

# Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak Bumi dan Bangunan

Dyah Purnamasari<sup>1\*</sup>, Diana Sari<sup>2</sup>, Yati Mulyati<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Widyatama, Bandung, Indonesia

<sup>1</sup>[dyah.purnamasari@widyatama.ac.id](mailto:dyah.purnamasari@widyatama.ac.id), <sup>2</sup>[diana.sari@widyatama.ac.id](mailto:diana.sari@widyatama.ac.id),

<sup>3</sup>[yati.mulyati@widyatama.ac.id](mailto:yati.mulyati@widyatama.ac.id)

\*Corresponding Author

Diajukan : 21 Agustus 2023

Disetujui : 8 September 2023

Dipublikasi : 1 Januari 2024

## ABSTRACT

*This study is motivated by the desire to evaluate the significance of the impact of Service Quality and Taxpayer Awareness on the Taxpayer Compliance Level of Property Tax at UPT Regional Revenue Agency in the South Bandung Region. The variables analyzed include Service Quality and Taxpayer Awareness as independent factors and Taxpayer Compliance Level of PBB as the dependent factor. A survey approach with quantitative research methods was used to collect data. The study population includes taxpayers of PBB registered at UPT BAPENDA in the South Bandung Region, totalling 442,987. A sample of 100 respondents was selected based on the Slovin formula. Data analysis was conducted through the multiple linear regression method. The study results show that Service Quality and Taxpayer Awareness significantly influence the Taxpayer Compliance Level of PBB in UPT BAPENDA South Bandung Region. It can be concluded that the better the tax service and taxpayer awareness, the higher the level of taxpayer compliance. This study shows that the variables of Tax Service Quality and Taxpayer Awareness have a significant influence on the level of Land and Building Taxpayer Compliance at the UPT Regional Revenue Agency for the South Bandung Region. In increasing the validity and generalizability of the results, it is recommended to add a wider sample involving various regions in Bandung City and other cities in Indonesia. This can provide a comprehensive picture of taxpayer compliance behaviour.*

**Keywords:** Land and building tax, service quality, taxpayer awareness.

## PENDAHULUAN

Pajak yang sangat penting dalam proses pembangunan Indonesia. Pendapatan pajak menjadi pondasi untuk mewujudkan berbagai program pembangunan dan menjadi salah satu pilar pendanaan pemerintahan (Meinarsari & Nursadi, 2022). Di Indonesia, pendapatan dari pajak menempati posisi utama dalam menyokong anggaran pendapatan negara, mengungguli sumber pendanaan lainnya (Nurak et al., 2021). Kontribusi pajak tidak hanya sebagai penerimaan negara, tetapi juga sebagai penyokong utama fasilitas publik seperti rumah sakit/puskesmas, sekolah, jembatan, dan jalan yang menjadi akses penting bagi masyarakat (Karsayuda et al., 2023). Penggunaan penerimaan pajak untuk pembiayaan ini bertujuan memberikan rasa keamanan dan kenyamanan bagi seluruh masyarakat Indonesia, memungkinkan mereka untuk menikmati fasilitas dan layanan pemerintah yang didanai oleh kontribusi pajak mereka.

Terdapat beragam jenis pajak, seperti Pajak Penghasilan (PPH), Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Di antara pajak tersebut, PBB memiliki peran yang signifikan

(Amrul et al., 2020; Anggraeni Kusuma Dewi, 2021). PBB adalah kontribusi pembayaran kepada negara yang berdampak pada pendapatan negara secara keseluruhan. Peningkatan pendapatan dari PBB dapat merangsang pertumbuhan ekonomi di suatu daerah, memberikan dampak yang dapat dinikmati secara luas oleh wilayah tersebut (Manek & Badrudin, 2017). PBB menjadi krusial, terutama di daerah pedesaan maupun perkotaan (Putri et al., 2023). Dalam mencapai pendapatan dari PBB di UPT Badan Pendapatan Daerah Wilayah Bandung Selatan, telah tercatat realisasi penerimaan pajak sebagai berikut:

Tabel 1. Target dan Realisasi Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan di Wilayah Bandung Selatan

Tahun	Target PBB (Rp)	Realisasi PBB (Rp)	Sisa (Rp)	Presentase Pencapaian (%)
2017	90.164.891.530	87.744.697.910	2.420.193.620	97%
2018	109.305.478.442	89.788.889.088	19.516.589.354	82%
2019	98.785.626.760	89.325.706.507	9.459.920.253	90%
2020	78.135.975.014	82.447.308.743	4.311.333.729	106%
2021	84.790.533.715	73.903.329.104	10.887.204.611	87%

Sumber tabel : Data Badan Pendapatan Daerah Kantor Pusat Wilayah Jawa Barat Kota Bandung.

Tabel 1 menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan dalam pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Bandung tergolong kurang memuaskan. Meskipun terdapat pencapaian yang melampaui target pada tahun 2020 sebesar 106%, namun pada tahun 2017, 2018, 2019, dan 2021 realisasi PBB berada di bawah ekspektasi atau target yang ditetapkan.

Pada tahun 2009, dengan diberlakukannya Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, Pemerintah Pusat memberikan wewenang kepada Pemerintah Daerah/Kota untuk mengelola PBB (Juliarini, 2020). Kemudian, pada tahun 2011, proses penarikan PBB mulai dialihkan dari Pemerintah Pusat ke Pemerintah Kota berdasarkan Peraturan Bersama Menteri Keuangan dan Menteri Dalam Negeri Nomor: 213/PMK.07/2010 dan Nomor: 58 Tahun 2010 mengenai Tahapan Persiapan Pengalihan PBB. PBB merupakan pembayaran yang dikenakan atas kepemilikan tanah dan bangunan yang memberikan manfaat serta memiliki dampak sosial ekonomi bagi individu atau lembaga yang memiliki hak atasnya atau memperoleh manfaat darinya. Karakteristik materialnya menyebabkan tarifnya didasarkan pada luas dan kondisi tanah atau bangunan yang dimiliki.

Menurut pemerintah dan lembaga yang terlibat dalam pengelolaan PB, terdapat beragam fenomena dan masalah yang menghambat realisasi penerimaan PBB karena kurangnya kepatuhan dari para wajib pajak. Masalah ini mencakup ketidakpatuhan dalam melaporkan dan membayar PBB tepat waktu, menandakan kurangnya kesadaran akan kewajiban sebagai wajib pajak di kalangan mereka. Sebagai respons, pemerintah telah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak terhadap PBB melalui program sosialisasi serta operasi terpadu yang dilakukan di berbagai unit layanan terpadu di wilayah Kota Bandung. PBB dianggap sebagai salah satu pajak yang memberikan kontribusi paling besar dalam pembangunan negara.

Dalam upaya meningkatkan penerimaan PBB, pentingnya kepatuhan dari para wajib pajak menjadi kunci. Kepatuhan Wajib Pajak terwujud melalui kedisiplinan mereka dalam memenuhi kewajiban membayar pajak. Meningkatkan tingkat kepatuhan ini menjadi strategi untuk meningkatkan penerimaan PBB secara keseluruhan. Kepatuhan Wajib Pajak menggambarkan kesediaan mereka untuk mematuhi aturan perpajakan tanpa adanya tinjauan berupa pemeriksaan, pemeriksaan yang mendalam, peringatan, atau yang bersifat ancaman, serta tanpa adanya penerapan sanksi yang bersifat baik atau sah secara hukum maupun yang bersifat administratif

(Mariana, 2020). Berbagai faktor memengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak, termasuk kualitas layanan pajak dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan dalam membayar PBB.

Kualitas pelayanan menjadi tolok ukur untuk mengukur kepuasan dari para wajib pajak. Dalam ranah perpajakan, kualitas pelayanan merujuk pada standar layanan terbaik yang disediakan oleh lembaga pajak kepada para wajib pajak, sebagaimana diuraikan dalam Surat Edaran Direktorat Jenderal Pajak No. SE-84/PJ/2011 mengenai pelayanan prima. Harapannya, pelayanan yang optimal dari lembaga pajak dapat meningkatkan tingkat kepatuhan para wajib pajak. Melalui penciptaan kualitas layanan terbaik bagi mereka, diharapkan dapat memberikan dampak positif pada kesadaran para wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Menurut Hendri (2016), kesadaran perpajakan adalah kondisi di mana para wajib pajak memiliki pengetahuan, pemahaman, serta penerapan yang tepat terhadap aturan perpajakan secara sukarela dan benar (Hendri, 2016; Irianto & Tyasari, 2022). Tingginya kesadaran perpajakan ini berhubungan erat dengan kemauan untuk membayar pajak, di mana semakin tinggi kesadaran tersebut, semakin besar motivasi untuk memenuhi kewajiban membayar pajak. Hal ini kemudian berdampak pada peningkatan pendapatan dari pajak. Kesadaran perpajakan memegang peranan penting dalam meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak terhadap kewajiban perpajakannya, karena para wajib pajak memahami tujuan dari pembayaran pajak, bagaimana pajak yang mereka bayar digunakan, dan apa yang mereka peroleh setelah membayar pajak.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Pada Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak Bumi dan Bangunan: Studi Kasus UPT Badan Pendapatan Daerah Wilayah Bandung Selatan." Penelitian ini merumuskan, bagaimana pengaruh kualitas layanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak terkait Pajak Bumi dan Bangunan? Bagaimana pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak terkait Pajak Bumi dan Bangunan?.

## STUDI LITERATUR

### Pajak

Menurut UU Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara perpajakan, pengertian pajak adalah "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".

### Pajak Bumi dan Bangunan

Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) dikenakan secara luas terhadap kepemilikan atau penggunaan tanah dan bangunan di Indonesia. Setiap kepemilikan atau pemanfaatan tanah dan bangunan tunduk pada regulasi terkait pajak PBB. Namun, terdapat pengecualian dalam penerapan pajak PBB terhadap tanah atau bangunan yang digunakan untuk tempat ibadah, pemakaman, bangunan cagar budaya, rumah sakit, dan panti asuhan, sesuai dengan uraian dalam penelitian yang dilakukan oleh Siahaan pada tahun 2013 (Siahaan, 2019).

### Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan sebagai pembanding antara pelayanan yang dirasakan konsumen dengan kualitas pelayanan yang diharapkan konsumen. Pelayanan publik berkualitas adalah pelayanan yang berorientasi kepada aspirasi masyarakat (Ilahi & Arifuddin, 2022).

### Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak adalah kesadaran warga negara adalah mengetahui, memahami, menghargai, dan mengikuti pengaturan penilaian terkait serta memiliki kesungguhan dan keinginan untuk memenuhi komitmen untuk memenuhi kewajibannya (Ayuni et al., 2023).

## Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak adalah (1) paham atau berusaha memahami peraturan perundang-undangan perpajakan; (2) mengisi formulir pajak lengkap dan jelas; (3) menghitung jumlah pajak terutang dengan benar dan (4) membayar pajak tepat waktu (Mutia, 2014; Saprudin et al., 2020).

## METODE

Metode yang diterapkan dalam eksplorasi penelitian ini adalah teknik kuantitatif yang digunakan untuk memeriksa populasi atau tes tertentu. Pemeriksaan pada umumnya dilakukan secara bebas atau bersifat acak, sedangkan pengumpulan informasi menggunakan instrumen penelitian. Pemeriksaan informasi bersifat yang faktual atau kuantitatif ditentukan untuk menguji teori-teori yang baru saja ditemukan. Penggunaan statistik untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya berfungsi untuk mendukung temuan informasi yang sesuai dengan fakta, sebagaimana diuraikan oleh Sugiyono (2019:16). Metode kuantitatif dalam penelitian ini berdasarkan filsafat positivisme dan fokus pada pembuktian secara angka atau statistik bertujuan untuk mengamati hubungan antar variabel (Sugiyono, 2018).

## HASIL

Tingkat reliabilitas suatu instrumen penelitian atau kuesioner dapat dilihat berdasarkan tingkat konsistensi jawaban berdasarkan waktu. Reliabilitas dapat diukur dengan teknik *Cronbach's Alpha*.

Berdasarkan informasi yang Anda berikan, tabel 4.3 menunjukkan bahwa semua variabel menunjukkan koefisien Cronbach's Alpha yang lebih besar dari 0,6, yang menandakan tingkat reliabilitas yang layak. Dengan demikian, hasil pengujian validitas dan reliabilitas menyimpulkan bahwa semua instrumen yang digunakan dalam penelitian ini telah teruji tingkat keabsahan (*validity*) dan konsistensinya (*reliability*).

Tabel 2. Rekapitulasi Hasil Pengujian Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	N of Item	Nilai Kritis	Kesimpulan
Kualitas Pelayanan Pajak	0,958	6	0,6	Reliabel
Kesadaran Wajib Pajak	0,953	5	0,6	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak	0,902	7	0,6	Reliabel

Sumber tabel : Hasil Olah Data dengan SPSS 25.0

## Uji Normalitas

Hasil uji normalitas menggunakan metode Kolmogorov-Smirnov (K-S) *One-Sample* menunjukkan bahwa semua asumsi normalitas untuk model regresi yang akan diteliti telah terpenuhi. Nilai signifikansi (Sig.) sebesar 0,713, yang lebih besar dari 0,05, menandakan bahwa data yang digunakan dalam model regresi memiliki distribusi yang tidak berbeda secara signifikan dari distribusi normal. Dalam konteks ini, asumsi normalitas terpenuhi, memungkinkan penggunaan metode regresi yang tepat dalam analisis data.

## Uji Multikolinearitas

Menurut Ghozali (2018), uji multikolinearitas bertujuan untuk mengevaluasi apakah terdapat korelasi tinggi antara variabel independen dalam sebuah model regresi. Model regresi yang baik seharusnya tidak menunjukkan adanya korelasi yang tinggi di antara variabel independen.

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas dalam penelitian ini, tidak terdapat indikasi adanya multikolinearitas dalam model regresi yang dibangun. Hal ini terbukti dari nilai *Tolerance* yang lebih besar dari 0,10 dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) yang kurang dari 10 untuk semua variabel independen yang terlibat dalam model regresi. Kriteria ini menunjukkan bahwa tidak terdapat korelasi yang tinggi di antara variabel independen, memvalidasi kecocokan model regresi yang digunakan.

### Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan analisis scatter plot yang menunjukkan pola titik-titik yang tidak memiliki pola yang jelas (misalnya, tidak terjadi tren naik turun atau pengelompokan tertentu), dan titik-titik tersebar secara merata antara di bawah 0 dan di atas 0 pada sumbu Y, dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat kecenderungan heteroskedastisitas dalam model regresi tersebut. Dalam konteks ini, pola sebaran titik-titik tersebut menunjukkan bahwa variabilitas dari kesalahan model regresi (*residuals*) relatif homogen secara keseluruhan, yang menunjukkan tidak adanya masalah heteroskedastisitas.

Tabel 3. Hasil Pengujian Regresi Linier Berganda Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error			
1	12.405	2.322		5.343	.000
	.326	.156	.308	2.089	.039
	.434	.183	.350	2.376	.019

Sumber tabel : Hasil Olah Data.

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Persamaan regresi linier berganda yang menggambarkan pengaruh kualitas pelayanan pajak ( $X_1$ ) dan kesadaran wajib pajak ( $X_2$ ) terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan (Y) dapat diformulasikan sebagai berikut:

$$Y = 12,405 + 0,326 X_1 + 0,434 X_2 + e$$

Koefisien regresi untuk kualitas pelayanan pajak ( $X_1$ ) dan kesadaran wajib pajak ( $X_2$ ) bernilai positif dalam persamaan regresi yang telah disebutkan sebelumnya, itu mengindikasikan bahwa terdapat hubungan positif antara variabel-variabel tersebut dengan tingkat kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan (Y). Dalam konteks ini, semakin baiknya kualitas pelayanan pajak dan semakin tingginya kesadaran wajib pajak, maka secara teoritis diprediksikan akan meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan.

Dalam konteks persamaan regresi yang telah dijelaskan:

1. Konstanta sebesar 12,405 menunjukkan perkiraan nilai kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan (PBB) jika kualitas pelayanan pajak dan kesadaran wajib pajak tidak memberikan kontribusi (nilainya 0) dalam mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Ini adalah nilai perkiraan kepatuhan yang diperoleh ketika kedua variabel bebas tidak memiliki pengaruh pada kepatuhan wajib pajak.
2. Koefisien regresi untuk kualitas pelayanan pajak sebesar 0,326 menandakan perubahan perkiraan dalam kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan (PBB) setiap kali terjadi peningkatan satu unit pada skor kualitas pelayanan pajak, dianggap variabel lainnya tetap konstan. Dengan demikian, diperkirakan akan ada peningkatan sebesar 0,326 pada persentase skor kepatuhan wajib pajak untuk setiap peningkatan satu unit pada skor kualitas pelayanan pajak.

Koefisien regresi untuk kesadaran wajib pajak sebesar 0,434 juga menunjukkan perubahan perkiraan dalam kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan setiap kali terjadi peningkatan satu unit pada skor kesadaran wajib pajak, dianggap variabel lainnya tetap konstan. Oleh karena itu, diperkirakan akan terjadi peningkatan sebesar 0,434 pada persentase skor kepatuhan wajib pajak untuk setiap peningkatan satu unit pada skor kesadaran wajib pajak.

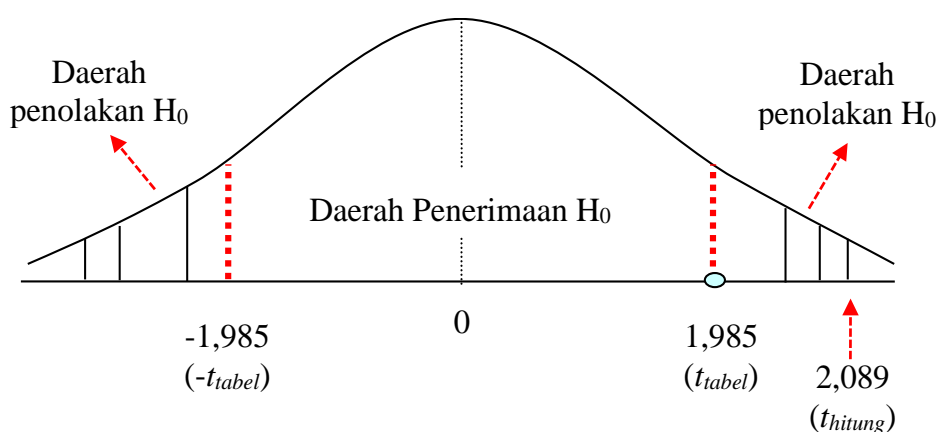
Tabel 4. Hasil Pengujian Hipotesis Parsial (Uji t) Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan

Model	thitung	ttabel	$\alpha$	Sig.t	Keputusan	Kesimpulan
X1 → Y	2,089	1,985	0,05	0,039	Ho ditolak	Signifikan

Sumber tabel : Hasil Olah Data.

Jika nilai Sig. dari pengujian hipotesis parsial adalah  $0,039 < 0,05$  (dengan tingkat signifikansi  $\alpha = 0,05$ ), hal ini menunjukkan adanya bukti yang cukup untuk menolak hipotesis nol ( $H_0$ ) pada tingkat signifikansi 0,05. Dalam gambaran kurva pengujian hipotesis, daerah penolakan hipotesis nol akan berada di sebelah kiri (ekor kiri) kurva distribusi t dengan tingkat signifikansi yang ditetapkan, sedangkan daerah penerimaan hipotesis nol berada di sebelah kanan kurva.

Dengan t hitung sebesar 2,089, berada di daerah penolakan karena nilainya melebihi nilai *critical value* yang sesuai untuk tingkat signifikansi 0,05. Oleh karena itu, garis batas penolakan (*critical value*) pada kurva distribusi t akan terletak di sebelah kiri t hitung. Ini menunjukkan bahwa terjadi penolakan terhadap hipotesis nol pada pengujian ini.



Gambar 1. Kurva Pengujian Hipotesis Parsial (Uji t) Uji 2 Pihak  $X_1$  terhadap Y  
 Sumber gambar : Dokumentasi Tim Peneliti.

Dalam interpretasi hasil uji hipotesis, jika nilai t hitung (2,089) melebihi nilai t tabel (1,985) untuk taraf kepercayaan 95%, hal ini menunjukkan bahwa t hitung berada pada daerah penolakan hipotesis nol ( $H_0$ ) pada tingkat signifikansi yang telah ditentukan. Sebagai hasilnya, dengan tingkat kepercayaan 95%, kita dapat menolak  $H_0$  dan menerima  $H_a$ , yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan. Dalam konteks ini, ada bukti yang kuat yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

### Hipotesis II

$H_{02} : \beta_2 = 0$  Kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan.

$H_{a2} : \beta_2 \neq 0$  Kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan.

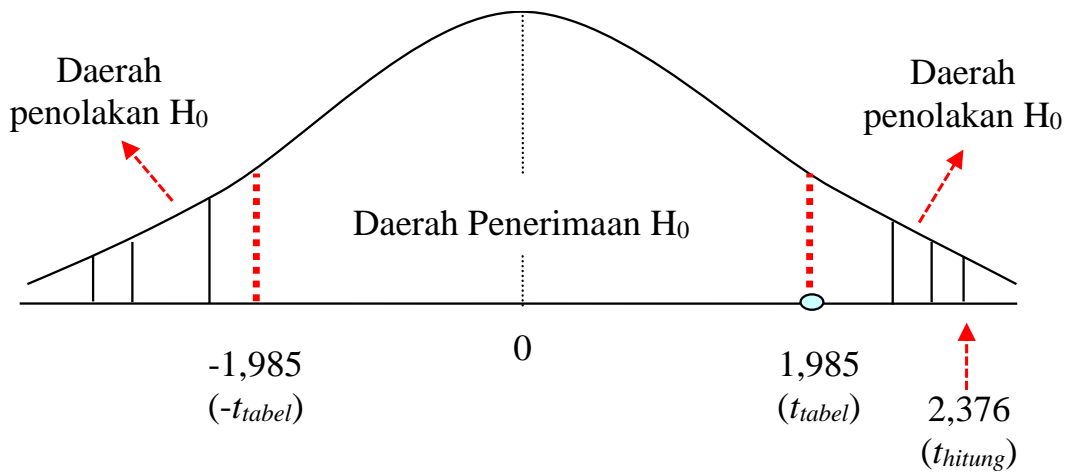
Tabel 5. Hasil Pengujian Hipotesis Parsial (Uji t) Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan

Model	thitung	ttabel	$\alpha$	Sig.t	Keputusan	Kesimpulan
X <sub>2</sub> → Y	2,376	1,985	0,05	0,019	Ho ditolak	Signifikan

Sumber tabel : Hasil Olah Data dengan SPSS 25.0.

Jika nilai Sig. dari pengujian hipotesis parsial adalah  $0,019 < 0,05$  (dengan tingkat signifikansi  $\alpha = 0,05$ ), maka berdasarkan tingkat signifikansi yang ditetapkan, kita memiliki cukup bukti untuk menolak hipotesis nol ( $H_0$ ). Dalam gambaran kurva pengujian hipotesis, daerah penolakan hipotesis nol akan berada di sebelah kiri (ekor kiri) kurva distribusi t dengan tingkat signifikansi yang ditetapkan.

Dengan nilai t hitung sebesar 2,376, berada di daerah penolakan karena nilainya melebihi nilai *critical value* yang sesuai untuk tingkat signifikansi 0,05. Oleh karena itu, garis batas penolakan (*critical value*) pada kurva distribusi t akan terletak di sebelah kiri t hitung. Ini menunjukkan bahwa terjadi penolakan terhadap hipotesis nol pada pengujian ini dan kita cenderung menerima hipotesis alternatif ( $H_a$ ).



Gambar 2. Kurva Pengujian Hipotesis Parsial (Uji t) Uji 2 Pihak  $X_1$  terhadap Y  
Sumber gambar : Dokumentasi Tim Peneliti.

Dalam interpretasi hasil uji hipotesis, jika nilai t hitung (2,376) melebihi nilai t tabel (1,985) untuk taraf kepercayaan 95%, hal ini menunjukkan bahwa t hitung berada di daerah penolakan hipotesis nol ( $H_0$ ) pada tingkat signifikansi yang telah ditentukan. Dengan tingkat kepercayaan 95%, kita dapat menolak  $H_0$  dan menerima  $H_a$ , yang bahwa kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan. Dalam konteks ini, terdapat bukti yang kuat yang menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berperan penting dalam meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak terhadap pajak bumi dan bangunan.

Tabel 6. Hasil Pengujian Hipotesis Simultan (Uji F)  
ANOVA<sup>a</sup>

	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	978.656	2	489.328	32.349	.000 <sup>b</sup>
	Residual	1467.290	97	15.127		
	Total	2445.946	99			

Sumber tabel : Hasil Olah Data.

### Koefisien Determinasi

Nilai R<sup>2</sup> yang sebesar 0,400 kualitas pelayanan pajak dan kesadaran wajib pajak, dapat menjelaskan sekitar 40% variasi atau perbedaan dalam tingkat kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan. Ini menunjukkan bahwa terdapat faktor-faktor lain di luar variabel yang diteliti (kualitas pelayanan pajak dan kesadaran wajib pajak) yang juga berperan dalam memengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak. Faktor-faktor tersebut mungkin perlu dipertimbangkan untuk lebih memahami sepenuhnya variabilitas kepatuhan wajib pajak yang diamati.

## PEMBAHASAN

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan**

Dengan nilai  $t$  hitung (2,089) yang lebih besar dari nilai  $t$  tabel (1,985) pada taraf kepercayaan 95%. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib PBB pada UPT Badan Pendapatan Daerah Wilayah Bandung Selatan berdasarkan hasil pengujian tersebut. Ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan memberikan yang cukup signifikan dalam menjelaskan variabilitas Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan dalam penelitian ini.

Melihat perbandingan hasil penelitian dari beberapa sumber, terdapat beberapa hal yang sejalan dengan penelitian yaitu berkaitan tentang hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan. Namun, terdapat perbedaan temuan dengan penelitian yang dilakukan telah ada sebelumnya, yang menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan tidak memiliki pengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan (Farman, 2021; Herlina, 2020). Perbedaan ini disebabkan oleh beberapa faktor, seperti metode penelitian yang berbeda, ukuran sampel yang beragam, atau variasi dalam faktor-faktor lain yang mungkin tidak dipertimbangkan secara seragam di setiap penelitian. Ini menunjukkan adanya variasi temuan di antara penelitian yang berbeda-beda, dan ini menjadi bagian dari proses ilmiah yang normal di mana hasil penelitian dapat beragam dan memerlukan penelitian lanjutan atau analisis lebih lanjut untuk memahami perbedaan temuan tersebut.

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

Dari hasil analisis yang, jika nilai  $t$  hitung variabel Kesadaran Wajib Pajak (2,376) besar dari nilai  $t$  tabel (1,985) pada tingkat kepercayaan 95%, maka terdapat cukup bukti untuk menolak hipotesis nol ( $H_0$ ) dan menerima hipotesis alternatif ( $H_a$ ). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Kesadaran Wajib Pajak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan pada UPT Badan Pendapatan Daerah Wilayah Bandung Selatan, berdasarkan hasil analisis tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Kesadaran Wajib Pajak memberikan informasi yang cukup penting dalam menjelaskan variasi atau perbedaan dalam kepatuhan wajib pajak terkait pajak bumi dan bangunan dalam penelitian ini.

Menurut hasil penelitian, terdapat temuan sebagai suatu tawaran kebaruan perihal aspek pada Kesadaran Wajib Pajak memiliki pengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Namun, ada perbedaan temuan yang telah dilakukan pada penelitian sebelumnya, yang menyatakan bahwa Kesadaran Wajib Pajak tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan (Nafiah & Warno, 2018). Perbedaan ini mungkin disebabkan oleh metode penelitian yang berbeda, ukuran sampel yang beragam, atau faktor lain yang tidak konsisten dalam pengukuran kesadaran wajib pajak dan kepatuhan wajib pajak dalam penelitian tersebut. Adanya perbedaan temuan ini menunjukkan variasi dalam hasil penelitian, yang merupakan hal yang wajar dalam ilmu pengetahuan. Diperlukan analisis lebih lanjut atau penelitian yang lebih mendalam untuk memahami faktor-faktor yang mungkin menyebabkan perbedaan temuan tersebut.

## KESIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan di UPT Badan Pendapatan Daerah Wilayah Bandung Selatan. Dalam meningkatkan validitas dan generalisasi hasil, disarankan untuk menambah sampel yang lebih luas, melibatkan berbagai wilayah di Kota Bandung, dan kota lain di Indonesia. Hal ini dapat memberikan gambaran komprehensif tentang perilaku kepatuhan wajib pajak.

Saran yang diajukan termasuk pengembangan kebijakan pajak yang lebih efektif oleh Pemerintah Kota Bandung dengan mempertimbangkan faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak. Langkah-langkah konkret seperti pengembangan layanan pembayaran pajak yang lebih efisien, seperti pembayaran *online* atau layanan *mobile*, dapat meningkatkan kenyamanan dan kemudahan bagi wajib pajak.



Selain itu, sosialisasi yang efektif juga diperlukan untuk memperkuat kesadaran wajib pajak akan pentingnya kewajiban pajak. Penyuluhan yang intensif tentang konsekuensi dari kepatuhan atau ketidakpatuhan pajak, bersama dengan informasi jelas tentang penggunaan pajak untuk pembangunan masyarakat, dapat meningkatkan motivasi wajib pajak untuk mematuhi aturan pajak.

Terakhir, peraturan yang responsif terhadap kebutuhan dan keadaan wajib pajak dapat membantu meningkatkan kepatuhan. Kebijakan yang adaptif terhadap dinamika ekonomi dan kebutuhan masyarakat, serta penyesuaian aturan pajak secara proporsional, dapat memberikan motivasi tambahan bagi wajib pajak untuk mematuhi peraturan pajak. Dengan penerapan saran-saran ini, diharapkan dapat tercapai peningkatan signifikan dalam tingkat kepatuhan wajib pajak di wilayah tersebut.

#### REFERENSI

- Amrul, R., Hidayanti, A. A., & Arifulminan, M. (2020). Pengaruh Pengetahuan, Sanksi, Dan Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi Dan Bangunan-Perdesaan Dan Perkotaan (Pbb-P2) Pada Bapenda Kabupaten Lombok Barat. *Jurnal Bisnis, Manajemen, Dan Akuntansi*, 7(2), 221–241.
- Anggraeni Kusuma Dewi, D. A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sosialisasi Dan Kepuasan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pbb Di Kecamatan Bekasi Timur Kota Bekasi Tahun 2017. *Parameter*, 5(2), 117–131. <https://doi.org/10.37751/Parameter.V5i2.154>
- Ayuni, A., Manafe, H. A., & Perseveranda, M. E. (2023). Pengaruh Kasadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Dan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Kajian Studi Literatur Manajemen Keuangan Daerah). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 5(1), 1–8.
- Farman, F. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak, Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan Kecamatan Tanjungkerta Kabupaten Sumedang. *Journal Of Accounting, Finance, Taxation, And Auditing (Jafta)*, 3(2), 103–126. <https://doi.org/10.28932/Jafta.V3i2.3577>
- Hendri, N. (2016). Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Pada Umkm Di Kota Metro. *Akuisisi: Jurnal Akuntansi*, 12(1).
- 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>
- Ilahi, A. A. A., & Arifuddin, A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin Amsir*, 1(1), 25–37.
- Irianto, M. F., & Tyasari, I. (2022). Dampak Moderasi Tarif Atas Pemahaman Dan Kesadaran Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Riset Mahasiswa Akuntansi*, 10(2), 173–188. <https://doi.org/10.21067/Jrma.V10i2.7242>
- Juliarini, A. (2020). Komparasi Penerimaan Pajak Daerah Kota Dan Kabupaten Di Indonesia Setelah Berlakunya Undang-Undang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah. *Jurnal Bppk : Badan Pendidikan Dan Pelatihan Keuangan*, 13(2), 1–10. <https://doi.org/10.48108/Jurnalbppk.V13i2.227>

- Karsayuda, M. R., Fadli, M., Khusaini, M., & Kusumaningrum, A. (2023). Kemanfaatan Pembiayaan Infrastruktur Non Konvensional Sebagai Alternatif Pembiayaan Infrastruktur Guna Ketahanan Ekonomi Nasional. *Klausula (Jurnal Hukum Tata Negara, Hukum Adminitrasi, Pidana Dan Perdata)*, 2(2), 79. <https://doi.org/10.32503/Klausula.V2i2.3862>
- Manek, M., & Badrudin, R. (2017). Pengaruh Pendapatan Asli Daerah Dan Dana Perimbangan Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Dan Kemiskinan Di Provinsi Nusa Tenggara Timur. *Telaah Bisnis*, 17(2). <https://doi.org/10.35917/Tb.V17i2.49>
- Mariana, L. (2020). Evaluasi Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Umkm Di Kpp Pratama Makassar Barat. *Invoice : Jurnal Ilmu Akuntansi*, 2(1), 38–52. <https://doi.org/10.26618/Inv.V2i1.3210>
- Meinarsari, A. A., & Nursadi, H. (2022). Arah Baru Hubungan Keuangan Pemerintah Pusat Dan Pemerintahan Daerah: Sentralisasi Atau Desentralisasi. *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(8), 10508–10525.
- Mutia, S. P. T. (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).
- 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. <https://doi.org/10.33747/Stiesmg.V10i1.88>
- Nurak, Novlina, A. P., & Wardani, S. B. E. (2021). Konflik Kepentingan Antara Pimpinan Daerah Dan Dprd Dalam Penyusunan Anggaran Pendapatan Belanja Daerah. *Jurnal Inovasi Ilmu Sosial Dan Politik*, 3(1), 1–9.
- Putri, A. A., Hariansah, S., & Marhayani, C. (2023). Tinjauan Yuridis Penetapan Nilai Jual Objek Pajak (Njop) Sebagai Dasar Pengenaan Pajak Properti Di Kota Pangkalpinang. *Kajian Ilmiah Hukum Dan Kenegaraan*, 2(2), 115–125.
- Saprudin, S., Wujarso, R., & Napitupulu, R. D. (2020). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm Di Jakarta. *Jurnal Stei Ekonomi*, 29(02), 44–56. <https://doi.org/10.36406/Jemi.V29i2.322>
- Siahaan, M. (2019). *Pajak Daerah & Retribusi Daerah*.
- Sugiyono, P. D. (2018). *Metode Penelitian Pendidikan : Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Cv. Alfabeta.