

Pengaruh kesadaran Wajib Pajak dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak bumi dan Bangunan di kota Bandung

Rachmat Hidayat^{*1}, Suci Rahma Wati²
Universitas Widyatama, Bandung, Indonesia.
rachmat.hidayat@widyatama.ac.id

*Corresponding Author

Diajukan : 25 Juli 2022
Disetujui : 26 Juli 2022
Dipublikasi : 1 September 2022

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of taxpayer awareness and tax service quality on taxpayer compliance in paying Land and Building Tax in Bandung City. The sampling technique used is simple random sampling with 75 respondents of Central Bandung City Taxpayers. The data of this study used primary data directly through questionnaires and analyzed using SPSS 25. The method of analysis of this study used multiple linear regression. The results showed that taxpayer awareness and tax service quality simultaneously had a significant effect on taxpayer compliance in paying Land and Building Tax, while the tax service quality partially had no effect on taxpayer compliance in paying Land and Building Tax.

Keywords: Taxpayer Awareness, Tax Service Quality, Taxpayer Compliance

PENDAHULUAN

Salah satu sumber dana untuk pembiayaan pembangunan adalah pajak bumi dan bangunan. Menurut Suprianto (2011), Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) adalah pajak yang dikenakan oleh pemerintah kepada wajib pajak atas kepemilikan hak atas bumi dan bangunan yang ada di atasnya yang nilainya diatas NJOPTKP (Nilai Jual Objek Pajak Tidak Kena Pajak). Pemerintah Indonesia dalam melaksanakan kegiatan pembangunan sudah pasti memerlukan dana. Dana yang diperlukan untuk pembiayaan pembangunan salah satunya bersumber dari pungutan pajak.

Berdasarkan daftar realisasi PBB di BAPENDA Wilayah Kota Bandung Tengah Tahun 2019, 2020 dan 2021 menunjukkan terjadinya fluktuasi dan cenderung menurun dan tidak memenuhi target seperti ditunjukkan pada Tabel 1

Tabel 1

Daftar Realisasi PBB di BAPENDA Wilayah Kota Bandung Tengah Tahun 2019, 2020 dan 2021

Tahun	Target	Realisasi	%
2019	139.451.928.171	125.413.418.251	89,93
2020	110.051.006.300	113.050.616.630	102,73
2021	119.316.131.011	98.428.371.400	95,32

Sumber Data: BAPENDA UPT Bandung Tengah

Berdasarkan Tabel 1 tampak bahwa Realisasi PBB Wilayah Kota Bandung Tengah mencapai 95,32% atau Rp 98 miliar, sedangkan target untuk tahun 2021 adalah Rp 119 miliar. Oleh karena itu Pajak Bumi dan Bangunan selama 3 tahun terakhir mengalami fluktuasi yaitu dimana kondisi realisasi mengalami naik turun dan cenderung mengalami penurunan sehingga tidak mencapai target.

Data Tabel 1 adalah berfluktuasi dan cenderung menurun dan tidak mencapai target. Menurut Pratama (2020), faktor penyebab tidak tercapainya target penerimaan PBB yaitu kurangnya kesadaran membayar pajak tepat waktu, lemahnya aparat pajak terletak pada kesalahan saat melakukan penginputan data, perlawanan aktif yaitu masih ada wajib pajak yang berusaha menghindar, tidak tersampainya surat pemberitahuan pajak terutang (SPPT) karena wajib pajak tidak berada dalam objek pajak, dan masih banyaknya wajib pajak lupa dalam membayar pajak bumi dan bangunan dan perlawanan pasif yaitu minimnya perekonomian dapat mempersulit pembayaran pajak bumi dan bangunan.

Salah satu faktor penyebab yang menghambat pembayaran pajak adalah masalah kesadaran masyarakat (wajib pajak), yaitu dimana masyarakat perlu diberi pengarahan bahwa pajak merupakan kewajiban dan hak setiap warga negara untuk ikut serta dalam pembangunan. Kesadaran dalam membayar pajak muncul dari motivasi wajib pajak (Yusnidar & Sunarti, 2015). Jika kesadaran Wajib Pajak tinggi yang berasal dari motivasi untuk membayar pajak, maka kepatuhan untuk membayar pajak pun akan tinggi dan pendapatan untuk daerah sektor pajak semakin meningkat (Handayani et al., 2012).

Dan faktor penyebab lainnya yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak diantaranya adalah motivasi, SPPT, pelayanan fiskus, dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan membayar Pajak Bumi dan Bangunan (Setiaji & Nisak, 2017).

Pajak Bumi dan Bangunan memiliki dampak yang luas karena hasil penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan dilakukan untuk pembangunan daerah, yang sesuai dengan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak dan Retribusi Daerah. Pada pelaksanaan pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan masih belum sepenuhnya sadar akan kewajibannya dalam kepatuhan membayar pajak sehingga dapat menghambat terealisasinya pembangunan dalam segala bidang. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan menyebutkan bahwa pajak adalah kontribusi wajib pajak 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. Dan salah satu sumber pendapatan negara, adalah pajak yang memiliki fungsi untuk membiayai pengeluaran negara.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka judul penelitian ini adalah “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Bandung”.

Rumusan masalah dari penelitian ini adalah (1) Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan?, (2) Apakah kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan?, (3) Apakah kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan?.

Penelitian ini bertujuan untuk (1) Untuk mengetahui pengaruh secara parsial kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Bandung, (2) Untuk mengetahui pengaruh secara simultan kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Bandung.

STUDI LITERATUR

Pajak Bumi dan Bangunan

Berdasarkan Undang-Undang No. 12 tahun 1985 tentang Pajak Bumi dan Bangunan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang No. 12 tahun 1994. PBB adalah pajak yang bersifat kebendaan dalam arti besarnya pajak terutang ditentukan oleh keadaan objek yaitu bumi/tanah dan atau bangunan. Keadaan subjek (siapa yang membayar) tidak ikut menentukan besarnya pajak. Sedangkan menurut Diana (2018:477), Pajak Bumi dan Bangunan adalah pajak yang bersifat kebendaan dalam arti besarnya pajak tentang ditentukan oleh keadaan objek yaitu bumi/tanah dan atau bangunan.

Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran Wajib Pajak adalah wajib pajak mau dengan sendirinya melakukan kewajiban perpajakannya seperti mendaftarkan diri, menghitung, membayar dan melaporkan jumlah pajak terutangnya (Suandy, 2011:128).

Terdapat lima indikator untuk memahami tingkat kesadaran seorang wajib pajak, yaitu: (1) Mengetahui adanya undang-undang dan ketentuan perpajakan; (2) Mengetahui fungsi pajak untuk pembiayaan Negara; (3) Memahami bahwa kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku; (4) Memahami fungsi pajak untuk pembiayaan negara; (5) Menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan suka rela dan melaporkan pajak dengan benar (Muliari & Setiawan, 2011).

Kualitas Pelayanan Pajak

Menurut Siwi (2020), kualitas pelayanan pajak adalah nilai berdasarkan persepsi yang diakui masyarakat, apakah merasa puas atau tidak puas mengenai pelayanan perpajakan yang diberikan. Pelayanan yang diterima sesuai bahkan lebih dari harapan wajib pajak maka pelayanan dapat dikatakan berkualitas dan sebaliknya apabila pelayanan yang diberikan atau diterima kurang maka pelayanan dapat dikatakan tidak berkualitas.

Terdapat lima indikator untuk mengidentifikasi kualitas pelayanan pajak, yaitu: (1) Keandalan (*Reliability*), merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan; (2) Daya Tanggap (*Responsiveness*), adalah keinginan untuk membantu pelanggan dengan tanggap dalam arti kata cepat dan tepat; (3) Jaminan (*Assurance*), adalah yang mencakup pengetahuan, kemampuan, dan sikap positif; (4) Empati (*Emphaty*), merupakan bentuk sikap dan komunikasi yang baik, serta memahami kebutuhan pelanggan; dan (5) Bukti langsung (*Tangible*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi (Gomies & Pesoth, 2012).

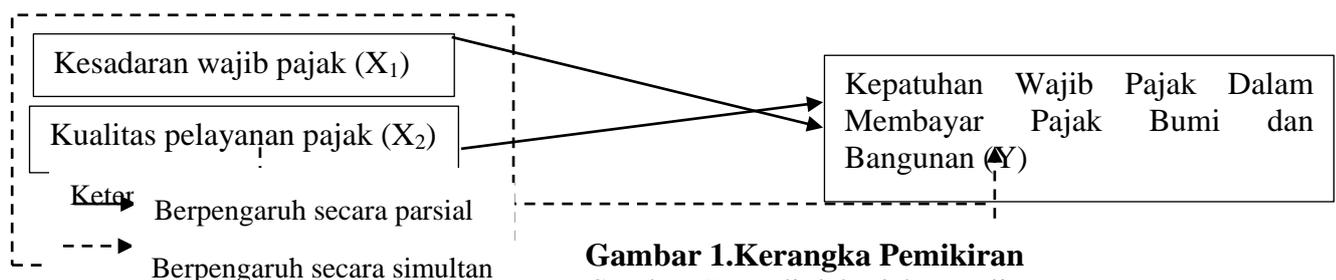
Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia No. 544/KMK.04/2000 “Kepatuhan perpajakan adalah tindakan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara”. Sedangkan menurut Cahyonowati (2011), menjelaskan bahwa kepatuhan perpajakan adalah suatu kondisi wajib pajak yang harus memenuhi kewajiban perpajakannya sekaligus melaksanakan hak perpajakannya (Sulviana et al., 2018).

Berdasarkan informasi diatas terdapat empat indikator untuk mengidentifikasi kepatuhan wajib pajak (1) Mengisi formulir SPT dengan benar, lengkap dan jelas; (2) Menghitung pajak dengan benar; (3) Membayar pajak tepat waktunya; dan (4) Belum atau tidak pernah menerima surat peringatan atau teguran perihal tunggakan dan kelalaian lainnya mengenai pajak (Muliari & Setiawan, 2011; Siat & Toly, 2013). Dan kepatuhan seorang wajib pajak dapat dilihat dengan dua bentuk; pertama adalah kepatuhan formal yang ditunjukkan melalui Tindakan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan pajak. Dan yang kedua, kepatuhan material yaitu suatu kondisi wajib pajak untuk memenuhi semua ketentuan material perpajakan, dan sesuai dengan isi serta undang-undang tentang perpajakan (Saputra, 2015).

Kerangka Berpikir dan Hipotesis Penelitian

Untuk memahami fenomena kesadaran wajib pajak dan kuliatas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Bandung, maka kerangka penelitian yang dapat digunakan dapat dilihat pada gambar di bawah ini.



Hipotesis penelitian

Adapun hipotesis pada penelitian ini untuk pengujian secara simultan adalah:

H_0 : Diduga tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB di Kota Bandung

H_a : Di duga terdapat pengaruh yang signifikan antara kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB di Kota Bandung

Sedangkan hipotesis untuk pengujian secara parsial adalah:

1. Pengujian koefisien variabel kesadaran wajib pajak
 H_0 : Kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB
 H_a : Kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB
2. Pengujian koefisien variabel kualitas pelayanan pajak
 H_0 : Kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB
 H_a : Kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB

METODE

Jenis Penelitian

Pada penelitian ini peneliti menggunakan metode kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang dapat diartikan sebagai metode yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi dan sample tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2017:8).

Pemilihan Sampel

Menurut (Sekaran & Bougie, 2017) sampel (*sample*) adalah responden dari populasi. Sampel terdiri atas sejumlah anggota yang dipilih dari populasi. Sampel pada penelitian ini diambil secara acak dari seluruh jumlah Wajib Pajak yang terdaftar di BAPENDA Wilayah Kota Bandung Tengah. Teknik pemilihan sampel yang digunakan adalah metode *simple random sampling*. Dari populasi yang ada, penulis mengambil sampel sebanyak 75 responden.

Sumber dan Pengumpulan Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer. Data yang bersumber dari BAPENDA Wilayah UPT Tengah Kota Bandung adalah Laporan Realisasi Pajak Bumi dan Bangunan Tahun 2019, 2020, dan 2021 di BAPENDA Wilayah UPT Tengah Kota Bandung, dan data primer yang diperoleh dari pengamatan langsung adalah hasil dari kuesioner yang telah disebar. Data penelitian ini menggunakan data primer secara langsung melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan SPSS 25.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan uji validitas data, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, dan uji hipotesis.

A. Uji Validitas

Menurut Ghozali (2012:52) "Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidak suatu kuesioner.

B. Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan sejauh mana alat pengukur/kuesioner dapat diandalkan. Untuk mengukur realibilitas/handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2012:48).

C. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan untuk menetapkan bahwa data harus berdistribusi normal sebagaimana dalam penggunaan statistik parametrik dan variabel prediktor harus dapat

memprediksi perubahan-perubahan pada variabel prediktor lainnya (Edison, 2016:56). Untuk uji asumsi klasik terdiri dari (1) Uji normalitas, (2) Uji multikolinearitas, (3) Uji heteroskedastisitas.

D. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis linear berganda adalah teknik statistik yang digunakan untuk meramal bagaimana keadaan atau pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Didalam analisis regresi selain mengukur kekuatan pengaruh antara dua variabel atau lebih, juga menunjukkan arah hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen (Ghozali, 2013).

E. Analisis Koefisien Determinasi

Menurut Siregar (2013:252) koefisien determinasi adalah angka yang menyatakan atau digunakan untuk mengetahui kontribusi atau sumbangan yang diberikan oleh sebuah variabel X atau lebih terhadap variabel Y.

F. Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t)

Untuk menguji pengaruh variable independen digunakan uji t, yang berfungsi untuk menguji keberartian koefisien regresi linear berganda secara parsial.

G. Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F)

Uji hipotesis secara simultan untuk mengetahui apakah pengaruh variable $X_1 - X_2$ secara simultan terhadap variable Y signifikan.

HASIL

A. Uji Validitas

Pada penelitian ini jumlah sampel yang diperoleh sebanyak 75 responden sehingga *degree of freedom* (df) diperoleh 75 dengan taraf signifikansi 0,05 ($\alpha=5\%$), didapat $r_{tabel} = 0,227$. Rekapitulasi hasil pengujian validitas untuk masing-masing variabel dapat dilihat dari Tabel di bawah ini:

Tabel 2 Uji Validitas Data

Instrumen	Pernyataan	r-SPSS	r-tabel	Keterangan
X1	Kesadaran Wajib Pajak 1	0.719	0,227	Valid
	Kesadaran Wajib Pajak 2	0.577	0,227	Valid
	Kesadaran Wajib Pajak 3	0.737	0,227	Valid
	Kesadaran Wajib Pajak 4	0.623	0,227	Valid
	Kesadaran Wajib Pajak 5	0.499	0,227	Valid
	Kesadaran Wajib Pajak 6	0.581	0,227	Valid
	Kesadaran Wajib Pajak 7	0.529	0,227	Valid
X2	Kualitas Pelayanan Pajak 1	0.627	0,227	Valid
	Kualitas Pelayanan Pajak 2	0.642	0,227	Valid
	Kualitas Pelayanan Pajak 3	0.524	0,227	Valid
	Kualitas Pelayanan Pajak 4	0.726	0,227	Valid
	Kualitas Pelayanan Pajak 5	0.752	0,227	Valid
	Kualitas Pelayanan Pajak 6	0.601	0,227	Valid
Y	Kepatuhan Wajib Pajak 1	0.678	0,227	Valid
	Kepatuhan Wajib Pajak 2	0.579	0,227	Valid
	Kepatuhan Wajib Pajak 3	0.702	0,227	Valid
	Kepatuhan Wajib Pajak 4	0.732	0,227	Valid
	Kepatuhan Wajib Pajak 5	0.747	0,227	Valid

Sumber: *Output SPSS 25*

Berdasarkan hasil uji validitas menggunakan SPSS 25, seluruh instrumen pernyataan dari masing-masing variabel dalam penelitian ini adalah valid ($r_{SPSS} > r_{tabel}$).

B. Uji Reliabilitas

Untuk mencari nilai *Cronbach's Alpha* penulis menggunakan program SPSS 25. Pengujian reliabel dilakukan dengan cara melakukan pengujian kuesioner dengan jumlah responden sebanyak 75 orang, berdasarkan variabel X1, X2, dan Y hasilnya dapat dilihat pada Tabel 3 di bawah ini.

Tabel 3
Hasil Uji Reliabilitas

Instrumen	Koefisien Realibilitas	Nilai Batas	Kesimpulan
Kesadaran Wajib Pajak	0,715	0,7	Reliabel
Kualitas Pelayanan Pajak	0,720	0,7	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak	0,721	0,7	Reliabel

Sumber: *Output SPSS 25*

Berdasarkan hasil uji reliabilitas menunjukkan Nilai *Cronbach's Alpha* pada setiap variabel penelitian nilainya lebih besar dari 0,70 dengan demikian dapat digunakan sebagai instrumen dalam mengukur variabel yang ditetapkan dalam penelitian ini.

C. Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Menurut Ghazali (2011:160) menyatakan bahwa uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Berikut ini merupakan tabel hasil uji normalitas terhadap hasil total setiap variabel dengan menggunakan SPSS 25.

Tabel 4
Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual	
N		75	
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000	
	Std. Deviation	2.25361944	
Most Extreme Differences	Absolute	.121	
	Positive	.059	
	Negative	-.121	
Test Statistic		.121	
Asymp. Sig. (2-tailed)		.008 ^c	
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.	.203 ^d	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.192
		Upper Bound	.213

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. Based on 10000 sampled tables with starting seed 2000000.

Sumber: Hasil *Output SPSS 25*

Berdasarkan Tabel 4 di atas, menunjukkan bahwa besarnya nilai *Kolmogrov Smirnov* adalah 0,203 dengan signifikansi diatas 0,05 ($0,203 > 0,05$). Oleh karena itu nilai signifikansi yang dihasilkan oleh *Kolmogrov Smirnov* lebih dari 5%. Maka dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima atau data residual berdistribusi normal.

Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model analisis regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Menurut Ghazali (2011:160) model regresi

yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Adapun hasil uji multikolinearitas dapat dilihat pada Tabel dibawah ini:

Tabel 5
Hasil Uji Multikolinearitas
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	3.167	3.920		.808	.422		
Kesadaran	.678	.123	.592	5.515	.000	.822	1.217
Kualitas	-.101	.140	-.077	-.721	.473	.822	1.217

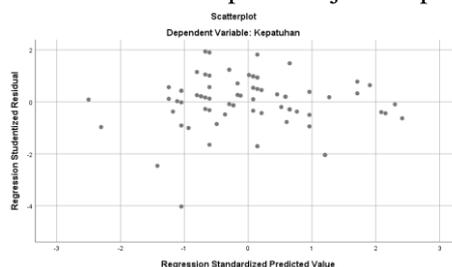
a. Dependent Variable: Kepatuhan

Sumber: Hasil *Output* SPSS 25

Berdasarkan Tabel 5 di atas hasil uji multikolinearitas menunjukkan nilai tolerance masing-masing variabel > 0,10 dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) < 10 maka dalam model regresi berganda tersebut tidak adanya korelasi atau multikolinearitas.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dan residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya (Ghozali, 2011:139). Hasil pengujian heterokedastisitas dapat ditunjukkan pada gambar berikut:



Gambar 2
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Sumber: Hasil *Output* SPSS 25

Berdasarkan Gambar 2 di atas terlihat titik-titik menyebar secara acak serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y, tidak ada pola tertentu yang teratur. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa variabel bebas diatas tidak terjadi heteroskedastisitas.

D. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis linear berganda adalah teknik statistik yang digunakan untuk meramal bagaimana keadaan atau pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Didalam analisis regresi selain mengukur kekuatan pengaruh antara dua variabel atau lebih, juga menunjukkan arah hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen (Ghozali, 2013). Berikut hasil perhitungan regresi berganda terhadap penelitian ini menggunakan SPSS 25.

Tabel 6. Hasil Uji Regresi Linear Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3.167	3.920		.808	.422
Kesadaran	.678	.123	.592	5.515	.000
Kualitas	-.101	.140	-.077	-.721	.473

a. Dependent Variable: Kepatuhan

Sumber: Hasil *Output* SPSS 25

Persamaan regresi di atas dapat dijelaskan bahwa nilai konstanta sebesar 3,167 hal ini menunjukkan bahwa jika semua variabel independen yang meliputi kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan pajak bernilai 0 atau tidak mengalami perubahan, maka nilai agresivitas pajak adalah 3,167. Dan nilai kesadaran wajib pajak 0,678 hal ini menunjukkan arah positif maka dari itu jika kesadaran wajib pajak meningkat maka variabel kepatuhan wajib pajak akan meningkat sebesar 0,678 sedangkan nilai kualitas pelayanan pajak sebesar -0,101 bernilai negatif artinya apabila kualitas pelayanan pajak menurun maka kepatuhan wajib pajak cenderung menurun.

E. Analisis Koefisien Determinasi

Menurut Siregar (2013:252) koefisien determinasi adalah angka yang menyatakan atau digunakan untuk mengetahui kontribusi atau sumbangan yang diberikan oleh sebuah variabel X atau lebih terhadap variabel Y. berikut adalah hasil uji koefisien determinasi dari perhitungan SPSS 25.

Tabel 7
Hasil Uji Koefisien Determinasi
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.564 ^a	.318	.299	2.285

a. Predictors: (Constant), Kualitas, Kesadaran

b. Dependent Variable: Kepatuhan

Sumber: Hasil *Output* SPSS 25

Berdasarkan Tabel 7 di atas dapat dilihat bahwa *R Square* sebesar 0,318 atau 31,8%. Dapat diartikan bahwa variabel kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 31,8% dan sisanya 68,2% dipengaruhi oleh faktor lainnya yang tidak termasuk kedalam variabel yang diuji. Seperti variabel tingkat pendidikan, teknologi informasi, keadilan pajak (Puspita, 2014) dan pengetahuan wajib pajak, tingkat penghasilan, persepsi wajib pajak terhadap sanksi (Asriyani & Susena, 2016). Maka diharapkan variabel lain ini juga akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan.

F. Uji Hipotesis t

Menurut Wijaya (2013:128) Untuk menguji pengaruh variable independen digunakan uji t, yang berfungsi untuk menguji keberartian koefisien regresi linear berganda secara parsial. Dari hasil *output* SPSS 25 diperoleh nilai seperti yang disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 8
Hasil Uji Hipotesis t
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1 (Constant)	3.167	3.920			.808	.422
Kesadaran	.678	.123	.592		5.515	.000
Kualitas	-.101	.140	-.077		-.721	.473

a. Dependent Variable: Kepatuhan

Sumber: Hasil *Output* SPSS 25

Berdasarkan Tabel 8 di atas menunjukkan nilai t_{hitung} untuk masing-masing variabel: Hipotesis pertama menyatakan variabel kesadaran wajib pajak sebesar 5,515 lebih besar dari 1,666 maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, dan hal ini juga terjadi secara signifikan dimana nilai taraf signifikansi menunjukkan angka 0,000 yang mana lebih kecil dari 0,05 maka kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepatuhan wajib pajak; Sedangkan Hipotesis kedua menyatakan variabel kualitas pelayanan pajak sebesar -0,721 lebih kecil dari 1,666 maka

H_0 diterima dan H_a ditolak yang berarti kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, dan hal ini juga terjadi secara signifikan dimana nilai taraf signifikansi menunjukkan angka 0,473 yang mana lebih besar dari 0,05 maka kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

G. Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F)

Menurut Wijaya (2013:127) Uji ini digunakan untuk menguji pengaruh variable independen dengan dependen secara simultan. Dari hasil output SPSS 25 diperoleh nilai seperti yang disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 9
Hasil Uji Simultan (F)
ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	175.155	2	87.578	16.778	.000 ^b
Residual	375.831	72	5.220		
Total	550.987	74			

a. Dependent Variable: Kepatuhan

b. Predictors: (Constant), Kualitas, Kesadaran

Sumber: Hasil *Output* SPSS 25

Berdasarkan Tabel 9 di atas, bahwa F_{hitung} untuk variabel kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan pajak adalah sebesar 16,778, jika dibandingkan dengan F_{tabel} yang sebesar 3,12 yang berarti bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($16,778 > 3,12$) maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan pajak secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini juga terjadi secara signifikan dimana nilai taraf signifikansi menunjukkan angka 0,000 yang mana lebih kecil dari 0,05. Maka kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan pajak secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Bandung.

PEMBAHASAN

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Dari hasil uji t, tampak bahwa nilai hipotesis kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada penelitian ini didukung dikarenakan hasil analisis data menunjukkan bahwa t hitung sebesar 5,515 yang berarti lebih besar dari t tabel 1.666, dengan memiliki tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini sesuai dengan pendapat (Jotopurnomo & Mangoting, 2013), yang menyebutkan bahwa semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak, maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Nafiah & Warno, 2018), (Herlina, 2020), (Salmah, 2018), (Nisak & Satiti, 2018) yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kesadaran wajib pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Wajib terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Dari hasil uji t, terlihat bahwa nilai hipotesis kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak menunjukkan bahwa t hitung sebesar -0,721 yang berarti lebih besar dari t tabel 1.666, dengan memiliki tingkat signifikansi sebesar $0,473 > 0,05$ maka H_a ditolak dan H_0 diterima yang berarti kualitas pelayanan tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan. Hal ini tidak sejalan dengan penelitian (Malati & Asalam, 2021) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan pajak.

Pada penelitian ini kualitas pelayanan pajak yang diberikan oleh aparaturnya terlihat bahwa kualitas pelayanan pajak tidak menjadi dasar ataupun tolak ukur untuk membuat wajib pajak yang tidak patuh menjadi patuh pada kewajiban perpajakannya. Hal ini disebabkan karena pajak merupakan suatu kewajiban yang dapat dipaksakan menurut undang-undang dan dianggap utang apabila wajib pajak tidak melaksanakan kewajibannya dan kualitas pelayanan pajak hanya dirasakan oleh wajib pajak yang telah patuh sehingga wajib pajak yang tidak patuh tidak dapat merasakan kualitas pelayanan pajak dan tidak dapat berdampak pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (Siwi, 2020).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Nafiah & Warno, 2018), Siwi (2020) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan.

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil uji simultan diketahui $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($16,778 > 3,12$) dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. bahwa variabel kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak secara simultan memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan di kota Bandung.

Hasil penelitian ini sejalan dengan (Herlina, 2020) yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan atau bersama-sama antara kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Bandung Tahun 2022
2. Kualitas Pelayanan Pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Wilayah Kota Bandung Tahun 2022
3. Berdasarkan hasil uji simultan diketahui $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($16,778 > 3,12$) dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ bahwa variabel Kesadaran Wajib Pajak Dan Kualitas Pelayanan Pajak secara simultan atau bersama-sama memiliki pengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Wilayah Kota Bandung.

REFERENSI

- Asriyani, Y., & Susena, K. C. (2016). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Bumi Dan Bangunan Di Kecamatan Teluk Segara Kota Bengkulu. *EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 4(2), 136–145. <https://doi.org/10.37676/ekombis.v4i2.279>
- Cahyonowati, N. (2011). Model moral dan kepatuhan perpajakan: wajib pajak orang pribadi. *Jurnal Akuntansi Dan Auditing Indonesia*, 15(2), 161–177.
- Diana, A. (2018). *Perpajakan*. Yogyakarta: ANDI.
- Edison, A. (2016). *Metode Penelitian Bisnis* (Edisi 1). Bandung: Cendra.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 20*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2012). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gomies, P., & Pesoth, W. F. (2012). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Ilmu Administrasi (JIA)*, 8(1).
- Handayani, S. W., Faturokhman, A., & Pratiwi, U. (2012). Faktor-faktor yang mempengaruhi

- kemauan membayar pajak wajib pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas. *Simposium Nasional Akuntansi XIV*.
- Herlina, V. (2020). Pengaruh Sanksi, Kesadaran Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi Dan Bangunan Di Kabupaten Kerinci. *Jurnal Benefita*, 5(2), 252. <https://doi.org/10.22216/jbe.v5i2.5168>
- Jotopurnomo, C., & Mangoting, Y. (2013). Pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, lingkungan wajib pajak berada terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Surabaya. *Tax & Accounting Review*, 1(1), 49.
- Malati, G. N., & Asalam, A. G. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pemungut/kolektor Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan Sektor P2 Tahun 2020 (studi Kasus Pada Kabupaten Sumedang). *EProceedings of Management*, 8(6).
- Muliari, N. K., & Setiawan, P. E. (2011). Pengaruh Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Bisnis*, 6(1), 1–23.
- Nafiah, Z., & Warno, W. (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*, 10(1), 86–105.
- Nisak, C., & Satiti, A. D. R. (2018). Pengaruh Kesadaran Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar PBB P2 (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Di Kecamatan Sukodadi Kabupaten Lamongan Tahun 2017). *Jurnal Penelitian Ekonomi Dan Akuntansi (JPENSI)*, 3(1), 633–644.
- Pratama, R. A. (2020). *Analisis Faktor Penyebab Tidak Tercapainya Target Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB P2) di Kabupaten Muara Enim*. Universitas Muhammadiyah Palembang.
- Puspita, N. (2014). Pengaruh kualitas pelayanan fiskus, kesadaran wajib pajak dan keadilan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan. *Jurnal Akuntansi*, 2(1).
- 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>
- Saputra, R. (2015). Pengaruh Sanksi, Kesadaran Perpajakan, Dan Kualitas Pelayanan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi Dan Bangunan (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Kabupaten Pasaman). *Jurnal Akuntansi*, 3(1).
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2017). *Metode Penelitian untuk Bisnis: Pendekatan Pengembangan-Keahlian, Edisi 6 Buku 1*. Jakarta: Salemba Empat.
- Setiaji, K., & Nisak, A. (2017). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Membayar Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan. *Ekuitas: Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 5(2), 11–23. <https://doi.org/10.23887/ekuitas.v5i2.12751>
- Siat, C. C., & Toly, A. A. (2013). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Memenuhi Kewajiban Membayar Pajak di Surabaya. *Tax & Accounting Review*, 1(1), 41-48.
- Siregar, S. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Prenada Media Grup.
- Siwi, A. M. (2020). Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan (Studi Empiris di Kelurahan Giripurwo Kecamatan Wonogiri). *Naskah Publikasi. Universitas Muhammadiyah Surakarta*.
- Suandy, E. (2011). *Perencanaan Pajak* (Edisi 5). Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulviana, E., Paramita, P. D., & Hartono, H. (2018). Pengaruh Sanksi Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi Dan Bangunan P2 Dengan Kondisi Keuangan Sebagai Pemoderasi Di Desa Dlimoyo. *Journal Of Accounting*, 4(4).
- Suprianto, E. (2011). *Akuntansi perpajakan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

- Wijaya, T. (2013). *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Yusnidar, J., & Sunarti, A. P. (2015). Pengaruh Faktor-Faktor Yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan (studi pada wajib pajak PBB-P2 Kecamatan Jombang Kabupaten Jombang). *Jurnal Mahasiswa Perpajakan*, 4(1).