

**KUALITAS PELAYANAN, KESADARAN WAJIB PAJAK, DAN SANKSI
PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM
MEMBAYAR PAJAK BUMI DAN BANGUNAN
(Studi di Kelurahan Temas Kecamatan Batu Kota Batu)
SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi**



**OLEH:
VERONICA MARIA PEREIRA
NIM : 2018110050**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI
MALANG
2022**

**KUALITAS PELAYANAN, KESADARAN WAJIB PAJAK, DAN SANKSI
PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM
MEMBAYAR PAJAK BUMI DAN BANGUNAN**
(Studi di Kelurahan Temas Kecamatan Batu Kota Batu)

Veronica Maria Pereira ¹⁾, Ahmad Mukoffi ²⁾, Yayuk Sulistiyowati³⁾

Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Tribhuwana
Tunggadewi Malang 2022

Email: veronikapareira725@gmail.com

ABSTRAK

Tingkat kepatuhan WP dapat berperan penting untuk meningkatkan penerimaan pajak negara, terdapat beberapa hal yang dapat memberikan sebuah pengaruh terhadap kepatuhan dalam membayar PBB ialah kualitas dalam sebuah pelayanan, kesadaran WP serta sanksi pajak. Tujuan dari riset ini ialah untuk dapat mengetahui sebuah pengaruh kualitas pelayanan, kesadaran WP serta sanksi pajak terhadap tingkat kepatuhan dalam membayar PBB yang berada di Kota Batu, Kelurahan Temas secara parsial. Adapun riset menggunakan sebuah metode ialah deskriptif kuantitatif, dalam menentukan sampel menggunakan teknik *Accidental Sampling* dengan 30 responden WP PBB. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam riset ini ialah kuesioner, metode dalam menganalisa data ialah menggunakan analisis regresi linier berganda yang mana akan dibantu dengan menggunakan software SPSS 26. Hasil dari riset ini ditemukan bahwa kualitas pelayanan, kesadaran, serta sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan WP dalam melakukan pembayaran PBB.

Kata Kunci: Kepatuhan, Kesadaran, Kualitas Pelayanan, Pajak Bumi Dan Bangunan, Sanksi Pajak, Wajib Pajak

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pajak adalah merupakan sebuah sistem dalam melakukan pembayaran wajib yang mana akan dapat dikeluarkan sebagaimana berlandaskan pada UU yang sudah dikeluarkan oleh pihak pemerintah. Sebagaimana pajak yang memiliki kontribusi yang sangat vital tanpa adanya pajak kehidupan daerah tidak dapat berjalan dengan baik. Menurut Indrihastuti, Poppy, Malimatul Amaniyah (2020) menyatakan bahwa sebuah tujuan yang akan dijadikan sumber pendapatan ialah pajak, hal tersebut disebabkan karena pajak dapat didefinisikan sebagai fondasi yang paling utama dalam memberikan kontribusi terhadap negara.

Pajak dapat memiliki tingkat kontribusi yang secara signifikan terhadap sebuah pembangunan pada sebuah wilayah atau negara, apabila sebuah pembangunan sama sekali tidak dapat dikerjakan tanpa ditopang oleh sebuah dana yang mana bersumber dari negeri, oleh sebab itu salah satu sektor yang memiliki tingkat kontribusi ialah pajak. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Rochmat Soemitro (2011:1) ialah pajak dapat didefinisikan sebagai salah satu iuran yang bersumber dari lapisan masyarakat yang mana sama sekali tidak akan mendapat imbalan sebagaimana telah dituangkan dalam UU dengan sistem pengeluaran yang secara global atau umum, supaya secara langsung akan dapat memaksimalkan tingkat kepatuhan pada seseorang WP sehingga tingkat kualitas terhadap sebuah pelayanan dalam mekanisme sebuah administrasi pajak seharusnya dapat ditingkatkan. ” sikap adil sangat dibutuhkan agar pelaku usaha dalam melakukan pembayaran

sebagaimana dengan waktu yang ditetapkan karena nilai keadilan sangat dijunjung tinggi maka kepatuhan WP akan selalu meningkat pada saat melakukan pembayaran pajak (A Mukoffi dan SH Wibisono, 2017:11-20).

Hal tersebut disebabkan karena tingkat kualitas terhadap sebuah pelayanan dapat dikatakan sebagai salah satu perbandingan antara tingkat pada sebuah pelayanan terhadap WP sehingga pihak konsumen dengan berada pada sisi kualitas atas pelayanan sebagaimana yang akan diharapkan (Santika,2015; Saputra 2015). Menurut Trianto (2012) mengatakan bahwa tingkat kualitas atas sebuah pelayanan yang mana akan dapat diberikan terhadap WP yang akan dilakukan sebagaimana dengan melakukan sebuah sikap yang efektif serta memiliki ciri yang daya tangkap. Oleh sebab itu tingkat kualitas terhadap sebuah pelayanan secara langsung akan dapat mewujudkan terhadap tingkat pemenuhan dengan sisi kebutuhan ekspektasi WP dengan konsumen.

Penelitian Mukoffi & Wibisono (2016) menjelaskan Keadilan perpajakan sangat penting untuk mendukung kepatuhan wajib pajak membayar pajak, sehingga ditemukan beberapa mekanisme terhadap kualitas pada sebuah pelayan, antara lain : (a) keandalan, (b) daya tangkap, (c) jaminan, (d) empati dan (e) bukti langsung. Tingkat kesadaran yang ada pada lapisan masyarakat dalam melakukan sistem pembayaran pajak secara langsung sudah diterapkan terhadap masyarakat yang berada di NKRI, hal tersebut disebabkan karena pajak dapat disebut sebagai sebuah penghasilan yang sangat dominan terhadap negara yang mana dengan tujuan untuk dapat membiayai sistem pemerintahan serta sistem pembangunan bahkan sampai pada sistem administrasi atas perpajakan yang akan dilakukan oleh Sekjen

perpajakan yang dapat dikatakan sebagai sebuah instansi yang ada pada ruang lingkup pemerintah dalam bentuk struktural dalam kementerian keuangan untuk dapat memberikan sebuah pemasukan dalam melaksanakan pajak pada SPBN yang sudah melonjak. Sejalan dengan apa yang diungkapkan oleh Siti Kurnia Rahayu (2010:141) bawah tingkat kesadaran serta tingkat kepatuhan dalam memenuhi kewajiban atas perpajakan sama sekali bukan saja akan dapat bergantung pada sebuah problem yang dalam bentuk teknis ialah memungut, akan tetapi dalam bentuk menyelidiki sebuah fungsi atas perpajakan serta dapat memberikan sebuah sistem pelayanan terhadap WP yang mana sebagai salah satu pelaku dalam memberikan anggaran terhadap negara dalam bentuk melakukan pembayaran pajak.

Disisi lain akan dapat pula akan bergantung pada tingkat keamanan WP sampai sejauh ini nama WP akan dapat mematuhi sebuah ketentuan dalam UU perpajakan. Oleh sebab itu sebagaimana yang diungkapkan oleh Soemitro (2014:2) memiliki salah satu mekanisme budgeter. Hal inilah memiliki bukan sebuah dana belanja dari sebuah daerah, serta fungsi pajak dapat berperan sebagai budget serta dapat dikatakan sebagai salah satu sumber penghasilan daerah yang bersubsidi. Oleh karena itu adapun tujuan dari penarikan pajak yang bersumber dari pihak pemerintah ialah dapat meminimalkan aset serta dapat mengumpulkan anggaran dari lapisan masyarakat sebagaimana dengan tujuan untuk kepentingan bersama. Adapun dilihat dari aspek sebuah pelayanan pajak yang mana diberikan oleh pihak negara terhadap lapisan masyarakat tingkat kontrak terhadap prestasi yang akan diberikan oleh pihak pemerintah sama sekali tidak secara langsung akan diminati

(Soemitro, 2014:1). PBB merupakan salah satu pajak yang dalam bentuk PPh yang mana akan ditentukan dari objek pajak ialah PBB.

PBB dapat didefinisikan sebagai salah satu pajak yang mempunyai tujuan ialah menerima serta dapat pula memberikan terhadap masyarakat kepada pemerintah daerah yang mana bertujuan untuk dapat memanfaatkan untuk membagi berlandaskan pada tujuan kebijakan yang berhubungan langsung dengan pajak, disamping itu juga pajak dapat memberikan pemasukan terhadap penerimaan atas pajak yang jauh lebih rendah, akan tetapi pajak bumi dan bangunan berperan sebagai sumber penerimaan yang jauh lebih meningkat terhadap sebuah daerah dengan tujuan untuk dapat menjamin pada sebuah pelaksanaan PBB yang tertulis dalam UU. Dalam sebuah ketentuan pajak terhadap sanksi yang akan dapat diterapkan terhadap WP dapat digolongkan menjadi beberapa bagian, antara lain sanksi administrasi serta pidana. Adapun sanksi administrasi merupakan salah satu sanksi yang membayar kerugian negara misalnya membayar denda.

Tingkat pencapaian hasil pajak bumi dan bangunan di kelurahan Batu Kota Batu sudah memenuhi target, tapi masih ada masyarakat yang lalai dengan kewajiban perpajakannya. Seringkali hasil dari PBB bertujuan untuk dapat membangun salah satu sarana yang dapat memberikan pemanfaatan. Sedangkan sanksi pidana merupakan sebuah sanksi atas pajak yang akan diberikan dalam bentuk pidana misalnya kurungan penjara. Apabila WP yang terlambat dalam melakukan sebuah laporan yang berkaitan dengan pajak sebagaimana yang telah dituangkan dalam UU Pasal 10 No 3 tentang PBB dapat diberikan sanksi sebesar 25% dari sumber pajak yang terutang. Sedangkan WP terlambat dalam melakukan pembayaran PBB

apabila telah jatuh temponya sehingga berlandaskan pada UU Pasal 11 No 2 yang berkaitan dengan PBB dapat diberikan sanksi mencapai 20% yang mana dari sumber pajak mencapai 24% setelah jatuh tempo. Sistem penegakan hukum maka dapat dibandingkan pada sebuah pajak yang akan dilaksanakan oleh pihak terkait dalam hal ini DJP yang akan menegakan sebuah hukuman yang diantaranya tindakan penyelidikan terhadap WP yang mana akan dapat diduga untuk melaksanakan sebuah kesalahan terhadap UU perpajakan. PBB seharusnya akan dapat mengalami perhatian dari pihak pemerintah daerah untuk mengingatkan kembali terhadap PBB yang mana dapat diartikan sebagai sumber pendapatan terhadap APBD yang memberikan sebuah pengaruh terhadap pembangunan.

Sebagaimana yang dituangkan dalam latar belakan tersebut, sehingga peneliti tertarik untuk melakukan riset ini dengan topik : “Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan Di Kelurahan Temas Kecamatan Batu Kota Batu”.

1.2. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang peneliti akan bahas penelitian skripsi ini adalah:

1. Apakah kualitas pelayanan pajak dapat memberikan pengaruh terhadap kepatuhan WP dalam membayar PBB pada Kelurahan Temas Kecamatan Batu Kota Batu ?
2. Apakah kesadaran WP dapat memberikan pengaruh terhadap kepatuhan WP dalam membayar PBB pada Kelurahan Temas Kecamatan Batu Kota Batu ?

3. Apakah sanksi pajak dapat memberikan pengaruh terhadap kepatuhan WP dalam membayar PBB pada Kelurahan Temas Kecamatan Batu Kota Batu ?

1.3. Tujuan Penelitian

Sebagaimana yang telah dibahas pada rumusan masalah yang ada, sehingga dalam riset ini tujuan penelitian yang akan diangkat ialah :

1. Untuk dapat mengetahui kualitas pelayanan pajak dapat memberikan pengaruh terhadap kepatuhan WP dalam membayar PBB pada Kelurahan Temas Kecamatan Batu Kota Batu
4. Untuk dapat mengetahui kesadaran WP dapat memberikan pengaruh terhadap kepatuhan WP dalam membayar PBB pada Kelurahan Temas Kecamatan Batu Kota Batu
5. Untuk dapat mengetahui h sanksi pajak dapat memberikan pengaruh terhadap kepatuhan WP dalam membayar PBB pada Kelurahan Temas Kecamatan Batu Kota Batu

1.4. Manfaat Penelitian

Sebagaimana yang telah dibahas pada tujuan penelitian yang ada, sehingga dalam riset ini manfaat penelitian yang akan diangkat ialah :

:

1. Manfaat Teoritis

Akan selalu diharapkan dari riset ini ialah untuk menambah serta dapat meningkatkan pengetahuan serta pemahaman mengenai PBB serta sanksi pajak dalam melakukan pembayaran PBB

2. Manfaat Praktis

Akan selalu diharapkan dari riset ini ialah untuk dapat dijadikan sebuah kontribusi atau informasi dalam memaksimalkan sistem pelaksanaan PBB yang berada di Kelurahan Temas Kota Batu, serta dapat pula memberikan data terhadap lapisan masyarakat sebagaimana berkaitan dengan sistem pelaksanaan pembayaran PBB

DAFTAR PUSTAKA

- Alfabeta. Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan (Kuantitatif dan Kualitatif, R & D)*. Bandung: CV Alfabeta.
- Arviana, N., & W, D. I. (2018). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Muara Ilmu Ekonomi Dan Bisnis*, 1(2), 146–154.
- BPS. (2019). *Provinsi Jambi Dalam Angka 2019*. BPS.
- Cahyonowati, N. (2011). Model Moral dan Kepatuhan Perpajakan: Wajib Pajak Orang Pribadi. *JAAI (Jurnal Akuntansi Dan Auditing Indonesia)*, 15(2), 161–177.
- Devano, S., & Rahayu, S. K. (2012). *Perpajakan: Konsep, Teori, dan Isu (I)*. Prenada Media.
- Ermawati, N., & Afifi, Z. (2018). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Religiusitas Sebagai Variabel Pemoderasi. *Prosiding SENDI_U*, 655–662.
- Gomies, P., & Pesoth, W. F. (2012). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Ilmu Administrasi (JIA)*, 8(1), 1–9.
- Herlina, V. (2019). *Panduan Praktis Mengolah Data Kuesioner Menggunakan SPSS*. PT Elex Media Komputindo.
- Herman, L. A., Dewi, A. S., & Dewi, M. K. (2019). Perilaku Kepatuhan Wajib Pajak Yang Dipersepsikan Melalui Faktor Deterrence, Keadilan Dan Norma Sosial. *Jurnal Benefita*, 1(1), 146. <https://doi.org/10.22216/jbe.v1i1.3873>
- Khiptiyah, M., & Winata, I. 2021. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan (Pbb) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Desa Serut, Boyolangu, Tulungagung. <https://doi.org/10.31219/osf.io/pa3qf>
- Mangkoesoebroto, G. (2016). *Ekonomi Publik (3rd ed.)*. BPFE.
- Mukoffi, A., S. Wikardojo, and A. D. Diaz. Analisis Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan Terhadap Pendapatan Daerah Kabupaten Pasuruan. Diss. Fakultas Ekonomi dan Universitas Tribhuwana Tungadewi, 2022.
- Mukoffi, Ahmad & Wibisono, Sukarno Himawan. (2016). Pengaruh nilai keadilan penerapan Pp Nomor 46 Tahun 2013 terhadap kepatuhan wajib pajak usaha Mikro Kecil Menengah Kota Malang. *Jurnal Ilmu Manajemen dan Akuntansi* Vol 4, No 1(Hal: 1-10)
- Muliari, N. K., & Setiawan, P. E. (2011). Pengaruh Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. *JIAB: Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Bisnis*, 6(1), 1–23.
- Parera, A. M. W., & Erawati, T. (2017). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Patmasari, E., Trimurti, & Suhendro. (2016). Pengaruh Pelayanan, Sanksi, Sistem Perpajakan Kesadaran Wajib Pajak. *Seminar Nasional IENACO*, 549–556.

- Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan. *Jurnal Akuntansi*, 5(1), 37–48. <https://doi.org/10.24964/ja.v5i1.255>
- Putra, Bagus D. A., et al. 2016. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBBP2) di Dinas Pendapatan Kota Denpasar Tahun 2015." *Citizen Charter*, vol. 1, no. 1.
- Rahayu, N. (2017). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Ketegasan Sanksi Pajak, dan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi Dewantara*, 1(1), 15–30.
- Santika, K. A. (2015). Pengaruh Kesadaran WP, Kualitas Pelayanan, Dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan WP Air Tanah. *Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 12(3), 656– 670.
- Sapriadi, D. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Pajak Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar PBB (Pada Kecamatan Selupu Rejang).
- Soedjatmiko & Mulyani, S. 2018. Pengaruh Sanksi Pajak Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) Di Kota Banjarmasin. *Dinamika Ekonomi - Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 11(2), 413-424. Diambil dari <https://stienas-y pb.ac.id/jurnal/index.php/jdeb/article/view/141>
- Susanto, Harry. 2011. Artikel Pajak Nasional Direktorat Jenderal Pajak.
- Tri Mustika, S. d. (2016, Maret 01). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi dan Kesadaran Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Pembayaran PBB di Mojosoongo. *Jurnal Akuntansi dan Sistem Teknologi Informasi*, 12(01), 36 – 45.
- Tri Wahyuningsih, A. W. (2017). Faktor - Faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB - P2. ISSN, 2337 – 4

