

**DETERMINAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK BUMI DAN BANGUNAN  
DIPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN, KESADARAN  
MASYARAKAT, SERTA SANKSI PAJAK**

**Ernaini Fudlatin<sup>1</sup>, Dini Ayu Pramitasari<sup>2</sup>**

Prodi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Gresik

Email: fudlatine@gmail.com , da.pramitasari@gmail.com

---

**Article Info**

**Article history:**

*Submitted: 03 June 2023*

*Revised: 24 June 2023*

*Accepted: 20 July 2023*

**Abstract**

**Purpose**— *This research aims to examine and obtain empirical evidence of the effect of service quality, public awareness and tax sanctions on taxpayer compliance with land and building taxes.*

**Method**— *This study uses a quantitative approach with multiple linear regression analysis. The population and sample in this study are land and building tax payers in Gresik Regency with a total of 172 respondents. The data collection was carried out by distributing questionnaires and processed using the IMB Statistics Product and Service Solution (SPSS) application version 25.*

**Finding**— *The results of the first finding explain that the better the quality of service will encourage people to be more obedient in paying land and building taxes. The results of the second finding, the higher the level of public awareness, the higher the level of compliance of land and building tax payers. The results of the third finding with the heavier tax sanctions are proven to increase the compliance of land and building tax payers to the extent that the community considers these sanctions to be fair. vice versa. The fourth finding explains that service quality, public awareness, and tax sanctions have an impact on land and building taxpayer compliance.*

**Implikasi**— *The theoretical implications of the results of this study can explain the theory of attribution and Theory of Planned Behavior. The practical implications of the results of this research can assist local governments in making policies related to service quality, public awareness, and tax sanctions on land and building taxpayer compliance.*

**Originality**— *As far as the results of the researchers' observations so far have not found similarities with the topics of service quality, public awareness, and tax sanctions on taxpayer compliance with land and building taxes.*

**Keywords**- *Land and Building Tax*

---

## PENDAHULUAN

Kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan merupakan aspek penting yang harus diperhatikan pemerintah daerah. Sebab tanpa pendapatan yang memadai, program kerja pemerintah daerah tidak akan berjalan optimal, karena salah satu sumber pendapatan terbesar di daerah adalah pajak bumi dan bangunan. Tingginya kepatuhan wajib pajak dan bangunan disebabkan oleh minimnya pengetahuan dan pemahaman maupun faktor lain yang dapat mempengaruhi masyarakat untuk tidak atau melaksanakan kewajiban atas perpajakannya hal tersebut akan berdampak pada pendapatan pajak daerah serta menimbulkan sanksi bagi wajib pajak yang melanggar.

Pajak bumi dan bangunan merupakan pungutan atas bumi dan bangunan yang timbul karena adanya keuntungan maupun peran ekonomi sosial untuk individu atau badan yang mempunyai hak dan mendapatkan manfaat dari tanah dan bangunan tersebut. Sebagaimana tertuang dalam UU No. 28 tahun 2009, tentang pajak dan retribusi daerah bahwa pajak bumi dan bangunan telah dilimpahkan kepada pemerintah daerah. Sistem pemungutan pajak bumi dan bangunan adalah *Official Assessment System* yang mana jumlah pajak yang harus dibayar wajib pajak dihitung dan ditetapkan oleh petugas pajak maka, dalam sistem ini wajib pajak bersifat pasif sedangkan petugas pajak bersifat aktif (Wulandari & Wahyudi, 2022).

Berdasarkan informasi yang diterima penulis pada saat wawancara dengan staff Badan Pendapatan, Pengelola Keuangan, dan Aset Daerah (BPPKAD) bahwa terdapat banyak permasalahan dalam memungut pajak bumi dan bangunan di Kabupaten Gresik seperti, kurangnya kesadaran masyarakat, tidak percaya pada petugas pajak atau data pajak bumi dan bangunan kurang valid.

Kualitas pelayanan merupakan faktor yang bisa mempengaruhi patuhnya individu atau masyarakat dalam membayar pajak bumi dan bangunan, kualitas pelayanan ialah pelayanan yang diberikan, berkaitan dengan harapan atau kebutuhan wajib pajak. Hasil penelitian Chintya dan Djauhari (2020) serta Dewi dkk (2021) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak saat melakukan pembayaran bumi dan bangunan. Sedangkan hasil dari penelitian Nafiah dan Warno (2018) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap patuhnya wajib pajak dalam melaksanakan pembayaran pajak bumi dan bangunan. Petugas pajak perlu melakukan pembenahan kualitas serta kuantitas layanan dengan tujuan supaya bisa meningkatkan keahlian teknis pegawai pajak, perbaikan tempat pelayanan terpadu, serta mempermudah masyarakat dalam membayar pajak bumi dan bangunan dengan memanfaatkan teknologi. Kualitas pelayanan dinilai baik apabila petugas melayani sesuai yang diharapkan wajib pajak, sehingga dapat mendorong sikap patuh wajib pajak untuk melaksanakan pembayaran pajak bumi dan bangunan.

Patuhnya masyarakat dalam melaksanakan kewajiban yaitu membayar pajak bumi dan bangunan berkaitan dengan kesadaran, yaitu sikap dengan disertai keyakinan, pengetahuan, dan pemikiran yang diikuti keinginan untuk bertindak sesuai dengan motivasi yang diberikan oleh sistem dan peraturan perpajakan. Berdasarkan hasil penelitian Hidayat dan Wati (2022) Dessy dan Rahayu (2019) menjelaskan bahwa kesadaran individu dalam melaksanakan wajib pajak memiliki

pengaruh pada kepatuhan wajib pajak dalam membayarkan pajak bumi dan bangunan. Sementara penelitian yang dilakukan oleh Wulandari dan Wahyudi (2022) menjelaskan kesadaran dalam melaksanakan wajib pajak tidak memiliki pengaruh pada kepatuhan wajib pajak saat melakukan pembayaran pajak bumi dan bangunan. Kesadaran masyarakat harus ditingkatkan jika pemahaman wajib pajak kurang baik, mengarah untuk tidak memenuhi tanggung jawab atas perpajakannya atau menyalahi peraturan perpajakan. Oleh sebab itu, dibutuhkan kesadaran yang berasal pada diri wajib pajak untuk memotivasi kemauan agar segera melaporkan SPT pajak bumi dan bangunan pada waktunya.

Mengingat pentingnya peran pajak, tujuan pengenaan sanksi pajak adalah wajib untuk memberi dampak bagi wajib pajak yang tidak taat, menyalahi aturan yang ditentukan undang-undang sehubungan dengan perpajakan, serta mangkir dari kewajiban dalam perpajakannya. Hal tersebut akan sangat merugikan Negara sehingga wajib pajak yang melanggar ataupun tidak taat akan mendapat sanksi berupa administrasi, sanksi pidana, atau sanksi keduanya. Hasil penelitian Kausarina dkk (2021) dan Donofan, Afriyenty (2021) menjelaskan bahwa kepatuhan wajib pajak terhadap pembayaran pajak bumi dan bangunan antara lain dipengaruhi oleh sanksi perpajakan. Sedangkan penelitian yang dilakukan Hidayat dan Gunawan (2022) menjelaskan bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan anantara sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib dalam pelaksanaan pembayaran pajak bumi dan bangunan. Tingkat sanksi yang lebih berat dapat meningkatkan kepatuhan perpajakan sejauhmana sanksi tersebut dipandang adil oleh masyarakat.

## **LANDASAN TEORI**

### **Teori Atribusi**

Ilmuwan pertama yang memperkenalkan teori atribusi adalah Fritz Haider seorang psikolog jerman pada tahun 1958. Teori ini menafsirkan bahwa, terdapat perilaku yang saling berkaitan dengan sikap dan keperibadian dalam diri seseorang. Maka dari itu, dapat dikatakan hanya dengan memandang tingkah laku seseorang akan dapat dikenali sikap dan keperibadian orang tersebut, sehingga bisa menduga tingkah laku seseorang pada situasi dan keadaan tertentu. Teori atribusi mengarahkan bagaimana seseorang mengamati dan mencari kejelasan dari perilaku individu, apakah perilaku tersebut disebabkan dari faktor eksternal atau internal (Sikap et al., 2019).

### **Theory Of Planned Behavior**

*Theory Of Planned Behavior* merupakan ekspansi dari *Theory Of Reasoned Action*. Teori ini terus direvisi dan diperluas oleh Fishbein dan Ajzen (2005). *Theory Of Planned Behavior* menjelaskan perilaku patuh atau tidak patuh didasari oleh intensi maupun niatnya yang dapat mendesak seseorang untuk melaksanakan perilaku tertentu. Teori ini mengasumsikan bahwa manusia adalah makhluk yang rasional dalam mempertimbangkan tindakan tersebut sebelum memutuskan untuk melakukan atau menghindari perilaku tertentu.

Fishbein dan Ajzen (2005) dalam jurnal (Dan et al., 2020) *Theory Of Planned Behavior* mengemukakan bahwa terdapat tiga faktor yang dapat mempengaruhi niat

perilaku seseorang yaitu sikap terhadap perilaku, normatif subjektif, dan persepsi perilaku.

### **Kualitas Pelayanan**

(Kesadaran et al., 2021) pelayanan adalah prosedur membantu orang dengan cara membutuhkan sensitivitas dan keterampilan interpersonal untuk menciptakan keberhasilan serta kepuasan. Dimensi kualitas pelayanan dibagi menjadi lima yaitu *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati), *Tangible* (Penampilan fisik).

### **Kesadaran Masyarakat**

Kesadaran wajib pajak merupakan kondisi seseorang mengerti, mengakui, dan mengikuti ketentuan perpajakan yang berlaku, jujur, mau mengisi, serta menyelesaikan perpajakannya Rahayu (2017) dalam jurnal (Hek et al., 2023).

Masyarakat dapat dikatakan patuh apabila mengetahui hukum dan peraturan perpajakan yang berfungsi sebagai pembiayaan negara, memahami tentang kebijakan perpajakan bahwa harus dilakukan sebagaimana mestinya dengan adanya aturan yang berlaku, Menjumlah, menyampaikan, serta membayar pajak dengan tulus dan ikhlas, menjumlah, membayar, dan menyampaikan dengan benar.

### **Sanksi Pajak**

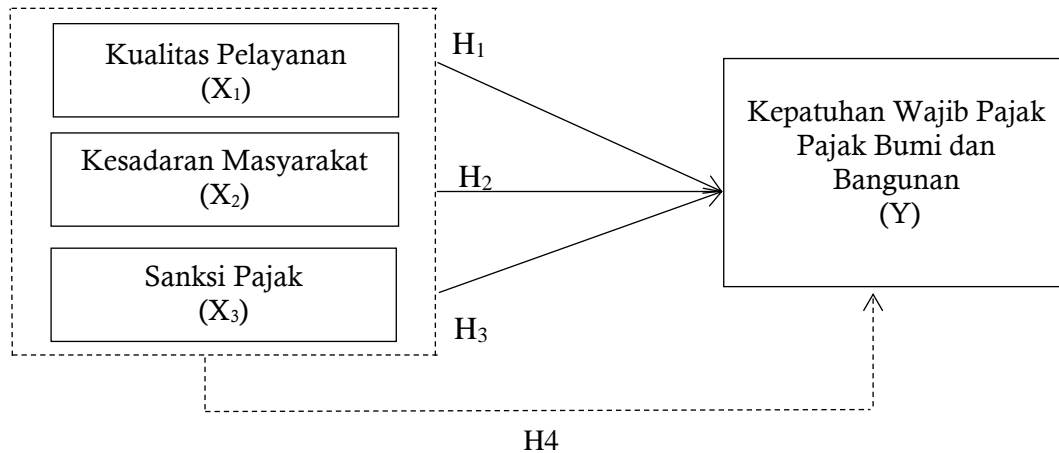
Kusumowardhani (2021: 37) menjelaskan sanksi berfungsi sebagai hukuman bagi orang yang melanggar aturan. Secara umum, jenis sanksi pajak ada dua macam yaitu sanksi administratif yang berupa denda, sanksi bunga, dan sanksi kenaikan, sedangkan sanksi pidana berupa denda pidana, pidana kurungan, dan pidana penjara

### **Kepatuhan Wajib Pajak Bumi Dan Bangunan**

Rahayu (2017) dalam jurnal (Pelayanan et al., 2021) kepatuhan perpajakan adalah ketertiban wajib pajak untuk mengikuti peraturan perpajakan yang berlaku.

Menurut PMK No: 74/PMK.03/2012, syarat dalam kepatuhan wajib pajak adalah SPT disampaikan sesuai waktunya, jenis pajak tidak memiliki tunggakan, kecuali sudah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pelunasan pajak, laporan keuangan dengan pendapatan Wajar Tanpa Pengecualian diaudit lembaga pengawasan keuangan dalam waktu tiga tahun teratur, tidak pernah dihukum akibat sanksi pidana perpajakan berlandaskan pada ketentuan yang berkekuatan hukum tetap dengan jangka waktu lima tahun terakhir.

## Kerangka Konseptual



**Gambar 1 Kerangka Konseptual**

## Hipotesis

Adapun hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut:

- H1: Kualitas pelayanan diduga berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan.
- H2: Kesadaran masyarakat diduga berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan.
- H3: Sanksi pajak diduga berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan.
- H4: Kualitas pelayanan, kesadaran masyarakat, serta sanksi pajak diduga berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan.

## METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif menggunakan metode kasual komperatif. Metode ini melibatkan kegiatan peneliti yang diawali mengidentifikasi pengaruh variabel satu terhadap variabel lainnya kemudian berusaha mencari kemungkinan variabel penyebabnya (Fitrah dan Luthfiyah, 2017:36). Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan, kesadaran masyarakat, serta sanksi pajak sedangkan variabel dependennya kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan.

Sugiyono (2022:81) mengemukakan bahwa sampel adalah komponen dari jumlah dan ciri populasi. Sampel dalam penelitian ini diambil secara acak dari seluruh jumlah wajib pajak bumi dan bangunan di Kabupaten Gresik terdiri dari 18 Kecamatan. Teknik pemilihan sampel yang digunakan adalah *teknik simple random sampling*. Dari populasi yang ada, penulis mengambil sampel sebanyak 172 responden yang diperoleh dengan menyebarkan kuesioner. Pilihan jawaban dalam kuissoner menggunakan pengukuran skala likert.

Teknik analisis data pada penelitian ini adalah analisi regresi linier berganda, uji ini digunakan mengenali arah ikatan variabel bebas dengan variabel terikat. Untuk memperoleh hasil yang memuaskan maka perlu dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Selain itu juga dilakukan beberapa uji seperti uji asumsi klasik, uji hipotesis, dan uji koefisien determinasi  $R^2$ .

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### a. Uji Validitas

**Tabel 1 Hasil Uji Validitas**

No	Variabel	Item Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan	X1.1	0,706	0.1959	Valid
2		X1.2	0,751	0.1959	Valid
3		X1.3	0,800	0.1959	Valid
4		X1.4	0,741	0.1959	Valid
5		X1.5	0,324	0.1959	Valid
6	Kesadaran Masyarakat	X2.1	0,817	0.1959	Valid
7		X2.2	0,779	0.1959	Valid
8		X2.3	0,775	0.1959	Valid
9		X2.4	0,774	0.1959	Valid
10	Sanksi Pajak	X3.1	0,834	0.1959	Valid
11		X3.2	0,794	0.1959	Valid
12		X3.3	0,808	0.1959	Valid
13		X3.4	0,667	0.1959	Valid
14	Kepatuhan Wajib PBB	Y1	0,772	0.1959	Valid
15		Y2	0,734	0.1959	Valid
16		Y3	0,834	0.1959	Valid
17		Y4	0,658	0.1959	Valid

Sumber: Diolah penulis 2023

Berdasarkan tabel diatas untuk keseluruhan pertanyaan pada ke 4 variabel tersebut memiliki nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$ . Dimana  $r_{tabel}$  dalam penelitian ini adalah 0,1959 sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh pertanyaan divariabel semua ini dianggap valid.

### b. Uji Reliabilitas

**Tabel 2 Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach's Alpha	Acuan Norma	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,668	0,60	Reliabel
Kesadaran Wajib Pajak	0,793	0,60	Reliabel
Sanksi Perpajakan	0,782	0,60	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak Bumi Dan Bangunan	0,748	0,60	Reliabel

Sumber: Diolah penulis 2023

Dapat dilihat dari tabel diatas, bahwa seluruh variabel dalam penelitian ini memiliki *Cronbach's alpha* lebih besar 0,60, sehingga bisa disimpulkan pertanyaan pada penelitian ini dinyatakan realibilitas.

### c. Asumsi Klasik

#### 1. Uji Normalitas

**Tabel 3 Hasil Uji Normalitas**

Indikator	Nilai
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>	0,200 <sup>c.d</sup>

Sumber: Diolah penulis 2023

Berdasarkan hasil output SPSS diatas, bisa disimpulkan data penelitian dapat dinyatakan BERDISTRIBUSI NORMAL nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* diperoleh yakni  $0,200^{c.d} > 0,05$  menunjukkan nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* diperoleh sebesar  $0,200^{c.d} > 0,05$  menunjukkan koefisien korelasi yang tinggi.

#### 2. Uji Heteroskedastisitas

**Tabel 4 Hasil Uji Heteroskedastisitas**

Variabel	Signifikan
Kualitas Pelayanan	0,934
Kesadaran Masyarakat	0,982
Sanksi Pajak	0,062

Sumber: Diolah penulis 2023

Berdasarkan hasil output spss heteroskedastisitas dengan metode glesjer diatas dapat dilihat bahwa nilai perolehan signifikansi kualitas pelayanan (X1) sebesar 0,934, kesadaran masyarakat (X2) 0,982, dan sanksi pajak (X3)  $0,062 > 0,05$ . Dapat ditarik kesimpulan, bahwa data tidak terjadi heteroskedastisitas.

#### 3. Uji Multikolinieritas

**Tabel 5 Hasil Uji Multikolinieritas**

Variabel	Tolerance	VIF
Kualitas Pelayanan	0,610	1,638
Kesadaran Masyarakat	0,939	1,065
Sanksi Pajak	0,604	1,655

Sumber: Diolah penulis 2023

Hasil perhitungan tolerance pada table diatas menunjukan bahwa tidak ada variabel bebas dengan nilai tolerance lebih kecil 0,10 yang memiliki arti tidak ada korelasi dengan variabel bebas (independent). Walaupun hasil perhitungan nilai Variance Inflation Faktor (VIF) membuktikan hal yang sama, namun tidak ada variabel bebas yang memperoleh nilai VIF-nya  $< 0,10$ . Kemudian, bisa disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas antar variabel independent kemodel regresi.

#### 4. Uji Autokorelasi

**Tabel 6 Hasil Uji Autokorelasi**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
-------	---	----------	-------------------	----------------------------	---------------

1	,124 <sup>a</sup>	,015	,0,10	1,38103686	1,869
---	-------------------	------	-------	------------	-------

Sumber: Diolah penulis 2023

Berdasarkan tabel output spss diatas, dapat diketahui nilai DW sebesar 1,869, nilai ini hendak dibandingkan sama nilai tabel signifikansi 5% dengan total sampel 172 (n) dan total variabel independen 3 (k=3), sehingga didapatkan nilai  $1,7861 < 1,869 < 2.2139$ . Maka disimpulkan bahwa tidak terjadi autokorelasi.

## 5. Uji Linieritas

**Tabel 7 Hasil Uji Linieritas**

Variabel	Deviation from Linierity
Kualitas Pelayanan	0,657
Kesadaran Masyarakat	0,670
Sanksi Pajak	0,361

Sumber: Diolah penulis 2023

Dari tabel hasil uji linieritas di atas diketahui dari Ketika variabel independen diperoleh nilai Deviation from Linierity lebih dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan linear signifikan antara variabel independen dengan variabel dependen.

## d. Analisis Regresi Linier Berganda

**Tabel 8 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda**

Variabel	B	Std. eror	Sig t
Constant	0,802	0,913	0,381
Total X1	0,304	0,048	0,000
Total X2	0,355	0,055	0,000
Total X3	0,219	0,050	0,000

Sumber: Diolah penulis 2023

Berdasarkan hasil output spss diatas dapat diuraikan persamaan regresi berganda yaitu:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

$$Y = 0,802 + 0,304X_1 + 0,355X_2 + 0,219X_3 + 0$$

Dapat dilihat dari persamaan regresi berganda di atas dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Nilai konstanta (a) memiliki nilai positif sebesar 0,802, dapat diartikan bahwa variabel kualitas pelayanan X1, kesadaran masyarakat X2, serta sanksi pajak X3 bernilai nol perseni atau tidak mengalami perubahan, maka nilai kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan adalah 0,802.
2. Nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan X1 mempunyai nilai positif sebesar 0,304. Hal ini membuktikan kualitas pelayanan mendapatkan kenaikan sebesar 0,304 bahwa dengan asumsi variabel bebas lain nilainya tetap.
3. Nilai koefisien regresi variabel kesadaran masyarakat X2 memiliki nilai positif sebesar 0,355. Hal ini menunjukkan kesadaran masyarakat

mendapati kenaikan sebesar 0,355 dengan asumsi bahwa variabel independen lain nilainya tetap.

4. Nilai koefisien regresi variabel sanksi pajak X3 memiliki nilai positif sebesar 0,219. Hal ini menunjukkan sanksi pajak mengalami kenaikan sebesar 0,219 bahwa dengan asumsi variabel bebas lain nilainya tetap.

#### e. Hipotesis

##### 1. Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t)

Signifikansi pengaruh masing-masing variabel independen (bebas) terhadap variabel dependen (terikat) dievaluasi menggunakan uji t ((Chandrarini, 2017: 141)).

**Tabel 9 Hasil Uji t**

Variabel	B	Std. error	Sig t
Total X1	0,304	0,048	0,000
Total X2	0,355	0,055	0,000
Total X3	0,219	0,050	0,000

Sumber: Diolah penulis 2023

Penjelasan tentang bagaimana variabel independent (bebas) mempengaruhi variabel dependen (terikat) akan peneliti jabarkan di bawah ini.

##### a. Kualitas Pelayanan X1

Berdasarkan hasil uji hipotesis di atas didapat nilai  $t_{hitung}$  sebesar 6,320 >  $t_{tabel}$  1,973857 dan nilai signifikansi 0,000 < 0,05. Artinya kualitas pelayanan diterima, karena nilai  $t_{hitung}$  lebih dari  $t_{tabel}$  sedangkan nilai signifikansi kurang dari 0,05 maka disimpulkan variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan.

##### b. Kesadaran Masyarakat X2

Berdasarkan hasil uji hipotesis di atas didapat nilai  $t_{hitung}$  sebesar 6,377 >  $t_{tabel}$  1,973857 dan memiliki nilai signifikansi 0,000 < 0,05. Artinya kesadaran masyarakat diterima, karena nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  sedangkan nilai signifikansi kurang dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa variabel sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan.

##### c. Sanksi Pajak X3

Berdasarkan hasil uji hipotesis di atas didapat nilai  $t_{hitung}$  4,400 >  $t_{tabel}$  1,973857 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,05. Artinya sanksi pajak diterima, karena nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  sedangkan nilai signifikansi kurang dari 0,05 maka disimpulkan variabel sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan.

##### 2. Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F)

**Tabel 10 Hasil Uji F**

Model	Sum of Squares	Df	Mean	F	Sig
1	602,616	3	200,872	101,261	0,000 <sup>b</sup>
Regression	333,262	168	1,984		

Residual	935,878	171
To		

Sumber: Diolah penulis 2023

Pada tabel di atas pengaruh secara bersama-sama (simultan) variabel bebas (independen) terhadap variabel terikat (dependen). Menunjukkan hasil uji hipotesis diperoleh nilai  $F_{hitung} 101,261 > 2.66$  sedangkan nilai signifikansinya 0,000 lebih kecil dari 0,05. Dapat diartikan kualitas pelayanan, kesadaran masyarakat, serta sanksi pajak diterima karena nilai  $F_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $F_{tabel}$  sedangkan nilai signifikansinya lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan, kesadaran masyarakat, serta sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan.

#### f. Uji Koefisien determinasi $R^2$

**Tabel 11 Hasil Uji Koefisien Determinasi  $R^2$**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,802 <sup>a</sup>	0,644	0,638	1,40844

Sumber: Diolah penulis 2023

Berdasarkan uji koefisien determinasi pada tabel 4.22 di atas diperoleh nilai R square sebesar 0,644 (64%). Sehingga dapat disimpulkan bahwa kemampuan variabel independen kualitas pelayanan, kesadaran masyarakat, serta sanksi pajak mempengaruhi variabel terikat (dependen) kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan sebesar 64%, sedangkan sisanya sebesar 36% (100 – 0,644) dijelaskan oleh variabel lain selain variabel bebas kualitas pelayanan, kesadaran masyarakat, serta sanksi pajak.

#### KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang didukung oleh *theory of planned behavior* dan teori atribusi maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan. Semakin baik kualitas pelayanan akan mendorong masyarakat lebih patuh dalam membayar pajak bumi dan bangunan.
- Kesadaran masyarakat berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan. Yang artinya semakin tinggi tingkat kesadaran masyarakat maka kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan semakin tinggi.
- Sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan. Dengan tingkat sanksi yang lebih berat terbukti dapat meningkatkan kepatuhan perpajakan sejauhmana sanksi tersebut dipandang adil oleh masyarakat.
- Kualitas pelayanan, kesadaran masyarakat, serta sanksi pajak secara simultan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan. Semakin tinggi kualitas pelayanan, kesadaran masyarakat, serta sanksi pajak akan semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan.

## BIBLIOGRAFI

### *Pustaka yang berupa judul buku*

- Chandrarini, Grahita. 2021. *Metode Riset Akuntansi Pendekatan Kuantitatif*. Cetakan ke-25. Jakarta: Salemba Empat.
- Kusumowardhani, W. 2021. *Seri Manajemen Perpajakan: PENEGAKAN HUKUM PAJAK*. Guemedia.
- Sugiyono. 2022. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Cetakan ke-27. Bandung: Alfabeta.

### *Pustaka yang berupa jurnal ilmiah*

- Dalam, P., Pembayaran, M., & Bumi, P. (n.d.). *ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB*.
- Dan, P., Pajak, S., & Kepatuhan, T. (2020). *Pengaruh pendapatan wajib pajak, sosialisasi, kualitas pelayanan dan sanksi pajak terhadap kepatuhan dalam membayar pajak bumi dan bangunan*. 18(4), 352–362.
- Hek, T. K., Pajak, K., & Kunci, K. (2023). *Pengaruh Pengetahuan, Kesadaran dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Pajak PBB di Kecamatan Patumbak*. 6, 1001–1006.
- Hidayat, R., & Wati, S. R. (2022). *Pengaruh kesadaran Wajib Pajak dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak bumi dan Bangunan di kota Bandung*. 6, 4009–4020.
- Kesadaran, P., Pajak, W., Terhadap, P., Pembayaran, K., & Bumi, P. (2021). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan dan Tingkat Penghasilan Terhadap Kepatuhan Pembayaran Pajak Bumi Bangunan 1,2. 3(4)*.
- Kualitas, P., Pajak, P., Dan, S. P., Utara, K. A., Kausarina, A., & Fitri, Y. (2021). *KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK BUMI DAN BANGUNAN ( STUDI KASUS PADA*. 6(2), 202–215.
- Manajemen, J., Kepatuhan, T., Pajak, W., Pajak, M., & Dan, B. (n.d.). *A n a z h i m*. 4, 110–132.
- Pajak, W., Membayar, D., Bumi, P., & Bangunan, D. A. N. (2018). *No Title*. 10(1), 86–105.
- Pelayanan, P. K., Pajak, S., Wajib, K., Terhadap, P., & Wajib, K. (2021). *Pengaruh kualitas pelayanan, sanksi pajak, kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan kecamatan tanjungkerta kabupaten subang*. 3(September), 103–126.
- Sikap, P., Dan, S., & Kepercayaan, T. (2019). *DAN BANGUNAN Anang Subardjo*

*Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia ( STIESIA ) Surabaya Pajak daerah merupakan kontribusi wajib orang pribadi atau badan kepada suatu daerah tanpa adanya imbalan secara langsung dan berlaku sesuai dengan ketentuan dalam hing. 28.*

Wajib, P., Terhadap, P., Wajib, K., Bumi, P., & Bangunan, D. A. N. (2021). *Pengaruh kualitas pelayanan, sanksi pajak ,dan pengetahuan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan.* 3(1), 14–38.

Wulandari, N., & Wahyudi, D. (2022). *Pengaruh Pengetahuan Perpajakan , Sanksi Pajak , Kesadaran Wajib Pajak , dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Desa Mranggen Kabupaten Demak.* 6, 14853–14870.