

# Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan di Kelurahan Pelindung Hewan

Pramesti Asyifa Larasati<sup>1</sup>, Meilani Purwanti<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Program Studi Akuntansi, Universitas Teknologi Digital

e-mail: [pramestiasyl08@gmail.com](mailto:pramestiasyl08@gmail.com)<sup>1</sup>, [meilanipurwanti@digitechuniversity.ac.id](mailto:meilanipurwanti@digitechuniversity.ac.id)<sup>2</sup>

## Abstrak

Pajak merupakan sumber penerimaan terbesar negara. Pajak Bumi dan Bangunan merupakan salah satu pajak daerah yang berpotensi dalam mengoptimalkan penerimaan negara dan peningkatan kepatuhan Wajib Pajak. Kendala pelaksanaan optimalisasi perpajakan adalah rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak dan rendahnya kepercayaan masyarakat terhadap aparatur pajak. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kelurahan Pelindung Hewan Kota-Bandung. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah sampel acak sebanyak 96 wajib pajak Wajib Pajak di Kelurahan Pelindung Hewan. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dan dianalisis menggunakan metode Regresi Linier Berganda dengan program *Social Science Statistical Package (SPSS) 26*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Perpajakan secara simultan berpengaruh positif signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Kepatuhan, Pajak Bumi dan Bangunan.

## Abstract

Tax is largest source of state revenue. Land and Building Tax is one of regional taxes that has a potential to optimize state revenues and increase taxpayer compliance. The obstacle in implementing tax optimization are the low level of taxpayer compliance and low public trust in tax apparatus. The purpose of this study was to determine the effect of taxpayer awareness and service quality on taxpayer compliance in paying land and building taxes in Kelurahan Pelindung Hewan, Bandung. The sample method used is random sample of 96 taxpayers in Kelurahan Pelindung Hewan. The data collection method used a questionnaire and was analyzed using the Multiple Linear Regression method with the SPSS version 26. The results showed that Taxpayer awareness and Quality of Tax Service simultaneously had significant positive effect on Land and Building Taxpayer Compliance.

**Keywords :** Service Quality, Compliance, Land and Building Tax.

## PENDAHULUAN

Pajak merupakan penerimaan terbesar negara. Pajak Bumi dan Bangunan merupakan salah satu pajak daerah yang memiliki potensi dalam mengoptimalkan penerimaan negara dan peningkatan kepatuhan Wajib Pajak. Kota Bandung mendapatkan kewenangan dalam pengelolaan peningkatan pajak daerah, salah satunya adalah memaksimalkan pendapatan Pajak Bumi dan Bangunan. Pajak ini memiliki kontribusi terbesar setelah BPHTB (Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan) di Kota Bandung. Berdasarkan data realisasi Pajak Bumi dan Bangunan di Bappenda Kota

Bandung UPTD Bandung Selatan Tahun 2018, 2019, 2020, 2021, 2022 menunjukkan terdapat fluktuasi dan penurunan seperti ditunjukkan pada tabel berikut:

**Tabel 1. Data Target & Realialisasi Penerimaan PBB Tahun 2018 s/d 2022 di Kelurahan Pelindung Hewan**

Tahun	Target (Rp)	Realisasi (Rp)	Presentase (%)
2018	3.193.167.663	2.402.465.881	75,24%
2019	3.023.728.160	2.734.062.356	90,42%
2020	2.829.566.481	2.772.973.206	98,00%
2021	2.489.633.205	2.230.268.494	89,58%
2022	3.231.626.652	2.180.810.838	67,48%

Sumber : Bapenda UPTD Bandung Selatan (2022)

Berdasarkan **Tabel 1** tampak bahwa Realisasi PBB di Kelurahan Pelindung Hewan hanya mencapai 67,48% atau Rp. 2,1 miliar, sedangkan target Tahun 2022 sebesar Rp. 3,2 miliar. Oleh sebab itu, terjadi fluktuasi PBB selama 5 tahun terakhir, dimana realisasi PBB cenderung menurun sehingga tidak mencapai target.

Menteri Keuangan Sri Mulyani Indrawati (Depkominfo,2006) menyebutkan, hambatan dalam penerapan optimalisasi pajak adalah masih rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak dan rendahnya kepercayaan masyarakat kepada aparat pajak, hal tersebut menjadi salah satu penyebab tingkat kesadaran masyarakat dalam membayar pajak masih rendah. Berdasarkan latar belakang pembahasan diatas, maka peneliti mencoba melakukan penelitian yang berjudul "**Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) di Kelurahan Pelindung Hewan**".

Tujuan penelitian ini adaah untuk (1) mengetahui pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak membayar PBB di Kelurahan Pelindung Hewan (2) mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak membayar PBB di Kelurahan Pelindung Hewan Kota Bandung (3) mengetahui secara simultan Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib pajak dalam membayar PBB di Kelurahan Pelindung Hewan.

### **Pajak**

Menurut Undang-Undang KUP pasal 1 ayat 1, Pajak merupakan kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Pajak terbagi menjadi dua yaitu Pajak Pusat dan Pajak Daerah.

### **Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)**

Menurut Undang-Undang No. 28 Tahun 2009 PBB adalah pajak atas bumi dan bangunan yang dimiliki, dikuasai atau dimanfaatkan oleh orang pribadi atau badan, kecuali kawasan yang digunakan untuk kegiatan usaha perkebunan, perhutanan dan pertambangan. PBB di Kota Bandung diatur pada Perwal Kota Bandung Nomor 244 Tahun 2017.

### **Kesadaran Wajib Pajak**

Menurut Nasution (2006) Kesadaran wajib pajak adalah sikap individu yang memahami dan mau melaksanakan kewajibannya untuk membayar pajak serta telah melaporkan seluruh penghasilannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. (Harahap, 2004) Kesadaran wajib pajak adalah sikap mengerti wajib pajak untuk mengerti tentang makna, fungsi dan tujuan pembayaran pajak. Kesadaran wajib pajak merupakan faktor paling penting dalam sistim perpajakan modern.

### **Kualitas Pelayanan Perpajakan**

Menurut Boediono (2003:60), kualitas pelayanan pajak adalah proses bantuan kepada wajib pajak dengan beberapa cara yang memerlukan hubungan interpersonal supaya terciptan kepuasan serta keberhasilan. Zeithaml et. al. dikutip dari (Hardiansyah, 2018)

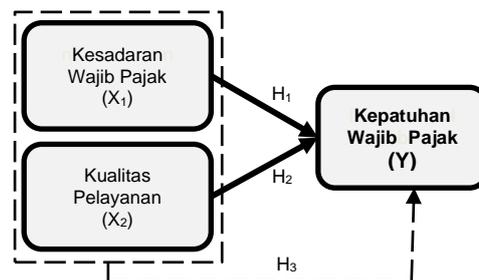
pengukuran kepuasan atas pelayanan menggunakan instrument *Service Quality* dimana terdapat lima dimensi untuk instrumen tersebut diantaranya Keandalan (*Reliability*), Jaminan (*Assurance*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Empati (*Emphaty*), Bukti Langsung (*Tangible*).  
**Kepatuhan Wajib Pajak**

Rahayu (2010) menyebutkan Kepatuhan Wajib Pajak adalah Suatu keadaan di mana wajib pajak memenuhi seluruh kewajiban perpajakan serta melaksanakan hak perpajakannya. Merujuk dari standar Wajib Pajak patuh berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan No.74/PMK.03/2012, bahwa Wajib Pajak dapat disebut patuh jika sudah terpenuhi persyaratan sebagai berikut: (1)Tepat waktu menyampaikan Surat Pemberitahuan (2)Tidak memiliki tunggakan untuk jenis pajak apapun, kecuali tunggakan pajak yang sudah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran (3) Laporan Keuangan di audit oleh lembaga pengawas keuangan pemerintah dengan pendapatan wajar tanpa pengecualian selama tiga tahun berturut-turut (4)Tidak pernah dipidana karena melakukan kecuangan di bidang perpajakan berdasarkan keputusan pengadilan yang telah memiliki kekuatan hukum dalam kurun waktu 5 (lima) tahun terakhir.

### **Theory of Planed Behaviour**

*Theory of Planed Behaviour* menurut (Ajzen,1991) memaparkan mengenai faktor yang mempengaruhi perilaku kepatuhan manusia. Teori ini menyebutkan bahwa wajib pajak dapat mematuhi atau gagal memenuhi kewajiban pajaknya jika mereka memiliki kemauan serta niat untuk melakukannya. Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi niat berperilaku individu yaitu, sifat ketika menemukan obyek tertentu, dapat menimbulkan hasil positif atau negative, adanya aturan subyektif dapat mempengaruhi perilaku seseorang, dapat menekan seseorang untuk bertindak atau menahan diri, serta kontrol yang menunjukkan adanya kemudahan atau kesulitan ketika melakukan tindakan.

### **Hipotesis Penelitian**



**Gambar 1. Kerangka Pemikiran**

Sumber : data diolah peneliti (2023)

- H<sub>1</sub> : Secara bersamaan (simultan) Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kelurahan Pelindung Hewan.
- H<sub>2</sub> : Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kelurahan Pelindung
- H<sub>3</sub> : Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kelurahan Pelindung Hewan.

## **METODE**

### **Jenis dan Sumber Data**

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, dimana pengumpulan datanya dilakukan dengan intrumen penelitian. Data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Data primer diperoleh langsung dari Bappenda Kota Bandung UPTD Bandung Selatan serta pembagian kuesioner yang disebarakan kepada Wajib Pajak di Wilayah Pelindung Hewan. Data Sekunder didapat dari buku, artikel ilmiah, literatur, media sosial serta jurnal yang berhubungan dengan peneliti.

**Populasi dan Sampel**

Populasi pada penelitian ini adalah wajib pajak Bumi dan Bangunan di Kelurahan Pelindung Hewan sebanyak 2.267 Wajib Pajak. Sampel sebanyak 96 Wajib Pajak yang dihitung dengan metode rumus Slovin dalam buku Sarwono (2006:120).

$$n = \frac{N}{N(d)^2+1} \dots\dots\dots(1)$$

$$n = \frac{2.267}{2.267 \cdot (0,1)^2+1}$$

$$n = \frac{2.267}{227,7}$$

n = 9,77524 dibulatkan menjadi 96

Keterangan:

- n : total sampel
- N : total populasi
- e : toleransi kesalahan (0,1 atau 10%)

**Definisi Operasionalisasi dan Variabel Penelitian**

**Kesadaran Wajib Pajak (Variabel Independen)**

Menurut Nasution (2006) Kesadaran wajib pajak adalah sikap individu yang memahami dan mau melaksanakan kewajibannya untuk membayar pajak serta telah melaporkan seluruh penghasilannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

**Kualitas Pelayanan Perpajakan (Variabel Independen)**

Parameter yang dipakai untuk pengukuran Kualitas Pelayanan Perpajakan pada penelitian ini adalah instrumen menurut Zeithaml et. al. dimana terdapat lima dimensi dalam instrumen *Service Quality* yaitu Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Emphaty*), Bukti Langsung (*Tangible*).

**Kepatuhan Wajib Pajak (Variabel Dependen)**

Parameter yang digunakan dalam mengukur kepatuhan sesuai kriteria PMK No.74/PMK.03/2012 adalah tepat waktu, taat, tidak memiliki tunggakan, serta tidak pernah terjerat hukum.

**Tabel 2. Instrumen Penelitian**

Variabel	Indikator	Sumber
Kesadaran Wajib Pajak (X <sub>1</sub> )	a) Pengetahuan mengenai penggunaan dana pajak b) Tingkat pengetahuan dalam kesadaran membayar pajak c) Kondisi keuangan wajib pajak	Nasution (2006)
Kualitas Pelayanan Perpajakan (X <sub>2</sub> )	a) Ketanggapan b) Keandalan c) Jaminan & Empati d) Bukti Langsung	Zeithaml et. al. dikutip dari (Hardiansyah, 2018)
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	a) Tepat Waktu b) Taat c) Tidak Memiliki Tunggakan d) Tidak Pernah terkena hukuman pidana karena pajak	PMK No.74/PMK.03/2012

Sumber : data diolah peneliti (2023)

**Teknik Analisa Data**

Uji Validtas, Uji Reabilitas, Uji Asumsi Klasik, Analisis Regresi Linier Berganda, Koefisien Determinasi, Uji t dan Uji f adalah teknik analisis data yang akan digunakan pada penelitian ini.

**a. Uji Validitas**

Uji validitas dilakukan untuk mengukur valid tidaknya sebuah kuesioner (Ghozali, 2011)

**b. Uji Reabilitas**

Uji ini menentukan sejauh apa kuesioner tersebut dapat di andalkan. Suatu variabel dapat diterima serta dinyatakan reliabel jika memiliki koefisien reliabilitas lebih dari 0,60 (Ghozali, 2011)

**c. Uji Asumsi Klasik**

Uji asumsi klasik dipakai untuk menetapkan bahwa data harus berdistribusi normal sesuai penggunaan statistik parameter dan variabel prediktor harus bisa mendeteksi perubahan pada variabel lainnya (Edison,2017). Uji Asumsi Klasik terdiri dari (1) Uji normalitas, (2) Uji multikolinearitas, (3) Uji heterokedastisitas.

**d. Analisis Regresi Linear Berganda**

Analisis ini merupakan teknik statistik yang dipakai untuk memprediksi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependenselain utnuk mengukur seberapa kuat pengaruh antar dua variabel atu lebih, juga menunjukkan arah hubungan antar variable dependen dengan variable independen (Ghozali, 2013).

**e. Analisis Koefisien Determinasi**

Koefisien determinasi merupakan nilai yang menyataka atau digunakn untuk mengetahui kontibusi yang diberika oleh sebuah variable independen terhadap variable dependen (Siregar, 2014)

**f. Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t)**

Pengujian ini menggunakan *software IBM SPSS Statistic 26* dengan kriteria apabila nilai signifikansi < 0,05 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima dan apabila nilai signifikansi > 0,05 maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak dalam penelitian (Ghozali, 182:152). Pengujian ini menggunakan *software IBM SPSS Statistic 26* dengan kriteria jika nilai signifikansi < 0,05 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima lalu jika nilai signifikansi > 0,05 maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

**g. Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji f)**

Uji stimulan berguna untuk mengetahui pengaruh secara bersamaan variable bebas terhadap variable terkait (Pravasanti, 2020). Uji F menggunakan *software IBM SPSS Statistic 26* serta dilakukan dengan membandingkan nilai  $f_{tabel}$  dengan  $f_{hitung}$  yang mana tingkat signifikansi 0,05 atau  $\alpha = 5\%$ , dengan kriteria jika < 0,05 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima bahwa variabel bebas berpengaruh secara stimulan terhadap variebel terlkat, dan jika jika >0,05 maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak bahwa variabel independens tidak berpengaruh secara stimulan pada variabel terikat.

**HASIL**

**Uji Validitas**

Pada studi ini diperoleh  $r_{tabel} = 0,218$ . Hasil Uji Validitas terhadap masing-masing variabel dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 3. Hasil Uji Validitas**

Instrumen	Pertanyaan	$r_{SPSS}$	$r_{tabel}$	Keterangan
X1	Kesadaran WP 1	0,833	0,218	Valid
	Kesadaran WP 2	0,773	0,218	Valid
	Kesadaran WP 3	0,764	0,218	Valid
	Kesadaran WP 4	0,664	0,218	Valid
X2	Kualitas Pelayanan 1	0,750	0,218	Valid
	Kualitas Pelayanan 2	0,678	0,218	Valid
	Kualitas Pelayanan 3	0,801	0,218	Valid
	Kualitas Pelayanan 4	0,834	0,218	Valid
	Kualitas Pelayanan 5	0,800	0,218	Valid
	Kualitas Pelayanan 6	0,832	0,218	Valid

	Kualitas Pelayanan 7	0,767	0,218	Valid
	Kualitas Pelayanan 8	0,791	0,218	Valid
	Kualitas Pelayanan 9	0,841	0,218	Valid
	Kualitas Pelayanan 10	0,828	0,218	Valid
Y	Kepatuhan WP 1	0,797	0,218	Valid
	Kepatuhan WP 2	0,857	0,218	Valid
	Kepatuhan WP 3	0,856	0,218	Valid
	Kepatuhan WP 4	0,850	0,218	Valid

Sumber : Output SPSS 26 dan diolah oleh Peneliti (2023)

Berdasarkan **Tabel 3** diatas, seluruh instrumen dari masing-masing variabel dalam penelitian ini adalah valid ( $r_{spss} > r_{tabel}$ ).

### Uji Reabilitas

Peneliti menggunakan SPSS *Statistic 26* untuk mengetahui nilai *Cronbach's Alpha* pada pada penelitian ini. Uji reliabel berdasarkan variabel  $X_1$ ,  $X_2$  dan Y diperoleh hasil sebagai berikut:

**Tabel 4. Hasil Uji Reabilitas**

Instrumen	Koefisien Reabilitas	Niai Batas	Keterangan
Kesadaran WP	0,753	0,60	Valid
Kualitas Pelayanan	0,933	0,60	Valid
Kepatuhan WP	0,861	0,60	Valid

Sumber : Output SPSS 26 dan diolah oleh Peneliti (2023)

Dari **Tabel 4** diatas, Nilai *Cronbech's Alpha* pada masing-masing variebel penelitian menunjukan nilai yang lebih besar dari 0,60 . Dengan demikian hasil tersebut dapat digunakan sebagai instrumen dalam mengukur variabel yang ditetapkan dalam penelitia.

### Uji Asumsi Klasik

#### Uji Normalitas

Hasil dikatakan normal jika nilai signifikansin lebih besar dari 0,05. Hasil uji normalistas pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 5. Hasil Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
Unstandardized Residual		
N		96
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0,0000000
	Std. Deviation	1,88246443
MostExtreme Differences	Absolutes	0,069
	Positive	0,056
	Negative	-0,069
Test Statistic		0,069
Asymp. Sig.(2-tailed)		,200 <sup>c,d</sup>

Sumber : Output SPSS 26 dan diolah oleh Peneliti (2023)

Berdasarkan **Tabel 5** diatas, Uji Normalitas menunjukan nilai *Kolmogorov-Smirnovs* sebesar 0,200 dengan taraf signifikan diatas 0,05 ( $0,200 > 0,05$ ). Maka dari itu dapat dikatakan model regresi berdistribusi normal.

### Uji Multikolinearitas

Nilai Uji Multikolinearitas pada studi ini dapat dilihat dalam tabel berikut:

**Tabel 6. Hasil Uji Multikolinearitas**

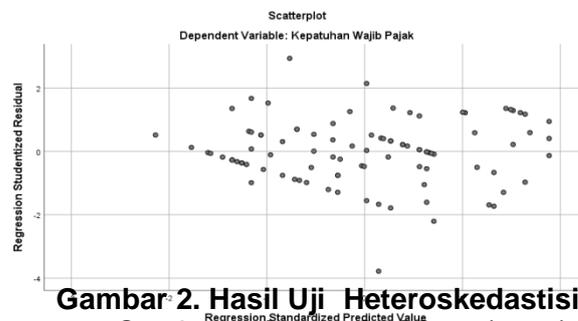
Models	Coefficients <sup>a</sup>					Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerances	VIF
	B	Std. Error	Beta				
1 (Constant)	3,904	1,284		3,041	0,003		
Kesadaran WP	0,173	0,079	0,190	2,203	0,030	0,771	1,297
Kualitas Pelayanan	0,217	0,033	0,574	6,670	0,000	0,771	1,297

Sumber : Output SPSS 26 (2023)

Berdasarkan **Tabel 6**, hasil uji multikolinearitas menunjukkan angka toleransi setiap variabel  $\geq 0,10$  dan untuk nilai (VIF)  $\leq 10$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwasannya tidak terdapat gejala multikolinearitas pada data penelitian ini.

### Uji Heteroskedastisitas

Hasil dari Uji Heteroskedastisitas penelitian ini dapat dilihat pada gambar berikut:



**Gambar 2. Hasil Uji Heteroskedastisitas**  
Sumber : Output SPSS 26 (2023)

Dari **Gambar 2** di atas, dapat dilihat titik-titik yang menyebar diatas dan dibawah nilai 0 serta menyebar jauh dari sumbu Y, dan titik-titik menyebar secara acak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa data tidak mengalami gejala heteroskedastisitas.

### Analisi Regresi Linear Berganda

Berikut hasil perhitungan regresi linear berganda menggunakan SPSS Statistic 26:

**Tabel 7. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda**

Model	Coefficients <sup>a</sup>					Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
	B	Std. Error	Beta				
1 (Constant)	3,904	1,284		3,041	0,003		
Kesadaran WP	0,173	0,079	0,190	2,203	0,030	0,771	1,297
Kualitas Pelayanan	0,217	0,033	0,574	6,670	0,000	0,771	1,297

Sumber : Output SPSS 26 (2023)

Pada **Tabel 7** diatas, hasil konstanta bernilai 3,904 hal tersebut menunjukkan jika seluruh variabel independen yang bernilai 0 (nol) atau tidak mengalami perubahan, maka angka agresifitas pajak sebesar 3,904. Dan nilai kesadaran WP sebesar 0,173 menunjukkan arah positif. Jika kesadaran WP mengalami peningkatan maka variabel kepatuhan WP ikut mengalami kenaikan sebesar 0,173 lalu nilai kualitas pelayanan sebesar 0,217 bernilai positif, maka jika kualitas pelayanan meningkat maka variabel kepatuhan WP ikut meningkat sebesar 0,217.

**Uji Hipotesis**  
**Uji Simultan (Uji f)**

Dari hasil SPSS Statistic 26 terkait uji simultan, diperoleh nilai sebagai berikut:

**Tabel 8. Hasil Uji Simultan (Uji f)**

ANOVA <sup>a</sup>						
Models		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	297,507	2	148,754	41,094	,000 <sup>b</sup>
	Residual	336,649	93	3,620		
	Total	634,156	95			

Sumber : Output SPSS (2023)

Berdasar pada **Tabel 8** hasil uji F diatas, nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  yang mana hal tersebut dapat diartikan bahwa Kesadaran WP dan Kualitas Pelayanan secara bersamaan (simultan) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar PBB di Kelurahan Pelindung Hewan.

**Uji Parsial (Uji t)**

Dari hasil output SPSS Statistic 26 terkait uji parsial, didapat hasil sebagai berikut:

**Tabel 9. Hasil Uji Parsial (Uji t)**

Models	Coefficients <sup>a</sup>						Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF	
	B	Std. Error	Beta					
1(Constant)	3,904	1,284		3,041	0,003			
Kesadaran WP	0,173	0,079	0,190	2,203	0,030	0,771	1,297	
Kualitas Pelayanan	0,217	0,033	0,574	6,670	0,000	0,771	1,297	

Sumber : Output SPSS (2023)

Berdasarkan **Tabel 9**, Variabel Kesadaran Wajib Pajak mendapatkan nilai signifikansi sebesar 0,030 lebih kecil dari 0,05 dan Variabel Kualitas Pelayanan memiliki nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 yang berarti bahwa masing-masing Variabel secara parsial memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

**Analisis Koefisien Determinasi**

Nilai Koefisien Determinasi terletak diantara nol dan satu ( $0 < R^2 < 1$ ). Hasil koefisien determinasi ( $R^2$ ) dapat dilihat sebagai berikut:

**Tabel 10. Hasil Uji Koefisien Determinasi**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,685 <sup>a</sup>	0,469	0,458	1,903

Sumber : Output SPSS 26 dan diolah oleh Peneliti (2023)

Berdasarkan **Tabel 10** diatas, didapat nilai  $R^2$  sejumlah 0,469 (46,9%). Hal ini menunjukkan bahwa Kepatuhan Wajib Pajak dapat dipengaruhi sebesar 46,9% oleh variabel Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan. Sedangkan 53,1% Kepatuhan Wajib Pajak dipengaruhi oleh variabel lain diluar model penelitian yang digunakan.

## PEMBAHASAN

### **Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Pengujian hipotesis uji t pada perbandingan  $t_{hitung}$  dan  $t_{tabel}$  menunjukkan nilai  $2,203 > 1,984$  dengan nilai signifikansi  $0,030 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, dimana secara parsial Kesadaran WP berpengaruh signifikan positif terhadap Kepatuhan WP di Kelurahan Pelindung Hewan. Hasil ini selaras dengan pendapat dari (Jotopuromo 2013), yang menyatakan semakin tinggi tingkat kesadaran, maka pengetahuan dan pelaksanaan kewajiban perpajakan akan semakin baik, sehingga kepatuhan wajib pajak dapat mengalami peningkatan. Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian Ristika Ayu Handayani (2017), Astana & Merkusiwati (2017) dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP.

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Hasil Uji Hipotesis uji t pada hasil perbandingan  $t_{hitung}$  dan  $t_{tabel}$  menunjukkan nilai  $6,670 > 1,984$  dengan taraf signifikansi  $0,000 < 0,05$  maka  $H_0$  di tolak dan  $H_a$  di terima, dimana secara parsial Kualitas Pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kelurahan Pelindung Hewan. Hal tersebut dapat dikatakan pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan serta Wajib pajak dapat memahami tujuan pelayanan yang diberikan yaitu patuh dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan tepat waktu, tepat jumlah dan tepat prosedur. Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian dari Putu Rara Susmita (2015) dimana kualitas dari pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar PBB.

### **Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualita Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Pengujian hipotesis uji F diperoleh nilai  $F_{hitung} 41,094 > F_{tabel} 4,00$  dengan signifikansi  $0,000 < 0,05$  dan secara bersamaan variabel Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan dapat mempengaruhi Kepatuhan WP membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kelurahan Pelindung Hewan. Perolehan ini selaras dengan (Rachmat Hidayat, 2022) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan secara bersamaan antara kesadaran WP dan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepatuhan WP membayar pajak bumi dan bangunan.

## SIMPULAN

Berdasarkan pembahasan dan hasil penelitian diatas, dapat disimpulkan bahwa:

1. Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kelurahan Pelindung Hewan.
2. Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kelurahan Pelindung Hewan.
3. Berdasarkan hasil uji simultan diketahui  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $41,094 > F_{tabel} 4,00$ ) dengan taraf signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Disimpulkan bahwa Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan secara bersamaan (simultan) berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak membayar PBB di Kelurahan Pelindung Hewan.

## DAFTAR PUSTAKA

- As'ari, Nur Ghailina, dan Teguh Erawati. 2018. "Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Kecamatan Rongkop)". Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa. Yogyakarta.
- Boediono, B. 2003. Pelayanan Prima Perpajakan. Jakarta: Rineka Cipta
- Devano, S. dan S. K. Rahayu. (2006) Perpajakan: Konsep, Teori, dan Isu. Jakarta: Prenada Media Group
- Ghozali, I. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 26 (9th ed). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Ghina N. M. dan Ardan G. A. (2021) Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan Sektor P2 Tahun 2020 (Studi Kasus Kabupaten Sumedang). *Jurnal e-Proceeding of Management* : Vol.8, 8279.
- JDIH Kota Bandung, 2017. Peraturan Walikota Bandung Nomor 244 Tentang Pajak Bumi dan Bangunan, <https://jdih.bandung.go.id/home/produk-hukum/daerah/3562/detail>. Diakses tanggal 19 April 2023.
- Jonathan, Sarwono. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta :Graha Ilmu
- Pravasanti, A. 2020. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan, *Jurnal Akuntansi Dan Pajak* 21(01), 51-142.
- Rahayu, Siti Kurnia. (2010). *Perpajakan Indonesia: Konsep dan Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Resmi, Siti. (2013). *Perpajakan*. Jakarta: Salemba Empat
- Supriyanto, Edy. 2011. *Akuntansi Perpajakan Edisi 1*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Widayati dan Nurlis. (2010). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kemauan Wajib Pajak Untuk Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas (Studi Kasus pada KPP Pratama Gambir Tiga). *Simposium Nasional Akuntansi XII*.