

Dampak Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran, Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan

Shelya Fitri

Fakultas Ekonomi & Bisnis, Universitas Widyatama, Indonesia
Email: shelya.fitri@widyatama.ac.id

Khairul Shaleh*

Fakultas Ekonomi & Bisnis, Universitas Widyatama, Indonesia
Khairul.shaleh@widyatama.ac.id

*Correspondence author

Abstract

The community must pay taxes to support the country's development program. This study examines the effect of tax knowledge, taxpayer awareness, and service quality on taxpayer compliance in fulfilling tax obligations. The research sample comes from individual taxpayers who have met the requirements in the Taxpayer provisions. Respondents comprise 150 taxpayers spread over several Bandung, West Java Province areas. The quantitative data the researchers obtained from the respondents were then processed using a different statistical approach with multiple linear regression analysis models. Quantitative data processing uses SPSS version 23 statistical data processing application. The results show that, first, tax knowledge affects taxpayer compliance. Second, the taxpayer's understanding of tax provisions affects taxpayer compliance. Third, the quality of service from the tax authorities affects taxpayer compliance in fulfilling tax obligations.

Keywords: Tax Knowledge, Awareness, Service Quality, Taxpayer Compliance.

Abstrak

Masyarakat memiliki kewajiban membayar pajak untuk mendukung program pembangunan negara. Penelitian ini bertujuan melihat pengaruh pengetahuan perpajakan, kesadaran Wajib Pajak, dan kualitas pelayanan terhadap ketaatan Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakan. Sampel penelitian berasal dari wajib pajak orang pribadi yang telah memenuhi syarat dalam ketentuan Wajib Pajak. Responden terdiri dari 150 wajib pajak yang tersebar pada beberapa wilayah di kota Bandung, Propinsi Jawa Barat. Data kuantitatif yang berhasil peneliti peroleh dari para responden selanjutnya diolah menggunakan pendekatan statistik diferensial dengan model analisis regresi linear berganda. Pengolahan data kuantitatif menggunakan aplikasi pengolahan data statistik SPSS versi 23. Hasil penelitian menunjukkan pertama, pengetahuan perpajakan memberi pengaruh pada ketaatan Wajib Pajak. Kedua, pemahaman wajib pajak tentang ketentuan perpajakan berpengaruh terhadap ketaatan Wajib Pajak. Ketiga, Kualitas pelayanan dari fiskus mempengaruhi kepatuhan wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan.

Kata kunci: Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran, Kualitas Pelayanan, Kepatuhan Wajib Pajak.

1. Pendahuluan

Di Indonesia, lebih dari 80% penerimaan negara saat ini berasal dari pajak. Pajak adalah kebijakan fiskal inti yang digunakan oleh pemerintah untuk pengendalian ekonomi yang efektif (Mudathir Olanrewaju Salam, 2019). Sumber penerimaan pajak tidak lekang oleh waktu, khususnya jika jumlah penduduk bertambah maka penerimaan pajak negara juga relatif meningkat. Membayar pajak adalah salah satu cara negara dan masyarakat dalam menghimpun dana untuk membiayai pembangunan nasional (Ika et al., 2022). Pengalokasian dana tidak hanya untuk Wajib Pajak, tetapi juga bagi mereka yang tidak diwajibkan membayar pajak bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dengan memperluas dan meningkatkan pelayanan publik (Sawitri et al., 2017). *Self assesment system base*, sebuah sistem yang mengharuskan Wajib Pajak mendaftarkan, menetapkan, membayar, dan memberitahukan sendiri tanggung jawab pajaknya kepada pemerintah (Arum, 2012). Desentralisasi pemerintah kota dapat dijadikan sebagai peluang bagi pemerintah daerah untuk memberikan

pelayanan cerdas yang sesuai dengan keperluan aktual masyarakat daerah (Shaleh, 2014). Ketidapatuhan Wajib Pajak merupakan masalah yang selalu ada karena ketidapatuhan sering mengakibatkan penghindaran pajak (Andreas & Savitri, 2015).

Dalam rangka meningkatkan kuantitas penerimaan pajak sesuai rencana, pemerintah terus berupaya menumbuhkan ketaatan wajib pajak lewat Direktorat Jenderal Pajak. Tingkat informasi, kesadaran, dan kualitas pelayanan yang diberikan untuk memenuhi tuntutan dan memberi pengaruh pada kesediaan membayar pajak (Kamil, 2015). Kurangnya literatur terkait pengetahuan, seperti tentang kewajiban pajak, pemotongan, dan pembebasan (Sebele-mpofu & Chinoda, 2019). Wajib Pajak perlu memiliki wawasan mengenai peraturan perpajakan agar dapat memberikan partisipasi pada pendapatan negara dengan membayar pajak tepat waktu, sehingga fungsi pajak dapat berjalan dengan baik (Rizkiani1, 2022). Pajak dan retribusi yang masuk ke daerah agar sah dan diterima oleh masyarakat harus berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Shaleh, 2014). Kesadaran pajak adalah pengetahuan dan realisasi pajak untuk mendalami sikap Wajib Pajak ketika memahami arti, fungsi, serta tujuan membayar pajak (Wicaksono & Lestari, 2017). Cara petugas pajak membantu orang yang tidak memahami aturan pajak dengan layanan konsultasi menunjukkan kualitas pelayanan mereka (Andreas & Savitri, 2015).

Tabel 1. Target dan realisasi PBB Tahun 2018-2021

Tahun	Target Murni PBB (Rp)	Target Perubahan (Rp)	Realisasi PBB	Persentase %
2018	700.500.000.000	-	552.686.400.078	79%
2019	630.000.000.000	630.000.000.000	558.242.627.008	88%
2020	780.000.000.000	500.000.000.000	505.193.534.229	104%
2021	700.000.000.000	500.000.000.000	509.056.381.743	108%

Sumber : Badan Pendapatan Daerah Kota Bandung (Telah diolah)

Dari tabel 1 di atas dapat dilihat realisasi setiap tahun. Pada 2018 menunjukkan realisasinya meningkat. Tahun 2018 realisasinya Rp. 552.686.400.078, persentasenya 79%, Tahun 2019 realisasinya Rp. 558.242.627.008, persentasenya 88%. Berdasarkan Perubahan target kinerja Persentase meningkatnya Wajib Pajak Daerah yang membayar pajak Daerah ditiadakan, karena adanya pandemi Covid 19. Sesuai dengan Peraturan Wali Kota Bandung No,42 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan wali kota No. 22Tahun 2020 tentang Pemeberian Insentif Pajak Daerah dalam rangka penanganan dampak ekonomi Corona Virus DISEASE, bahwa wajib pajak mendapatkan relaksasi batas waktu pembayaran pajak daerah sampai dengan Desember 2020, oleh karenanya seluruh wajib pajak dianggap 100% memenuhi ketentuan Perwal dimaksud. Pada tahun 2020 realisasinya meningkat menjadi Rp. 505.193.534.229, persentasenya 104% kemudian meningkat kembali di tahun 2021 Rp.509.056.381.74, persentasenya pada tahun 2021 108 % sehingga sudah dikatakan efektif karenasudah di atas 100% walaupun belum melebihi target murni. Pada tahun 2020 dan 2021 Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan realisasinya telah mencapai target sedangkan pada tahun 2018, 2019 Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan tidak terealisasi sesuai target.

Berdasarkan uraian singkat diatas, maka peneliti akan mengkaji yang mempengaruhi kepatuhan pajak dengan judul penelitian Pengaruh pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan (PBB) di kota Bandung.

2. Literature Review

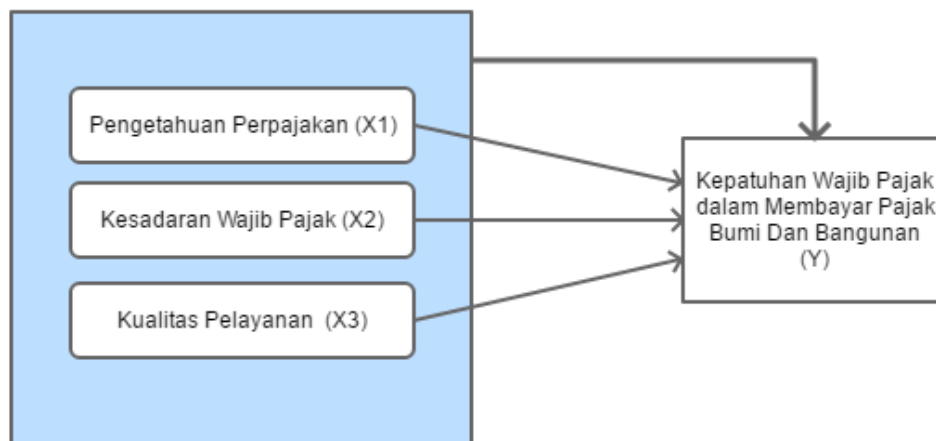
Membayar ke kas negara berlandaskan surat undang-undang (dapat dipaksakan) itulah yang kita sebut pajak (Mardiasmo, 2016). Kemampuan Wajib Pajak mencukupi beban pajak yang sah diatur oleh tingkat pemahaman mereka tentang pajak (Ratnawati et al., 2019). Disetai tingkat pendidikan tinggi Wajib Pajak akan lebih memahami bahwa dengan tidak menaati peraturan, mereka akan mendapatkan konsekuensi dari tindakan tersebut (Rahayu, 2010a). Pemahaman setiap Wajib Pajak tentang perlunya membayar pajak tepat waktu dengan jumlah yang tepat merupakan bentuk kontribusi mereka terhadap fungsi pajak (Kurniawati & Purba, 2019). Kemampuan membayar dan melaporkan SPT, merupakan indikator kesadaran Wajib Pajak (AY et al., 2021). Dengan itikad baik dan minat yang tulus dalam memenuhi tanggung jawab perpajakannya, Wajib Pajak akan menunjukkan kesungguhan dalam memenuhi kewajibannya (Ika et al., 2022).

Keengganan Wajib Pajak untuk bertanya tentang pemenuhan tanggung jawab perpajakan akan berkurang apabila petugas pajak memberikan kualitas layanan yang baik dan dapat diterima. Pelayanan yang berkualitas sangat penting jika petugas pajak ingin menginspirasi Wajib Pajak untuk memenuhi beban pajaknya (Ratnawati et al., 2019). Stabilitas pendapatan, tarif pajak, dan beratnya sanksi, seluruhnya merupakan peran penting dalam menentukan kepatuhan pajak (Kurniawan & Daito, 2021) Tingkat kepatuhan tinggi yang dimiliki membuat semakin transparan bantuan petugas pajak kepada Wajib Pajak (Ratnawati et al., 2019)

Kerangka konseptual

Model kerangka berpikir menempatkan pada pengetahuan, kesadaran, dan kualitas pelayanan sebagai variabel independen yang memberi pengaruh pada ketaatan Wajib Pajak. Wajib Pajak yang menguasai syarat perpajakan dapat melaporkan dan memberikan surat pemberitahuan tahunan, melakukan pembayaran pada waktu yang tepat, dan menghindari sanksi (Nugroho, 2012). Selama Wajib Pajak sadar dan mengetahui tentang aturan memenuhi tanggung jawab pajak, maka tingkat kepatuhan cenderung meningkat (Rabiyah et al., 2021). Petugas pajak memberikan pelayanan seperti, keamanan, kepastian hukum, serta kenyamanan kepada Wajib Pajak merupakan keunggulan layanan berkualitas (Awaluddin & Tamburaka, 2017). Wajib Pajak yang telah memenuhi persyaratan pelaporan dengan mengajukan SPT tepat waktu atau lebih awal dari tanggal jatuh tempo merupakan bentuk kepatuhan Wajib Pajak (Seralurin et al., 2021). Ketaatan Wajib Pajak pada akhirnya memiliki hubungan yang menguntungkan.

Gambar 1. Model Penelitian



Sumber : Data diolah, 2022

Hipotesis

H1 : Pengetahuan perpajakan memberi pengaruh pada kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan.

Tugas-tugas yang berhubungan dengan perpajakan termasuk menghitung penghasilan kena pajak, dan melaporkan SPT, Wajib Pajak perlu pemahaman yang menyeluruh tentang undang-undang, peraturan, dan prosedur perpajakan yang relevan (Wijayanti & Sasongko, 2017). Wajib Pajak lebih mudah mematuhi peraturan perpajakan jika memiliki rasa nasionalisme yang tinggi, peduli terhadap bangsa dan negara, serta memiliki tingkat kesadaran pajak masyarakat yang memadai (Rahayu, 2010b). Seberapa baik orang mematuhi tugas pajak mereka bergantung pada seberapa baik mereka memahami aturan pajak, administrasi pajak, dan kebijakan pajak.

H2 : Kesadaran Wajib Pajak memberi pengaruh pada kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan.

Dengan memahami tanggung jawab pajak, Wajib Pajak lebih mungkin untuk mematuhi hukum dan melakukan pendaftaran, mencari tahu berapa banyak mereka berutang, membayar jumlah itu (Erly, 2011). Dirjen Pajak melakukan sosialisasi, penyederhanaan kewajiban perpajakan dan peningkatan kualitas pelayanan, peningkatan persepsi masyarakat tentang good governance, sosialisasi perpajakan, dan penegakan hukum terhadap perpajakan.

H3 : Kualitas pelayanan memberi pengaruh pada kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan.

Pelayanan pajak yang berkualitas adalah proses petugas pajak membantu Wajib Pajak dalam berbagai cara, dan untuk berhasil melakukannya membutuhkan empati dan koneksi manusia (Boediono, 2003). Jika layanan berkualitas tinggi, Wajib Pajak akan mempelajari informasi berguna yang akan mendorong mereka untuk memenuhi tanggung jawab mereka sebagai wajib pajak. Pelayanan petugas pajak dengan orang-orang yang membutuhkan bantuan untuk menguraikan undang-undang perpajakan adalah contoh pelayanan yang baik karena dapat membantu orang-orang tersebut mempelajari pajakan hukum mereka dalam sistem perpajakan.

3. Metodologi Penelitian

Penelitian kuantitatif menekankan pada fenomena objektif dengan menggunakan metode numerik. Angka, analisis statistik, dan eksperimen yang dikalibrasi dengan baik semuanya digunakan dalam penelitian ini (Asep, 2014). Informasi kuantitatif yang dikumpulkan oleh peneliti melalui penyebaran kuesioner yang disebut “data primer” (Umar, 2013). Saat mendapat sampel sebanyak 150 responden, diperlukan pengolahan data menggunakan SPSS versi 23. Penelitian ini dilakukan pada lima UPTD Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA): Tengah, Utara, Selatan, Timur, dan Barat. Fokus pajak bumi dan bangunan adalah PBB OP (Pribadi), yang merupakan tempat tinggal pribadi. Pengujian hipotesis digunakan sebagai strategi untuk menganalisis data dalam penelitian ini. Langkah pertama dalam menganalisis data adalah mengumpulkan tanggapan kuesioner, selanjutnya mengerjakan analisis regresi berganda untuk pengujian hipotesis, terakhir membuat kesimpulan. Adapun yang menjadi variabel independen dalam penelitian ini yaitu pengetahuan perpajakan kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan, serta untuk variabel yang dipengaruhi yaitu kepatuhan wajib pajak.

Tabel 2. Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi Operasional	Indikator
Kepatuhan perpajakan (X1)	Proses ketika wajib pajak mengetahui tentang perpajakan dan mengaplikasikan pengetahuan itu untuk membayar pajak (Jatmiko,	1. Wajib pajak harus mempunyai pengetahuan mengenai peraturan perpajakan. 2. Wajib pajak sebagai penghitung jumlah pajak terutang.

	2016).	<ol style="list-style-type: none"> 3. Wajib pajak menggunakan tarif pajak yang sesuai dengan peraturan pajak yang berlaku. 4. Wajib pajak harus mengetahui informasi terbaru tentang pajak.
Kesadaran wajib pajak (X2)	Kesadaran wajib pajak untuk mematuhi ketentuan (hukum pajak) yang berlaku (Patmasari et al., 2016).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kesadaran Wajib Pajak terhadap kewajiban membayar pajak. 2. Kesadaran Wajib Pajak terhadap tujuan pemungutan pajak. 3. Kesadaran Wajib Pajak terhadap kebijakan pajak. 4. Kesadaran Wajib Pajak untuk memberikan informasi.
Kualitas pelayanan (X3)	Kualitas pelayanan merupakan cara petugas pajak dalam membantu, mengurus dan menyiapkan sesuatu yang dibutuhkan oleh wajib pajak (Suryanti & Sari, 2018).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan pajak yang berkualitas baik. 2. Kecepatan proses pelayanan dan kesesuaian dengan prosedur. 3. Kemampuan fiskus dalam membantu meningkatkan pemahaman WP mengenai hak dan kewajiban perpajakan. 4. Cepat tanggap terhadap masalah atau keluhan dari wajib pajak.
Kepatuhan wajib pajak (Y)	Kepatuhan pajak merupakan keadaan dimana wajib pajak mempunyai kemauan untuk memenuhi kewajiban pajaknya mengikuti aturan yang berlaku tanpa perlu diadakannya pemeriksaan (Rusmawati & Wardani, 2016).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Wajib pajak harus melakukan pembukuan atau pencatatan dengan benar 2. Wajib pajak menghitung pajak terutang dengan benar dalam SPT dan melaporkan dengan tepat waktu. 3. Wajib pajak mempunyai kewajiban dalam melaporkan jumlah pajak terutang. 4. Kewajiban wajib pajak harus terpenuhi dalam pelunasan atas tunggakan pajak.

Sumber : Data diolah, 2022

4. Hasil dan Pembahasan

Hasil Pengujian

Hasil analisa statistik deskriptif bisa dilihat pada tabel 3 sebagai berikut :

Tabel 3. Hasil Analisis Statistik Deskriptif

	N	Minimum	Maximu m	Mean	Std. Deviation
Pengetahuan Perpajakan (X1)	150	11.00	20.00	16.4133	1.82888
Kesadaran Wajib Pajak (X2)	150	11.00	20.00	16.6600	1.67424
Kualitas Pelayanan (X3)	150	12.00	20.00	16.2733	1.84244
Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar PBB (Y)	150	12.00	20.00	16.3400	1.79047
Valid N (listwise)	150				

Sumber : Data diolah, 2022

Pada tabel analisis statistik deskriptif menunjukkan bahwa rata-rata seluruh variabel, standar deviasi, nilai minimum hingga nilai maksimum selalu meningkat. Hal ini menunjukkan bahwa pada setiap skor variabel yang diperoleh responden mengalami peningkatan.

Pengujian Asumsi Klasik

Uji Normalitas

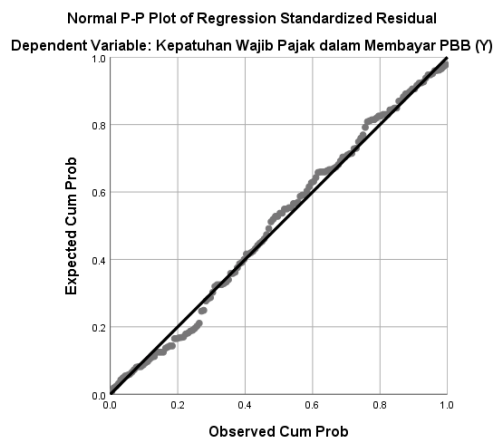
Pada penelitian ini digunakan uji satu sampel *Kolmogorov-Smirnov* untuk menguji normalitas model regresi.

Tabel 4. Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov

		Unstandardized Residual
N		150
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.17390504
Most Extreme Differences	Absolute	.061
	Positive	.061
	Negative	-.051
Test Statistic		.061
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

Pada tabel di atas dapat dilihat nilai probabilitas (*Asymp.sig.2-tailed*) yang diperoleh dari uji *Kolmogorov-Smirnov* sebesar 0,200. Karena nilai probabilitas pada uji *Kolmogorov-Smirnov* lebih besar dari tingkat kekeliruan 5% (0.05), maka disimpulkan bahwa model regresi berdistribusi normal. Secara visual gambar grafik *normal probability plot* dapat dilihat pada gambar berikut:

Gambar 2. *Normal Probability Plot*



Sumber : Data diolah, 2022

Uji Multikolinieritas

Pada penelitian ini digunakan nilai *variance inflation factors* (VIF) sebagai indikator ada tidaknya multikolinieritas diantara variabel independen.

Tabel 5. Hasil Uji Multikolinieritas

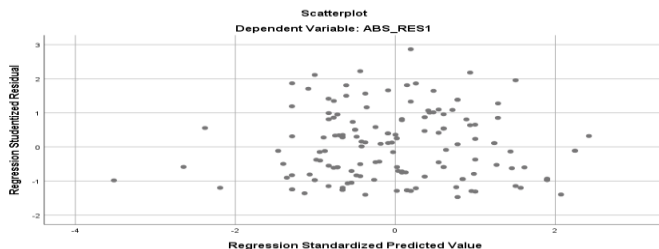
Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1		
(Constant)		
Pengetahuan Perpajakan (X1)	.525	1.905
Kesadaran Wajib Pajak (X2)	.588	1.701
Kualitas Pelayanan (X3)	.606	1.651

Berdasarkan tabel di atas, nilai tolerance seluruh variabel independen > 0,10. Di samping itu, nilai VIF seluruh variabel independen juga < 10. Hal ini berarti bahwa variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini tidak menunjukkan adanya gejala multikolinieritas yang berarti semua variabel dapat digunakan.

Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas merupakan indikasi varian antar residual tidak homogen yang mengakibatkan nilai taksiran yang diperoleh tidak efisien. Pada grafik *scatterplot* dapat dilihat bahwa titik-titik data menyebar secara acak dan tersebar secara merata baik diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi.

Gambar 3. Grafik Scatterplot



Sumber : Data diolah, 2022

Analisis linear Berganda

Analisis ini digunakan untuk melihat bagaimana pengetahuan pajak, pemahaman, dan mutu pelayanan mempengaruhi ketaatan Wajib Pajak membayar Pajak Bumi dan Bangunan.

Tabel 6. Analisis linear Berganda

Variabel	Koefisiensi Regresi	T	Sig
constant	1,777	1,652	0,101
Pengetahuan Perpajakan	0,286	3,905	0,000
Kesadaran Wajib Pajak	0,238	3,143	0,002
Kualitas Pelayanan	0,363	5,352	0,000

Sumber : Data diolah, 2022

$$Y = a + bx_1 + bx_2 + bx_3 + e$$

$$Y = 1.777 + 0.286x_1 + 0.238x_2 + 0.363x_3 + e$$

Persamaan tersebut menunjukkan konstanta positif sebesar 1,777, berarti bahwa jika X1 hingga X3 semuanya nol atau semuanya memiliki nilai yang sama, maka Y harus 1,777. Dengan menggunakan persamaan ini, kita dapat menyimpulkan hal berikut tentang analisis:

Variabel X1 (Pengetahuan Perpajakan)

Pengetahuan perpajakan memiliki koefisien regresi sebesar 0,286 artinya peningkatan satu unit pengetahuan menyebabkan peningkatan kepatuhan sebesar 0,286 unit. Jika variabel pengetahuan meningkat, demikian juga kepatuhan terhadap undang-undang perpajakan. Karenanya koefisien positif, menunjukkan hubungan searah antara dua variabel.

Variabel X2 (Kesadaran Wajib Pajak)

Jika meningkatkan kesadaran Wajib Pajak sebesar satu unit, itu akan melihat peningkatan kepatuhan sebesar 0,238 (koefisien regresi untuk kesadaran = 0,238). Tanda positif dari koefisien menunjukkan hubungan searah antara variabel kesadaran dan kepatuhan, ketika kesadaran meningkat, begitu juga kepatuhan pajak.

Variabel X3 (Kualitas Pelayanan)

Satu unit peningkatan kualitas layanan dikaitkan dengan peningkatan kepatuhan 0,363 unit, menurut koefisien regresi variabel kualitas layanan sebesar 0,363. Tanda positif dari koefisien menunjukkan hubungan positif satu-satu antara variabel kualitas pelayanan dan variabel kepatuhan. Seiring dengan peningkatan kualitas layanan, kepatuhan pajak juga meningkat.

Uji Hipotesis

Uji-t bertujuan menentukan seberapa besar variabel independen memberi pengaruh pada variabel dependen (Ghozali, 2018). Kami menguji tiga hipotesis mengenai faktor yang mempengaruhi kesediaan wajib pajak memenuhi kewajiban Pajak Bumi dan Bangunan. Terdapat tiga komponen kepatuhan PBB. Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa (1) tingkat pengetahuan perpajakan, (2) tingkat kesadaran wajib pajak, dan (3) kualitas pelayanan yang diperoleh. Hasil analisis tampak pada tabel 7:

Tabel 7. Hasil Uji T Hitung Variabel X Terhadap Variabel Y

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients	Std. Error	Standardized Coefficients	t	Sig.
1 (Constant)	1.777	1.076		1.652	.101
Pengetahuan Perpajakan (X1)	.286	.073	.292	3.905	.000
Kesadaran Wajib Pajak (X2)	.238	.076	.222	3.143	.002
Kualitas Pelayanan (X3)	.363	.068	.373	5.352	.000

Sumber : Data Diolah, 2022

$$t\text{-tabel } (n-k-1) = (150-3-1) = t\text{-Tabel } 146 = 1.97635$$

X1 (Pengetahuan Perpajakan)

Berdasarkan uji t tabel di atas, pengaruh X1 terhadap Y adalah $0,000 < 0,050$ dan nilai t hitung $3,905 > t$ tabel (1,97635), H_0 ditolak dan H_1 diterima artinya X1 memberi dampak pada variabel Y.

X2 (Kesadaran Wajib Pajak)

Tabel uji-t sebelumnya menunjukkan bahwa ada pengaruh X2 terhadap Y, dengan tingkat signifikansi $0,002 < 0,050$, dan nilai t hitung $3,143 > t$ tabel (1,97635), H_0 ditolak dan H_1 diterima artinya memberi dampak terhadap variabel Y.

X3 (Kualitas Pelayanan)

Tabel uji-t sebelumnya menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan X3 terhadap Y, dengan p-value $0,000 < 0,050$ dan t-hitung $5,352 > t$ tabel (1,97635), H_0 ditolak dan H_1 diterima artinya memberi dampak terhadap variabel Y. Melakukan uji statistik F bermaksud menunjukkan seluruh variabel bebas dituangkan dalam model yang memberi pengaruh serentak pada variabel terikat (Ghozali, 2018). Hasil analisis nampak pada Tabel 8:

Tabel 8. Hasil Uji F Hitung Variabel X Terhadap Variabel Y

ANOVA ^a						
	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	272.330	3	90.777	64.547	.000 ^b
	Residual	205.330	146	1.406		
	Total	477.660	149			

$$F\text{-Tabel} = (n-k) = (150-3) = F\text{-Tabel } 147 = 2.67$$

Sebagai perbandingan, lebih besar nilai F hitung dari nilai F tabel ($64.547 > 2,67$), taraf signifikansi $0,000 < 0,05$. Sehingga kita harus menerima H_1 daripada menolak H_0 , yang menunjukkan bahwa jika X1, X2, dan X3 diuji secara simultan, maka akan ada pengaruh yang signifikan terhadap Y.

Uji Determinasi (R^2)

Seberapa baik model memperhitungkan perbedaan antara variabel independen dievaluasi dengan menggunakan uji koefisien determinasi. Rentang dari nol hingga satu adalah nilai yang digunakan dalam koefisien determinasi (Ghozali, 2018). Hasil analisis nampak pada Tabel 9:

Tabel 9. Hasil Uji Koefisien Determinasi(R^2)

• Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.755 ^a	.570	.561	1.18590

Sumber : Data diolah, 2022

Data sebelumnya menunjukkan bahwa nilai R Squared adalah 0,570, atau 57,0%. Pengaruh X1–X3 terhadap Variabel Y digambarkan dalam grafik ini, sedangkan pengaruh faktor tambahan yang bukan termasuk dalam penelitian ini atau nilai yang salah menyumbang 43,0% sisanya.

Pembahasan

Tiga variabel independen untuk menguji teori sesuai dengan hipotesis. Hasil dari uji hipotesis. Hubungan antara pengetahuan perpajakan dan kepatuhan membayar pajak bumi dan bangunan menunjukkan bahwa hipotesis berpengaruh signifikan. Nilai t hitung $3,905 > t$ tabel (1,97635) dan signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,050. Hasil didukung oleh penelitian sebelumnya (Ayu et al., 2022) yang menunjukkan bagaimana pengetahuan Wajib Pajak mempengaruhi apakah mereka

membayar pajak atau tidak. Temuan dari penelitian ini searah dengan penelitian sebelumnya (Sawitri et al., 2017) yang mengungkapkan bahwa literasi pajak memberi pengaruh baik dan besar terhadap pemahaman Wajib Pajak.

Kesadaran dan kepatuhan pembayaran pajak berkorelasi positif. Nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel ($3,1430 > 1,97635$) dan signifikansi lebih kecil dari $0,05$, H_2 dapat diterima berdasarkan analisis statistik. Penelitian ini menegaskan pentingnya kesadaran Wajib Pajak dalam memberi pengaruh pada ketaatan pajak, yang konsisten dengan penelitian sebelumnya (Kamil, 2015). Sebaliknya, penulis (Kurniawan & Daito, 2021) berpendapat bahwa kesadaran masalah tidak meningkatkan kepatuhan karena ambang signifikansi lebih dari $0,05$.

Analisis statistik membuktikan Wajib Pajak lebih cenderung membayar pajak ketika mereka puas dengan tingkat pelayanan yang mereka terima. Karena nilai t hitung $5,352 > t$ tabel sebesar $1,97635$, ambang batas signifikansi $0,000 < 0,050$, maka H_3 diterima. Konsisten, pajak lebih cenderung mematuhi kewajiban perpajakannya ketika petugas pajak tampak bersemangat untuk membantu mereka. Penelitian sebelumnya (Ayu et al., 2022) menegaskan bahwa Wajib Pajak lebih mungkin untuk membayar pajak mereka secara adil jika mereka puas dengan layanan yang mereka terima dari otoritas pajak.

5. Simpulan

Berdasarkan data masalah yang diperoleh dengan menggunakan hipotesis, kesimpulan dapat diambil. Pengetahuan perpajakan memberi pengaruh pada ketaatan pembayaran pajak, kesadaran Wajib Pajak memberi pengaruh pada ketaatan pembayaran pajak, serta kualitas pelayanan memberi pengaruh pada kepatuhan Wajib Pajak dalam hal pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Kota Bandung. Adapun hambatan peneliti, seperti lokasi penelitian di lima wilayah di Bandung yaitu Tengah, Utara, Selatan, Timur, dan Barat dengan jumlah responden 150 orang. Penyelidikan ini menggunakan kuesioner sehingga memungkinkan kuesioner bias. Responden mungkin menjawab dengan asal-asalan, tidak mengungkapkan pendapat mereka yang sebenarnya. Adanya perbedaan pemikiran, asumsi, dan pemahaman responden, serta kejujuran mereka dalam mengisi angket.

6. Daftar Pustaka

- Andreas, & Savitri, E. (2015). The Effect of Tax Socialization, Tax Knowledge, Expediency of Tax ID Number and Service Quality on Taxpayers Compliance with Taxpayers Awareness as Mediating Variables. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 211(September), 163–169. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.11.024>
- Arum, H. P. (2012). Pekerjaan Bebas (Studi di Wilayah KPP Pratama Cilacap). *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*, 1(2010), 1–8.
- Asep Saepul Hamdi, E. B. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif Aplikasi dalam Pendidikan* (Azwar Anas (ed.); 1st ed.).
- Awaluddin, I., & Tamburaka, S. (2017). The effect of service quality and taxpayer satisfaction on compliance payment tax motor vehicles at office one roof system in Kendari. *The International Journal of Engineering and Science (IJES)*, 6(11), 25–34. <https://doi.org/10.9790/1813-0611012534>
- AY, M., HUMTA, H., & GHAFOURZAY, H. (2021). Examining the Effect of Tax Understanding and Tax Awareness on Taxpayer Compliance in Kabul- Afghanistan. *Sektör SosyalEkonomiDergisi*. <https://doi.org/10.15659/3.sektor-sosyal-ekonomi.21.02.1445>
- Ayu, G., Melati, D., Budiarta, I. K., Hasibuan, H. T., & Sujana, I. K. (2022). *The Effect of Taxpayer Awareness , Tax Services , Value Added Tax Understanding on Corporate*

- Taxpayer Payment Compliance*. 7(4), 82–86.
- Boediono. (2003). *Pelayanan Prima Perpajakan*. Rineka Cipta.
- Erly Suandy. (2011). *Perencanaan Perpajakan* (5th ed.).
- Ghozali. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Umar, Husein. (2013). *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis* (Rajawali).
- Ika, A., #1, S., Dian, R., Lestari, I. T., Isna, R., & #3, S. (2022). the Effect of Tax Understanding, Taxpayer Awareness, Tax Socialization and Fiscus Services on Taxpayer Compliance of Personal Persons. *International Journal of Socialand Managementstudies (Ijosmas)*, 03(1), 324–330.
- Jatmiko, A. N. (2016). Pengaruh Sikap Wajib Pajak Pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus Dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Restoran Orang Pribadi Di Kota Manado Dan Di Kabupaten Minahasa). *Accountability*, 5(2), 1.
- <https://doi.org/10.32400/ja.14420.5.2.2016.1-10>
- Kamil, N. I. (2015). The Effect of Taxpayer Awareness , Knowledge , Tax Penalties and Tax Authorities Services on the Tax Compliance : (Survey on the Individual Taxpayer at Jabodetabek & Bandung). *Research Journal of Finance and AccountingOnline*, 6(2), 104–112.
- Kurniawan, I., & Daito, A. (2021). the Effect of Tax Sanctions and Tax Authorities Services on Tax Compliance and Taxpayer Awareness As Moderation Variable (Survey on Corporate Taxpayers Domiciled in Tangerang). *Dinasti International Journal of Management Science*, 2(3), 371–380. <https://doi.org/10.31933/dijms.v2i3.699>
- Kurniawati, E., & Purba, H. (2019). The Effect of Religiosity and Knowledge Level on Taxpayer Compliance with Awareness of Taxpayers as Intervening Variables (Case Study on Personal Taxpayers at KPP Pratama East Tangerang). *Journal of Culture, Society and Development*, 2017, 62–75. <https://doi.org/10.7176/jcsd/52-07>
- Mardiasmo. (2016). *Perpajakan Edisi Terbaru*.
- Mudathir Olanrewaju Salam. (2019). *Public Governance Quality And Personal Income Tax Compliance: Evidence From Ilorin Metropolis, Kwara State, Nigeria*. 8(2), 1–9. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.126.1.78>
- Nugroho, R. A. (2012). Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Untuk Membayar Pajak Dengan Kesadaran Memebayar Pajak Sebagai Variabel Intervening. *Skripsi Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Diponegoro, Semarang*.
- Patmasari, E., Trimurti, & Suhendro. (2016). Pengaruh Pelayanan, Sanksi, Sistem Perpajakan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan Di Desa Tirtosuworo, Giriwoyo, Wonogiri. *Seminar Nasional IENACO*, 549–556.
- Rabiyah, U., Suryani, A., & Karim, A. (2021). the Effect of Awareness, Fiscus Services and Taxation Knowledge on Taxpayer Compliance At Madya Makassar Kpp. *International Journal of Innovation Scientific Research and Review*, 03(January), 797–799. <http://www.journalijisr.com>
- Rahayu, S. K. (2010a). *Perpajakan Indonesia: Konsep and Aspek Formal*. Graha Ilmu. Rahman.
- Rahayu, S. K. (2010b). *Perpajakan Indonesia*. Graha Ilmu.
- Ratnawati, V., Sari, R. N., & Sanusi, Z. M. (2019). Education, service quality, accountability, awareness, and taxpayer compliance: Individual taxpayer perception. *International Journal of Financial Research*, 10(5), 420–429. <https://doi.org/10.5430/ijfr.v10n5p420>
- Rizkiani1, N. (2022). *And Tax Penalties On Taxpayer Compliance At Samsat*. 127–137.

- Rusmawati, S., & Wardani, D. K. (2016). Pengaruh Pemahaman Pajak, Sanksi Pajak, Dan Sensus Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi Yang Memiliki Usaha. *Jurnal Akuntansi*, 3(2), 75–91. <https://doi.org/10.24964/ja.v3i2.53>
- Sawitri, D., Perdana, S., Muawanah, U., & Setia, K. A. (2017). The influence of tax knowledge and quality of service tax authorities to the individual taxpayer compliance through taxpayer awareness. *International Journal of Economic Research*, 14(13), 217–235.
- Sebele-mpofu, F. Y., & Chinoda, T. (2019). Tax Knowledge , Tax System Complexity Perceptions and Attitudes of the Commercial Sugarcane Farmers and Their Influence on Tax Compliance in the Lowveld Area, Zimbabwe. *International Journal of Innovative Science and Research Technology*, 4(4), 407–418.
- Seralurin, Y. C., Kbarek, J. T., & ... (2021). The Effect of Tax Socialization and Tax Service Quality on Taxpayer Compliance with Tax Knowledge Asintervening Variables. ... *Asian Journal of ...*, November, 54–72. https://www.researchgate.net/profile/Victor-Pattiasina/publication/356195080_CENTRAL_ASIAN_JOURNAL_OF_THEORETICAL_AND_APPLIED_SCIENCES_The_Effect_of_Tax_Socialization_and_Tax_Service_Quality_on_Taxpayer_Compliance_with_Tax_Knowledge_Asintervening_Variable
- Shaleh, K. (2014). Dampak Penerimaan Daerah Pajak Bumi Dan Bangunan Sektor Pedesaan Dan Perkotaan Berbasis Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009. *American Journal of Research Communication*, 3(2), 12–42. http://downloads.esri.com/archydro/archydro/Doc/Overview_of_Arc_Hydro_terrain_preprocessing_workflows.pdf%0Ahttps://doi.org/10.1016/j.jhydrol.2017.11.003%0Ahttp://sites.tufts.edu/gis/files/2013/11/Watershed-and-Drainage-Delineation-by-Pour-Point.pdf%0Awww
- Suryanti, H., & Sari, I. E. (2018). Pengaruh Sanksi Perpajakan, Pelayanan Fiskus Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Ilmu Kuntansi*, 16(2), 14–26.
- Wicaksono, M., & Lestari, T. (2017). Effect of Awareness, Knowledge and Attitude of Taxpayers Tax Compliance for Taxpayers in Tax Service Office Boyolali. *International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBAR)*, 1(01), 12–25. <https://doi.org/10.29040/ijebar.v1i01.236>
- Wijayanti, D. W., & Sasongko, N. (2017). Pengaruh Pemahaman, Sanksi Perpajakan, Tingkat Kepercayaan Pada Pemerintah dan Hukum Terhadap Kepatuhan Dalam Membayar Wajib Pajak (Studi Wajib Pajak pada Masyarakat di Kalurahan Pajang Kecamatan Laweyan Surakarta). *Seminar Nasional Dan The 4th Call for Syariah Paper*, 4(4), 308–326.