



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 3 Nomor 6 Tahun 2023 Page 2618-2626

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Pengaruh Pengetahuan, Kualitas Pelayanan, Dan Kesadaran Wajib Pajak  
Terhadap Kepatuhan Pembayaran Pajak Bumi Dan Bangunan  
(Studi Kasus Pada Masyarakat Yang Memiliki Lahan Dan Bangunan  
Di Kecamatan Ceper Kabupaten Klaten)

Iffat Kurnia Pratama<sup>1✉</sup>, Kurnia Rina Ariani<sup>2</sup>

Akuntansi Universitas Muhammadiyah Surakarta

Email: [iffatkurniapratama@gmail.com](mailto:iffatkurniapratama@gmail.com)<sup>1✉</sup>

Abstrak

Pajak adalah pembayaran wajib yang diberlakukan oleh pemerintah federal dan negara bagian sesuai dengan hukum dan peraturan yang berlaku. Pembangunan nasional dianggap efektif jika semua warga negara terlibat dalam proyek-proyek pembangunan nasional. Karena pajak menghasilkan sebagian besar pendapatan negara, pemerintah menetapkan nilai yang tinggi untuk pajak. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menilai dampak dari pengetahuan, kualitas, dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan pembayaran pajak bumi dan bangunan. Dengan menggunakan sampel masyarakat yang memiliki tanah dan bangunan di Kecamatan Ceper, Kabupaten Klaten, diperoleh hasil sebagai berikut: pengetahuan perpajakan dan kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan pembayaran pajak bumi dan bangunan, sedangkan kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap pembayaran pajak bumi dan bangunan.

Kata Kunci: *Kepatuhan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan, Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan dan Kesadaran Wajib Pajak*

## Abstract

Taxes are mandatory payments imposed by federal and state governments in accordance with applicable laws and regulations. National development is considered effective if all citizens are involved in national development projects. Since taxes generate most of the country's revenue, the government sets a high value for taxes. The purpose of this study is to assess the impact of taxpayer knowledge, quality, and awareness on land and building tax payment compliance. By using a sample of people who own land and buildings in Ceper District, Klaten Regency, the following results were obtained: taxation knowledge and taxpayer awareness have an effect on compliance with land and building tax payments, while the quality of tax services has no effect on land and building tax payments.

Keywords: *Land and Building Tax Payment Compliance, Tax Knowledge, Service Quality and Taxpayer Awareness*

## PENDAHULUAN

Perpajakan merupakan prioritas utama bagi pemerintah karena merupakan salah satu sumber pendapatan utama bagi pembangunan nasional. Pajak memiliki fungsi yang signifikan dalam menghasilkan uang negara, sehingga pajak berperan penting dalam mendukung pembangunan negara dan pelayanan publik untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. (Nurkholik dan Zahroh 2020). Pajak merupakan iuran wajib yang dipungut oleh pemerintah pusat dan daerah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pembangunan nasional dianggap efektif ketika semua warga negara berpartisipasi dalam kegiatannya. Perpajakan menghasilkan sebagian besar pendapatan negara, itulah sebabnya pemerintah memprioritaskan pajak. Di sisi lain, pajak dipungut tanpa membebani masyarakat dan harus adil dalam administrasi dan pemungutannya. Ada banyak jenis pajak, salah satunya adalah pajak bumi dan bangunan (Erlindawati dan Novianti, 2020).

Salah satu sumber pendapatan negara yang potensial adalah pajak bumi dan bangunan. Karena bentuk fisiknya tidak dapat disembunyikan. Salah satu tugas pajak utama yang dilimpahkan ke daerah adalah pajak bumi dan bangunan. PBB sektor perdesaan dan perkotaan dialihkan menjadi pajak daerah, sebagaimana diatur dalam UU No. 28/2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Dengan mengubah PBB sektor perdesaan dan perkotaan menjadi pajak daerah, maka pendapatan pajak ini diklasifikasikan sebagai pendapatan asli daerah (PAD), sehingga meningkatkan sumber pendapatan daerah yang utama dan kemampuan daerah untuk membiayai kebutuhan daerah. Pemerintah daerah harus dapat memaksimalkan pemanfaatan uang untuk kebutuhan masyarakat dan

menyukseskan pertumbuhan daerah dengan memaksimalkan penerimaan pajak bumi dan bangunan (Muhammad dan Sri, 2019).

Meskipun pajak bumi dan bangunan dianggap sebagai sumber keuangan negara yang potensial, banyak wajib pajak yang tidak mendaftarkan, melaksanakan, mengungkapkan, atau membayar kewajiban pajak mereka, menurut interpretasi masyarakat. Hal ini disebabkan oleh kondisi ekonomi wajib pajak yang kurang baik, serta kurangnya kepatuhan, kesadaran, dan kepercayaan terhadap petugas pajak. Jika digabungkan dengan serentetan kasus atau laporan baru-baru ini tentang otoritas pajak yang tidak jujur, hal ini berpotensi mengikis kepercayaan publik.

Beberapa faktor dapat mempengaruhi pemahaman masyarakat terhadap tanggung jawab perpajakan. Aspek pemahaman perpajakan, kualitas pelayanan, dan kesadaran wajib pajak, antara lain. Pengetahuan pajak berhubungan dengan tingkat pendidikan seseorang, sehingga seseorang yang memiliki pengetahuan pajak yang lebih banyak diasumsikan memiliki kesadaran yang lebih tinggi. Kualitas pelayanan dapat dilihat dari bagaimana organisasi pelayanan publik memberikan kepuasan secara teknis dan administratif kepada konsumen layanan. Kesungguhan wajib pajak dalam menyelesaikan kewajibannya menunjukkan tingkat kesadarannya. Wajib pajak dengan mentalitas seperti ini lebih mungkin untuk memenuhi tanggung jawab perpajakannya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh pengetahuan pajak, kualitas pelayanan, dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan membayar pajak bumi dan bangunan di Kabupaten Klaten (Anggrilia dan Khoiriawati, 2021).

Pengetahuan pajak mencakup segala sesuatu yang diketahui, kepandaian, dan segala sesuatu yang diketahui tentang segala aspek pajak. Pengetahuan perpajakan mengacu pada kemampuan wajib pajak untuk mengetahui dan memahami peraturan perpajakan berdasarkan undang-undang, serta manfaat pajak yang akan berguna bagi kehidupannya. Pengetahuan pajak sebagai landasan informasi yang mungkin digunakan wajib pajak untuk bertindak, mengambil keputusan, dan menempuh jalan atau strategi tertentu sehubungan dengan penerapan hak dan kewajiban perpajakannya. pengetahuan pajak adalah pengetahuan tentang pengertian ketentuan umum di bidang perpajakan, jenis-jenis pajak yang berlaku di Indonesia, mulai dari subjek pajak, objek pajak, tarif pajak, penghitungan pajak yang terutang, pencatatan pajak yang terutang, dan cara pengisian pelaporan pajak (Siti 2018).

Kepatuhan pajak adalah tindakan melaksanakan kewajiban dan hak pajak seseorang. Namun, negara dan daerah terus menghadapi tantangan dalam menarik pajak bumi dan bangunan. Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, kualitas pelayanan dalam proses

administrasi perpajakan tentunya harus ditingkatkan. Pelayanan pajak ditentukan oleh karakteristik kualitas sumber daya manusia (SDM), ketentuan perpajakan, dan sistem informasi perpajakan. Sumber daya manusia akan memenuhi persyaratan kualitas pelayanan prima bagi masyarakat wajib pajak jika mereka menjalankan tugasnya secara profesional, disiplin, dan transparan. *When taxpayers are happy with the services offered to them, they are more likely to fulfill their tax duties in line with applicable legislation. Tax services for taxpayers' rights and duties may be carried out successfully and efficiently if tax regulations are simplified and easily understood by taxpayers. As a consequence, the tax information system and the availability of trustworthy human resources will result in improved taxation services* (Muhammad dan Sri, 2019).

Kualitas pelayanan pajak memiliki dampak langsung terhadap kepatuhan wajib pajak. Menurut Supadmi (2009) dalam Wulandari (2015), salah satu cara untuk meningkatkan kepatuhan pajak adalah dengan memberikan pelayanan yang menyenangkan, baik, dan bahkan berkesan kepada wajib pajak. Petugas pajak yang berkualitas adalah petugas pajak yang dapat memberikan penjelasan informasi yang benar, sabar menjawab pertanyaan wajib pajak mengenai pajak, dan tidak melakukan penggelapan pajak, bekerja dengan jujur, atau melanggar peraturan dan ketentuan yang berlaku.

Selain pertimbangan pengetahuan perpajakan dan kualitas pelayanan pajak, kesadaran wajib pajak mempengaruhi kemampuan mereka dalam menyelesaikan tanggung jawab perpajakannya. Pengetahuan perpajakan dapat berdampak pada keberhasilan pemungutan pajak. Kesadaran wajib pajak terhadap perpajakan merupakan perasaan yang berasal dari dalam diri wajib pajak tentang komitmennya untuk membayar pajak secara jujur dan tanpa tekanan. Kesadaran wajib pajak memiliki dampak yang logis bagi wajib pajak, karena mereka berkeinginan untuk memberikan uang untuk pelaksanaan fungsi perpajakan. Rendahnya pengetahuan masyarakat seringkali menjadi salah satu penyebab banyaknya potensi pajak yang belum tergali, dan hal ini juga menunjukkan bahwa kesadaran perpajakan seringkali menjadi penghalang dalam kesulitan mengumpulkan pajak dari masyarakat (Siti, 2018).

## METODE PENELITIAN

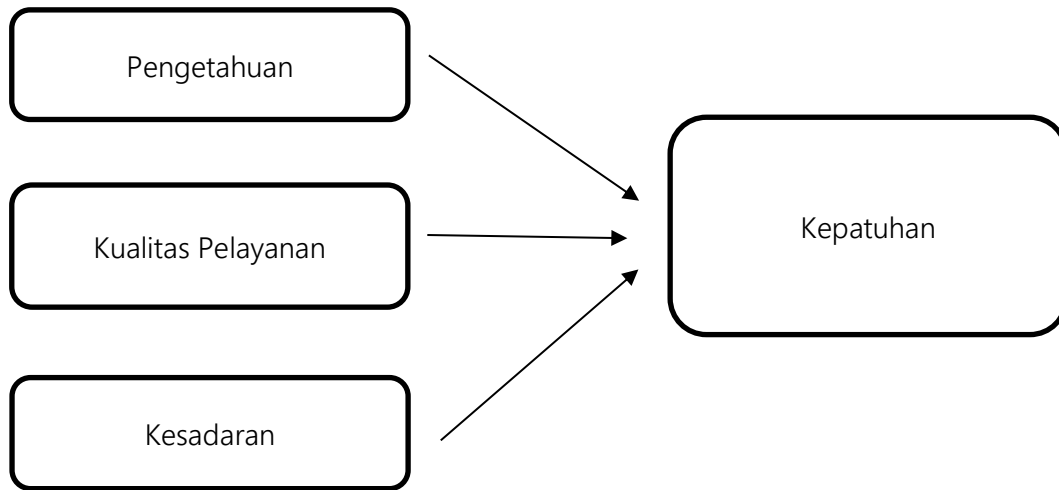
Dalam penelitian ini, digunakan pendekatan kuantitatif termasuk pengujian hipotesis. Pendekatan kuantitatif adalah metode penelitian yang menitikberatkan pada pengukuran variabel-variabel penelitian dan analisis data melalui proses statistik. Populasi penelitian mencakup masyarakat atau wajib pajak di Kecamatan Caper Kabupaten Klaten yang terdaftar sebagai wajib pajak. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah

masyarakat atau wajib pajak di Kecamatan Caper Kabupaten Klaten yang memiliki lahan dan bangunan.

Tabel 1. Definisi Operasional Pengukuran Variabel

No	Variabel	Definisi	Indikator
1	Kepatuhan pembayaran pajak (Y)	Kepatuhan pajak adalah tunduk, patuh, dan melaksanakan peraturan perpajakan oleh wajib pajak (Devano dan Rahayu, 2006).	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Wajib pajak memberikan informasi mengenai kepemilikan bumi dan bangunan.</li> <li>2. Wajib pajak mengakses SPPT PBB secara online untuk memenuhi kewajiban pajaknya wajib pajak melaporkan kepemilikan bumi dan bangunan.</li> <li>3. Wajib Pajak dapat mengoreksi kesalahan dalam perhitungan pajak terutungnya.</li> <li>4. Ketepatan waktu dan pelunasan dalam melaksanakan kewajiban</li> </ol>
2	Pengetahuan Pajak (X1)	Pengetahuan pajak mengacu pada pemahaman wajib pajak mengenai fungsi dan manfaat pajak, serta peraturan dan proses perpajakan (Ayuba et al., 2016; Yusnidar et al., 2015).	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Wajib pajak memahami pengertian, tujuan, ketentuan umum dan tata cara pajak bumi dan bangunan.</li> <li>2. Wajib pajak memahami mengenai, tarif, keberatan, sanksi, dan pembayara pajak bumi dan bangunan.</li> </ol>
3	Kualitas Pelayanan (X2)	Kualitas pelayanan pembayaran pajak yang diberikan oleh petugas perpajakan kepada wajib pajak berdampak pada kesadaran wajib pajak akan perlunya membayar pajak.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas pajak selalu memperhatikan keberatan wajib pajak</li> <li>2. Petugas pajak memberikan pelayanan pajak dengan baik</li> <li>3. Penyuluhan yang dilakukan petugas pajak dapat membantu pemahaman mengenai hak dan kewajiban wajib pajak</li> <li>4. Pembayaran pajak sangat mudah dan efisien.</li> </ol>
4	Kesadaran Pajak (X3)	Kesadaran perpajakan adalah sikap, keinginan, dan tindakan yang dilakukan oleh subjek pajak untuk memenuhi tanggung jawab membayar pajak secara bebas dan tulus tanpa diingatkan, terlepas dari apakah ada sanksi atau konsekuensi yang diterapkan.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengetahui dan memahami undang-undangan dan ketentuan perpajakan</li> <li>2. Mengetahui fungsi pajak untuk pembiayaan negara</li> <li>3. Menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan benar dan sukarela</li> </ol>

## Kerangka Penelitian



## Hipotesis Penelitian

$H_1$ : Pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak

$H_2$ : Kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak

$H_3$ : Kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Uji validitas dinyatakan valid karena nilai signifikansi lebih kecil dari 5% atau lebih kecil dari 0,05, dan nilai r hitung lebih besar dari r tabel.

Nilai Cronbach Alpha yang lebih besar dari 0,60 menunjukkan bahwa uji reliabilitas untuk instrumen kuesioner faktor pengetahuan pajak, kualitas pelayanan, dan kesadaran perpajakan adalah reliabel.

### Uji Asumsi Klasik

Uji pertama adalah uji normalitas, yang menggunakan uji One-Sample Kolmogorov-Sminornov dan menghasilkan nilai signifikansi sebesar 0,200, yang lebih besar dari 0,05, yang mengindikasikan bahwa data terdistribusi secara normal.

Uji asumsi klasik yang kedua adalah uji multikolinearitas yang menghasilkan nilai tolerance sebesar 0,852-0,0953 dan nilai VIF sebesar 1,050-1,174 yang mengindikasikan bahwa model regresi tidak terjadi multikolinearitas.

Uji asumsi klasik yang ketiga adalah uji heteroskedastisitas, yang menggunakan uji Glejser untuk mengkorelasikan nilai variabel independen dengan unstandardized residual dan memperoleh nilai 0,065-0,100 yang mengindikasikan bahwa model regresi terbebas dari masalah heteroskedastisitas.

Dalam penelitian ini, pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan model analisis regresi linier berganda. Berikut ini adalah tabel analisis regresi linier berganda:

Tabel 2. Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Coefficients <sup>a</sup>					Collinearity Statistics Tolerance
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
	1 (Constant)	16.669	5.639		2.956	
Pengetahuan Pajak	0.621	0.175	0.343	3.553	0.001	0.884
Kualitas Pelayanan	0.032	0.079	0.038	0.405	0.686	0.953
Kesadaran Wajib Pajak	0.276	0.113	0.241	2.448	0.016	0.852

*Sumber: Hasil Analisis Olah Data, 2023*

$$Y = 16,669 + 0,621 \text{ PEN} + 0,032 \text{ KUA} + 0,276 \text{ KES} + e$$

#### Uji Hipotesis

Nilai signifikansi untuk uji F secara simultan adalah 0,000. Karena hasil signifikan yang dihasilkan oleh uji F lebih kecil dari 0,05, maka dapat dikatakan bahwa model regresi sesuai dengan kondisi dan merupakan model regresi yang fit.

Nilai adjusted R Square sebesar 0,215. Hal ini menunjukkan bahwa variabel dependen kepatuhan pajak memiliki kemampuan yang kuat dalam menjelaskan variabel independent yaitu pengetahuan pajak, kualitas layana, kesadaran wajib pajak sebesar 21,5% yang sisanya sebesar 78,5% dipengaruhi oleh variabel lain diluar model yang diteliti.

Uji T menghasilkan nilai signifikansi < 0,05 maka terdapat adanya pengaruh terhadap kepatuhan pembayaran pajak, sehingga variabel pengetahuan pajak dan kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan pembayaran pajak, sedangkan variabel kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan pembayaran pajak.

#### SIMPULAN

1. Pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan pembayaran pajak bumi dan bangunan di Kecamatan Caper Kabupaten Klaten, artinya H1 diterima.
2. Kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan pembayaran pajak bumi dan bangunan di Kecamatan Caper Kabupaten Klaten, artinya H2 ditolak.
3. Kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan pembayaran pajak bumi dan bangunan di Kecamatan Caper Kabupaten Klaten, artinya H3 diterima.

## Keterbatasan

1. Data yang diperoleh dengan kuisioner terkadang tidak mencerminkan keadaan yang sebenarnya, hal ini dikarenakan kesibukan masing-masing responden dan tidak adanya pengawasan pengisian kuisioner dari peneliti.
2. Sulitnya mencari responden yang berkenaan mengisi kuisioner, sehingga dibutuhkan waktu lebih lama dalam mengumpulkan data penelitian.
3. Lingkup penelitian yang masih kecil yaitu hanya warga Kacamatan Caper sehingga kurang mencerminkan keadaan sebenarnya dari subjek dan objek penelitian.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agung, F. (2020). PERANAN HUKUM PAJAK DALAM UPAYA MEWUJUDKAN TUJUAN NEGARA. *Jurnal Transparasi Hukum*.
- Anggrilia, S. M., & Khoiriawati, N. (2021). PENGARUH PENGETAHUAN PAJAK, SIKAP, DAN KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK BUMI DAN BANGUNAN (Studi Pada Wajib Pajak di Kelurahan Bence, Kecamatan Garum, Kabupaten Blitar). *Jurnal Penelitian Mahasiswa Ilmu Sosial, Ekonomi, dan Bisnis Islam*, 16.
- Erlindawati, & Novianti, R. (2020). PENGARUH TINGKAT PENDIDIKAN, PENDAPATAN, KESADARAN DAN PELAYANAN TERHADAP TINGKAT MOTIVASI MASYARAKAT DALAM MEMBAYARPAJAK BUMI DAN BANGUNAN. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita*, 66.
- Karno, R., & Ismail, M. (2021). PENGARUH PPN DAN PPH TERHADAP PENDAPATAN PAJAK PUSAT. *Jurnal Ekonomis*, 60.
- Muhammad, M. H., & Sri, S. (2019). Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib. *Jurnal Akuntansi dan Pajak*, 20(2), 2020, 276-284, 277.
- Nurkholik, & Zahroh, M. (2020). PENGARUH SIKAP, KESADARAN WAJIB PAJAK, DAN PENGETAHUAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK BUMI DAN BANGUNAN DI DESA PIDODOWETAN KECAMATAN PATEBON KABUPATEN KENDAL. *Jurnal Ekonomika dan Bisnis Volume 7 No. 1 Mei 2020*, 18 - 31, 18.
- Kadek Eryn Mega Y et.,al. (2021). Pengaruh NJOP, Sikap, Kesadaran,Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan, dan SPPT Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan dengan Sanksi Pajak Sebagai Variabel Moderasi di Kecamatan Denpasar Utara. *Jurnal Kharisma Vol. 3 No. 1 Februari 2021*.
- Novia Devi, Mortigor Afrizal. P. Pengaruh Soialisasi Perpajakan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

- Wa Ode Aswati et.,al (2018). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Kantor UPTB SAMSAT Kabupaten Muna). *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UHO Vol. 3 No 1*.
- Merienda Fauzia T.2018. Pengaruh Struktur Modal, Pertumbuhan Perusahaan, Profitabilitas, dan Ukuran Perusahaan Terhadap Nilai Perusahaan.*Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi Vol. 7 No. 6 Juni 2018*.
- Ida Bagus Putra P,Gine Das P.2019. Pengaruh Penerapan E-filling,E-Billing, dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Despansar Timur.Wacana Keilmuan *Jurnal Ekonomi, Bisnis, dan Akuntansi Vol. 18 No. 1 Maret 2019*.
- Oscar Rynandi et.,al (2020). Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak dan Faktor Yang Mempengaruhinya. *Balance Jurnal Ekonomi dan Bisnis Vol. 5 No.1 Juni hal 1-12*.
- Safina Fatmawati, Suyatmin Waskito Adi. (2022). Pengaruh Kesadaran Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Tingkat Pemahaman Pajak, Tingkat Pendapatan Snaksi Pajak Terhadap Kepatuahn Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Empiris Pada SAMSAT Kota Surakarta). *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Vol. 11 (1) Juli 2022*.
- Safina Fatmawati. (2022). Pengaruh Kesadaran Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Tingkat Pemahaman Pajak, Tingkat Pendapatan dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Empiris pada SAMSAT Kota Surakarta). *Jurnal Ekonomi dan Bisnis E-QIEN Vol. 11 (1) Juli 2022*.
- 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. *Jurnal Pendidikan Tambusai, 6(2), 14853-14870*.
- Kausarina, A., Nuraini, N., & Fitri, Y. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan (Studi Kasus Pada Kabupaten Aceh Utara). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Akuntansi, 6(2), 202-215*.