerah." *Buku Perpajakan Edisi Terbaru* 2018.
- Puput Nur Cynthia dan Slamet Djauhari, (2020), Pengaruh Pendapatan Wajib Pajak, Sosialisasi, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan, *Jurnal Penelitian dan Kajian Ilmiah Fakultas Ekonomi Universitas Surakarta*, Vol.18 No.4.
- Reyka Pratiwi, Alistraja Dison Silalahi, dan Ova Novi Irama, (2019), Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Badan Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan ( Pbb ) Di Kecamatan Tanjung Morawa, *Prosiding Seminar Nasional & Expo II Hasil Penelitian dan Pengabdian Masyarakat* 2019, 1348-1354.

- Ria Nia Sasmahera, Tommy Ferdian, dan Ronald N Girsang, (2021), Pengaruh Kesadaran, Pendidikan, Pelayanan Jasa, Pendapatan, Sanksi, dan Sikap Terhadap Partisipasi Masyarakat Dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan (Studi Kasus Di Kecamatan Rimbo Tengah Kabupaten Bungo), *JIAB (Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Bisnis)*, Volume 1 No 1.
- Siti Salmah, (2018), Pengaruh Pengetahuan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB), *Jurnal Akuntansi, Prodi. Akuntansi – Feb, UNIPMA*, Vol. 1, No. 2.
- Sugiyono,(2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D (Kedua)*. Bandung: cv alfabeta.
- Sugiyono,(2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D (Kedua)*. Bandung: cv alfabeta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 1994 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1985 Tentang Pajak Bumi Dan Bangunan.
- Vivi Herlina, (2020), Pengaruh Sanksi, Kesadaran Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi Dan Bangunan Di Kabupaten Kerinci, *Jurnal Benefita* 5(2) Juli 2020 (252-263).
- Wenny Desty Febrian, Ristiliana, dan Romadina Permatasari, (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* Volume 2 Nomor 1.
- Wina Sasmita Harahap dan Alistraja Dison Silalahi, (2021), Faktor-Faktor Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kab. Deli Serdang, *Indonesian Journal of Business Analytics (IJBA)* Vol.1, No.2, 2021: 199-210.
- Yuwita Arriessa Pravasanti, (2020), Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan, *Jurnal Akuntansi dan Pajak*, 21 (1), 2020, 142-151.
- Zumrotun Nafiah dan Warno, (2018), Pengaruh Sanksi Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan (Study Kasus Pada Kecamatan Candisari Kota Semarang Tahun 2016), *Jurnal Stie Semarang* Vol 10 No 1 Edisi Februari 2018 ( ISSN: 2085-5656, e-ISSN :2232-826).