

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, SANKSI DAN PEMAHAMAN  
PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM  
MEMBAYAR PAJAK BUMI DAN BANGUNAN DI KABUPATEN PATI**

**Bella Verina Cornelia<sup>1</sup>, Alfita Rakhmayani<sup>2</sup>,  
Eiffeliena Nur'aini Fisikaningputri Purwienanti<sup>3</sup>**

Program Studi Akuntansi Perpajakan  
Universitas Diponegoro Semarang

[bellaverina@students.undip.ac.id](mailto:bellaverina@students.undip.ac.id)<sup>1</sup>, [alfitar@lecturer.undip.ac.id](mailto:alfitar@lecturer.undip.ac.id)<sup>2</sup>,  
[eiffeliena@lecturer.undip.ac.id](mailto:eiffeliena@lecturer.undip.ac.id)<sup>3</sup>

**Abstract.** *Tax is a mandatory payment to the government that must be made by individuals or companies based on the law. The meaning of tax according to Rochmat Soemitro in Mardiasmo (2019: 3) is a popular law-based contribution (enforceable) to the treasury without receiving directly attributable consideration that includes public expenditure. There are several WPs in Pati that have not complied with UN payments. This study used quantitative methods by conducting multiple linear regression tests. Using the random sampling method, as many as 100 respondents were obtained. The variables of Service Quality, Sanctions and Understanding of Taxation have a positive and significant effect on Taxpayer Compliance in Paying Land and Building Tax in Pati Regency. The results of this study are expected to assist the Pati Regency Government in evaluating the driving factors for taxpayer compliance.*

**Keyword:** *Land and Building Tax, Land and Building Taxpayer Compliance, Local Tax*

**Abstraksi.** Pajak yaitu pembayaran wajib kepada pemerintah yang harus dilakukan oleh individu ataupun perusahaan berdasarkan undang-undang. Arti pajak menurut Rochmat Soemitro dalam Mardiasmo (2019:3) merupakan kontribusi berbasis hukum yang populer (dapat ditegakkan) ke perbendaharaan tanpa menerima pertimbangan yang dapat diatribusikan secara langsung yang mencakup pengeluaran publik. Terdapat beberapa WP di Pati yang belum patuh akan pembayaran PBB. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan melakukan uji regresi linier berganda. Menggunakan metode random sampling didapatkan sebanyak 100 responden. Variabel Kualitas Pelayanan, Sanksi dan Pemahaman Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kabupaten Pati. Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu Pemerintah Kabupaten Pati dalam mengevaluasi faktor pendorong kepatuhan wajib pajak.

**Kata kunci:** *Pajak Bumi dan Bangunan, Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan, Pajak Daerah*

Pajak adalah kewajiban pembayaran kepada pemerintah yang harus dilakukan

oleh individu atau perusahaan sesuai undang-undang. Menurut Rochmat Soemitro dalam Mardiasmo (2019:3), pajak merupakan kontribusi berbasis hukum yang harus diberikan ke perbendaharaan tanpa mendapatkan pertimbangan yang dapat diatribusikan secara langsung untuk pengeluaran publik. Penyelenggaraan pemungutan pajak, sesuai Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1994, mencakup tugas membina, melayani, mengawasi, dan memberikan sanksi.

Tingkat kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh dua faktor, yaitu dari dalam diri wajib pajak (pemahaman dan kesadaran) dan faktor eksternal seperti pelayanan dan sanksi perpajakan. Pelayanan perpajakan yang berkualitas, seperti yang dijelaskan oleh Boediono (2003:60), mencakup langkah-langkah yang memerlukan sensitivitas dan kemampuan dalam berinteraksi dengan wajib pajak untuk menciptakan kepuasan dan kesuksesan.

Penting bagi wajib pajak untuk mengerti peraturan perpajakan agar dapat memahami dan mematuhi kewajiban perpajakannya. Pengetahuan dan pemahaman ini dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi tanggung jawab perpajakan mereka.

Di Indonesia, terdapat perbedaan pada pajak pusat dan daerah. Pajak pusat dikelola oleh Direktorat Jenderal Pajak dan mencakup beberapa jenis pajak seperti PPh Orang Pribadi, PPN, PPhn BM, PBB, dan BPHTB. Pajak daerah

merupakan setoran wajib pajak kepada daerah berdasarkan undang-undang dan digunakan untuk mendukung pembangunan pemerintah daerah, salah satunya adalah Pajak Bumi dan Bangunan.

Meskipun membayar pajak merupakan wujud partisipasi masyarakat dalam membangun negeri, tidak semua wajib pajak memiliki kepatuhan dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kabupaten Pati. Beberapa desa masih memiliki tunggakan pembayaran PBB, salah satunya karena banyak orang membeli rumah sebagai investasi saja dan tidak ditempati. Masalah ini juga disebabkan oleh data pajak yang tidak valid, sehingga keberadaan wajib pajak tidak diketahui dengan baik.

## **KAJIAN PUSTAKA DAN PERUMUSAN HIPOTESIS**

Dalam kajian pustaka, penelitian ini mengacu pada beberapa teori dan penelitian terkait yang telah dilakukan sebelumnya. Teori-teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori kepatuhan (*compliance theory*) dan teori atribusi.

### *1. Compliance Theory*

Ada dua perspektif sosiologis yang terkait dengan ketaatan pada hukum. Pertama, perspektif instrumental melihat individu sebagai entitas yang didorong oleh kepentingan pribadi dan persepsi tentang perilaku mereka. Kedua, perspektif normatif berkaitan dengan keyakinan moral individu yang bertentangan dengan kepentingan pribadi. Ketaatan pada

hukum dianggap sebagai sikap yang ideal, di mana seseorang mengikuti hukum karena merasa memiliki kewajiban moral untuk melakukannya.

## 2. Teori atribusi

Teori ini dapat dibagi menjadi dua jenis, yaitu atribusi personal dan atribusi impersonal. Atribusi personal terkait dengan perilaku yang dikaitkan dengan kepercayaan, hasrat, dan intensi individu yang memiliki tujuan. Sementara itu, atribusi impersonal berkaitan dengan kekuatan atau faktor di luar individu yang menjadi penyebab tindakan, tanpa mempertimbangkan tujuan atau niat individu. Dalam konteks persepsi sosial, teori atribusi membantu orang dalam menjelaskan tindakan yang dilakukan. Teori ini menjadi dasar penting dalam mengidentifikasi faktor-faktor internal dan eksternal yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Dalam studi ini, teori atribusi memiliki peran yang signifikan dalam menghubungkan variabel seperti kepatuhan wajib pajak PBB dan faktor-faktor yang memengaruhinya.

## 3. Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan pajak terdiri dari 2 macam. Pertama, dikenal dengan sebutan kepatuhan formal, yang merupakan kondisi WP mampu melaksanakan kewajibannya secara formal sesuai aturan UU. Kedua, dikenal dengan sebutan kepatuhan material yang merupakan terpenuhinya kondisi substansial WP terkait material

perpajakan berdasarkan UU. Ini dapat dilihat dengan kemampuan WP mengisi secara jujur serta selengkap-lengkapnyanya, juga diserahkan tepat waktu (Fitria, 2017).

## 4. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merujuk pada perbandingan antar apa yang sebenarnya diterima oleh pelanggan dengan harapan yang dimilikinya. Jika apa yang diterima melebihi harapan, maka layanan dianggap berkualitas dan konsumen dapat merasa puas. Sebaliknya, jika apa yang diterima tidak memenuhi harapan, maka layanan dianggap tidak berkualitas. Oleh karena itu, dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan konsumen merujuk pada upaya memberikan kualitas pelayanan kepada pelanggan sebelum, selama, dan setelah proses transaksi. (M. Nur Rianto, 2010:213)

## 5. Sanksi Pajak

Sanksi perpajakan digunakan sebagai bentuk jaminan untuk memastikan kepatuhan terhadap aturan-aturan perpajakan yang telah ditetapkan. Secara simpelnya, sanksi perpajakan memiliki fungsi untuk mencegah wajib pajak agar tak melakukan pelanggaran aturan perpajakan. Sanksi pajak merujuk pada pemberian tindakan untuk wajib pajak atau petinggi terkait yang melanggar perpajakan secara sadar ataupun karena kelalaian. (Wahyono, Rahmawati, Lubis & Simanjuntak, 2018:34).

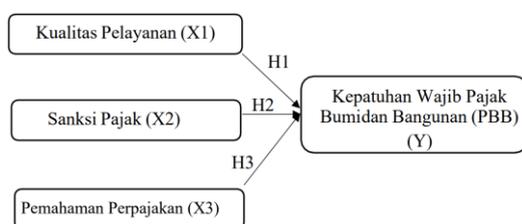
## 6. Pemahaman Perpajakan

Siti Kurnia (2010:141) berpendapat, memahami perpajakan memiliki pengaruh terhadap sikap yang terbentuk

dalam melihat aturan pajak yang berlaku. Jika seseorang yang memiliki kewajiban pajak semakin memahami hukum, ketentuan, dan aturan perpajakan yang berlaku, hal ini akan meningkatkan kesadaran akan pentingnya melakukan kewajiban pajak.

Kerangka Pemikiran

**Gambar 1 Kerangka Pemikiran**



Berdasarkan kerangka pemikiran maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H<sub>1</sub> : Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan di Kabupaten Pati.

H<sub>2</sub> : Sanksi berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan di Kabupaten Pati.

H<sub>3</sub> : Pemahaman perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan di Kabupaten Pati.

## METODE PENELITIAN

Menurut penjelasan dari Hatch dan Farhady yang dikutip oleh Sugiyono (2015), variabel mengacu pada karakteristik atau entitas yang memiliki perbedaan satu sama lain. Dalam

penelitian ini, pengenalan variabel digunakan untuk membantu menentukan bagaimana data dikumpulkan dengan teknik analisis data yang akan digunakan. Penelitian ini melibatkan dua jenis variabel, yaitu variabel tergantungan dan variabel tidak tergantungan.

Variabel independen adalah faktor yang tidak dipengaruhi oleh faktor lain dan memiliki kemampuan untuk mempengaruhi atau berkontribusi terhadap perubahan Variabel independen sering disebut sebagai perlakuan, risiko, variabel stimulasi, variabel pengaruh, atau variabel bebas. Dalam penelitian ini, terdapat tiga variabel bebas yang menjadi fokus studi.

Menurut Yulianawati (2011:131), dalam pelayanan perpajakan terdapat beberapa aspek, yaitu kualitas Sumber Daya Manusia (SDM), peraturan perpajakan, dan sistem informasi. Penting bagi pegawai perpajakan untuk menjalankan tugas mereka dengan profesionalisme, disiplin, dan transparansi agar dapat memenuhi kewajiban dalam melayani masyarakat wajib pajak dengan baik. Jika wajib pajak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, mereka cenderung akan lebih patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan yang berlaku.

Sanksi berperan sebagai mekanisme untuk memastikan agar wajib pajak patuh terhadap aturan perpajakan. Tujuan dari sanksi perpajakan adalah untuk mencegah terjadinya pelanggaran terhadap standar perpajakan oleh wajib pajak. (Mardiasmo, 2006 dalam Arum, 2012:33)

Menurut Siti Kurnia (2010:141), pengetahuan mengenai pajak memiliki pengaruh terhadap sikap kepatuhan terhadap aturan perpajakan. Wajib pajak yang memiliki pemahaman mendalam mengenai hukum perpajakan, termasuk ketentuan, aturan, dan regulasi yang berlaku, akan menyadari pentingnya memenuhi kewajiban perpajakan tersebut.

Dalam penelitian ini, terdapat variabel terikat yaitu Kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Variabel ini dipengaruhi oleh adanya variabel bebas atau faktor-faktor lain yang menjadi fokus studi.

Menurut Arikunto (2002:108), populasi merujuk pada keseluruhan subjek atau objek yang akan diselidiki dalam penelitian. Dalam konteks ini, populasi mengacu pada seluruh Wajib Pajak di Kabupaten Pati.

Sugiyono (2016) menjelaskan bahwa rumus Slovin digunakan untuk menentukan ukuran sampel dalam penelitian, terutama dalam penelitian survei atau penelitian dengan pendekatan kuisisioner. Fungsi dari rumus ini adalah membantu peneliti menentukan jumlah sampel yang diperlukan agar sampel tersebut dapat mewakili populasi yang lebih besar dengan representatif.

Penelitian ini menggunakan data kuantitatif yang berupa angka, statistik, dan dapat dianalisis. Data kuantitatif dianggap sebagai pendekatan ilmiah karena dapat diukur, berdasarkan nalar,

obyektif, dan bersifat empiris. Dalam penelitian ini, digunakan metode deskriptif yang bertujuan untuk memberikan gambaran rinci mengenai fenomena yang sedang terjadi. Pendekatan ini melibatkan deskripsi yang jelas mengenai subjek dan objek yang diteliti. Data untuk penelitian ini diperoleh melalui data sekunder yang diperoleh dari BPKAD setempat, serta menggunakan survei kuisisioner yang disebarkan kepada sampel Wajib Pajak (WP) yang terlibat dalam penelitian ini.

Dalam penelitian ini, data dikumpulkan menggunakan kuisisioner dengan skala Likert, yang memiliki rentang 1 hingga 5 poin. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah accidental sampling. Metode accidental sampling, menurut Notoatmodjo, adalah penelitian yang mengambil responden secara kebetulan yang ada di tempat penelitian untuk dijadikan sampel. Dengan metode ini, responden diambil secara kebetulan tanpa pertimbangan atau seleksi khusus.

Skala Likert yang digunakan dalam kuisisioner ini terdiri dari lima tingkatan, di mana setiap responden diminta untuk memberikan preferensi atau tanggapan dengan mengisi angka sesuai dengan tingkat setuju atau tidak setuju mereka terhadap pernyataan yang diberikan. Skor 1 diberikan untuk jawaban "Sangat Tidak Setuju," skor 2 untuk jawaban "Tidak Setuju," skor 3 untuk jawaban "Normal," skor 4 untuk jawaban "Setuju," dan skor 5 untuk jawaban "Sangat Setuju." Dengan skala Likert ini, peneliti dapat mengukur tingkat persetujuan atau ketidaksetujuan responden terhadap pernyataan yang

diajukan dalam kuisioner.

Menurut Ghazali (2016), statistik deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran tentang data dengan menggunakan berbagai ukuran pemusatan dan penyebaran. Pemusatan data diukur melalui nilai rerata, nilai maksimum, dan nilai minimum. Nilai rerata digunakan untuk mendapatkan gambaran tentang nilai rata-rata dari setiap rasio kuesioner yang diuji dalam penelitian ini. Nilai minimum digunakan untuk mengidentifikasi rasio kuesioner dengan nilai terendah dari variabel yang diuji, sementara nilai maksimum digunakan untuk mengidentifikasi rasio kuesioner dengan nilai tertinggi dari variabel yang diuji.

Selain itu, standar deviasi digunakan sebagai indikator untuk mengukur sejauh mana variabel independen mengalami perbedaan atau penyimpangan dari nilai rerata. Dengan menggunakan statistik deskriptif ini, peneliti dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif tentang data yang telah dikumpulkan dan menganalisis tingkat variabilitas atau variasi dari variabel yang diteliti.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Proses deskripsi responden melibatkan gambaran tentang karakteristik individu yang merespons, termasuk jenis kelamin, usia, dan tingkat pendidikan. Dalam penelitian ini, terdapat 100 responden yang diidentifikasi berdasarkan jumlah kuesioner yang

berhasil dikumpulkan.

**Tabel 1 Penyebaran Kuesioner**

Keterangan	Jumlah
Kuesioner yang disebar	100
Kuesioner yang kembali	100
Kuesioner rusak /tidak lengkap	-
Jumlah responden	100

Sumber : Data primer yang diolah 2023  
 Penelitian ini menggunakan accidental sampling dan membagikan secara acak kepada wajib pajak yang sedang melakukan pembayaran PBB di BPKAD Pati.

**Tabel 2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Jumlah responden	Presentase
Laki-laki	52	52%
Perempuan	48	48%
Total	100	100%

Sumber: Data primer yang diolah 2023  
 Berdasarkan tabel 4.2 dijelaskan bahwa responden pada penelitian ini adalah 52% laki-laki dan 48% perempuan.

**Tabel 3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia**

Umur	Jumlah Responden	Presentase
<30	19	19%
31-40	14	14%
41-50	40	40%
51-60	27	27%
Total	100	100%

Sumber: Data primer yang diolah 2023

Berdasarkan tabel 4.3 dijelaskan bahwa responden dengan usia <30 sebesar 19%, 31-40 sebesar 14%, 41-50 sebesar 40%, dan 51-60 sebesar 27%.

**Tabel 4 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

Pendidikan Terakhir	Jumlah Responden	Presentase
SMA	18	18%
Diploma	23	23%
S1	56	56%
Lainnya	3	3%
Total	100	100%

Sumber: Data primer yang diolah 2023

Hasil data menunjukkan bahwa responden dengan pendidikan terakhir SMA sebesar 18%, diploma sebesar 23%, S1 sebesar 56%, dan lainnya sebesar 3%.

**Tabel 5 Klasifikasi Responden Berdasarkan Lama Penempatan**

Lama Penempatan	Jumlah Responden	Presentase
<2 tahun	3	3%
2 s/d 3 tahun	11	11%
4 s/d 6 tahun	7	7%
>6 tahun	79	79%
Total	100	100%

Sumber: Data primer yang diolah 2023

Berdasarkan tabel 4.5 dijelaskan bahwa responden berdasarkan lama penempatan <2 tahun sebesar 3%, 2 s/d 3 tahun sebesar 11%, 4 s/d 6 tahun sebesar 7%, dan >6 tahun sebesar 79%.

**Tabel 6 Uji Validitas**

Variabel	Pernyataan	R hitung	R tabel	Keterangan
Kepatuhan Pajak	1	0,935	0,1966	Valid
	2	0,919		
	3	0,933		
	4	0,899		
	5	0,881		
	6	0,935		
	7	0,930		
	8	0,918		
	9	0,868		
Kualitas Pelayanan	1	0,905	0,1966	Valid
	2	0,899		
	3	0,924		
	4	0,922		
	5	0,914		
	6	0,948		
	7	0,846		
Sanksi Pajak	1	0,897	0,1966	Valid
	2	0,878		
	3	0,912		
	4	0,885		
	5	0,901		
	6	0,821		
	7	0,918		
Pemahaman Perpajakan	1	0,841	0,1966	Valid
	2	0,903		
	3	0,886		
	4	0,871		
	5	0,762		
	6	0,830		

Sumber: Data primer yang diolah SPSS 26

Berdasarkan hasil uji validitas, didapatkan nilai R hitung pada pernyataan di seluruh variabel > dibandingkan hasil R tabel sebesar 0,1966 dan dengan signifikansi hitung <0,05 atau <5% sehingga bisa diambil kesimpulan bahwa pernyataan mengenai Kualitas Pelayanan (X1), Sanksi Pajak (X2), Pemahaman Perpajakan (X3), serta Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan (Y) adalah valid pada masing-masing variabel, bisa dipakai untuk data penelitian.

**Tabel 7 Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kepatuhan Wajib Pajak PBB	0,973	Reliabel
Kualitas Pelayanan	0,959	Reliabel
Sanksi Pajak	0,952	Reliabel
Pemahaman Perpajakan	0,918	Reliabel

Sumber: Data primer yang diuji SPSS 26

Hasil uji reliabilitas mendapatkan nilai Cronbach's Alpha diperoleh dari seluruh variabel penelitian yaitu Kualitas Pelayanan (X1), Sanksi Pajak (X2),

Pemahaman Perpajakan (X3), serta Kepatuhan Wajib Pajak PBB (Y) lebih besar dibandingkan 0,70. Maka bisa dikatakan seluruh variabel penelitian ini reliabel.

**Tabel 8 Hasil Uji Analisis Deskriptif**

Descriptive Statistics						
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Variance
Kepatuhan Wajib Pajak PBB	100	29	45	41,34	4,846	23,479
Kualitas Pelayanan	100	19	35	31,32	4,318	18,644
Sanksi Perpajakan	100	21	35	31,5	3,994	15,949
Pemahaman Perpajakan	100	20	30	27,05	3,147	9,907
Valid N (listwise)	100					

Sumber: Data primer yang diuji SPSS 26

Dijelaskan pada variabel Kualitas Pelayanan (X1) dengan 7 pernyataan pada 100 kuesioner yang dibagikan pada responden mendapatkan nilai terendah sebesar 19 poin, nilai maksimal sebesar 35 poin, nilai rata-rata sebesar 31,32 poin, dan std deviation sebesar 4,318. Variabel Sanksi Pajak (X2) dengan 7 pernyataan pada 100 kuesioner yang dibagikan pada responden mendapatkan nilai terendah sebesar 21 poin, nilai maksimal sebesar 35 poin, nilai rata-rata sebesar 31,5 poin, dan std deviation sebesar 3,994. Variabel Pemahaman Perpajakan (X3) dengan 6 pernyataan pada 100 kuesioner yang dibagikan pada responden mendapatkan nilai terendah sebesar 20 poin, nilai maksimal sebesar 30 poin, nilai rata-rata sebesar 27,05 poin, dan std. deviation sebesar 3,147. Variabel Kepatuhan Wajib Pajak PBB (Y) dengan 9 pernyataan pada 100 kuesioner yang dibagikan pada responden mendapatkan nilai terendah sebesar 29 poin, nilai maksimal sebesar 45 poin, nilai rata-rata sebesar 41,34

poin, dan std deviation 4,846.

**Tabel 9 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	266.210.065
Most Extreme Differences	Absolute	.205
	Positive	.086
	Negative	-.205
Test Statistic		.205
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c</sup>
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Sumber: Data primer yang diuji pada SPSS 26

Berdasarkan hasil uji Kolmogorov-Smirnov, dapat disimpulkan bahwa nilai Asymp.Sig.(2-tailed) adalah 0,200. Hal tersebut mengindikasikan bahwa nilai Asymp.Sig.(2-tailed) lebih besar daripada tingkat signifikansi 0,05. Oleh karena itu, dapat dinyatakan bahwa data tersebut mengikuti distribusi normal.

**Tabel 10 Hasil Uji Multikolinearitas**

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,483	2,068	Tidak ada multikolinieritas
Sanksi Pajak (X2)	0,273	3,667	Tidak ada multikolinieritas
Pemahaman Perpajakan	0,265	3,781	Tidak ada multikolinieritas

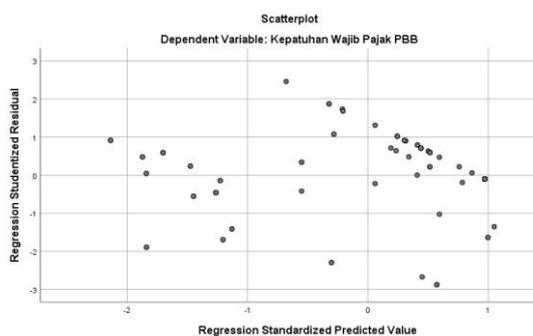
Sumber: Data primer yang diuji SPSS 26

Hasil uji multikolinearitas menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X1), sanksi pajak (X2), dan pemahaman perpajakan (X3) memiliki nilai toleransi lebih dari 0,10 dan nilai VIF kurang dari

10. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tidak ada korelasi yang signifikan antara variabel bebas dengan variabel terikat, dan tidak terjadi masalah multikolinearitas. Oleh karena itu, keseluruhan variabel independen dalam penelitian ini dapat dianggap baik dan dapat digunakan dalam analisis lebih lanjut.

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mempelajari pengaruh sejumlah variabel bebas terhadap satu variabel terikat. Dengan menggunakan pengujian statistik, kita dapat mengevaluasi sejauh mana variabel bebas berkontribusi terhadap variabel terikat dan juga melakukan pengujian hipotesis terkait pengaruh variabel-variabel tersebut.

### Hasil Uji Heteroskedisitas



Sumber: Data primer yang diolah SPSS 26

Berdasarkan hasil scatterplot, didapati penyebaran titik di atas maupun bawah ataupun searah titik 0. Pendistribusian ini tak menciptakan pola. Oleh sebab itu, kesimpulannya ialah tak terdapat heteroskedastisitas dalam model regresi.

**Tabel 11 Hasil Uji Regresi Linier Berganda**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1						
	(Constant)	13.040	2.409		4.996	.001
	Kualitas Pelayanan	.830	.076	.740	10.881	.000
	Sanksi Pajak	.823	.090	.679	9.145	.000
	Pemahaman Perpajakan	1.219	.095	.792	12.827	.000

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak PBB

Sumber: Data primer yang diolah pada SPSS 26

$$\begin{aligned}
 Y &= a + B_1X_1 + B_2X_2 + B_3X_3 + e \\
 &= 13.040 + 0.830 X_1 + 0.823 X_2 + 1.219 X_3 + e
 \end{aligned}$$

Persamaan tersebut disimpulkan bahwa:

1. Dalam kasus ini, nilai konstanta 13.040 menunjukkan bahwa jika kualitas layanan (X1), sanksi pajak (X2), serta pemahaman perpajakan (X3) mempunyai nilai tetap atau nol, sehingga rasio kepatuhan wajib pajak restoran (Y) juga akan tetap pada nilai konstan 13.040.
2. Nilai koefisien X1 sebesar 0.830 menunjukkan bahwa kalau semua variabel independen mempunyai nilai tetap, sehingga variabel dependen (Y) akan meningkat sebesar 0.830 untuk setiap satuan peningkatan pada X1.
3. Dalam hal ini, nilai koefisien X2 sebesar 0.823 menunjukkan bahwa maka semua variabel independen tetap, sehingga variabel dependen (Y) akan meningkat sebesar 0.823 untuk setiap satuan peningkatan pada X2.

Nilai koefisien X3 sebesar 1.219 menunjukkan bahwa jika semua variabel independen tetap, sehingga variabel dependen (Y) akan meningkat sebesar

1.219 untuk setiap satuan peningkatan pada X

**Tabel 12 Hasil Uji Koefisien Determinasi**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.836 <sup>a</sup>	0,698	0,689	2,703

a. Predictors: (Constant), Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan  
 b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak PBB

Sumber: Data primer yang diolah SPSS 26

Diambil kesimpulan yakni koefisien determinasi memiliki nilai 0,698. Artinya, variabel independen yang diteliti dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak PBB (Y) sebesar 69,8%. Namun, sisanya sebesar 30,2% kepatuhan wajib pajak PBB (Y) dipengaruhi oleh variabel independen lain yang tidak termasuk pada penelitian ini.

**Tabel 13 Hasil Uji F**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1,622,849	3	540,950	74,019	.000 <sup>b</sup>
	Residual	701,591	96	7,308		
	Total	2,324,440	99			

a. Dependent Variable: KEPATUHAN WAJIB PAJAK PBB  
 b. Predictors: (Constant), PEMAHAMAN PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN, SANKSI PERPAJAKAN

Sumber: Data primer yang diolah pada SPSS 26

Berdasarkan hasil uji F, diketahui bahwa model regresi dalam penelitian ini telah cocok dengan data dan layak untuk digunakan, karena nilai signifikan lebih kecil daripada tingkat signifikan yang ditetapkan, yaitu 0,05. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan, sanksi dan pemahaman perpajakan secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak PBB.

**Tabel 14 Hasil Uji t**

Model		Coefficients <sup>a</sup>		Standardized Coefficients	t	Sig.
		Unstandardized Coefficients	B			
1	(Constant)	13,040	2,409		4,996	.001
	Kualitas Pelayanan	.830	.076	.740	10,881	.000
	Sanksi Pajak	.823	.090	.679	9,145	.000
	Pemahaman Perpajakan	1,219	.095	.792	12,827	.000

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak PBB

Sumber: Data primer yang diolah SPSS 26  
 Hasil uji t menunjukkan bahwa hasil pengujian pada variabel independen yang signifikan, dimana pada variabel independen kualitas pelayanan (X1) memiliki nilai signifikansi  $0,00 <$  dari  $0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.

### KETERBATASAN PENELITIAN

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang dapat memengaruhi hasil akhir penelitian. Pertama, pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner, sehingga ada kekhawatiran bahwa respon yang diberikan oleh responden dapat mengandung bias. Dalam wawancara, responden mungkin cenderung memberikan respon yang dianggap lebih sosial atau diharapkan oleh peneliti. Mereka juga mungkin merasa perlu untuk memberikan jawaban yang dianggap paling diinginkan atau paling baik, yang dapat mempengaruhi akurasi data yang dikumpulkan.

Kedua, penelitian ini menggunakan sampel 100 orang dan belum mencakup seluruh wajib pajak Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Kabupaten Pati. Oleh karena itu, hasil penelitian ini mungkin tidak sepenuhnya mewakili populasi keseluruhan, dan kemungkinan terdapat perbedaan dalam hasil penelitian jika seluruh populasi diikutsertakan. Sebagai

akibatnya, generalisasi dari hasil penelitian ini perlu dilakukan dengan hati-hati karena belum mencakup semua individu yang relevan.

## **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Pengaruh Kualitas, Sanksi, dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kabupaten Pati, dapat diambil beberapa kesimpulan. Pertama, tingkat pelayanan yang tinggi memiliki dampak positif yang signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Hal ini berarti bahwa meningkatnya kualitas pelayanan dari pihak perpajakan akan mendorong tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak PBB.

Kedua, ukuran sanksi juga berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya, semakin tinggi besaran sanksi yang dikenakan kepada wajib pajak yang melanggar aturan perpajakan, semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak PBB.

Ketiga, kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB secara signifikan dipengaruhi oleh tingkat pemahaman mengenai perpajakan. Pemahaman perpajakan mencakup pengetahuan tentang aturan-aturan perpajakan, besaran kewajiban pajak yang harus dibayar sesuai dengan peraturan, serta manfaat pajak dalam meningkatkan

kualitas hidup mereka. Dengan demikian, semakin tinggi tingkat pemahaman perpajakan seseorang, semakin tinggi pula tingkat kepatuhannya dalam membayar pajak PBB.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa pelayanan yang baik, sanksi yang tegas, dan tingkat pemahaman yang tinggi mengenai perpajakan dapat secara positif dan signifikan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak Bumi dan Bangunan di Kabupaten Pati. Pengetahuan dari penelitian ini dapat menjadi acuan bagi pihak berwenang dalam merancang kebijakan perpajakan yang lebih efektif dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan meningkatkan penerimaan pajak daerah.

### DAFTAR PUSTAKA

- Cahyana, r. S. (2022). *Analisis kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan dalam peningkatan pendapatan asli daerah (pad) di kabupaten polewali mandar pada masa covid-19 tahun 2020-2021* (doctoral dissertation, iain parepare).
- Darsana, n. M. L. A. P., & ariwangsa, i. G. O. (2022). Pengaruh penerapan e-samsat, kualitas pelayanan fiskus dan sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak di kota denpasar. *Jurnal ilmiah akuntansi dan bisnis*, 7(1), 150- 157.
- Ghozali, i. (2021). *Aplikasi analisis multivariate dengan program ibm spss 26*. Badan penerbit universitas diponegoro.
- Hboindo.com (2023, januari 2020). "pajak pbb di pati ditargetkan capai 28 miliar". Retrieved from <https://hboindo.com/pajak-pbb-di-pati-ditargetkan-capai-rp-28-miliar/?amp=1>.
- Karnedi, n. F., & hidayatulloh, a. (2019). Pengaruh kesadaran perpajakan, sanksi pajak dan tax amnesty terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. *Profita: komunikasi ilmiah dan perpajakan*, 12(1), 1-9.
- Ma'ruf, m. H., & supatminingsih, s. (2020). Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan. *Jurnal akuntansi dan pajak*, 20(2), 276-284.
- Meiranto, w. (2017). Pengaruh sanksi perpajakan, pelayanan fiskus, pengetahuan dan pemahaman perpajakan, kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. *Diponegoro journal of accounting*, 6(3), 136-148.
- Murianews.com (2021, mei 24). "tunggakan pajak pbb warga kabupaten pati capai rp 1,6 miliar". Retrieved from <https://www.murianews.com/amp/2021/05/24/219312/tunggakan-pajak-pbb-warga-kabupaten-pati-capai-rp-16-miliar>.
- Oktaviani, h. (2011). *Kesadaran masyarakat dalam membayar pajak bumi dan bangunan di kecamatan gajah mungkur kota semarang*. Skripsi, jurusan hukum dan kewarganegaraan, fakultas ilmu sosial, universitas negeri semarang.
- Patikab.co.id (2018, maret 9). "kondisi geografis". Retrieved from <https://www.patikab.go.id/v2/id/kondisi-geografis/>.
- Prakoso, a., wicaksono, g., iswono, s., puspita, y., bidhari, s. C., & kusumaningrum, D. (2019). Pengaruh kesadaran dan pengetahuan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.
- Pravasanti, y. A. (2020). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan. *Jurnal akuntansi dan pajak*,

21(01), 1-8.

Rahman, a. (2018). Pengaruh kesadaran wajib pajak, tingkat pendidikan, dan pendapatan terhadap kepatuhan membayar pajak bumi dan bangunan. *Jurnal akuntansi*, 6(1).

Sirfana, n. (2013). Analisis pemungutan pajak bumi dan bangunan di kantor uptd pendapatan daerah kecamatan mandau kabupaten bengkalis (doctoral dissertation, universitas islam negeri sultan syarif kasim riau).

Subarkah, j., & dewi, m. W. (2017). Pengaruh pemahaman, kesadaran, kualitas pelayanan, dan ketegasan sanksi terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kpp pratama sukoharjo. *Jurnal akuntansi dan pajak*, 17(02).

Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan r&d*. Alfabeta.

Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan r&d*. Alfabeta.

Supadmi, n. L. (2009). Meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui kualitas pelayanan. *Jurnal ilmiah akuntansi dan bisnis*, 4(2), 1-14.

Susliyanti, e. D., & agustiyan, a. I. (2022). Pengaruh kesadaran, tingkat pemahaman, tingkat pendapatan dan lingkungan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan dimasa pandemi covid-19 di kecamatan kalasan. *Solusi: jurnal kajian ekonomi dan bisnis*, 17(1),

Tarigan, k., & suciani, n. A. (2022). Pengaruh peraturan perpajakan, sosialisasi perpajakan, sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pengguna marketplace tokopedia. *Inventory: jurnal akuntansi*, 6(1), 36-45.

Utari, f. (2018). Analisis penerimaan pajak bumi dan bangunan dalam meningkatkan pendapatan daerah kota medan (doctoral dissertation).

Wahyuni, e. (2020). Partisipasi masyarakat dalam membayar pajak bumi dan bangunan (studi di gampong tantuha kecamatan simpang tiga kabupaten aceh besar) (doctoral dissertation, uin ar-raniry banda aceh).