

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, SANKSI DAN KESADARAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM PEMBAYARAN PBB DI MOJOSONGO

Tri Mustika ¹⁾

Suharno ²⁾

Fadjar Harimurti ³⁾

^{1, 2, 3)} Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Slamet Riyadi Surakarta

e-mail: ¹⁾ trimustikamustika@yahoo.com,

²⁾ suharno_mm_akt@yahoo.co.id,

³⁾ fadjarharimurti@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of the quality of tax services, tax penalties and awareness of taxpayers on tax compliance in the payment of property tax. This research is quantitative data collection techniques such as questionnaires and literature study. Analysis of data using multiple linear regression analysis with calculations using SPSS version 21. Partial results of the analysis we concluded that the quality of tax services and a significant positive effect on tax compliance. tax penalties and significant positive effect on tax compliance and taxpayer awareness of positive and significant impact on tax compliance. The results of simultaneous analysis we concluded that the quality of tax services, tax penalties and compulsory awareness positive and significant impact on tax compliance. The results of the analysis of the coefficient of determination obtained value of Adjusted R Square = 0.480 means known that the influence exerted by the independent variable is the quality of tax services, tax penalties and awareness of tax payers by 48% while the remaining 52% is influenced by other variables outside variables studied.

Keywords: *quality of tax services, tax penalties, awareness of the taxpayer, the taxpayer compliance*

PENDAHULUAN

Kesejahteraan dan kemakmuran rakyat Indonesia dapat dilihat dari bagaimana Negara melaksanakan pembangunan nasional, untuk melakukan pembangunan pada suatu Negara, dibutuhkan biaya yang cukup besar untuk membiayainya dan jika hanya mengandalkan dari sumber daya alam yang ada seperti minyak bumi dan gas tidak akan cukup, sehingga memerlukan dana yang lebih besar lagi. Pajak merupakan pendapatan Negara terbesar dan berpotensi untuk membiayai pembangunan dan pelayanan publik. Pajak adalah iuran rakyat kepada Negara berdasarkan undang-undang sehingga dapat dipaksakan dengan tidak mendapatkan balas jasa secara langsung. Salah satu dari jenis pajak adalah Pajak Bumi dan Bangunan atau PBB

PBB adalah pajak yang dipungut atas tanah dan bangunan karena adanya keuntungan dan atau kedudukan sosial ekonomi yang lebih baik bagi orang atau badan yang mempunyai suatu hak atasnya atau memperoleh manfaat daripadanya. PBB merupakan pajak yang potensial, dikarenakan objeknya yang meliputi bumi dan bangunan yang berada di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia dan berlakunya Undang-Undang No 28 tahun 2009 tentang pajak daerah dan retribusi daerah, membuat pengelolaan PBB ini diurus oleh pemerintah daerah untuk membiayai secara detail pembangunan di daerahnya. Upaya yang dilakukan pemerintah daerah adalah bagaimana membuat strategi supaya masyarakat tertib dan patuh dalam memenuhi

kewajibannya kepada Negara. Pada kenyataannya, kepatuhan wajib pajak menjadi salah satu kendala yang menghambat keefektifan pengumpulan pajak.

Meningkatkan Kepatuhan wajib pajak merupakan strategi yang dibutuhkan dalam penerimaan PBB. Kepatuhan wajib pajak adalah wajib pajak yang disiplin dan taat, serta tidak memiliki tunggakan atau keterlambatan dalam penyeteroran pajak. Menurut UU No. 28 Tahun 2007 tentang ketentuan umum perpajakan menyatakan wajib pajak yang patuh dilihat dari kepatuhan dalam mendaftarkan diri, kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak terutang dan tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindakan pidana. Kepatuhan akan tercipta jika ada sebuah faktor yang mempengaruhinya, dari sisi pelayanan yang diberikan oleh pelayan pajak kepada wajib pajak itu sendiri serta ada kepastian hukum yang kuat, Serta kesadaran masyarakat sendiri sebagai masyarakat yang baik harus melaksanakan kewajibannya.

Kualitas pada dasarnya terkait dengan pelayanan yang terbaik, yaitu suatu sikap atau cara kerja aparat dalam melayani pelanggan atau masyarakat secara memuaskan. Pelayanan merupakan cara dari seseorang dalam membantu, mengurus, menyediakan, atau menyiapkan apa yang dibutuhkan seseorang. Sementara itu, fiskus merupakan petugas pajak. Jadi, pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara dari petugas pajak dalam memenuhi apa yang dibutuhkan atau diinginkan oleh wajib pajak seputar masalah perpajakannya. Kualitas pelayanan pajak adalah pelayanan terbaik yang diberikan fiskus pajak kepada wajib pajak, Pelayanan fiskus yang baik diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak, seperti diatur melalui Surat Edaran Direktorat Jenderal Pajak No. SE-84/PJ/2011 tentang pelayanan prima.

Sanksi Pajak berhubungan dengan seberapa tinggi pemahaman Wajib pajak akan pentingnya memenuhi kewajiban perpajakannya. Sanksi PBB yang banyak diterapkan adalah 2% dari pokok ketetapan pajak terhutang pada tahun yang bersangkutan. Dalam undang-undang perpajakan dikenal dua macam sanksi, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. sanksi perpajakan terjadi karena terdapat pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan perpajakan di mana semakin besar kesalahan yang dilakukan seorang Wajib Pajak, maka sanksi yang diberikan juga akan semakin berat

Kemajuan dan perkembangan negara ini tak lepas dari kesadaran warganya dalam membayar pajak. Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi di mana wajib pajak mengetahui, mengerti dan mentaati ketentuan perpajakan yang berlaku serta memiliki kesungguhan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dengan cara membayar pajak secara tepat waktu dan tepat jumlah. kesadaran perpajakan berkenaan dengan Wajib Pajak dalam membayar kewajiban perpajakannya, melaporkan SPT, fungsi dan peraturan beserta sanksi-sanksi dari pajak itu sendiri.

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian terdahulu yang berjudul pengaruh kualitas pelayanan pajak, sanksi pajak, dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan (Kabupaten Rejang Lebong) (Doni Sapriadi, 2013), Sebagai upaya untuk mengetahui kepatuhan wajib PBB dan untuk membuktikan kembali penelitian yang sebelumnya, peneliti melakukan penelitian kembali dengan Perbedaan terletak pada tempat penelitiannya, jika penelitian sebelumnya dilakukan di Kabupaten Rejang Lebong pada penelitian ini peneliti melakukan di Kelurahan Mojosongo. Dalam penelitian ini peneliti bermaksud untuk mengetahui sejauhmana kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan pembayaran PBB di Kelurahan Mojosongo Kecamatan Jebres yang terdiri dari 14.203 wajib pajak yang terdaftar sebagai wajib pajak bumi dan bangunan.

Peneliti memilih kelurahan Mojosongo karena wajib pajak PBB-nya paling banyak dibanding dengan kelurahan-kelurahan yang ada di Surakarta, masyarakatnya yang heterogen yang terdiri dari banyak jenis pekerjaan, selain itu Menurut data yang diperoleh dari Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset (DPPKA) kota Surakarta, penerimaan pajak wilayah Mojosongo dari tahun 2013-2015 persentase wajib pajak PBB-nya turun yaitu dari 60,07%, 59,94% dan terakhir menjadi 58,87%.

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang akan dianalisis maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah

1. Apakah kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran PBB di Kelurahan Mojosongo?
2. Apakah dengan adanya sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran PBB di Kelurahan Mojosongo?
3. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran PBB di Kelurahan Mojosongo?
4. Apakah kualitas pelayanan pajak, sanksi pajak dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran PBB di Kelurahan Mojosongo?

Berdasarkan perumusan masalah tersebut, maka penelitian ini memiliki Tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui signifikansi pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan di Kelurahan Mojosongo.
2. Untuk mengetahui signifikansi pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan di Kelurahan Mojosongo.
3. Untuk mengetahui signifikansi pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan di Kelurahan Mojosongo.
4. Untuk mengetahui signifikansi pengaruh kualitas pelayanan pajak, sanksi pajak dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran pajak bumi dan bangunan di Kelurahan Mojosongo.

KAJIAN TEORI

Pengertian Pajak

Pajak merupakan sumber dana yang utama pada penerimaan negara disamping penerimaan dari sumber migas dan nonmigas dalam pembangunan negara, Semakin meningkatnya kebutuhan dana pembangunan, diperlukan peningkatan penerimaan pajak. Pajak adalah iuran masyarakat kepada Negara (yang dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan umum (undang-undang) dengan tidak mendapat prestasi kembali yang langsung dapat ditunjuk dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung tugas Negara untuk menyelenggarakan pemerintahan (Waluyo, 2009: 2). Dari pengertian di atas ciri yang melekat pada pajak adalah:

- a. Pajak dipungut berdasarkan Undang-undang
- b. Pemungutan pajak dapat dipaksakan
- c. Pajak digunakan untuk membiayai pengeluaran umum

Fungsi Pajak

Fungsi pajak berkaitan erat dengan manfaat yang diperoleh dari pemungutan pajak, ada dua fungsi pajak yaitu, fungsi penerimaan (*budgeter*) dan fungsi mengatur (*reguler*) (Mardiasmo, 2011: 1-2) yaitu:

- a. Fungsi Penerimaan (*Budgeter*)
Pajak berfungsi sebagai sumber dana yang diperuntukkan bagi pembiayaan pengeluaran-pengeluaran pemerintah.
- b. Fungsi Mengatur (*Reguler*)
Pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan di bidang sosial dan ekonomi. Sebagai fungsi mengatur, pajak bukan saja merupakan alat untuk mengurangi kesenjangan sosial tetapi juga mengarah pada pemerataan dalam masyarakat, karena secara tidak langsung pajak dapat merupakan pembebanan pada barang publik.

Pajak Bumi dan Bangunan

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No 28 tahun 2009 Pajak Bumi dan Bangunan adalah 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. Pajak Bumi dan Bangunan yang disingkat PBB, pertama kali diatur dalam Undang-Undang No 12 tahun 1985 yang mulai berlaku tanggal 1 Januari 1986. Kemudian diganti dengan Undang-Undang No 12 tahun 1994 yang mulai berlaku tanggal 1 Januari 1995. Pada tahun 2009, peraturan PBB berubah menjadi UU No 28 tahun 2009 tentang pajak daerah dan retribusi daerah, sehingga PBB sektor perkotaan dan pedesaan menjadi pajak daerah. Objek pajak dalam PBB adalah bumi dan bangunan (Mardiasmo, 2011: 331) antara lain adalah:

a. Bumi

Adalah permukaan bumi dan tubuh bumi yang ada dibawahnya. Permukaan bumi meliputi tanah dan perairan pedalaman (termasuk rawa-rawa, tambak, perairan) serta laut wilayah Republik Indonesia.

b. Bangunan

Adalah konstruksi teknik yang ditanam atau dilekatkan secara tepat pada tanah dan atau perairan.

Perhitungan pajak bumi dan bangunan terdapat tarif pajak dan dasar pengenaan pajak. Untuk tarif pajak yang dikenakan atas objek pajak adalah 0,5% sedangkan yang menjadi dasar pengenaan pajak adalah Nilai Jual Objek Pajak (NJOP). Dasar perhitungan pajak ditetapkan serendah-rendahnya 20% dan setinggi-tingginya 100%. Perhitungan besarnya pajak terutang dapat dihitung dengan cara:

$$\begin{aligned} \text{PBB} &= \text{tarif pajak} \times \text{NJOP} \\ &= 0,5\% \times [\text{persentase NJKP} \times (\text{NJOP} - \text{NJOPTKP})] \end{aligned}$$

Kepatuhan Wajib pajak

Pajak mempunyai fungsi regulereend dan fungsi budgetair. Fungsi budgetair adalah pajak yang berfungsi untuk memasukkan uang ke kas negara. Berdasarkan fungsi pajak sebagai fungsi budgetair, adanya kedisiplinan dan kesadaran masyarakat untuk mematuhi kewajiban perpajakan yang berlaku sangat dibutuhkan. Persoalan mengenai kepatuhan pajak telah menjadi persoalan yang penting di Indonesia karena jika Wajib Pajak tidak patuh maka dapat menimbulkan keinginan untuk melakukan tindakan penghindaran, pengelakan dan pelalaian pajak yang pada akhirnya akan merugikan negara yaitu berkurangnya penerimaan pajak. Pengertian kepatuhan Wajib Pajak menurut Safri Nurmantu yang dikutip oleh Siti Kurnia Rahayu (2010: 138), menyatakan bahwa Kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan di mana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Sesuai dengan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 235/KMK.03/2003 tanggal 3 Juni 2003, Wajib Pajak dapat ditetapkan sebagai WP Patuh yang dapat diberikan pengembalian pendahuluan kelebihan pembayaran pajak apabila memenuhi semua syarat sebagai berikut:

1. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan dalam 2 (dua) tahun terakhir
2. Dalam tahun terakhir penyampaian SPT Masa yang terlambat tidak lebih dari 3 (tiga) masa pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut-turut
3. SPT Masa yang terlambat itu disampaikan tidak lewat dari batas waktu penyampaian SPT Masa masa pajak berikutnya
4. Tidak mempunyai tunggakan Pajak untuk semua jenis pajak
5. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 (sepuluh) tahun terakhir; dan

6. Dalam hal laporan keuangan diaudit oleh akuntan publik atau Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan harus dengan pendapat wajar tanpa pengecualian atau dengan pendapat wajar dengan pengecualian sepanjang pengecualian tersebut tidak mempengaruhi laba rugi fiskal.

Kualitas Pelayanan Pajak

Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya tergantung pada bagaimana petugas pajak dalam memberikan suatu pelayanan kepada wajib. Pelayanan sendiri pada sektor perpajakan dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk membantu Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakannya. Pelayanan pajak termasuk dalam pelayanan publik karena dijalankan oleh instansi pemerintah, bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan undang-undang dan tidak berorientasi pada *profit* atau laba. Arabella Oentari Fuadi dan Yenni Mangoting (2013: 20) menyatakan bahwa ada lima dimensi kualitas pelayanan jasa yang dapat dirincikan sebagai berikut: *tangibles*, atau bukti fisik, *reliability*, atau keandalan *responsiveness*, atau ketanggapan, *assurance*, atau jaminan dan *empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi. meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya adalah memberikan pelayanan yang baik (Mohamad Rajif, 2012). Secara empiris telah dibuktikan bahwa Pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Artinya semakin baik Pelayanan petugas pajak maka Kepatuhan Wajib Pajak akan meningkat (Kessi Ronia, 2012).

Sanksi Pajak

Sanksi adalah hukuman negatif kepada orang yang melanggar peraturan. Sanksi perpajakan terjadi karena terdapat pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan perpajakan di mana semakin besar kesalahan yang dilakukan seorang Wajib Pajak, maka sanksi yang diberikan juga akan semakin berat (Edo Putra Gama Nakomi, dkk, 2013). Dalam undang-undang perpajakan dikenal dua macam sanksi, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Sanksi administrasi dapat dijatuhkan apabila Wajib Pajak melakukan pelanggaran, terutama atas kewajiban yang ditentukan dalam Undang-Undang No. 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (UU KUP) dapat berupa sanksi administrasi bunga, denda dan kenaikan. Sedangkan sanksi pidana dapat hukuman kurungan dan hukuman penjara (Siti Kurnia Rahayu, 2010: 13). Sanksi perpajakan merupakan pemberian sanksi bagi wajib pajak yang tidak memenuhi kewajibannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Sanksi PBB yang banyak diterapkan adalah 2% dari pokok ketetapan pajak terhutangnya pada tahun yang bersangkutan. Wajib Pajak akan memenuhi kewajiban perpajakannya apabila memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya. Secara empiris telah membuktikan bahwa sanksi pajak secara parsial berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib dalam membayar pajak (Aprilia dan P. D'yan, 2011).

Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran masyarakat dalam membayar pajak sangat erat hubungannya dengan kesadaran bernegara. Apabila kesadaran bernegara kurang maka masyarakat kurang dapat mengenal dan menikmati pentingnya berbangsa dan bertanah air, berbahasa nasional, menikmati keamanan dan ketetapan, memiliki dan menikmati kebudayaan nasional dan pada akhirnya apabila kesadaran bernegara kurang maka rasa memiliki dan menikmati manfaat pengeluaran pemerintah juga kurang sehingga kesadaran membayar pajak masyarakat juga kurang tinggi. kesadaran wajib pajak adalah di mana rasa yang timbul dari dalam diri wajib pajak atas kewajibannya membayar pajak dengan ikhlas tanpa adanya unsur paksaan (Doni Sapriadi, 2013). Pada sebagian besar masyarakat dalam hal ini masyarakat Indonesia, tingkat kesadaran

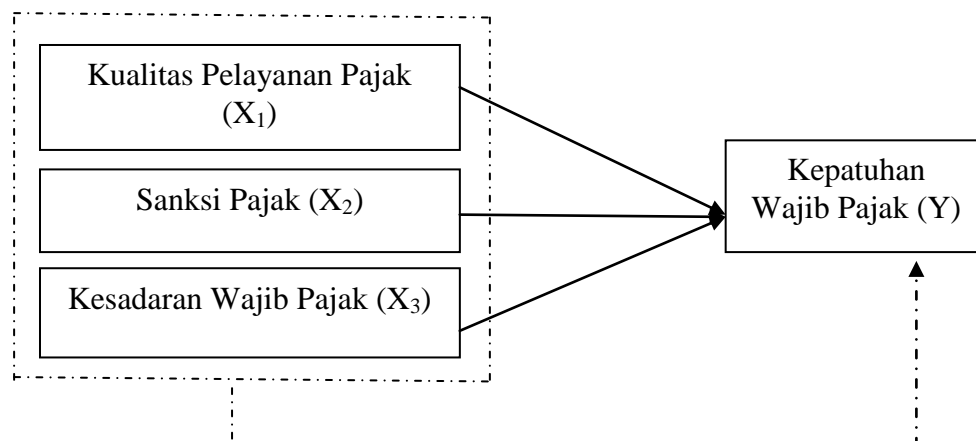
dalam membayar pajak sendiri dirasa sangat kurang. Hal tersebut diperkuat adanya pernyataan dari Soemarso (dalam Hariyadi Setyonugroho, 2012: 4) yang menyatakan bahwa kesadaran perpajakan masyarakat yang rendah seringkali menjadi salah satu sebab banyaknya potensi pajak yang tidak dapat dijangkau. Menurut Suryadi dalam Widayati dan Nurlis (2010: 5) terdapat empat indikator penting dalam meningkatkan kesadaran Wajib Pajak yaitu menciptakan persepsi positif Wajib Pajak terhadap kewajiban perpajakannya, mempelajari karakteristik Wajib Pajak, meningkatkan pengetahuan perpajakan Wajib Pajak dan penyuluhan perpajakan kepada Wajib pajak. Irianto dalam Widayati dan Nurlis (2010: 5) menguraikan beberapa bentuk kesadaran membayar pajak yang mendorong wajib pajak untuk membayar pajak. Terdapat tiga bentuk kesadaran utama terkait pembayaran pajak. *Pertama*, kesadaran bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara. *Kedua*, kesadaran bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan negara. *Ketiga*, kesadaran bahwa pajak ditetapkan dengan undang-undang dan dapat dipaksakan. Wajib pajak akan membayar karena pembayaran pajak disadari memiliki landasan hukum yang kuat dan merupakan kewajiban mutlak setiap warga negara.

METODELOGI PENELITIAN

Ruang Lingkup

Penelitian ini merupakan penelitian survey dan Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner pada wajib pajak yang terdaftar dikelurahan Mojosongo. populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak yang dikenakan PBB yaitu sebesar 14.203, dan jumlah sampel ditentukan dengan menggunakan rumus slovin dengan ditentukan kesalahan sebesar 10% sehingga ditemukan sampel sebesar 100 responden. Jenis data yang digunakan adalah kualitatif dan kuantitatif dan sumber data diperoleh adalah data primer yang berupa penyebaran kuesioner kepada responden.

Kerangka Pemikiran



Hipotesis

- H1 : Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak
- H2 : Sanksi Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak
- H3 : Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak
- H4 : Kualitas pelayanan pajak, sanksi pajak dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif simultan pada kepatuhan wajib pajak.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskriptif data

Berdasarkan hasil penelitian dengan menyebarkan kuesioner diketahui bahwa keseluruhan sampel telah mengisi kuesioner yang diberikan, sehingga sampel sebanyak 100 responden dapat digunakan di dalam analisis data. Gambaran responden berdasarkan jenis kelamin, usia dan pendidikan terakhir adalah sebagai berikut:

Tabel 1: Deskripsi Karakteristik Responden

Karakteristik	Keterangan	Jumlah	Persentase
Jenis kelamin	Laki-laki	85	85
	Perempuan	15	15
	Total	100	100
Usia	Di bawah 30 tahun	3	3
	30 – 40 tahun	32	32
	41 – 55 tahun	45	45
	Di atas 55 tahun	20	20
	Total	100	100
Pendidikan	Tidak sekolah	0	0
	SD	7	7
	SMP	9	9
	SMA	53	53
	D3	20	20
	S1/S2	11	11
	Total	100	100

Sumber: Data primer yang diolah, 2016

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa responden dalam kategori jenis kelamin, responden yang paling tinggi adalah laki-laki yaitu sebesar 85 responden atau 85 persen sedangkan perempuan hanya 15 responden atau 15 persen. Dari kategori usia yang paling tinggi respondennya adalah usia 41-55 tahun sebesar 45 responden atau 45 persen sedangkan terendah adalah usia di bawah 30 tahun sebesar 3 responden atau 3 persen. Serta dalam kategori pendidikan yang paling tinggi adalah SMA sebesar 53 responden atau 53 persen sedangkan terendah adalah SD sebesar 7 responden atau 7 persen.

Uji asumsi klasik

Uji asumsi klasik dalam penelitian terdiri dari uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, uji autokorelasi dan uji normalitas.

Tabel 2: Uji Asumsi Klasik

Variabel terikat	Variabel bebas	Uji asumsi klasik	Hasil uji	Kesimpulan
Kepatuhan wajib pajak	Kualitas pelayanan, sanksi pajak, kesadaran wajib pajak	Uji	Tolerance (0,774)>0,1 VIF	Bebas
		Multikolinearitas	(1,292)<10, Tolerance (0,750)>0,1 VIF	multikolinearitas
			(1,334)<10, tolerance (0,678)>0,1 VIF	
			(1,474)<10	
		Uji heteroskedasitas	p (0,869, 0,111, 0,58) >0,05	Bebas
		Uji autokorelasi	P (0,841)>0,05	Heteroskedasitas
		Uji normalitas	P (0,823)>0,05	Tidak terjadi autokorelasi
				Residual normal

Sumber: data primer yang diolah, 2016

Dari tabel di atas dapat dijelaskan bahwa variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak dan variabel bebasnya adalah kualitas pelayanan pajak, sanksi pajak dan kesadaran wajib pajak. Uji asumsi klasik yang digunakan meliputi hasil uji multikolinearitas diperoleh kualitas pelayanan nilai tolerance (0,774) > 0,1 VIF (1,292) < 10, sanksi pajak nilai tolerance (0,750) > 0,1 VIF (1,334) < 10 dan kesadaran wajib pajak nilai tolerance (0,678) > 0,1 VIF (1,474) < 10 yang berarti bebas multikolinearitas. Hasil Uji heteroskedasitas diperoleh kualitas pelayanan pajak (0,869) > 0,05, sanksi pajak (0,111) > 0,05 dan kesadaran wajib pajak (0,58) > 0,05 yang berarti bebas heteroskedasitas. Hasil Uji autokorelasi menggunakan *Run Test* menunjukkan nilai *Asymp Sig (2-tailed)* sebesar 0,841 > 0,05 yang berarti data yang dipergunakan adalah *random* sehingga tidak terdapat korelasi antar residual. Hasil uji normalitas menunjukkan bahwa semua variabel tersebut normal karena *Unstandardized Residual Asymp Sig (2-tailed)* dari pengujian *Kolmogorov-Smirnov Test (K-S)* diperoleh nilai sebesar 0,823 > 0,05. Hal ini menunjukkan keadaan bahwa data residual berdistribusi normal.

Analisis Regresi

Analisis ini digunakan untuk menguji pengaruh variabel bebas yaitu kualitas pelayanan pajak, sanksi pajak dan kesadaran wajib pajak terhadap variabel terikat yaitu kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan pengolahan data dengan menggunakan program SPSS versi 21, maka diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 3: Analisis Regresi Linear Berganda

Model	B	t	Sig.
Konstanta	3,867	2,331	0,022
Kualitas pelayanan	0,167	2,458	0,016
Sanksi pajak	0,302	4,149	0,000
Kesadaran wajib pajak	0,331	3,818	0,000
Adjusted R ²	0,480		
F hitung	31,490		
Sig. F	0,000		

Sumber: data primer yang diolah, 2016

Berdasarkan tabel 3 di atas dapat diketahui persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = 3,867 + 0,167X_1 + 0,302X_2 + 0,331X_3$$

- a. Konstanta (a): 3,867 bertanda positif, berarti apabila variabel bebas (kualitas pelayanan, sanksi pajak dan kesadaran wajib pajak) sama dengan nol (0) maka kepatuhan wajib pajak adalah positif.
- b. $b_1 = 0,167$ bertanda positif, berarti apabila variabel kualitas pelayanan ditingkatkan maka kepatuhan wajib pajak juga mengalami peningkatan dengan asumsi variabel sanksi pajak dan kesadaran wajib pajak dianggap tetap.
- c. $b_2 = 0,302$ bertanda positif, berarti apabila sanksi pajak ditingkatkan maka kepatuhan wajib pajak juga akan mengalami peningkatan dengan asumsi variabel kualitas pelayanan dan kesadaran wajib pajak dianggap tetap.
- d. $b_3 = 0,331$ bertanda positif, berarti apabila variabel kesadaran wajib pajak ditingkatkan maka kepatuhan wajib pajak juga akan mengalami peningkatan dengan asumsi variabel kualitas pelayanan dan sanksi pajak dianggap tetap.

Berdasarkan tabel 3 di atas dapat dilihat pengaruh antar variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen adalah sebagai berikut:

- a. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak
Hasil perhitungan diperoleh nilai t hitung 2,458 dengan *p value* $0,016 < 0,05$ berarti kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran PBB di Kelurahan Mojosongo. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga hasil ini sesuai dengan hipotesis yang pertama.
- b. Pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak
Hasil perhitungan diperoleh nilai t hitung 4,149 dengan *p value* $0,000 < 0,05$ berarti sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran PBB di Kelurahan Mojosongo. hal ini menunjukkan bahwa sanksi pajak berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga hasil ini sesuai dengan hipotesis yang kedua.
- c. Pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak
Hasil perhitungan diperoleh nilai t hitung 3,818 dengan *p value* $0,000 < 0,05$ berarti kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran PBB di Kelurahan Mojosongo. hal ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga hasil ini sesuai dengan hipotesis yang ketiga.

Berdasarkan tabel 3 di atas diketahui bahwa nilai F hitung pada model penelitian sebesar 31,490 dengan taraf signifikansi $0,000 < 0,05$, maka dapat dikatakan bahwa model regresi dalam penelitian ini adalah tepat.

Berdasarkan tabel 3 di atas diketahui bahwa nilai koefisien determinasi (*Adjusted R²*) sebesar 0,480. Hal ini berarti 48% variasi variabel kualitas pelayanan pajak, sanksi pajak dan kesadaran wajib pajak, Sisanya 52% ($100\% - 48\%$) dijelaskan oleh variabel lain diluar model.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, variabel sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dan kesadaran wajib pajak pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan nilai F hitung pada model penelitian sebesar 31,490 dengan taraf signifikansi $0,000 < 0,05$, maka dapat dikatakan bahwa model regresi dalam penelitian ini adalah tepat. Hasil analisis koefisien determinasi sebesar 48% oleh variabel kualitas pelayanan pajak, sanksi pajak dan kesadaran wajib pajak, sisanya 52% ($100\% - 48\%$) dijelaskan oleh variabel lain diluar

model. Oleh karena itu pada penelitian mendatang diharapkan agar menambah variabel independen di luar penelitian yang sekarang yaitu kondisi keuangan wajib pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim, Keputusan Menteri Keuangan Nomor 235/KMK.03/2003 tanggal 3 Juni 2003
- Anonim, *Undang-Undang KUP No. 28 Tahun 2007, Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*. Jakarta.
- Anonim, *Undang-Undang no. 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*
- Aprilia Permatasari dan P.D'yan Yaniartha, 2011, "Pengaruh kesadaran wajib pajak dan sanksi perpajakan pada kepatuhan wajib dalam membayar PBB", *Artikel Ilmiah*, fakultas ekonomi universitas udyana, Bali
- Arabella Oentari Fuadi dan Yenni Mangoting, 2013, Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan dan Biaya Kepatuhan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM, *Tax & Accounting Review*, Vol.1, No.1, hal: 19-26.
- Doni Sapriadi, 2013, "Pengaruh kualitas pelayanan pajak, sanksi pajak dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB (Pada Kecamatan Selupu Rejang)", Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
- Edo Putra Gama Nakomi, Herawati dan Resti Yulistia Muslim, 2013, "Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan (Studi Padang, Sumatera Barat)", *Artikel Ilmiah*, Fakultas Ekonomi Universitas Bung Hatta Padang.
- Hariyadi Setyonugroho, 2012, Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Untuk Membayar Pajak pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Surabaya Tegalsari, *Artikel Ilmiah*, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas, Surabaya.
- Kessi Ronia, 2012, "Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan (Studi Kasus Kecamatan Pekalongan Utara Kabupaten Pekalongan)", *Skripsi* Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Dian Nuswantoro Semarang.
- Mardiasmo, 2011, *Perpajakan*, edisi revisi, Andi Ofset, Yogyakarta.
- Mohamad Rajif, 2012, "Pengaruh Pemahaman, Kualitas Pelayanan dan Ketegasan sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Pajak UKM di Cirebon", e-journal Universitas Gunadarama.
- Siti Kurnia Rahayu, 2010, *Perpajakan Indonesia: Konsep dan Aspek Formal*, Graha Ilmu, Yogyakarta
- Waluyo, 2009, *Akuntansi Pajak*, Salemba Empat, Jakarta.
- Widayati dan Nurlis, 2010, Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemauan untuk Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas (Studi Kasus pada KPP Pratama Gambir Tiga), *Simposium Nasional Akuntansi XIII*, Purwokerto, hal 1 – 23.