

Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Membayar PBB di Surakarta

Factors Affecting Compliance with Paying PBB In Surakarta

Wiwin Susilawati¹, Ismunawan²

Program Studi Akuntansi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta, Sukoharjo

Email: susilawatiwiwin133@gmail.com¹, wanismu@ymail.com²

Abstract

This study aims to determine the effect of tax services, tax sanctions, knowledge, and income on taxpayer compliance in paying land and building taxes. Questionnaires were distributed to 100 respondents who were distributed randomly. The sampling technique used in this research is accidental sampling. The data analysis used is the test instrument data including validation test and reliability test, classical assumption test includes normality test, multicollinearity and heteroscedasticity test, and hypothesis testing includes t test, f test and R2 test. The results of testing tests that all of the variables tested have no significant effect on taxpayer compliance. Tax and tax variables have a significant effect on taxpayer compliance in paying land and building taxes in Surakarta. While knowledge and income have no effect on taxpayer compliance in paying land and building taxes in Surakarta.

Keywords: Fiscal Service, Tax Sanctions, Knowledge.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan fiskus, sanksi pajak, pengetahuan, dan pendapatan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan. Kuesioner dibagikan kepada 100 responden yang disebarakan secara random. Teknik pengumpulan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Accidental sampling. Adapun analisis data yang digunakan adalah pengujian instrument data meliputi uji validasi dan uji reliabilitas, pengujian asumsi klasik meliputi uji normalitas, multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas, dan pengujian hipotesis meliputi uji t, uji f dan uji R2. Hasil dari pengujian memperlihatkan bahwa variabel yang di uji tidak semuanya berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Variabel pelayanan pajak dan sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan di Surakarta. Sedangkan pengetahuan dan pendapatan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan di Surakarta.

Kata kunci: Pelayanan Fiskus, Sanksi Pajak, Pengetahuan.

PENDAHULUAN

Pajak Bumi dan Bangunan menjadi salah satu sumber pemasukan dana bagi negara yang berasal dari wajib pajak dan berguna sebagai penopang kegiatan pemerintah serta pembangunan untuk kepentingan masyarakat. PBB merupakan biaya yang harus di setorkan kepada pemerintah melalui suatu badan atau organisasi resmi milik pemerintah dengan tarif yang telah ditentukan berdasarkan kualitas objek, baik bumi maupun bangunan. Objek Bumi terdiri dari sawah, ladang, kebun, tanah, pekarangan, tambang. objek bangunan meliputi rumah tinggal, bangunan usaha, Gedung, pusat perbelanjaan, kolam renang, jalan tol.

Pajak Bumi dan Bangunan dalam realisasinya masih perlu diperbaiki, supaya wajib pajak lebih sadar dan termotivasi akan kepatuhan pajak. Naik turunnya penerimaan pajak disebabkan oleh berbagai macam faktor, salah satunya yaitu pelayanan fiskus, sanksi pajak, pengetahuan, pendapatan dan kepatuhan wajib pajak.

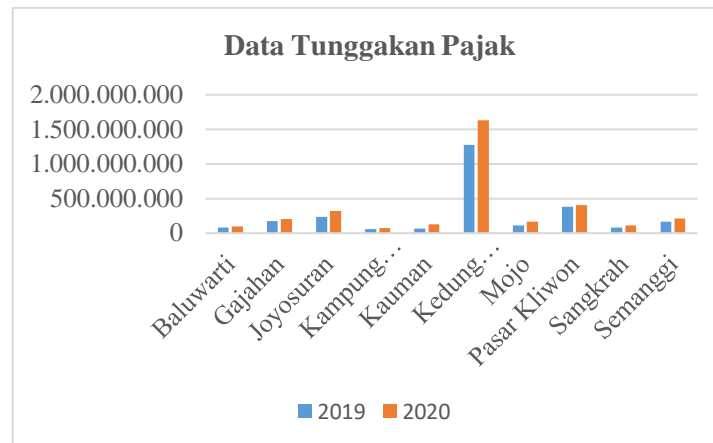
Faktor pelayanan fiskus memiliki pengaruh dalam bertambahnya pemasukan pajak sebab dengan pelayanan yang terbaik dari petugas pajak, dapat memberikan kepuasan dalam pelaksanaan pajak sehingga membuat masyarakat berantusias dalam membayar pajak secara tertib. Pengenaan pajak juga harus ada sanksi yang tegas agar masyarakat selalu patuh dalam melakukan pembayaran pajak, tanpa adanya sanksi yang tegas bisa menurunkan tingkat penerimaan pajak yang akan berefek pada penurunan pendapatan negara. Pengetahuan perpajakan secara umum juga dapat memberikan manfaat bagi masyarakat dalam hal pembayaran PBB (Erawati & Parera, 2017).

Menaikan pemasukan Asli Daerah membutuhkan upaya yang optimal, maka pemerintah berusaha keras dengan segala cara agar tujuan dapat tercapai. Salah satu upaya pengoptimalan penerimaan PBB dengan meningkatkan kepatuhan pajak, yaitu kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya sesuai dengan peraturan yang berlaku (Nur, Cynthia & Djauhari, 2020). Agar tidak menjadi penghambat upaya pemerintah untuk meningkatkan pendapatan negara dan percepatan proyek pembangunan, maka peningkatan kepatuhan pajak harus diperhatikan dan ditingkatkan oleh setiap aparat pajak. Cara untuk mencapai tujuan adalah dengan menyediakan pelayanan publik yang berkualitas bagi wajib pajak sesuai dengan tarif yang diharapkan dari peraturan Undang-undang (Erawati & Parera, 2017).

Target penerimaan PBB tiap tahun menurut data BPPKAD Surakarta menunjukkan kenaikan dan penurunan. Masih banyak wajib pajak yang belum membayar pajak bumi dan bangunan dan akhirnya akan menjadi tunggakan pajak. BPPKAD Surakarta tiap tahunnya memiliki rencana dalam jumlah pencapaian terhadap penerimaan Pajak atas bumi dan bangunan, namun di setiap tahunnya mengalami naik turun penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan. Realisasi penerimaan pajak di tahun 2018 mencapai Rp 80.000.000.000 dengan pencapaian penerimaan sebesar Rp 81.691.529.917 sedangkan di tahun 2019 realisasi penerimaan pajak mengalami kenaikan sebesar 6% dengan pencapaian penerimaan 8,16% dan di tahun 2020 mengalami penurunan realisasi penerimaan pajak sebesar -14,05% dengan pencapaian penerimaan pajak sebesar -36%. Meskipun realisasi penerimaan pajak atas bumi dan bangunan melebihi rencana pencapaian, namun penerimaan PBB tiap tahunnya mengalami naik turun. Naik turunnya penerimaan pajak di surakarta disebabkan karena pengaruh kesadaran masyarakat terhadap pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan serta disebabkan karena rendahnya

perekonomian masyarakat saat pandemi Covid-19. Hal ini menjadi dasar penentuan target ataupun pencapaian penerimaan pajak.

Data Tunggakan Pajak Bumi dan Bangunan Kecamatan Pasar Kliwon Tahun 2019-2020



Sumber: Badan Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPPKAD) Surakarta, 2021

Diagram di atas menunjukkan besarnya tunggakan pajak di setiap kelurahan di Surakarta. Pada tahun 2019 rata-rata tunggakan sebesar 264.710.427 dan di tahun 2020 sebesar 334.049.138 dengan selisih 26% pertahunnya. Tunggakan pajak tertinggi berada di kelurahan Kedung Lumbu dengan nominal Rp 1.280.168.693 di tahun 2019 dan Rp 1.628.509.687 di tahun 2020 dengan perbandingan peningkatan sebesar 27%. Sedangkan tunggakan pajak terendah di kelurahan Kampung Baru dengan nominal Rp 60.402.065 di tahun 2019 dan Rp 76.080.238 di tahun 2020 dengan perbandingan peningkatan sebesar 26%. Selain itu, masih terdapat kelurahan yang memiliki tunggakan pajak, namun tunggakan tertinggi dan terendah berada di kelurahan Kedung Lumbu dan kelurahan Kampung Baru. Berdasarkan pernyataan tersebut dapat diketahui bahwa masih perlu adanya peningkatan tentang pembayaran pajak bumi dan bangunan sehingga dalam setiap kelurahan tidak ada tunggakan pajak yang terjadi. Peran masyarakat dan juga pemerintah sangat dibutuhkan dalam meningkatkan pendapatan Daerah.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Fitri Ariastuti, Suharno dan Fadjar Harimurti (2019) tentang pengaruh pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak dan pemberian hadiah terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak bumi dan bangunan di kecamatan pasarkliwon kota Surakarta dapat disimpulkan bahwa pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak, dan pemberian hadiah berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB.

Penelitian yang dilakukan oleh Indri Ramadhani, Suharno, Bambang Widarno (2020) terhadap pengaruh pengetahuan perpajakan, pelayanan fiskus, sanksi

pajak, dan sosialisai perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan di kota Surakarta dapat disimpulkan bahwa pengetahuan pajak, pelayanan fiskus dan sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB. Sedangkan sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB.

Kajian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengidentifikasi dan mengatasi permasalahan fiskus, sanksi pajak, dan kepatuhan wajib pajak terkait dengan PBB serta mengetahui pengaruh pengetahuan dan pendapatan bagi wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak.

TINJAUAN PUSTAKA

Teori Atribusi

Temuan ini didasarkan pada *atribut teoretis* yang menyatakan bahwa seorang individu melakukan analisis perilaku individu lain terhadap patuh atau tidaknya dalam membayar pajak baik dari dalam maupun luar. Perilaku seseorang dari dalam berasal dari diri sendiri, sedangkan perilaku seseorang dari luar berasal dari lingkungan sekitar yang dapat mempengaruhi perilaku misalnya kondisi sosial, nilai-nilai sosial, dan pandangan masyarakat (Ariastuti et al., 2019).

Pajak

Pembayaran luran dari negara, diperuntukan pada masyarakat yang dianggap wajib membayar berdasarkan undang-undangnya dan tidak adanya balas jasa. Imbalan tidak langsung yang diberikan pemerintah kepada wajib pajak salah satunya yaitu pembangunan jalan raya, rumah sakit, dan sekolah. (Ariastuti et al., 2019)

Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)

Menurut UU N12 Tahun 1994 PBB merupakan pembayaran pajak atas bumi dan bangunan, seperti pajak rumah, Gedung bertingkat, pusat perbelanjaan. Disempurkan dengan UU No.13 Tahun 2013 (Ma'ruf & Supatminingsih, 2019).

Kepatuhan Wajib Pajak

Perilaku atau Tindakan yang dilakukan seseorang secara sadar dan tidak dipaksa untuk menjalankan kewajibannya terhadap pembayaran pajak sesuai dengan undang-undang perpajakan dan ketentuan yang berlaku. Dalam meningkatkan penerimaan negara kepatuhan pajak sangat penting, semakin banyak masyarakat yang patuh akan pajak maka semakin tinggi anggaran negara yang pada akhirnya dapat dialokasikan ke berbagai sector dan pemerintah dibawahnya. (Erawati & Parera, 2017).

Pelayanan Fiskus

Pelayanan fiskus merupakan salah satu contoh Teknik yang dilakukan oleh pemerintah dengan tujuan untuk memberikan bantuan dengan sebaik-baiknya kepada masyarakat umum atau yang membutuhkan dan memudahkan mereka untuk membayar tagihannya sesuai aturan yang telah ditetapkan. Sistem pelayanan pajak yang baik akan dapat memberikan arahan kepada para pelaku pajak agar lebih siap menghadapi kebutuhan membayar pajak tanpa harus ditunda-tunda (Erawati & Parera, 2017).

Sanksi Pajak

Kerugian pembayaran yang timbul akibat tunggakan pajak dan membuat keterangan tidak benar pada SPT secara disengaja maupun tidak disengaja oleh seseorang. Sanksi pajak yang diberikan dapat berupa denda bunga dan sanksi pidana. Dalam pengenaan sanksi tersebut mampu memberikan efek jera bagi pelanggar sehingga mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Khoiroh, 2017).

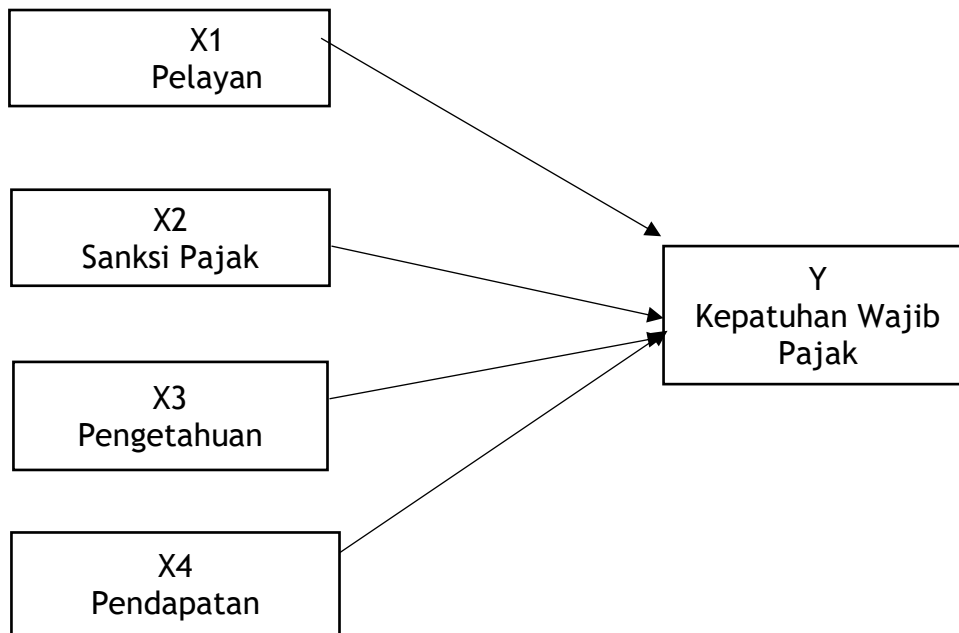
Pengetahuan Perpajakan

Pengetahuan perpajakan merupakan kemampuan seseorang untuk mengetahui berbagai macam peraturan yang telah ditetapkan dalam pembayaran pajak sesuai undang-undang yang berlaku. Seseorang yang mengetahui tentang peraturan dan mengerti akan perpajakan maka akan memudahkan dalam pembayaran pajak dan akhirnya dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Ariastuti et al., 2019). Menurut W.R. Indri, Suharno (2020) tingkat pendidikan seseorang berkaitan erat dengan pengetahuan perpajakan. Semakin tinggi seseorang memiliki pengetahuan maka semakin tinggi kesadaran dalam membayar pajak, karena mereka mengetahui jika tidak membayar pajak maka akan dikenakan sanksi dan denda.

Pendapatan

Pendapatan merupakan jumlah uang yang diterima oleh seseorang sebagai imbalan atas usaha atau kegiatan yang telah dikerjakan baik itu berupa jasa maupun barang atau modal investasi guna memenuhi kebutuhannya. Penerimaan pendapatan seseorang yang berasal dari investasi dapat berupa sawah, maupun bangunan property. Besar kecil pendapatan seseorang mampu mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, tingginya pendapatan seseorang mampu memberi pengaruh dalam patuh membayar pajak, sebaliknya jika pendapatan seseorang rendah dapat menurunkan rasa patuh akan membayar pajak (Nur, Cynthia & Djauhari, 2020).

Kerangka Pikir



Gambar: Kerangka Pikir

Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pelaksanaan kegiatan pembayaran PBB membutuhkan pelayanan yang baik agar pelaku pajak patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Hal ini merupakan tindakan pemerintah sebagai kepedulian tentang pemberian layanan prima terhadap wajib pajak (Nur, Cynthia & Djauhari, 2020). Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh M Hasan Ma'ruf dan Sri Supatminingsih (2019) tentang Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan menunjukkan pengaruh fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak cukup signifikan. Hasil yang didapat yaitu:

H1 = Pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak

Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan dapat memberikan kerugian bagi wajib pajak yang melanggar peraturan. Sebab sanksi merupakan taktik yang digunakan oleh pemerintah untuk memberikan hukuman bagi pelanggar hukum. Maka wajib pajak dituntut untuk tunduk pada hukum dan melakukan pembayaran pajak secara jujur (Wijayanti & Sasongko, 2017).

Pelaksanaan sanksi yang tegas akan berpengaruh terhadap tingkat patuhnya seseorang dalam pembayaran pajak. Hal tersebut sesuai pada Diah W Wijayanti dan Noer Sasongko (2017) bahwa sanksi pajak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan seseorang saat membayar PBB di Surakarta. Maka dapat dihasilkan:

H2 = Sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak

Pengaruh Pengetahuan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Fitri Ariastuti, Suharno, dan Fadjar Harimurti (2019) menyatakan bahwa pengetahuan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan dalam membayar PBB di Kota Surakarta. Pengetahuan pajak dapat berupa kemampuan seseorang dalam memahami besarnya pungutan pajak serta keuntungan membayar pajak bagi pemerintah maupun bagi diri sendiri.

Umumnya pengetahuan pajak selalu dikaitkan pada tingkat Pendidikan seseorang. Seseorang yang berpendidikan baik dapat mengetahui dan memahami dengan baik mengenai perpajakan (R.Indri, Suharno, 2020). Semakin tingginya pengetahuan pajak seseorang maka semakin tinggi juga kesadaran dan kepatuhan dalam membayar pajak, sehingga dapat meningkatkan pendapatan pemerintah (Ariastuti et al., 2019). Kemungkinan yang dapat diambil dari penelitian terdahulu yaitu:

H3 = Pengetahuan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak

Pengaruh Pendapatan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pendapatan merupakan hasil berupa uang yang diterima seseorang dari pekerjaan yang dilakukan atau sebagai imbalan penyedia barang atau jasa. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Puput N Cynthia dan Slamet Djauhari (2020) dalam Pengaruh pendapatan wajib pajak, sosialisasi, kualitas pelayanan dan sanksi pajak terhadap kepatuhan dalam membayar pajak bumi dan bangunan menunjukkan hasil bahwa pendapatan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sebab semakin tinggi pendapatan seseorang maka akan mempengaruhi pembayaran PBB oleh wajib pajak (Nur, Cynthia & Djauhari, 2020). Hasil yang dapat diambil dari penelitian terdahulu yaitu:

H4 = Pendapatan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak

METODE

Pengumpulan data dan Teknik penelitian

Penelitian ini menggunakan data primer yang didapat dari hasil kuesioner wajib pajak. Data primer merupakan data mentah yang diambil oleh peneliti tanpa perantara. Menggunakan teknik analisis deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik deskriptif merupakan analisis yang menggambarkan atau mendeskripsikan data yang telah dikumpulkan untuk mengambil kesimpulan sesuai dengan data yang ada (Erawati & Parera, 2017).

Jenis metode dalam penelitian ini berupa kuesioner. Kuisisioner berupa pertanyaan tentang PBB dengan menggunakan variabel penelitian, dan menggunakan penilaian dalam 5 kategori menurut skala likert yaitu sangat setuju (SS) = 5, Setuju (S)= 4, Netral (N)= 3, tidak setuju (TS)= 2, sanga tidak setuju (STS)= 1.

Populasi dan Sampel

Populasi penelitian berupa keseluruhan Wajib Pajak di 5 kecamatan di Surakarta yaitu Banjarsari, Jebres, Laweyan, Pasar Kliwon, dan Serengan. Peneliti menggunakan data dari kantor BPPKAD Surakarta yang sudah di rekap. Berdasarkan data yang ada, wajib pajak PBB tahun 2020 berjumlah 137.318 orang dan termasuk pelaku pajak aktif di BPPKAD Surakarta.

Sampel di hitung menggunakan rumus slovin dengan asumsi bahwa populasi yang bersangkutan memiliki distribusi yang khas serta sampel dianalisis dalam rumus berikut (Salmah, 2018) :

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

Dimana:

n : Jumlah Sampel

N : Populasi

e : Batas kesalahan maksimal yang ditolerir dalam sampel (10%)

$$\begin{aligned} \text{Perhitungan slovin} &= \frac{137.318}{1 + (137.318 \times 0,1^2)} \\ &= \frac{137.318}{1 + (1.373,18)} \\ &= \frac{137.318}{1.374,18} \\ &= 99,927 \text{ dibulatkan jadi } 100 \text{ sampel} \end{aligned}$$

Sampel penelitian berdasarkan perhitungan diatas berjumlah 99,927 dibulatkan menjadi 100 responden dengan menggunakan teknik pengumpulan sampel *Accidental Sampling*. Teknik accidental sampling adalah Teknik pengambilan sampel pada siapa saja yang ditemui tanpa perencanaan sebelumnya atau penentuan sampel berdasarkan kebetulan (Salmah, 2018).

Tabel Indikator Variabel

Sumber	Variabel	Indikator
(Khoiroh, 2017)	Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Membayar pajak tepat waktu 2. Memberikan informasi yang benar pada pihak fiskus mengenai harta kekayaan yang dimiliki wajib pajak 3. Setelah menerima SPPT pajak bumi dan bangunan harus segera dibayar sebelum batas akhir pembayaran

(Yoga Haqim Wiguna, 2018)	Pelayanan (X1)	Fiskus	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keberadaan SPT dan pelayanan yang baik 2. Petugas pajak memberikan bantuan kepada wajib pajak untuk mempermudah dalam melakukan pembayaran 3. Adanya kotak kritik dan saran mengenai kualitas pelayanan dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan
(Khoiroh, 2017)	Sanksi Pajak (X2)		<ol style="list-style-type: none"> 1. Keterlambatan dan sanksi yang memberatkan 2. Kewajaran pemberian sanksi akibat telat atau pemalsuan 3. Denda 2% tiap bulan bagi pelanggar
(Salmah, 2018)	Pengetahuan (X3)		<ol style="list-style-type: none"> 1. Tata cara mendaftarkan diri sebagai wajib pajak PBB 2. Tata cara pembayaran PBB 3. Pengetahuan tentang objek pajak 4. Pengetahuan tentang sanksi pelanggaran dalam membayar PBB
(Khoiroh, 2017)	Pendapatan (X4)		<ol style="list-style-type: none"> 1. Besarnya pendapatan wajib pajak dalam satu bulan 2. Besar kecilnya pendapatan untuk pajak dan kebutuhan 3. Pendapatan dari kerja sampingan 4. Tunjangan kerja

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Instrumen data (Uji Validasi dan Uji Reliabilitas)

a. Uji Validasi

Menggunakan data kuesioner penelitian untuk membandingkan r hitung dan r tabel, jika r hitung kurang dari r tabel maka hasilnya tidak valid. Sebaliknya jika r hitung lebih besar dari r tabel maka dapat dikatakan valid.

Variabel	r-hitung	r-tabel	Keterangan
Pelayanan Fiskus (X1)	1	0,1966	Valid
Sanksi Pajak (X2)	1	0,1966	Valid
Pengetahuan (X3)	1	0,1966	Valid
Pendapatan (X4)	0,430	0,1966	Valid
Kepatuhan wajib Pajak (Y)	1	0,1966	Valid

Hasil ini valid dengan r hitung $>$ r tabel (0,1966), data dihitung menggunakan rumus *degree of freedom* yaitu $df = 100(n)-2 = 98$. Nilai sig 0,05 diperoleh nilai r tabel 0,1966.

b. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas dalam penelitian (Salmah, 2018) menunjukkan bahwa reliable atau tidaknya data kuesioner dipengaruhi oleh seseorang yang menjawab pertanyaan dengan konsisten atau stabil dari hari ke hari dan jawabannya dapat dipercaya. Ketika alpha crobbach lebih besar dari 0.06 maka menghasilkan data yang reliable. Cronbach's merupakan tolak ukur untuk mengukur korelasi antar skala yang dibuat menggunakan semua skala variabel yang tersedia.

Reliability Statistic

Alpha Cronbach's	N of Items	R kriteria	Keterangan
.932	25	0,06	Realiabel

Kuesioner dikatakan Reliabel jika nilai Cronbach Alpha $>$ 0,06 dan dari data diatas menunjukan bahwa nila Cronbach Alpha 0,932 $>$ 0,06. Sehingga dapat disimpulkan jika hasil penelitian adalah Reliabel.

1. Uji Asumsi Klasik (Uji Normalitas, Uji Multikolinearitas, Uji Heteroskedastisitas)

a. Uji Normalitas

Agar mencapai normal, uji Normalitas harus digunakan untuk membedakan antara distribusi data independent dan dependen. Sampel 50 keatas harus dianalisis dengan Kolmogorov sminov, dan untuk sampel 50 kebawah harus dianalisis dengan Shapiro-wilk. Bila nilai sig kurang dari 0,05 maka data tidak normalisasi, namun jika sig tersebut lebih besar dari 0,05 berarti data normalisasi.

Variabel	Sig	Kriteria	Keterangan
Pelayanan Fiskus	0,000	0,05	Normal
Sanksi Pajak	0,000	0,05	Normal
Pengetahuan	0,000	0,05	Normal

Pendapatan	0,045	0,05	Normal
------------	-------	------	--------

Hasil uji diatas memakai Kolmogorov-Smirnov, dimana nilai sig variabel independent < 0,05 sehingga data tersebut normal.

b. Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas digunakan sebagai metode pengujian variabel dependen dan independen terhadap ada atau tidaknya korelasi antar variabel. Hal ini terlihat dari nilai VIF, jika VIF kurang dari 10 toleransi $\geq 0,10$ multikolinearitas tidak akan terjadi. Namun multikolinearitas akan terjadi jika VIF lebih besar dari 10 toleransi $\leq 0,10$.

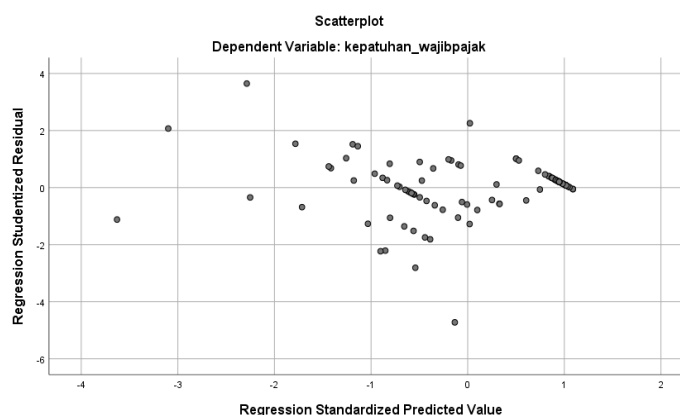
Variabel	Tolerance	VIF
Pelayanan Fiskus	0,475	2,103
Sanksi Pajak	0,345	2,898
Pengetahuan	0,359	2,784
Pendapatan	0,863	1,159

Data ini menunjukan bahwa tidak terdapat multikolinieritas pada variabel independent dengan nilai VIF masing-masing di bawah 10 dan toleransi $\geq 0,10$.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas menjelaskan bahwa tiap variansi variabel memiliki keunikan tersendiri, dan jika identik maka akan menjadi homoskedastisitas. Memanfaatkan metode scatterplot dan glejser untuk meneliti.

Hasil uji grafik scatterplot



Hasil uji glejser

Variabel	Sig
Pelayanan Fiskus	0,309
Sanksi Pajak	0,185
Pengetahuan	0,278
Pendapatan	0,602

Hasil uji glejser di atas menunjukkan bahwa semua variabel tidak terjadi Heteroskedastisitas sebab memiliki nilai lebih besar dari 0,05.

2. Uji Hipotesis (Uji T, Uji F, Uji R)

a. Uji T

Uji T digunakan untuk menguji berpengaruh tidaknya antara variabel independent (X) dengan variabel dependen (Y). Hubungan kedua variabel dikatakan berpengaruh apabila nilai sig kurang dari 0,05, dan sebaliknya jika lebih dari 0,05 maka tidak berpengaruh.

Model	t	Sig
Pelayanan Fiskus	4,182	0,000
Sanksi Pajak	6,841	0,000
Pengetahuan	0,556	0,579
Pendapatan	0,890	0,376

Hasil uji T pada pelayanan fiskus dan sanksi pajak dapat diketahui jika memiliki pengaruh terhadap kepatuhan dengan nilai yang kurang dari 0,05, serta variabel pengetahuan (0,579) dan pendapatan (0,376) > 0,05 maka variabel tersebut tidak signifikan berpengaruh pada kepatuhan seseorang.

b. Uji F

Uji F digunakan untuk menguji signifikan atau tidaknya hubungan variabel independent dan variabel dependen, dengan menggunakan kriteria dimana nilai 0,05 dianggap signifikan.

F hitung	Sig	Keterangan
76,669	0,000	Berpengaruh secara Bersama- sama

Hasil dari uji F menunjukkan bahwa nilai sig 0,000 yang berarti nilai sig < 0,05 maka hubungan variabel independent mampu memberikan pengaruh signifikan pada variabel dependen.

c. Uji R

Uji R koefisien regresi (R²) secara keseluruhan di analisis uji regresi linier berganda. R² pada titik ini mengurangi beberapa fleksibilitas model regresi Ketika menampilkan variabel dependen. R² digunakan untuk mengidentifikasi hasil yang paling menguntungkan dari analisis regresif. R²

menyimpang dari 1 maka dapat dikatakan bahwa kemampuan variabel bebas model regresif untuk meregresi variabel, terikat lebih kuat. Sebaliknya, jika R2 melebihi 0, maka variabel yang lebih besar akan digunakan untuk menunjukkan false positive.

R Square	Adj R Square
0,763	0,754

Nilai Adjusted R Square sejumlah 0,754 (75,4%) yang menunjukkan bahwa variabel bebas dapat berpengaruh terhadap variabel terikat, dan sisanya 24,6 % dijelaskan variabel yang tidak ada pada riset.

Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Koefisien regresivitas kepercayaan menunjukkan hasil positif maka variabel fiskus berpengaruh signifikan pada penelitian yang dilakukan. Temuan ini sejalan dengan penelitian M Hasan Ma'rif dan Sri Supatminingsih (2019), menunjukkan variabel pelayanan berpengaruh signifikan pada patuhnya seseorang membayar pajak. Bantuan fiskus yang dapat diberikan oleh aparat pajak yaitu berupa penetapan SPPT sesuai peraturan, penyuluhan mengenai pajak kepada semua wajib pajak tanpa membeda-bedakan, serta memberikan kemudahan dalam melakukan pembayaran pajak. Hal tersebut dapat memberikan kenyamanan, dan rasa patuh akan kewajiban terhadap pajak.

Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil final dari penelitian ini menunjukkan jika sanksi memiliki pengaruh mengenai patuhnya seseorang dalam membayar kewajibannya yaitu pajak atas bumi dan bangunan serta didukung dengan adanya koefisien regresi yang menunjukkan hasil positif. Maka Penelitian ini sama seperti yang dilakukan oleh Diah Wahyu Wijayanti serta Noer Sasongko (2017) yang menunjukkan pengaruh signifikan dalam ketaatan pada pembayaran pajak. Penyebab eksternal yang dapat mempengaruhi pembayaran pajak yaitu dengan adanya sanksi tegas. Pemerintah menetapkan sanksi berupa denda pada wajib pajak yang melanggar pajak, hal ini dapat meningkatkan kepatuhan dalam membayar PBB.

Pengaruh Pengetahuan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepatuhan membayar pajak tidak di pengaruhi oleh pengetahuan seseorang. Kebenaran ini didukung dengan hasil nilai koefisien regresi yang menunjukkan nilai negative. Berbeda dengan Fitri Ariastuti, Suharno, Fadjar Harimurti (2019) yang menunjukkan jika variabel pengetahuan memiliki pengaruh signifikan pada patuh tidaknya seseorang dalam membayar pajak. Pada umumnya pengetahuan yang baik mengenai pajak adalah hal yang sangat penting dan juga berguna bagi semua orang. Pengetahuan yang terkait dengan adanya peraturan pajak, tarif pajak, serta manfaatnya merupakan

kemampuan seseorang yang memiliki tingkat Pendidikan yang baik. Rendahnya Pendidikan membuat seseorang tidak dapat menyadari pentingnya pajak demi kepentingan pribadi, serta tidak mengetahui akan denda atau sanksi yang diberikan bagi pelanggar. Tingginya pendidikan seseorang dapat memberi rasa kesadaran yang tinggi terhadap manfaat pajak terhadap diri sendiri dan juga mampu memahami sanksi atau denda dan juga melaksanakan pembayaran pajak.

Pengaruh Pendapatan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Variabel pendapatan tidak ada pengaruh positif pada patuhnya pajak seseorang, dan variabel hanya memberikan kontribusi terhadap fenomena yang diamati. Hal ini didukung melalui nilai koefisien regresi yang menunjukkan hasil negative. Hasil tersebut berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Puput N Cynthia dan Slamet Djauhari (2020), menunjukkan bahwa pendapatan memiliki pengaruh pada patuh tidaknya seseorang dalam membayar pajak. Pendapatan seseorang yang banyak maupun sedikit dapat berpengaruh terhadap kepatuhan, sebab jika pendapatan seseorang rendah maka dapat membebani dalam pembayaran. Pendapatan seseorang yang tinggi membuat wajib pajak sadar terhadap tanggung jawabnya dalam membayar pajak.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang Sudah dilakukan dapat disimpulkan bahwa dampak pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak cukup signifikan. Fiskus memberikan layanan berupa menyediakan kotak kritik dan saran, adanya aparat yang membantu wajib pajak dalam melakukan pembayaran, serta SPT sebagai bukti pembayaran pajak. Semakin baik pelayanan yang diberikan dapat meningkatkan bertambahnya kepatuhan dalam membayar pajak. Sanksi Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Adanya sanksi denda dan bunga yang sesuai dengan peraturan, maka semakin tinggi pula kepatuhan dalam melakukan kewajiban sebagai warga negara Indonesia yaitu membayar PBB. Penelitian ini menunjukkan jika pengetahuan tidak signifikan berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak. Seseorang dikatakan memiliki pengetahuan pajak apabila telah memahami dengan baik terhadap tarif pajak, sanksi pelanggar pajak, serta cara pelaksanaan pajak. Dalam penelitian ini wajib pajak sudah memahami pengetahuan tentang kewajiban membayar pajak sesuai dengan peraturan. Pendapatan berpengaruh tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Besar kecilnya suatu pendapatan tergantung dari pekerjaan dari seseorang. Mereka yang berpenghasilan kecil tidak selalu melakukan pembayaran pajak dan orang yang berpenghasilan besar tidak selalu melakukan pembayaran pajak.

Saran

Penulis menyarankan bagi peneliti selanjutnya sebaiknya menambahkan variabel yang dapat digunakan untuk meningkatkan produktivitas saat menilai pengaruh kepatuhan terhadap PBB. Diharapkan peneliti berikutnya dapat melakukan wawancara secara langsung terhadap wajib pajak di sekitar wilayah Surakarta agar tidak salah memperkirakan hasil penelitian. Serta bagi pemerintah diharapkan dapat meningkatkan lagi pelayanan, baik dalam informasi pelayanan maupun administrasi pajak, agar wajib pajak lebih aktif lagi dalam membayar pajak.

Peneliti berharap agar penelitian ini bisa menjadi sumber informasi yang baik untuk masyarakat, petugas pajak maupun pemerintah agar bisa meningkatkan lagi penerimaan pajak. Peran semua orang juga penting sebab perilaku patuh atau tidaknya dipengaruhi oleh perilaku individu dan juga lingkungannya. Penelitian ini memiliki keterbatasan pada variabel yang sudah sering digunakan dalam penelitian terdahulu dan memungkinkan terjadi kesamaan hasil penelitian. Serta terbatasnya jumlah responden yaitu sebanyak 100 respon dan hanya dilakukan melalui pengisian kuisioner dan tanpa melakukan wawancara secara langsung.

DAFTAR PUSTAKA

- Ariastuti, F., Suharno, & Harimurti, F. (2019). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, dan Pemberian Hadiah Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Pasarkliwon Kota Surakarta. *Jurnal Akuntansi Dan Sistem Teknologi Informasi*, 15(3), 341-351.
- Arrasi, R. Dela. (2022). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar PBB. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Kesatuan*, 10(1), 91-102. <https://doi.org/10.37641/jiakes.v10i1.1206>
- Erawati, T., & Parera, A. M. W. (2017). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, Dan Pelayanan Fiskus. *Jurnal Akuntansi*, 5(1), 37. <https://doi.org/10.24964/ja.v5i1.255>
- Hidayat, R. A. I., & Islami, I. N. (2019). Pengaruh Sosialisasi Pajak, Sanksi Pajak dan Pendapatan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Serang Baru (Studi Empiris Kecamatan Serang Baru, Desa Jayamulya). *Journal of Chemical Information and Modeling*, 3(2), 145-159.
- Kakunsi, E., Pangemanan, S., & Pontoh, W. (2017). Pengaruh Gender Dan Tingkat Pendidikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Wilayah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tahuna. *Going Concern : Jurnal Riset Akuntansi*, 12(2), 391-400. <https://doi.org/10.32400/gc.12.2.17771.2017>

- Khasanah, F. N., & Rachman, A. N. (2021). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pbb Factors Affecting Taxpayer Compliance in Paying Pbb Pendahuluan*. 5(1). <https://doi.org/10.25273/inventory.vxix.8615>
- Khoiroh, N. (2017). Pengaruh Sanksi, Sosialisasi, dan Pendapatan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan Di Desa Gandaria. *Skripsi*, 1-173. <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/37842/1/NadwatulKhoiroh-FITK>
- M. Hasan Ma'ruf, & Sri Supatminingsih. (2020). Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan. *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, , 20(2), 9.
- Ma'ruf, M. H., & Supatminingsih, S. (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, September*, 150-158. <http://prosiding.stie-aas.ac.id/index.php/prosenas/article/view/37/36>
- Muhamad Karyadi. (2021). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan Di Tiga Desa Di Kecamatan Suralaga Kabupaten Lombok Timur Tahun 2019. *Journal Ilmiah Rinjani : Media Informasi Ilmiah Universitas Gunung Rinjani*, 9(2), 22-34. <https://doi.org/10.53952/jir.v9i2.327>
- Nur, Cynthia, P., & Djauhari, S. (2020). Pengaruh Pendapatan Wajib Pajak, Sosialisasi, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan. *Jurnal Penelitian Dan Kajian Ilmiah*, 18(4), 352-362. <http://eprints.ums.ac.id/id/eprint/82169>
- Nurtantiono, Andri S.E., M. . (2021). *ANALISIS REGRESI Kasus dan Analisis dengan SPSS*.
- Pratiwi, R., Silalahi, A. D., & Irama, O. N. (2019). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Badan Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) Di Kecamatan Tanjung Morawa. *Prosiding Seminar Nasional Dan Expo II Hasil Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat*, 1348-1354.
- R.Indri, Suharno, W. B. (2020). *Pengaruh Pengetahuan, Pelayanan Fiskus, Sanksi Pajak, dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Bumi dan Bangunan di Kota Surakarta*. 16(1), 9-21.
- Salmah, S. (2018). Pengaruh Pengetahuan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan (Pbb). *Inventory: Jurnal Akuntansi*, 2(1), 151. <https://doi.org/10.25273/.v1i2.2443>
- Samanto, H. (2019). Pengaruh Pelimpahan Pemungutan Pajak Bumi Dan Bangunan Sektor Pedesaan Dan Perkotaan Menjadi Pajak Daerah Terhadap Realisasi Penerimaannya Di Kabupaten Klaten. *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 20(1), 11.

<https://doi.org/10.29040/jap.v20i1.538>

Wijayanti, D. W., & Sasongko, N. (2017). Pengaruh Pemahaman, Sanksi Perpajakan, Tingkat Kepercayaan Pada Pemerintah dan Hukum Terhadap Kepatuhan Dalam Membayar Wajib Pajak (Studi Wajib Pajak pada Masyarakat di Kalurahan Pajang Kecamatan Laweyan Surakarta). *Seminar Nasional Dan The 4th Call for Syariah Paper*, 4(4), 308-326.

Wiwid, W. (2020). *Pendapatan PBB Merosot, Dewan Solo Pertanyakan Target Tahun 2020*. Rri.Co.Id.

<https://rri.co.id/surakarta/daerah/913055/pendapatan-pbb-merosot-dewan-solo-pertanyakan-target-tahun-2020>

Yoga Haqim Wiguna. (2018). Pengaruh Sanksi Pajak, Tingkat Pendapatan, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Membayar PBB dengan Religiusitas Sebagai Pemoderasi. *Skripsi*, 39-60.

