

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK, PENGETAHUAN DAN KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK BUMI DAN BANGUNAN (PBB) DI KOTA BENGKULU

Artika Ratulia¹; Halimatusyadiah²

Accounting Study Program, Faculty of Economics and Business, University of Bengkulu^{1,2}

Email : artikaratulia26@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji bagaimana pengaruh kualitas pelayanan pajak, pengetahuan dan kesadaran diri terhadap kepatuhan wajib Pajak Bumi dan Bangunan di kota Bengkulu. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer diperoleh dari kuesioner yang disebarkan kepada wajib Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di kota Bengkulu. Jumlah sampel yang dapat dikumpulkan dari penyebaran kuesioner adalah sebanyak 101 orang. Penelitian ini di latarbelakangi oleh keinginan untuk mengevaluasi signifikansi kinerja kualitas pelayanan pajak, pengetahuan dan kesadaran diri wajib pajak untuk meningkatkan kepatuhan dalam membayar wajib Pajak Bumi dan Bangunan. Analisis data dilakukan dengan menggunakan metode kuantitatif menggunakan metode regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak, pengetahuan dan kesadaran diri wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Bengkulu. Implikasi dari penelitian ini dapat membantu pemerintah daerah kota Bengkulu dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib PBB di kota Bengkulu.

Kata kunci : Pajak Bumi dan Bangunan; Kualitas pelayanan pajak; Pengetahuan wajib pajak; Kesadaran wajib pajak; Kepatuhan wajib Pajak Bumi dan Bangunan

ABSTRACT

This study aims to examine how the influence of tax service quality, knowledge and self-awareness on the compliance of land and building taxpayers in Bengkulu city. The data used in this study are primary data. Primary data is obtained from questionnaires distributed to Land and Building Tax (PBB) payers in Bengkulu city. The number of samples that can be collected from distributing questionnaires is 101 people. This research is motivated by the desire to evaluate the significance of the performance of tax service quality, knowledge and self-awareness of taxpayers to improve compliance in paying Land and Building Tax obligations. Data analysis was carried out using quantitative methods using multiple linear regression methods. The results of this study indicate that the quality of tax services, knowledge and self-awareness of taxpayers have a positive effect on compliance of Land and Building Taxpayers in Bengkulu City. The implications of this research can help the local government of Bengkulu city in an effort to improve the compliance of PBB taxpayers in Bengkulu city.

Keywords : Land and building tax; tax service quality; taxpayer knowledge; taxpayer awareness; compliance of land and building taxpayers

PENDAHULUAN

Berlakunya Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 sejak 1 Januari 2010 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, Pemerintah Daerah telah diberikan wewenang dalam melakukan pemungutan pajak daerah sesuai dengan potensi daerah serta kebijakan yang berlaku di daerahnya sendiri. Salah satu jenis pajak daerah yang masih terus diupayakan oleh pemerintah Kabupaten/Kota yaitu Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB P2). Masih terdapat sebagian wajib pajak yang tidak melaporkan dan membayarkan kewajiban pajaknya sesuai dengan ketentuan pajak yang berlaku di daerahnya, salah satunya Kota Bengkulu. Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan masih belum maksimal, dan sangat dirasakan pada Pemerintah Daerah Kota Bengkulu.

Menurut Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Bengkulu dilansir dari <https://bengkulu.antarnews.com> capaian target penerimaan Pajak di Kota Bengkulu masih belum maksimal pada tahun 2023. Terutama untuk Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) baru memenuhi 46,60% dari target Rp.23 miliar pada awal November 2023. Sehingga dibutuhkan kepatuhan pajak yang tinggi diperlukan untuk pengumpulan pajak yang efisien. Tingkat kepatuhan wajib pajak itu sendiri dapat dipengaruhi oleh dua faktor, yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal merupakan faktor yang berasal dari dalam diri wajib pajak. Faktor internal dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya yaitu antara lain faktor kesadaran, tingkat pendidikan wajib pajak, serta faktor pengetahuan maupun perpajakan yang dimiliki oleh wajib pajak terhadap undang-undang dan peraturan perpajakan. Berbeda dengan faktor internal, faktor eksternal merupakan faktor yang berasal dari luar diri wajib pajak, seperti kondisi dan lingkungan di sekitar wajib pajak, atau juga bisa berasal dari pihak pelayanan dalam melakukan pembayaran pajak. Pelayanan pajak daerah adalah salah satu pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah daerah dalam menyediakan pelayanan prima kepada masyarakat. Pajak daerah adalah kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Pelayanan publik dapat dikatakan baik dan berhasil manakala dapat memberikan manfaat terhadap pemenuhan kebutuhan masyarakat, dengan kata lain

tingginya kualitas pelayanan publik tidak hanya dapat dicermati dari proses pelayanan yang berlandaskan pada prosedur dan peraturan semata, tetapi yang jauh lebih penting adalah bagaimana produk pelayanan yang dihasilkan dapat memberikan kepuasan terhadap masyarakat. Pemberian pelayanan yang prima secara kuantitas dan kualitas menjadi salah satu cara yang diharapkan mampu meningkatkan kepuasan yang dirasakan oleh wajib pajak dalam mendapatkan pelayanan yang nantinya diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan terhadap pembayaran pajak daerah.

Selain itu, kepatuhan wajib pajak juga didasarkan pada pengetahuan dan kesadaran masyarakat dalam memenuhi kewajiban pejaknya. Kepatuhan wajib pajak didefinisikan sebagai memasukkan dan melaporkan pada waktunya informasi yang diperlukan, mengisi secara benar jumlah pajak yang terutang, dan membayarkan pajak pada waktunya tanpa tindakan pemaksaan (Amalia and Dwiatmanto 2016). Apabila masyarakat sudah patuh dan taat membayar pajak, maka penghasilan dari sumber pajak untuk kebutuhan pemerintahan daerah akan dapat terpenuhi.

Menurut beberapa penelitian terdahulu ada beberapa variable yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak pada masyarakat. Salah satu nya adalah penelitian (Yulianto and Rini 2020) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap ketaatan wajib pajak baik orang pribadi ataupun badan. Namun, penelitian lain menyatakan hal sebaliknya seperti pernyataan (Brata, Yuningsih, and Kesuma 2017) yang menyimpulkan bahwa pelayanan fiskus memberikan pengaruh tidak signifikan dan mempunyai hubungan yang negatif terhadap kepatuhan wajib pajak. Selain itu, ada variable lain yang dapat mempengaruhi terhadap kepatuhan wajib Pajak Bumi dan Bangunan. Semakin tinggi tingkat pemahaman perpajakan wajib pajak UMKM maka semakin meningkat kepatuhan (Kurniasi and Halimatusyadiah 2019). Lalu penelitian lain yang mendukung bahwa Pengetahuan dan Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak yaitu (Patriandari and Amalia 2022) bahwa pengetahuan perpajakan dan kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh signifikan positif terhadap Kepatuhan Wajib PBB-P2. erdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti bertujuan untuk menguji pengaruh pendapatan wajib pajak dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan pajak bumi dan bangunan.

TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Pajak Bumi dan Bangunan

Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, mengartikan pajak bumi dan bangunan sebagai pajak atas bumi dan/atau bangunan yang dimiliki, dikuasai, dan/atau dimanfaatkan oleh orang pribadi atau badan, kecuali kawasan yang dimanfaatkan untuk perkebunan, kehutanan, dan pertambangan. kegiatan usaha, menjadi landasan hukum pajak bumi dan bangunan. Dalam memungut pajak bumi dan bangunan harus memperhatikan prinsip kejelasan hukum, kesederhanaan, dan keadilan serta didukung oleh sistem pengelolaan perpajakan. Pajak bumi dan bangunan merupakan salah satu cara negara menunjukkan kolaborasi timbal balik dalam pendanaan dan pembangunan nasional. sehingga masyarakat dapat dengan mudah memenuhi kewajibannya (Dharmayanti 2023). Agar masyarakat dapat mematuhi diri sebagai wajib pajak, maka ada beberapa indikator yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam PBB seperti kualitas dari pelayanan pajak, pengetahuan wajib pajak dan kesadaran diri wajib pajak PBB dalam menjalankan kewajibannya.

Pelayanan wajib pajak

Kualitas pelayanan adalah cara membantu, mengurus, dan menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini adalah wajib pajak (Imakulata, Mitan, and Rangga 2023). Menurut (Kotler and Keller 2016) pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada wajib pajak dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta dilakukan dengan motivasi tinggi secara berkelanjutan. Dalam singkatnya kualitas pelayanan pajak adalah suatu kondisi yang berhubungan dengan produk dan jasa perpajakan yang memenuhi harapan dari wajib pajak. Secara umum kualitas pelayanan perpajakan terdiri dari kehandalan, bukti nyata, daya tanggap, kepastian, dan empati. Parameter keandalan terdiri dari kemampuan fiskus memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada Wajib Pajak dengan prosedur pelayanan yang optimal (Nurdhiana and Triani 2022)

Menurut (Pranadata 2014), kualitas pelayanan pajak merupakan salah satu hal yang meningkatkan minat wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dan diharapkan petugas pelayanan pajak harus memiliki kompetensi yang baik terkait segala hal yang berhubungan dengan perpajakan di Indonesia. Peningkatan kualitas dan pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan

kepada Wajib Pajak sebagai pelanggan sehingga meningkatkan kepatuhan dalam bidang perpajakan. Upaya peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan cara peningkatan kualitas dan kemampuan teknis pegawai dalam bidang perpajakan, dan penggunaan sistem informasi dan teknologi untuk dapat memberikan kemudahan kepada Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Pengetahuan wajib pajak

Pengetahuan perpajakan adalah segala sesuatu yang diketahui, Pengetahuan perpajakan merupakan kemampuan wajib pajak dalam mengetahui dan memahami peraturan perpajakan berdasarkan Undang-undang dan manfaat tentang perpajakan yang akan berguna bagi kehidupan mereka (Rahayu 2017). Semakin tinggi pengetahuan perpajakan yang dimiliki wajib pajak maka wajib pajak akan semakin patuh untuk membayar pajak bumi dan bangunan. Pengetahuan dan Pemahaman Wajib Pajak terhadap undang-undang dan peraturan perpajakan serta sikap Wajib Pajak mempengaruhi perilaku perpajakan Wajib Pajak dan akhirnya perilaku perpajakan mempengaruhi keberhasilan perpajakan (Mutia 2014).

Jadi pengetahuan perpajakan adalah pengetahuan yang dimiliki oleh wajib pajak itu sendiri terkait dengan kewajibannya sebagai wajib pajak. Jika pengetahuan dan pemahaman rendah maka kepatuhan Wajib Pajak terhadap peraturan perpajakan juga rendah. Dengan demikian pemahaman tentang perpajakan baik berupa peraturan perpajakan maupun pengetahuan tentang tarif pajaknya akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar kewajiban perpajakannya.

Kesadaran diri wajib pajak

Behavioral beliefs adalah salah satu faktor penentu niat seseorang untuk berperilaku, dimana individu memiliki keyakinan akan hasil dari suatu perilaku dan mengevaluasi perilaku yang baik dan kurang baik. Ketika Wajib Pajak memiliki keyakinan bahwa fungsi pajak sangat penting untuk pembangunan dan pembiayaan Negara, maka akan muncul pemikiran mengenai pentingnya Wajib Pajak sadar akan kewajiban perpajakannya (Marjan 2014). Kesadaran wajib pajak merupakan kemauan dalam menyelesaikan tanggung jawab dan memberikan kerjasama atau sebagai penerapan guna perpajakan berasaskan aturan menunaikan pajak dengan benar dan sesuai dengan tujuan menunjang pembangunan (Yusnidar, Sunarti, and Prasetya 2015).

Selain itu, kesadaran Wajib Pajak dapat meningkat dengan pengetahuan tentang perpajakan yang memadai. Pengetahuan akan berbagai kemudahan dalam menjalankan kewajibannya, prosedur yang harus dilakukan dan konsekuensi yang akan diperoleh jika lalai, menjadi pemicu kesadaran Wajib Pajak itu sendiri. Dengan begitu, diharapkan kesadaran Wajib Pajak dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Siahaan and Halimatusyadiah 2019).

Kepatuhan wajib pajak

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia kepatuhan memiliki arti bahwa adanya suatu perasaan dan tindakan untuk mematuhi, tunduk dan menjalankan suatu ajaran atau peraturan yang ada. Kepatuhan adalah motivasi seseorang, atau organisasi untuk berbuat atau tidak berbuat sesuatu sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 2021).

Kepatuhan wajib pajak adalah keadaan yang terjadi pada wajib pajak dalam memahami seluruh norma perpajakan dan berusaha mematuhi segala kewajiban perpajakannya, mulai dari melengkapi dan harus mengisi formulir pajak, menghitung dengan benar jumlah pajak yang terutang, dan sebagainya (Hanifah and Yudianto 2019). Berdasarkan definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa kepatuhan wajib pajak adalah suatu sikap yang dimiliki wajib pajak untuk melaksanakan hak perpajakannya dan memenuhi semua kewajiban perpajakannya dengan melaporkan, mengisi, dan membayar pajaknya sesuai dengan ketentuan perpajakan yang ada.

Organization for Economic Co-operation and Development (OECD) dalam Guidance Note Compliance Risk Management: Managing and Improving Tax Compliance tahun 2004, menyatakan bahwa hasil kepatuhan (compliance outcomes) adalah: (1) Registration, yaitu kepatuhan untuk mendaftarkan diri menjadi wajib pajak. (2) Filling, yaitu kepatuhan untuk mengisi laporan pajak. (3) Reporting, yaitu kepatuhan untuk melaporkan laporan pajak. (4) Payment, yaitu kepatuhan untuk membayar pajak (OECD 2004).

Pengaruh Kualitas Pelayanan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PBB

Pernyataan sebelumnya yang dilakukan oleh (Syahril 2013), menyatakan bahwa kualitas pelayanan pajak diketahui mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak. Wajib Pajak akan patuh dalam Pembayaran pajak tergantung pada petugas pajak dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada setiap

wajib pajak. Lalu pernyataan ini didukung dengan penelitian (Dharma and Suardana 2014) yang menemukan bahwa pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak PBB. Berdasarkan data dan uraian tersebut, maka hipotesis yang digunakan adalah:

H₁ : Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak PBB

Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PBB

Kesimpulan penelitian dari (Amrul, Hidayanti, and ... 2020) dimana mendapatkan hasil penelitian bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak PBB-P2. Pernyataan ini didukung oleh penelitian (Patriandari and Amalia 2022) yang menyimpulkan bahwa pengetahuan perpajakan memengaruhi kepatuhan wajib PBB-P2 secara positif. Berdasarkan data dan uraian maka hipotesis penelitian ini adalah:

H₂ : Pengetahuan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak PBB

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PBB

Penelitian (Mumu, Sondakh, and ... 2020) mengungkapkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak PBB-P2. Selain itu, penelitian (Patriandari and Amalia 2022) juga menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak memengaruhi kepatuhan wajib PBB-P2 secara positif signifikan. Berdasarkan faktor-faktor tersebut, hipotesis yang di ajukan adalah:

H₃ : Kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak PBB

METODE PENELITIAN

Metode adalah suatu cara kerja yang dapat digunakan untuk memperoleh sesuatu. Sedangkan metode penelitian dapat diartikan sebagai tata cara kerja di dalam proses penelitian, baik dalam pencarian data ataupun pengungkapan fenomena yang ada (Zulkarnaen, W., et al., 2020:229). Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pajak, pengetahuan dan kesadaran wajib Pajak Bumi dan Bangunan di kota Bengkulu. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan memilih sampel yang memenuhi syarat dan memakai regresi linear berganda. Metode kuantitatif merupakan metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat positivisme dan digunakan untuk menganalisis data bersifat statistik kuantitatif (Sugiyono n.d.).

1. Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif berhubungan dengan pengumpulan dan penyajian suatu himpunan data sehingga memberi informasi yang bermanfaat.

2. Uji Kualitas Data

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah tidaknya suatu kuesioner (Ghozali 2006). Suatu kuesioner dapat dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang ingin diukur oleh kuesioner tersebut. Uji reliabilitas digunakan untuk menunjukkan tingkat keandalan, keakuratan, ketelitian dan konsistensi dari indikator yang ada dalam kuesioner (Sugiyono n.d.). Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat ukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukur tersebut diulang.

3. Uji Asumsi Klasik

Uji normalitas mengevaluasi distribusi data dari kelompok data atau variabel normal. Model regresi yang baik adalah dimana model yang memiliki distribusi normal atau mendekati normal. Jika $sign > 0,05$ maka dikatakan distribusi normal.

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen).

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui apakah ada ketidaksamaan varian dalam model regresi antara residual pengamatan satu dan yang lain. Menurut.. uji heteroskedastisitas digunakan untuk menentukan apakah residu model regresi memiliki variasi yang konstan.

Uji Hipotesis

Dalam menguji hipotesis digunakan analisis linear berganda dengan menggunakan program komputer yaitu SPSS. Untuk dapat mengetahui apakah model regresi yang digunakan dalam penelitian ini telah sesuai dan layak digunakan, maka dilakukan dengan melihat nilai signifikan F dengan taraf signifikan yang digunakan adalah 0,05, dengan kriteria pengambilan keputusan apabila probabilitas $< 0,05$ artinya model yang digunakan fit (layak diuji) (Ghozali 2006).

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel independen (ghozali, 2013). Semakin tinggi nilai Adjusted- R^2 maka semakin tinggi variabel independen dapat menjelaskan variasi variabel dependen (Ghozali 2006).

Uji t-statistik digunakan untuk mengukur seberapa jauh pengaruh satu variabel independen terhadap penjelasan variabel dependen. Nilai signifikansi dibandingkan dengan tingkat signifikansi (α) yang ditetapkan. Biasanya dasar pengujian hasil regresi dilakukan dengan tingkat kepercayaan sebesar 95% atau dengan taraf signifikannya sebesar 5% ($\alpha = 0,05$). Adapun kriteria dari uji statistik t (Ghozali 2006).

HASIL PENELITIAN DAN DISKUSI

Bagian ini berisi karakteristik data responden subjek / objek / sampel / penelitian, hasil analisis data, instrumen pengujian dan hipotesis (jika ada), jawaban atas pertanyaan penelitian, temuan, dan interpretasi temuan. Bagian ini jika memungkinkan dapat dibuat grafik untuk setiap variabel penelitian. Selanjutnya, nilai statistik deskriptif disajikan (misalnya; Mean, SD, Maksimum, Minimum) dengan interpretasinya. Pada bagian akhir menunjukkan hasil penelitian hipotesis dan pembahasannya sepenuhnya.

Karakteristik responden dari penelitian adalah seorang wajib pajak PBB di Kota Bengkulu, yang dimana dalam penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner. Jumlah responden yang dapat dikumpul adalah sebanyak 101 orang responden dengan telah memenuhi beberapa persyaratan seperti seorang wajib pajak PBB yang memiliki tanah dan bangunan di Kota Bengkulu, memiliki maupun tidak memiliki NPWP, dan sudah pernah melakukan pembayaran PBB atas kepemilikan bangunan di Kota Bengkulu.

Statistik Deskriptif

Berdasarkan Tabel 1, variabel Kualitas Pelayanan memiliki rata-rata kisaran aktualnya sebesar 24,99. Variabel Pengetahuan Wajib Pajak mempunyai nilai rata-rata kisaran aktualnya sebesar 28,84 dimana secara rata-rata Wajib Pajak Bumi dan Pengetahuan memiliki pengetahuan mengenai pentingnya PBB dalam membantu pembangunan daerah. Variabel Kesadaran Wajib Pajak mempunyai nilai rata-rata pada kisaran aktualnya sebesar 20,74 dimana secara rata-rata Wajib Pajak di kota Bengkulu telah cukup sadar akan pentingnya dalam menjalankan kewajiban perpajakannya baik untuk daerah maupun diri sendiri. Variabel Kepatuhan Wajib Pajak mempunyai nilai rata-rata pada kisaran aktualnya sebesar 20,37 dimana secara rata-rata Wajib Pajak Bumi dan Bangunan cukup patuh dalam menjalankan kewajiban sebagai wajib pajak.

Uji Kualitas Data

Uji Validitas dilakukan menggunakan Korelasi Pearson Product Moment, jika r hitung $>$ r tabel maka diartikan valid. Jika r hitung $>$ r tabel dengan $df=n-2$ ($101-2=99$) didapatkan nilai 0,1956 dengan $\alpha = 0,05$ maka koefisien korelasi tersebut signifikan. Tabel 2 menampilkan hasil uji validitas.

Seluruh indikator pada semua variabel mempunyai nilai r hitung yang lebih besar dibandingkan r tabel, jadi dapat disimpulkan seluruh indikator pada variabel X1, X2, X3 maupun variabel Y dinyatakan valid.

Uji dilakukan dengan membandingkan angka Cronbach Alpha dimana ketentuan nilai Cronbach Alpha minimal 0,6 atau $\geq 0,6$. Jika nilai yang dihasilkan dari hasil perhitungan SPSS lebih besar dari 0,6 maka kuesioner tersebut reliabel, sedangkan jika sebaliknya maka tidak reliabel. Berikut adalah hasil uji reliabilitas :

Berdasarkan tabel 3 hasil uji reliabilitas dapat dilihat bahwa untuk variabel variabel Kualitas Pelayanan (X1), Pengetahuan Wajib Pajak (X2), Kesadaran Wajib Pajak (X3), Kepatuhan Wajib Pajak (Y), memiliki nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,764, 0,829, 0,665, dan 0,771 dan semuanya diatas 0,6. Dengan demikian variabel Pengetahuan Wajib Pajak (X2), Kualitas Pelayanan (X1), Kesadaran Wajib Pajak (X3), Kepatuhan Wajib Pajak (Y), dinyatakan reliable.

Regresi Linear Berganda

Model Persamaan Regresi linier berganda yang diperoleh berdasarkan tabel 4 adalah sebagai berikut: $Y = -2,12 + 0,311 X1 + 0,168 X2 + 0,476 X3 + e$;

Berdasarkan tabel 5, diketahui nilai Adjusted R Square persamaan = 0,806. Hal ini menunjukkan bahwa 80,6 % Kepatuhan Wajib Pajak (Y) dipengaruhi oleh variabel Kualitas Pelayanan (X1), Pengetahuan Wajib Pajak (X2), Kesadaran Wajib Pajak (X3), sedangkan sisanya (100 % - 80,6%) yaitu 19,4% Kepatuhan Wajib Pajak (Y) dipengaruhi oleh faktor-faktor lain diluar penelitian ini.

Uji t

Untuk menghitung t-tabel digunakan ketentuan $df = n-k = 101 - 3 = 97 = 1,98$ pada level of significant (α) sebesar 5% (tingkat kesalahan 5% atau 0,05) atau taraf keyakinan 95% atau 0,95, jadi apabila tingkat kesalahan suatu variabel lebih dari 5% berarti variabel itu tidak signifikan. Hasil dari uji terhadap variabel Y ditampilkan di tabel 6.

Uji f

Pengujian menggunakan tingkat signifikansi 0,05.) Jika Sig. < 0,05 Maka H₀ ditolak, dan H_a diterima (signifikan), begitu sebaliknya jika Sig. > 0,05 Maka H₀ diterima, dan H_a ditolak (tidak signifikan). Berdasarkan penjelasan, maka hasilnya dapat dilihat di tabel 7.

Pengaruh dari Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Diketahui hasil dari variabel Kualitas Pelayanan (X1) memiliki hasil positif yang signifikan terhadap kepatuhan wajib PBB di kota Bengkulu. Hal ini menunjukkan bahwa apabila Kualitas Pelayanan membaik, maka Kepatuhan Wajib Pajak juga akan meningkat. Artinya setiap ada peningkatan satu satuan pada Kualitas Pelayanan maka mengakibatkan Kepatuhan Wajib Pajak meningkat sebesar 0,311 atau 31,1%. Dengan hipotesis H1 dalam penelitian ini yang menyatakan bahwa “Kualitas Pelayanan (X1) berpengaruh signifikan Kepatuhan Wajib Pajak (Y)” diterima.

Pengaruh dari Pengetahuan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil dari penelitian ini bahwa pengetahuan wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib PBB di Kota Bengkulu. Nilai standardized coefficient adalah positif yaitu sebesar 0,220 yang menunjukkan bahwa arah hubungan antara Pengetahuan Wajib Pajak (X2) dengan Kepatuhan Wajib Pajak adalah positif atau meningkatkan sebesar 22,0%. Dengan demikian hipotesis H2 dalam penelitian ini yang menyatakan bahwa “Pengetahuan Wajib Pajak (X2) berpengaruh signifikan Kepatuhan Wajib Pajak (Y)” diterima.

Pengaruh dari Kesadaran Diri Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa hubungan antara kesadaran diri wajib pajak dengan kepatuhan wajib PB adalah signifikan. Selain itu hasil juga menunjukkan bahwa apabila Kesadaran Wajib Pajak membaik, maka Kepatuhan Wajib Pajak juga akan meningkat. Artinya setiap ada peningkatan satu satuan pada Kesadaran Wajib Pajak maka mengakibatkan Kepatuhan Wajib Pajak meningkat sebesar 0,476 atau 47,6%. Dengan demikian hipotesis H3 dalam penelitian ini yang menyatakan bahwa “Kesadaran Wajib Pajak (X3) berpengaruh signifikan Kepatuhan Wajib Pajak (Y)” diterima.

KESIMPULAN

Penelitian bertujuan untuk melihat pengaruh dari kualitas pelayanan pajak, pengetahuan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak PBB. Penelitian ini berfokus pada wajib pajak PBB di kota Bengkulu yang telah memenuhi kriteria sampel.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak PBB di Kota Bengkulu. Begitu juga dengan variabel pengetahuan wajib pajak dan kesadaran diri wajib pajak PBB yang mendukung penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa pengetahuan dan kesadaran diri wajib pajak berpengaruh positif dan diterima terhadap kepatuhan wajib pajak PBB di Kota Bengkulu. Maka diharapkan untuk penelitian selanjutnya dapat menambah atau mengubah variabel lain untuk melihat adanya seberapa pengaruh kualitas pelayanan pajak, pengetahuan dan kesadaran diri wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak PBB, selain itu juga diharapkan untuk menambah atau mengganti sampel lain untuk di uji dalam penelitian selanjutnya.

REFERENSI

- Amalia, Rizki, and Topowijono Dwiatmanto. 2016. "Studi Pada Kantor Samsat Kabupaten Bengkalis Riau." *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* 31(1): 35–41.
- Amrul, R, A A Hidayanti, and ... 2020. "Pengaruh Pengetahuan, Sanksi, Dan Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi Dan Bangunan-Perdesaan Dan Perkotaan (Pbb-P2) Pada Bapenda" ... *Bisnis, Manajemen, dan* <http://jurnal.stibsa.ac.id/index.php/jbma/article/view/103>.
- Brata, Januar Dio, Isna Yuningsih, and Agus Iwan Kesuma. 2017. "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak , Pelayanan Fiskus , Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha Dan Pekerjaan Bebas Di Kota Samarinda The Effect of Taxpayer Awareness , Fiscal Services , and Tax Sanctions On." *Forum Ekonomi* 19(1): 69–81.
- Dharma, Gede, and Ketut Suardana. 2014. "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pada Kepatuhan Wajib Pajak." *E-Jurnal Akuntansi* 6(1): 340–53.
- Dharmayanti, Nela. 2023. "The Effect Of Tax Office Service Quality And Taxpayer Income On Land And Building Tax Compliance." *JAK (Jurnal Akuntansi) Kajian Ilmiah Akuntansi* 10(1): 48–64.
- Ghozali, I. 2006. "Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS."
- Hanifah, Hani, and Ivan Yudianto. 2019. "The Influence of Religiosity, Nationalism, and Tax Corruption Perception on Tax Compliance: Study of The Micro, Small and Medium Enterprises (MSMEs) Taxpayers in Bandung City." *Journal of Accounting Auditing and Business* 2(1): 17.
- Imakulata, Maria, Wihelmina Mitan, and Yoseph Darius P. Rangga. 2023. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Dan Pemahaman Peraturan Pajak Kepatuhan Wajib Pajak

- Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Maumere.” *Populer : Jurnal Penelitian Mahasiswa* 2(3): 229–46.
- Kotler, P, and K L Keller. 2016. *Marketing Management*. Pearson. <https://books.google.co.id/books?id=UbfwtwEACAAJ>.
- Kurniasi, Dilla, and Halimatusyadiah Halimatusyadiah. 2019. “Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pemahaman, Kemudahan Dan Manfaat Yang Dirasakan Wajib Pajak UMKM Terhadap Kepatuhan Memiliki NPWP (Study Pada Wajib Pajak UMKM Di Kota Bengkulu).” *Jurnal Akuntansi* 8(2): 101–10.
- Marjan, R Mutmainnah. 2014. “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Formal Wajib Pajak.”
- Mumu, A, J J Sondakh, and ... 2020. “Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pajak, Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan Di Kecamatan Sonder” *Going Concern: Jurnal* <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/gc/article/view/28121>.
- Mutia, Sri Putri Tita. 2014. “Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kesadaran Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Dan Tingkat Pemahaman Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar Di KPP Pratama Padang).” *Jurnal Akuntansi* 2(1): 2–30.
- Nurdhiana, and Triani. 2022. “The Influence Of Service Quality, Tax Knowledge, Tax Sanctions, Taxpayer Awareness And Taxpayer Environment On Taxpayer Compliance (Cases Study of Taxpayer PPH 21 of Civil Servants in Pemalang District).” *Теплоэнергетика* 11(8): 14–20.
- OECD. 2004. “Compliance Risk Management: Managing and Improving Tax Compliance.” *Centre for Tax Policy and Administration* (October): 1–73.
- Patriandari, and Hana Amalia. 2022. “Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2 Pada BAPENDA Jakarta Timur Tahun 2020.” *Jurnal Akuntansi dan Keuangan* 4(1): 48–56. <https://uia.e-journal.id/Akrua1/article/view/2025>.
- Pranadata, I Gede Putu. 2014. “Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Perpajakan Dan Pelaksanaan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu.” : 1–23.
- Rahayu, S K. 2017. “Perpajakan: Konsep Dan Aspek Formal . Rekeyasa Sains.”
- Siahaan, Stefani, and Halimatusyadiah Halimatusyadiah. 2019. “Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.” *Jurnal Akuntansi* 8(1): 1–14.
- Sugiyono, P. “Dr. 2017. ‘Prof. Dr. Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&d. Intro (PDFDrive). Pdf.’” *Bandung Alf*.
- Syahril, Farid. 2013. “Pengaruh Tingkat Pemahaman Wajib Pajak Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak PPh Orang Pribadi (Studi Empiris Pada KPP Pratama Kota Solok).” *Skripsi*: 1–24.
- Yulianto, Kampono Imam, and Puspa Rini. 2020. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cilandak.” *Jurnal Akuntansi Dan Bisnis Indonesia (JABISI)* 1(1): 42–49.
- Yusnidar, Johan, Sunarti, and Arik Prasetya. 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 Perpajakan (JEJAK)* 1(1): 1–10.
- Zulkarnaen, W., Fitriani, I., & Yuningsih, N. (2020). Pengembangan Supply Chain

Management Dalam Pengelolaan Distribusi Logistik Pemilu Yang Lebih Tepat Jenis, Tepat Jumlah Dan Tepat Waktu Berbasis Human Resources Competency Development Di KPU Jawa Barat. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)*, 4(2), 222-243. <https://doi.org/10.31955/mea.vol4.iss2.pp222-243>.

GAMBAR, GRAFIK DAN TABEL

Tabel 1. tatistik Deskripsi

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X1 Kualitas Pelayanan	101	9	30	24.99	3.161
X2 Pengetahuan Wajib Pajak	101	8	35	28.84	4.105
X3 Kesadaran Wajib Pajak	101	7	25	20.74	2.766
Y Kepatuhan Wajib Pajak	101	5	25	20.37	3.146

Sumber: Hasil analisa penulis (2023)

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Indikator Variabel

Variabel	Kode Indikator	Validitas		Keterangan
		r hitung	r tabel	
X1 Kualitas Pelayanan	X1.1	0.744	0.1956	Valid
	X1.2	0.639	0.1956	Valid
	X1.3	0.702	0.1956	Valid
	X1.4	0.570	0.1956	Valid
	X1.5	0.740	0.1956	Valid
	X1.6	0.657	0.1956	Valid
X2 Pengetahuan Wajib Pajak	X2.1	0.738	0.1956	Valid
	X2.2	0.721	0.1956	Valid
	X2.3	0.721	0.1956	Valid
	X2.4	0.669	0.1956	Valid
	X2.5	0.712	0.1956	Valid
	X2.6	0.643	0.1956	Valid
	X2.7	0.710	0.1956	Valid
X3 Kesadaran Wajib Pajak	X3.1	0.697	0.1956	Valid
	X3.2	0.613	0.1956	Valid
	X3.3	0.586	0.1956	Valid
	X3.4	0.638	0.1956	Valid
	X3.5	0.753	0.1956	Valid
Y Kepatuhan Wajib Pajak	Y.1	0.727	0.1956	Valid
	Y.2	0.720	0.1956	Valid
	Y.3	0.712	0.1956	Valid
	Y.4	0.794	0.1956	Valid
	Y.5	0.712	0.1956	Valid

Sumber: Hasil analisa menggunakan SPSS 26.0

Tabel 3 Hasil Uji Reliabilitas Indikator Variabel

Variabel	Nilai Cronbach's Alpha	Syarat	Keterangan
X1 Kualitas Pelayanan	0.764	> 0.6	Reliabel
X2 Pengetahuan Wajib Pajak	0.829	> 0.6	Reliabel
X3 Kesadaran Wajib Pajak	0.665	> 0.6	Reliabel
Y Kepatuhan Wajib Pajak	0.771	> 0.6	Reliabel

Sumber: Hasil analisa menggunakan SPSS 26.0

Tabel 4 Hasil Regresi Linier Berganda

Uji parsial variabel	koefisien regresi (B)	Std. Error	Standardized Coefficients	t hitung	Sig.	keterangan
(Constant)	-2.120	1.124		-1.886	0.062	
X1 Kualitas Pelayanan	0.311	0.097	0.312	3.203	0.002	signifikan
X2 Pengetahuan Wajib Pajak	0.168	0.070	0.220	2.412	0.018	signifikan
X3 Kesadaran Wajib Pajak	0.476	0.102	0.418	4.670	0.000	signifikan

Sumber: Hasil analisa menggunakan SPSS 26.0

Tabel 5 Hasil Koefisien Determinasi R-Square Analisis koefisien determinasi (R²)

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Keterangan
.901a	0.812	0.806	1.387	Kuat

Sumber: Hasil analisa menggunakan SPSS 26.0

Tabel 6 Regresi Linier Berganda Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Uji parsial Variabel	koefisien regresi (B)	Std. Error	Standardized Coefficients	t hitung	Sig.	keterangan
(Constant)	-2.120	1.124		-1.886	0.062	
X1 Kualitas Pelayanan	0.311	0.097	0.312	3.203	0.002	signifikan
X2 Pengetahuan Wajib Pajak	0.168	0.070	0.220	2.412	0.018	signifikan
X3 Kesadaran Wajib Pajak	0.476	0.102	0.418	4.670	0.000	signifikan

Sumber: Hasil analisa menggunakan SPSS 26.0

Tabel 7 Analisis Uji F

Uji F simultan Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F hitung	Sig.	keterangan
Regression	802.939	3	267.646	139.20	.000b	Signifikan
Residual	186.507	97	1.923			
Total	989.446	100				

Sumber: Hasil analisa menggunakan SPSS 26.0