

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, SANKSI PAJAK, KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN PEMBAYARAN PAJAK BUMI
DAN BANGUNAN (PBB) DI KECAMATAN NGANCAR, KABUPATEN
KEDIRI PERIODE 2019-2022**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat guna
Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi (S.Ak)
Pada Program Studi Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusantara PGRI Kediri



OLEH:

YOHAN TRI CANTIKA DEWI

NPM: 19.1.02.01.0096

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI
2023**

Skripsi oleh:

YOHAN TRI CANTIKA DEWI

NPM: 19.1.02.01.0096

Judul:

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, SANKSI PAJAK, KUALITAS
PELAYANAN, TERHADAP KEPATUHAN PEMBAYARAN PAJAK BUMI
DAN BANGUNAN (PBB) DI KECAMATAN NGANCAR, KABUPATEN
KEDIRI PERIODE 2019-2022**

Telah disetujui untuk diajukan Kepada
Panitia Ujian/Sidang Skripsi Program Studi Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Nusantara PGRI Kediri

Tanggal : 20 Juli 2023

Pembimbing I



Dra. Puji Astuti, M.M., M.Si., Ak., CA
NIDN. 0710106402

Pembimbing II



Drs. Ec. Sugeng., MM., M.Ak., Ak.,
CA., ACPA., ASEAN CPA., CBV.,
BKP., CPMA., CertDA
NIDN. 0713026102

Skripsi oleh:

YOHAN TRI CANTIKA DEWI

NPM: 19.1.02.01.0096

Judul:

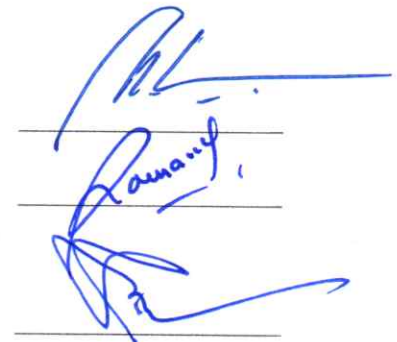
PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, SANKSI PAJAK, KUALITAS PELAYANAN, TERHADAP KEPATUHAN PEMBAYARAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN (PBB) DI KECAMATAN NGANCAR, KABUPATEN KEDIRI PERIODE 2019-2022

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian/Sidang Skripsi
Program Studi Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNP Kediri
Pada tanggal : *20 Juli 2023*

Dan Dinyatakan telah Memenuhi Persyaratan

Panitia Penguji:

1. Ketua : Dra. Puji Astuti, M.M., M.Si., Ak., CA
2. Penguji I : Badrus Zaman, M.Ak.
3. Penguji II : Drs. Ec. Sugeng., MM., M.Ak., Ak., CA.,
ACPA., ASEAN CPA., CBV., BKP.,
CPMA., CertDA



Mengetahui,
Dekan FEB,



Dr. Subagvo, M.M.
NIDN. 0717066601

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini saya,

Nama : Yohan Tri Cantika Dewi
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat/tgl. lahir : Kediri/16 Desember 1999
NPM : 19.1.02.01.0096
Fak : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Akuntansi

menyatakan dengan sebenarnya, bahwa dalam Skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya tulis atau pendapat yang pernah diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara sengaja dan tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Kediri, 20 Juli 2023

Yang Menyatakan



YOHAN TRI CANTIKA DEWI

NPM: 19.1.02.01.0096

Motto :

Jangan selalu membandingkan pencapaian diri sendiri dengan pencapaian orang lain. Setiap jiwa yang bernyawa, memiliki jalan hidup masing-masing.

Kupersembahkan karya ini untuk:

Keluarga, pasangan, temen-temen dan seluruh *support system*.

Abstrak

Yohan Tri Cantika Dewi : Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Kualitas Pelayanan, Terhadap Kepatuhan Pembayaran Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) Di Kecamatan Ngancar, Kabupaten Kediri Periode 2019-2022), Skripsi, Akuntansi, FEB UNP Kediri, 2023.

Kata kunci : Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Kualitas Pelayanan, Kepatuhan Wajib Pajak

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh belum tercapainya target penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan hal ini dikarenakan wajib pajak yang belum melakukan Kepatuhan sesuai dengan target yang telah ditetapkan. Walaupun sudah terdapat penelitian yang membahas mengenai Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), tetapi dalam penelitian terdahulu masih menunjukkan hasil yang berbeda. Maka dari itu, penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh secara parsial dan secara simultan variabel Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Penelitian ini dilakukan dengan metode penelitian kuantitatif kausalitas. Jenis data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder yang diolah dengan aplikasi SPSS Versi 21. Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh wajib pajak yang ada di wilayah Kecamatan Ngancar dan Sampel yang digunakan sebanyak 100 responden menggunakan teknik *random sampling* yang dihitung menggunakan *rumus slovin*. Metode analisis data yang digunakan yaitu regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Sedangkan Kualitas Pelayanan Pajak tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Secara simultan Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Berdasarkan hasil analisis dan kesimpulan maka penulis mengajukan saran-saran sebagai berikut: bagi pemerintah desa agar lebih ditingkatkan lagi mengenai kualitas pelayanan pajak terhadap pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) , bagi masyarakat desa diharapkan dapat dijadikan tambahan pengetahuan baru serta informasi mengenai Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) sedangkan bagi penulis selanjutnya agar menambah variabel lainnya seperti tingkat pendapatan, sosialisasi dan pemahaman perpajakan.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur Kami panjatkan kehadirat Allah Tuhan Yang Maha Kuasa, karena hanya atas perkenan-Nya tugas penyusunan proposal ini dapat diselesaikan. Penyusunan proposal ini merupakan bagian dari rencana penelitian guna penyusunan skripsi sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusantara PGRI Kediri.

Pada kesempatan ini diucapkan terimakasih dan penghargaan yang setulus-tulusnya kepada:

1. Dr. Zainal Afandi, M.Pd. selaku Rektor UNP Kediri.
2. Dr. Subagyo, M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
3. Sigit Puji Winarko, S.E., S.Pd., M.Ak. selaku Kepala Program Studi Akuntansi
4. Dra. Puji Astuti, M.M., M.Si., Ak., CA selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan.
5. Drs. Ec. Sugeng., MM., M.Ak., Ak., CA., ACPA., ASEAN CPA., CBV., BKP., CPMA., CertDA. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan.
6. Orang tua yang telah memberikan do'a dan semangat untuk penyusunan skripsi.
7. Rekan-rekan yang telah memberikan masukan dan saran yang membantu proses penyusunan skripsi.
8. Aan Agus Hendra Al-Aziz yang menjadi tempat berkeluh kesah, memberi motivasi dan arahan selama proses penyusunan skripsi.

9. Ucapan terimakasih juga disampaikan kepada pihak-pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah banyak membantu menyelesaikan skripsi ini.

Disadari bahwa proposal ini masih banyak kekurangan, maka diharapkan kritik dan saran-saran yang membangun, dari berbagai pihak sangat diharapkan. Dan semoga Skripsi ini dapat memberikan bagi pembaca nya.

Kediri, _____

YOHAN TRI CANTIKA DEWI

NPM: 19.1.02.01.0096

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	9
C. Pembatasan Masalah	10
D. Rumusan Masalah	10
E. Tujuan Penelitian.....	11
F. Manfaat Penelitian.....	12
BAB II : KAJIAN TEORI DAN HIPOTESIS	13
A. Kajian Teori.....	13
1. Pengertian Pajak.....	13
2. Jenis Pajak di Indonesia	14
3. Wajib Pajak	15
4. Pajak Bumi dan Bangunan (PBB).....	16
5. Kesadaran Wajib Pajak	18
6. Sanksi Pajak	19
7. Kualitas Pelayanan Pajak	21

8. Kepatuhan Wajib Pajak (PBB).....	23
B. Kajian Hasil Penelitian Terdahulu	25
C. Kerangka Berfikir.....	38
D. Kerangka Konseptual	42
E. Hipotesis.....	43
BAB III : METODE PENELITIAN	44
A. Variabel Penelitian	44
1. Identifikasi Variabel Penelitian.....	44
2. Definisi Operasional Variabel.....	45
B. Pendekatan dan Teknik Penelitian	47
1. Pendekatan Penelitian	47
2. Teknik Penelitian	48
C. Tempat dan Waktu Penelitian	49
1. Tempat Penelitian.....	49
2. Waktu Penelitian	49
D. Populasi dan Sampel	49
1. Populasi.....	49
2. Sampel.....	50
E. Instrumen Penelitian.....	51
1. Pengembangan Instrumen	51
2. Validitas dan Reliabilitas Instrumen	54
F. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	59
1. Sumber Data	59

2. Teknik Pengumpulan Data	60
G. Teknik Analisis Data	62
1. Uji Asumsi Klasik	62
2. Analisis Regresi Linier Berganda	66
3. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	67
4. Uji Hipotesis	68
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	71
A. Gambaran Umum Subjek Penelitian	71
1. Gambaran Umum Subjek Penelitian	71
2. Karakteristik Responden	72
B. Deskripsi Data Variabel	75
1. Deskripsi Data Variabel Bebas....	75
2. Deskripsi Data Variabel Terikat... ..	79
C. Analisis Data	81
1. Hasil Uji Asumsi Klasik	81
2. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	86
3. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	88
D. Pengujian Hipotesis.....	89
1. Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji t)	89
2. Hasil Uji Signifikansi Signifikan (Uji F)	91
E. Pembahasan.....	93
BAB V : SIMPULAN DAN SARAN	96
A. Simpulan.....	96

B. Saran.....	98
DAFTAR PUSTAKA	99
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	104

DAFTAR TABEL

Tabel	halaman
1.1 : Perkembangan Target dan Realisasi Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Ngancar, Kabupaten Kediri Periode 2019-2022	8
2.1 : Penelitian Terdahulu	35
3.1 : Pola Skala Likert	52
3.2 : Kuesioner Penelitian	52
3.3 : Hasil Uji Validitas Variabel Kesadaran Wajib Pajak (X1).....	55
3.4 : Hasil Uji Validitas Variabel Sanksi Pajak (X2).....	55
3.5 : Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Pajak (X3).....	56
3.6 : Hasil Uji Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	56
3.7 : Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kesadaran Wajib Pajak (X1).....	57
3.8 : Hasil Uji Reliabilitas Variabel Sanksi Pajak (X2)	58
3.9 : Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan Pajak (X3).....	58
3.10 : Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y).....	59
4.1 : Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	72
4.2 : Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	72
4.3 : Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	73
4.4 : Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	74
4.5 : Karakteristik Responden Berdasarkan Struktur Kepemilikan Objek	74
4.6 : Deskripsi Data Variabel Kesadaran Wajib Pajak	75
4.7 : Deskripsi Data Variabel Sanksi Pajak.....	77
4.8 : Deskripsi Data Variabel Kualitas Pelayanan Pajak.....	78
4.9 : Deskripsi Data Variabel Kepatuhan Wajib Pajak	80
4.10 : Hasil Uji Normalitas <i>One Sample Kolmogrov Smirnov</i>	82
4.11 : Hasil Uji Multikolinieritas	83
4.12 : Hasil Uji Autokorelasi Menggunakan <i>Run Test</i>	85
4.13 : Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	87
4.14 : Uji Koefisien Determinasi (R^2)	89
4.15 : Hasil Uji t	90

4.16	: Hasil Uji F.....	91
------	--------------------	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar	halaman
2 .1 : Kerangka Konseptual.....	42
4.1 : Hasil Uji Normalitas <i>Normal P-Plot</i>	82
4.2 : Hasil Uji Heterokedastisitas.....	87

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di Negara Indonesia, pendapatan daerah diperoleh tidak hanya dari sumber daya alamnya tetapi sumber pajak yang menjadi penyumbang terbesar pendapatan negara (Tessy Oktaviati, Ronald N Girsang, 2021). Pajak menjadi salah satu sumber penerimaan negara yang terbesar untuk peningkatan pembangunan nasional. Memiliki tujuan yang penting dalam pembangunan negara dalam menciptakan dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang dapat dirasakan secara langsung dan tidak langsung. Seperti fasilitas pendidikan, fasilitas transportasi, fasilitas kesehatan, dll. Adanya pelayanan publik akan memberikan kemudahan akses pelayanan kepada wajib pajak untuk membayar pajak maupun pelayanan pajak lain.

Pajak menurut www.pajak.go.id, pajak didefinisikan sebagai iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan Undang-Undang tanpa mendapatkan balas jasa langsung untuk membiayai pengeluaran pemerintah dalam rangka meningkatkan kesejahteraan umum. Pajak merupakan pendapatan Negara yang bersumber dari rakyat yang dibayarkan oleh orang pribadi maupun sebuah perusahaan atau badan usaha kepada negara dan telah diatur dalam Peraturan Perundang-undangan, pungutan tersebut akan digunakan untuk kepentingan negara dan kesejahteraan seluruh masyarakat umum seperti pelayanan kepada masyarakat. Proses pemungutan, pelayanan serta pengawasan pajak diberikan

wewenang kepada realisasi atas pajak yang sudah ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak.

Penerimaan pajak menjadi salah satu sumber dana potensial yang dikelola oleh pemerintah baik pusat maupun daerah untuk proses pembiayaan pembangunan dan pengeluaran Negara guna peningkatan kesejahteraan masyarakat. Pajak tidak dapat langsung diterima manfaatnya oleh wajib pajak, tetapi dari jumlah yang didapatkan dari pemungutan pajak akan dialokasikan secara merata bagi kepentingan masyarakat umum. Dua fungsi utama pajak yaitu sebagai fungsi *budgeter* guna membiayai pengeluaran pemerintah dan fungsi *regulerend* guna mengatur kebijakan pemerintah dalam bidang sosial ekonomi (Wulandari & Wahyudi, n.d. 2022).

Salah satu jenis pajak yang dikenakan dan mempunyai tujuan untuk pembiayaan pembangunan negara yaitu Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Pajak Bumi dan Bangunan meliputi seluruh objek Bumi dan Bangunan dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI). Objek Pajak Bumi dan Bangunan memiliki karakteristik khusus yaitu bentuk fisik yang tidak dapat disembunyikan sehingga mudah untuk dilakukan pemantauan. Sebagian besar pajak ini telah dilimpahkan ke daerah, hal ini menyebabkan peningkatan Penerimaan Asli Daerah (PAD) dan memperbaiki struktur pendapatan dan belanja daerah (Ablessy Mumu, Jullie J. Sondakh, dalam Wulandari & Wahyudi, n.d., 2022). Serta dapat meningkatkan kemampuan untuk pembiayaan kebutuhan daerahnya sendiri, dan berperan dalam peningkatan Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (APBD). Oleh karena itu, setiap setahun

sekali, wajib pajak orang pribadi ataupun badan mempunyai kewajiban untuk membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB).

Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) merupakan pajak daerah yang diatur dalam Undang-Undang No. 28 tahun 2009 tentang Pajak dan restribusi daerah (PDRD). Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) sektor pedesaan dan perkotaan yaitu pajak atas bumi dan/ bangunan yang dimiliki, dikuasai, dan/ dimanfaatkan oleh orang pribadi atau badan, kecuali kawasan yang digunakan untuk kegiatan usaha perkebunan, perhutanan, dan pertambangan. PBB adalah pajak yang bersifat kebendaan dalam arti besarnya pajak terutang ditentukan oleh keadaan objek yaitu bumi/tanah dan/atau bangunan. Keadaan subjek (siapa yang membayar) tidak ikut menentukan besarnya pajak. Sistem pemungutan yang menganut *Official Assesment System* yang berarti jumlah pajak yang harus dilunasi atau terutang oleh Wajib Pajak sudah dihitung dan ditetapkan oleh fiskus/aparat pajak, maka fiskus bersifat aktif dan wajib pajak bersifat pasif.

Jenis Pajak yang ada di Indonesia berdasarkan lembaga pemungutnya yaitu Pajak Pusat dan Pajak Daerah. Pajak pusat meliputi Pajak Penghasilan (PPn), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM), dsb. Sedangkan Pajak daerah meliputi Pajak Kendaraan Bermotor, Pajak Rokok, Pajak Hotel, Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB P2), dsb. Sedangkan jenis pajak berdasarkan sifatnya yaitu Pajak Langsung dan Pajak Tidak Langsung. Pajak langsung terdiri dari Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Bumi Bangunan (PBB) dan Pajak Kendaraan

Bermotor, dsb. Sedangkan Pajak tidak langsung meliputi Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Bea Masuk dan Pajak Ekspor, dsb.

Untuk menunjang terlaksananya kepatuhan perpajakan maka masyarakat yang ikut terlibat didalamnya diharapkan mampu bekerjasama dengan baik dalam proses pelaksanaannya. Wajib pajak merupakan salah satu pihak yang terlibat dalam pelaksanaan perpajakan. Menurut UU No 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (Wulandari & Wahyudi, n.d., 2020)

Pajak dianggap sebagai dana yang potensial bagi pembiayaan negara untuk kesejahteraan masyarakatnya, tetapi realisasi yang dilakukan masih tergolong sulit karena rendahnya kepercayaan masyarakat terhadap pengelola administrasi pajak dan kesadaran untuk membayar pajak sehingga tingkat kepatuhan pembayaran tergolong masih relatif rendah.

Beberapa faktor yang mempengaruhi adanya kepatuhan atas pembayaran pajak seperti kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, kualitas pelayanan, pemahaman perpajakan, tingkat pendapatan, dll. Menurut Rahayu dalam Burhan Zulhazmi & Kwarto, (2019), kesadaran wajib pajak merupakan suatu kondisi dimana wajib pajak mengerti dan memahami arti, fungsi maupun tujuan pembayaran pajak kepada negara. Dengan tingginya kesadaran wajib pajak, hal ini akan mempengaruhi tingkat kepatuhan dalam pembayaran pajak. Selain itu, dapat menumbuhkan sikap kritis dalam menyikapi masalah

perpajakan, seperti kebijakan-kebijakan pajak yang ditetapkan pemerintah. Sehingga penerimaan utama negara dikelola negara dengan transparan dan akuntabel untuk kesejahteraan rakyat. Kesadaran dalam membayar pajak dapat menumbuhkan sikap kritis terhadap kebijakan menyikapi masalah perpajakan tetapi masyarakat masih menganggap pembayaran pajak akan membebani masyarakat dan kekhawatiran akan penyalahgunaan penerimaan pajak sehingga dibutuhkan kesadaran yang berasal dari dalam diri Wajib Pajak atas manfaat dari pemungutan pajak tersebut. Hal ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Tessy Oktavianti, Ronald N Girsang dan Laula Dwi Marthika pada tahun 2021, dimana pada penelitian ini masyarakat tidak merasakan manfaat atas pembayaran pajak seperti terjadi pada pembangunan desa yang terjadi di Kecamatan Muko-Muko Bathin VII hanya sekedar wacana saja sehingga masyarakat enggan membayar pajak dan kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak akan menurun.

Sanksi pajak merupakan tindakan yang dilakukan oleh wajib pajak dengan melanggar aturan perpajakan yang berlaku yang berakibat akan merugikan negara maupun daerah sehingga dengan adanya sanksi pajak tersebut dapat mengurangi atau mencegah wajib pajak supaya tidak menghindar atau melakukan tindakan yang melanggar peraturan perpajakan (Sulviana, E.,P, P., & Hartono dalam Vivi Herlina 2020).

Kualitas Pelayanan perpajakan dibentuk oleh dimensi kualitas sumber daya manusia (SDM), ketentuan perpajakan dan sistem informasi perpajakan. Standar kualitas untuk menjadikan pelayanan prima akan didapatkan dengan

terpenuhinya SDM dalam pelaksanaannya secara profesional, disiplin dan transparan (Ma'ruf & Supatminingsih, 2020). Pemberian pelayanan yang baik dapat diwujudkan melalui tingkatan pemenuhan keinginan Wajib Pajak yang dinilai melalui persepsi wajib pajak dengan membandingkan harapan saat menerima layanan dengan pelayanan yang sebenarnya telah diterima. Menurut Vivi Herlina (2020) , terdapat beberapa indikator untuk mengidentifikasi kualitas pelayanan pajak yaitu: Keandalan (*Realiability*), Daya tanggap (*Reponsiveness*), jaminan (*Assurance*), empati (*Empaty*) dan Bukti Langsung (*tangible*).

Bahwa kepatuhan perpajakan merupakan sebuah tindakan yang dilakukan dalam rangka pemenuhan kewajiban perpajakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku di sebuah negara (Tessy Oktavianti *et al.*, (2021). Hal ini juga dapat dipengaruhi oleh sikap dan perilaku wajib pajak yang ditunjukkan dengan kesadaran yang dicerminkan melalui kesungguhan, keinginan, kelancaran, ketepatan waktu dan ketaatan terhadap ketentuan perpajakan yang berlaku. Selain itu, Wajib Pajak harus dapat memahami tata cara pembayaran pajak, pelaporan SPT, dan melakukan perhitungan dan pembayaran pajak terutang (Yanti *et al.*, 2021)

Permasalahan yang sedang dihadapi oleh Pemerintah Daerah dalam pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan yaitu asas kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan dalam pembayaran sangat bergantung terhadap kualitas informasi dan pengetahuan yang dimiliki oleh wajib pajak maka diperlukan sebuah informasi tambahan tentang pajak dengan tepat agar terciptanya pelaksanaan

dan kenyamanan oleh wajib pajak dengan baik. Kualitas pelayan juga dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan pembayaran pajak secara tepat waktu. Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai persepsi seluruh wajib pajak atau penilaian wajib pajak dari tingkat administrasi pajak dengan diukur melalui metode *Servqual* dengan lima dimensi yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.

Beberapa penelitian terdahulu mengenai variabel yang mempengaruhi Kepatuhan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan yang dilakukan oleh (Novita Wulandari *et al.*, 2022) Di Desa Mranggen Kabupaten Demak menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan, sanksi pajak tidak berpengaruh signifikan, kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh signifikan, dan kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Tessy Oktavianti, Ronald N Girsang, dan Laula Dwi Marthika (2021) di Kecamatan Mukomuko Bathin VII Kabupaten Bungo, menunjukkan bahwa variabel sanksi pajak, pelayanan jasa dan kesadaran wajib pajak secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak Bumi dan Bangunan serta sanksi pajak, sosialisai, tingkat pendapatan, pelayanan jasa dan kesadaran wajib pajak secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan. Penelitian lain yang dilakukan oleh Fransisca Zagita dan Aan Marlinah pada tahun 2022 di Wilayah DKI Jakarta menunjukkan bahwa variabel Sosialisasi dan pengetahuan wajib pajak secara parsial memiliki pengaruh positif terhadap

kepatuhan Wajib pajak sedangkan variabel Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, dan Pendapatan Wajib Pajak secara parsial tidak memiliki pengaruh terhadap Kepatuhan wajib pajak.

Tabel 1.1

Perkembangan Target dan Realisasi Penerimaan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Di Kecamatan Ngancar pada tahun 2019-2022

Tahun	Target (Rp)	Jumlah SPPT	Realisasi (Rp)	Jumlah SPPT	Sisa (Rp)	Jumlah SPPT
2019	1.538.527.690	25.001	1.522.932.268	24.900	15.595.422	101
2020	1.639.010.217	25.099	1.596.483.085	24.657	42.527.132	442
2021	1.731.153.056	25.185	1.696.725.931	24.804	34.427.125	381
2022	1.730.657.042	25.201	1.718.519.868	25.140	12.137.174	61

Sumber: Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kediri (2023)

Menurut data tabel 1.1, realisasi pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Kecamatan Ngancar mengalami kenaikan dan penurunan, pada tahun 2019 belum tercapainya target yang direncanakan sebesar Rp 1.522.932.268 dari target yang telah ditetapkan sebesar Rp 1.538.527.690. Target dan Realisasi pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan mengalami kenaikan pada tahun 2020 sebesar Rp 1.596.483.085 dari target Rp 1.638.010.217. Pada tahun 2021 sebesar 1.696.725.931 dari target sebesar Rp 1.731.153.056, serta mengalami kenaikan realisasi sebesar Rp 1.718.519.868 dari target sebesar Rp 1.730.657.042.

Dari tabel tersebut, dapat disimpulkan bahwa pemungutan pajak belum memenuhi target yang sudah ditetapkan meskipun terjadi kenaikan jumlah realisasi penerimaan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan, tetapi masih banyak jumlah Surat Pemberitahuan Pajak Terutang yang belum memenuhi

target dan mengalami penurunan maupun kenaikan jumlah SPPT yang belum melakukan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan. Maka dari itu, peneliti akan menganalisis penyebab maupun kendala yang menjadi alasan belum terpenuhinya target yang sudah ditetapkan bagi desa tersebut dengan penggunaan variabel yang ada.

Berdasarkan uraian diatas , peneliti tertarik mengambil judul “**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, SANKSI PAJAK, KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN PEMBAYARAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN (PBB) DI KECAMATAN NGANCAR, KABUPATEN KEDIRI PERIODE 2019-2022.**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka diidentifikasi masalahnya yaitu:

1. Faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan (PBB-P2) seperti variabel kesadaran wajib pajak, sanksi pajak serta kualitas pelayanan.
2. Dari variabel Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak dan Kualitas Pelayanan dapat mempengaruhi dalam kepatuhan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB).
3. Pengaruh pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan (PBB-P2) dapat berdampak dalam kesejahteraan masyarakat.
4. Peningkatan kuantitas pelayanan dan kualitas pelayanan dapat meningkatkan kepatuhan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB).

5. Perbedaan antara domisili pemilik objek pajak dengan objek pajak.

C. Pembatasan Masalah

Adanya pembatasan masalah tujuannya agar pada penelitian ini tidak menyimpang dari topik penelitian yang telah ditentukan, maka untuk penelitian ini permasalahan seperti berikut:

1. Beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) yang dipengaruhi oleh kesadaran wajib pajak, sanksi pajak dan kualitas pelayanan yang berada di Kecamatan Ngancar, Kabupaten Kediri.
2. Informasi atas beberapa data wajib pajak yang didapat dari Kantor Kecamatan Ngancar yang dapat dijadikan dasar pertimbangan tentang kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar PBB.
3. Data yang didapatkan dapat mencakup informasi mengenai target dan realisasi penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) periode 2018-2022 di Kecamatan Ngancar, Kabupaten Kediri.

D. Rumusan Masalah

Melalui uraian yang dipaparkan di atas, maka permasalahan yang ditemukan sebagai berikut:

1. Apakah secara parsial kesadaran wajib pajak di Kecamatan Ngancar, Kabupaten Kediri periode 2019-2022 berpengaruh secara signifikan?
2. Apakah secara parsial sanksi pajak di Kecamatan Ngancar, Kabupaten Kediri periode 2019-2022 berpengaruh secara signifikan?

3. Apakah secara parsial kualitas pelayanan di Kecamatan Ngancar, Kabupaten Kediri periode 2019-2022 berpengaruh secara signifikan?
4. Apakah secara simultan kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, kualitas pelayanan terhadap kepatuhan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Kecamatan Ngancar, Kabupaten Kediri periode 2019-2022 berpengaruh secara signifikan?

E. Tujuan Penelitian

Berdasar rumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk menganalisis bagaimana pengaruh secara parsial kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Kecamatan Ngancar, Kabupaten Kediri periode 2019-2022.
2. Untuk menganalisis bagaimana pengaruh secara parsial sanksi pajak terhadap kepatuhan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Kecamatan Ngancar, Kabupaten Kediri periode 2019-2022.
3. Untuk menganalisis bagaimana pengaruh secara parsial kualitas pelayanan terhadap kepatuhan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Kecamatan Ngancar, Kabupaten Kediri periode 2019-2022.
4. Untuk menganalisis bagaimana pengaruh secara simultan kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, kualitas pelayanan terhadap kepatuhan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Kecamatan Ngancar, Kabupaten Kediri periode 2019-2022.

F. Manfaat Penelitian

Berpedoman pada tujuan diatas, maka studi ini diharapkan mampu memberi manfaat bagi semua pihak , diantaranya :

1. Manfaat secara Praktis

a. Bagi Desa

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi perangkat desa dan desa bila terdapat permasalahan terkait tentang Pajak Bumi dan Bangunan (PBB).

b. Bagi Masyarakat Desa

Dengan hasil penelitian ini dapat memberikan pengetahuan tambahan dan wawasan informasi bagi masyarakat desa mengenai Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Sehingga dapat lebih membuka jalan pengetahuan baru bagi masyarakat.

2. Manfaat secara Teoritis

a. Bagi Peneliti Selanjutnya

sebagai suatu pedoman dan referensi bagi peneliti lain mengenai suatu masalah yang sama tentang faktor yang dapat mempengaruhi peningkatan kepatuhan wajib pajak atas pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB).

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	halaman
1 : Tabel Target dan Realisasi Penerimaan PBB Tahun 2019-2022	104
2 : Hasil Data Kuesioner Penelitian	112
3 : Surat Keterangan Penelitian	124

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Zikri, M. I. H. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Pos Indonesia Regional I Sumatera. *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi Dan Manajemen (JIKEM)*, 1(1), 129–138. <http://ummaspul.e-journal.id>
- Amrul, Rusli, Anna Apriana Hidayanti, and Muhamad Arifulminan. (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):69–89.
- Ariska Devi Nurkumalasari, Supri Wahyudi Utomo, N. W. S. (2020). FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB PAJAK HOTEL KOTA MADIUN Ariska. *Jurnal Akuntansi Netral, Akuntabel, Objektif*, 2(2), 1–5. <http://jurnal.untad.ac.id/jurnal/index.php/jan/article/view/13817>
- Atarwaman, R. J. D. (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi*, 6(1), 39–51. https://doi.org/10.1007/978-3-642-56129-0_12
- Attamimi, A. R., & Asalam, A. G. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pengetahuan Wajib Pajak, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pajak Dalam Membayar PKB. *E-Proceeding of Management*, 8(5), 5186–5193.
- Beraksi. (2022). Pendekatan Penelitian: Pengertian, Jenis dan Kriteria. <https://deepublishstore.com/blog/pendekatan-penelitian/>. Diakses pada 01 Juni 2023
- Deepublishstore.com. (2022). Kuesioner Penelitian Adalah: Jenis, Isi dan Cara Membuat yang Benar. <https://deepublishstore.com/blog/kuesioner-penelitian/>. Diakses pada 03 Juni 2023.
- Direktorat Jendral Pajak. 2021. Mengenal Macam-macam Pajak di Indonesia. Ayo! Pajak (Online). <https://ayopajak.com/macam-macam-pajak-di-indonesia/>.
- Ermawati, N. (2018). Pengaruh Religiusitas, Kesadaran Wajib Pajak Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Nanik Ermawati Jurusan Akuntansi Universitas Muria Kudus. *STIE SEMARANG*, 10(2018), 106–122. <https://jurnal3.stiesemarang.ac.id/index.php/jurnal/article/view/89>
- 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>

Hantono, H., & Sianturi, R. F. (2022). Pengaruh Pengetahuan pajak, sanksi pajak terhadap kepatuhan pajak pada UMKM kota Medan. *Owner*, 6(1), 747–758.
<https://doi.org/10.33395/owner.v6i1.628>

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>

Janna, N. M. (2020). Variabel dan skala pengukuran statistik. *Jurnal Pengukuran Statistik*, 1(1), 1–8.

Kajian pustaka. (2020). Populasi dan Sampel Penelitian (Pengertian, Proses, Teknik Pengambilan dan Rumus).
<https://www.kajianpustaka.com/2020/11/populasi-dan-sampel-penelitian.html>. Diakses pada 01 Juni 2023.

Kementerian Keuangan Republik Indonesia. Undang-Undang (UU) No 28 Tahun 2007 Pasal 1 Ayat 1 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1983 Nomor 49. Jakarta.

Kementerian Keuangan Republik Indonesia. Undang-Undang (UU) No 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Restribusi Daerah. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007. Jakarta

Kementerian Keuangan Republik Indonesia. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 544/Kmk.04/2000 Tentang Kriteria Wajib Pajak Yang Dapat Diberikan Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak Menteri Keungan Republik Indonesia Pasal 1 Ayat 1. Tahun 2000. Jakarta

Kompas.com. (2022). Pengertian Pajak Menurut Ahli.
<https://nasional.kompas.com/read/2022/05/23/01100081/pengertian-pajak-menurut-ahli>. Diakses pada 20 Mei 2023

Kwarto, A. B. Z. dan F. (2019). PENGARUH PENERAPAN SISTEM E-Filing, PENGETAHUAN PERPAJAKAN DAN KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha Bebas di Bintaro Trade Center). *Jurnal Riset Bisnis*, 3(1), 20–29.
<https://journal.univpancasila.ac.id/index.php/jrb/article/view/977>

Mardiasmo. (2019). Perpajakan: edisi 2019. Yogyakarta: Andi.

Mulyati, Y., & Ismanto, J. (2021). Pengaruh Penerapan E-Filing, Pengetahuan Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Pegawai

- Kemendikbud. JABI (Jurnal Akuntansi Berkelanjutan Indonesia), 4(2), 139. <https://doi.org/10.32493/jabi.v4i2.y2021.p139-155>
- M. Hasan Ma'ruf, S. S. (2020). Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan. *Akuntansi Dan Pajak*, 2, 276–284. <https://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/jap/article/view/641>
- 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>
- Putri, Destiara Anggita. 2022. Memahami Pengertian dan Cara Membuat Kerangka Konseptual. Katadata.co.id, (Online). <https://katadata.co.id/agung/lifestyle/639f7f257acbd/memahami-pengertian-dan-cara-membuat-kerangka-konseptual>
- Serupa.id. (2022). Populasi dan Sampel Penelitian, Teknik Sampling & Langkah. <https://serupa.id/populasi-dan-sampel-penelitian-serta-teknik-sampling/>. Diakses pada 01 Juni 2023
- Serupa.id. (2021) .Instrumen Penelitian: Pengertian, Kriteria & Jenis (Penjelasan Lengkap). <https://serupa.id/instrumen-penelitian/>. Diakses pada 01 Juni 2023.
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D. Alfabeta
- Sugiyono. (2021). Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R dan D. Edisi 2. Bandung: Afabeta.
- Tessy Oktavianti, Ronald N Girsang, dan L. D. M. (2021). *PENGARUH SANKSI PAJAK, SOSIALISASI, TINGKAT PENDAPATAN, PELAYANAN JASA, DAN KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK BUMI DAN BANGUNAN SEKTOR PERDESAAN DAN PERKOTAAN (Studi Kasus di Kecamatan Muko-muko Bathin VII Kabupaten. 1. https://ojs.umb-bungo.ac.id/index.php/JIAB/article/view/715*
- Thian, Alexander. 2021. Hukum Pajak. Yogyakarta: Penerbit ANDI
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2000 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.

- Wahyuni, M. D. S., Kepramareni, P., & Dicriyani, N. L. G. M. (2022). ANALISIS FAKTOR - FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN MEMBAYAR PAJAK BUMI DAN BANGUNAN. *Jurnal Kharisma*, 4. e-journal.unmas.ac.id
- Widiastini, N. P. A., & Supadmi, N. L. (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi, Kualitas Pelayanan dan Sosialisasi pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *E-Jurnal Akuntansi*, 30(7), 1645. <https://doi.org/10.24843/eja.2020.v30.i07.p03>
- 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. <https://jptam.org/index.php/jptam/article/view/4764>
- Yanti, K. E. M., Yuesti, A., & Bhegawati, D. A. S. (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*. 3. <https://e-journal.unmas.ac.id/index.php/kharisma/article/view/1698>
- ZAGITA, F., & MARLINAH, A. (2022). FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI KEPATUHAN WAJIB PAJAK PAJAK BUMI DAN BANGUNAN DI WILAYAH DKI JAKARTA. *AKUNTANSI TSM*, 2, 867–878. <http://jurnaltsm.id/index.php/EJATSM/article/view/1503>
- Zahrani, N. R. (2019). *PAJAK ORANG PRIBADI Titik Mildawati Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya*. <http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jira/article/view/2398>