

PENGARUH SANKSI, KESADARAN PERPAJAKAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK BUMI DAN BANGUNAN DI KABUPATEN KERINCI

Vivi Herlina

STIA Nusantara Sakti Sungai Penuh, Jambi, Indonesia

email: viviherlina124@gmail.com

ABSTRACT

This study aimed to determine the Effect of Tax Penalty, Tax Awareness, and Quality of Taxpayer Services on Property Tax Compliance, the case studies Kab. Kerinci. The sampling technique used was Simple Random Sampling, it means each member of the subset has an equal probability of being chosen, with a total of 128 respondents. The analysis method used multiple linear regression, including determination coefficient and hypothesis testing. The results reveal that there are simultaneous and partial correlation between Penalty, Tax Awareness, and Taxpayer Service Quality to the Taxpayer Compliance in Kab. Kerinci.

Keywords: *property tax; service quality; tax awareness; taxpayer compliance; tax penalty*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Sanksi, Kesadaran Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan khususnya pada daerah Kabupatena Kerinci. Populasi dalam penelitian ini merupakan semua wajib pajak yang ada di Kab. Kerinci. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Simple Random Sampling*, yaitu pemilihan sampel secara acak, dengan jumlah sampel sebanyak 128 responden. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda meliputi koefisien determinasi dan pengujian hipotesis. Dari hasil analisis baik secara simultan maupun parsial menunjukkan bahwa sanksi, kesadaran perpajakan dan kualitas pelayanan wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib Pajak Bumi dan Bangunan di Kab. Kerinci.

Kata kunci: kepatuhan; kesadaran perpajakan; kualitas pelayanan; pajak bumi dan bangunan; sanksi

Detail Artikel :

Diterima : 3 Maret 2020

Disetujui : 22 Juli 2020

[DOI : 10.22216/jbe.v5i2.5168](https://doi.org/10.22216/jbe.v5i2.5168)

PENDAHULUAN

Sebagai salah satu penerimaan bagi negara, pajak sangat diandalkan untuk pembiayaan pembangunan dan pengeluaran negara dan juga daerah. Pajak sebagai salah satu pendapatan asli daerah sangat berperan dalam meningkatkan APBD sebuah daerah. Pajak merupakan salah satu sumber pendapatan yang digunakan oleh daerah untuk melakukan berbagai pembiayaan kegiatan pembangunan.

Berdasarkan data Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah (BPPRD) Kab. Kerinci menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan untuk membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kab. Kerinci tergolong cukup baik karena pada tahun 2015 dan 2016 capaian mencapai lebih dari 100%. Namun, pada tahun 2017, 2018, dan 2019 realisasi PBB di bawah target yang dicanangkan. Hal ini dapat dilihat dalam tabel 1, di bawah.

Tabel 1
Target dan Realisasi Penerimaan Pajak PBB di Kabupaten Kerinci

Tahun	Target (a)	Realisasi (b)	Capaian (b/a x 100%)
2015	550.000.000,00	836.741.362,00	152,13 %
2016	750.000.000,00	890.927.333,00	118,79 %
2017	830.000.000,00	615.085.709,00	74,11 %
2018	1.100.000.000,00	1.013.317.564,54	92,12 %
2019	1.100.000.000,00	1.055.060.215,00	95,91 %

Sumber: Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah (BPPRD) Kab. Kerinci

Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) merupakan pajak yang dipungut atas tanah dan bangunan serta dikenakan baik bagi individu maupun korporasi (badan). Pajak Bumi dan Bangunan termasuk sebagai pajak pusat yang telah dilimpahkan ke daerah. Hal tersebut sesuai dengan Undang-Undang No. 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Oleh karena itu, sebagai wajib pajak maka seseorang ataupun badan memiliki kewajiban untuk membayar PBB setiap tahunnya (Sapriadi, 2013).

Kepatuhan selaku wajib pajak adalah melaksanakan berbagai ketentuan perpajakan yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Apabila adanya wajib pajak yang tidak taat, tunduk, dan patuh terhadap ketentuan perpajakan, hal ini dapat menyebabkan penerimaan pajak akan berkurang. Dalam pelaksanaan peraturan perpajakan, terdapat dua pihak yang saling terkait, yaitu pemerintah sebagai regulator perpajakan dan masyarakat (wajib pajak) yang melakukan pelaksanaan perpajakan. Untuk mencapai target pajak, perlu ditumbuhkan kesadaran dan kepatuhan masyarakat selaku untuk memenuhi kewajiban pajaknya. Salah satunya adalah dengan tidak memiliki tunggakan maupun keterlambatan dalam penyetoran pajak (Devano & Rahayu, 2012).

Untuk mendukung penelitian yang dilakukan peneliti maka diperlukan penelitian yang serupa yang telah dilakukan sebelumnya. Salah satunya adalah penelitian oleh Patmasari, et al (2016). Penelitian ini lebih menekankan pada pengaruh kualitas pelayanan, sanksi pajak, sistem perpajakan, dan kesadaran wajib pajak secara parsial dan simultan terhadap variabel kepatuhan membayar Pajak Bumi dan Bangunan. Dengan menerapkan penelitian kualitatif yang dikuantitatifkan. Sedangkan penelitian oleh Santika (2015) yang menggunakan rumus Slovin dalam mendapatkan sampel menilai pengaruh kesadaran, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan secara global. Dalam penelitian tersebut menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan, berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak di Dispenda Kota Denpasar.

Sedangkan penelitian oleh Andrea Meylita dan Teguh Erawati (2017) melakukan penelitian hubungan dengan kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, pengetahuan perpajakan, dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan,

dengan menggunakan metode analisis regresi linear berganda. Penelitian lainnya oleh Robert Saputra (2015) yang menggunakan metode kausatif untuk mengetahui bagaimana pengaruh sanksi, pengaruh kesadaran, serta pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan di Kabupaten Pasaman. Sedangkan Erna Sulviana, et al (2018) melakukan penelitian untuk mengetahui pengaruh sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan, sekaligus menguji pengaruh kondisi keuangan wajib pajak yang berperan sebagai variabel moderating pada hubungan antara sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak dengan kepatuhan wajib pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Erna ini mengkhususkan penelitian pada bangunan P2 dengan metode *convenience sampling*. Selain itu, terdapat pula penelitian oleh Nanik Ermawati dan Zaenal Afifi (2018) yang menambahkan religiusitas sebagai variabel pemoderasi dalam melakukan penelitian tentang pengaruh pengetahuan perpajakan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Di Kabupaten Kerinci masih terjadi tidak optimalnya penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan. Bahkan terdapat pula wajib pajak yang kena sanksi karena tidak membayar PBB. Tunggakan pajak merupakan suatu kewajiban yang mau tidak mau harus dibayarkan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Sanksi pajak ialah salah satu faktor yang mempengaruhi wajib pajak untuk mau membayar pajak. Sanksi pajak terdiri atas dua jenis, yaitu sanksi kesadaran perpajakan dan sanksi pidana. Selain sanksi pajak, kepatuhan wajib pajak juga dipengaruhi oleh kesadaran wajib pajak itu sendiri. Sehingga, dengan adanya kesadaran perpajakan tersebut akan memberi pengaruh dalam meningkatkan penerimaan pajak. Dengan adanya kesadaran wajib pajak maka akan timbul rasa dari dalam diri wajib pajak untuk membayar pajaknya tanpa ada unsur paksaan. Oleh karena itu, kesadaran wajib pajak memiliki konsekuensi logis bagi wajib pajak supaya para wajib pajak memberikan kontribusi dana. Terutama untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk dapat taat dalam membayar pajak yang menjadi kewajibannya (Herman et al., 2019). Selain faktor sanksi dan kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan juga memiliki peranan yang bisa mempengaruhi wajib pajak. Sebab, dengan terjadinya penurunan atau kenaikan kualitas pelayanan akan mempengaruhi motivasi seorang wajib pajak (Devano & Rahayu, 2012).

Sanksi Pajak

Sanksi pajak 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 (Rahayu, 2017; Santika, 2015; Sulviana et al., 2018). Dengan adanya sanksi pajak inilah yang akan mempengaruhi tindakan seorang wajib pajak, apakah akan melakukan pelanggaran pajak maupun tidak (Parera & Erawati, 2017).

Indikator sanksi perpajakan menurut Harjanti Arum (Savitri & Nuraina, 2017), dan Nanik Ermawati (2018) meliputi: (1) Sanksi pajak diperlukan untuk menciptakan wajib pajak yang disiplin, oleh karena itu sanksi yang diberikan harus bersifat jelas; (2) Pengenaan sanksi pajak harus bersifat tegas (*not arbitrary*) sehingga sanksi pajak haruslah tanpa ada kompromi; (3) Pemberian sanksi yang dimaksud harus sesuai dengan ukuran pelanggarannya, dalam arti kata sanksi tersebut harus seimbang; dan (4) Semua sanksi yang dikenakan haruslah sesuai dengan peraturan sehingga sanksi tersebut dapat memberikan efek jera bagi pelanggar.

Kesadaran Perpajakan

Kesadaran seorang wajib pajak akan pentingnya fungsi pajak dapat mempengaruhi kesadarannya untuk membayar pajak (Nugroho, 2006). Salah satu bentuk kesadaran seorang wajib pajak ialah melaksanakan semua kewajibannya baik dalam membayar maupun

melaporkan pajaknya yang timbul dari dalam dirinya secara ikhlas (Santika, 2015; Saputra, 2015).

Menurut Mangkoesobroto (2016), kesadaran seorang wajib berkaitan erat dengan pengetahuan masyarakat tentang pajak itu sendiri; tingkat pendidikan wajib pajak juga mempengaruhi kesadaran seorang wajib pajak terutama bagi masyarakat awam yang sering merasakan rumitnya pengisian formulir pajak; serta tidak kalah pentingnya yaitu membentuk suatu sistem administrasi sederhana dan tidak berbelit-belit.

Dalam rangka untuk membangun kesadaran wajib pajak ini, Direktorat Jenderal Pajak telah melakukan beberapa langkah yang sudah ditempuh, yaitu melakukan berbagai sosialisasi; memberikan berbagai kemudahan bagi wajib pajak untuk mempermudah pemenuhan kewajiban perpajakannya sekaligus meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan; meningkatkan citra *good governance*; menyebarluaskan pengetahuan tentang perpajakan; penegakan hukum tanpa tebang pilih (*law enforcement*); menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap pentingnya pajak; dan yang terakhir adalah mewujudkan program sensus perpajakan nasional dalam rangka menjangkau potensi pajak (Tiraada, 2013).

Untuk dapat memahami tingkat kesadaran seorang wajib pajak, menurut Muliari (2011), hal ini dapat diidentifikasi dari beberapa hal, yaitu: (1) Memiliki pengetahuan manfaat atau fungsi pajak; (2) Pelaksanaan kewajiban perpajakan menurut peraturan yang berlaku; (3) Memiliki pemahaman akan pentingnya manfaat atau fungsi pajak bagi pembiayaan negara; dan (4) Melakukan pembayaran serta melaporkan pajak.

Kualitas Pelayanan

Supaya dapat meningkatkan kepatuhan seorang wajib pajak maka kualitas pelayanan dalam proses administrasi pajak mau tidak mau harus ditingkatkan. Hal ini dikarenakan kualitas pelayanan merupakan bentuk perbandingan antara pelayanan terhadap wajib pajak selaku konsumen dengan kualitas layanan yang diharapkannya (Santika, 2015; Saputra, 2015).

Sedangkan menurut Trianto (2012) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan pajak yang diberikan kepada wajib pajak harus dilakukan dengan menampilkan sikap positif, daya tanggap serta empati dengan tetap menghargai wajib pajak. Oleh karena itu, kualitas pelayanan dapat diwujudkan dengan pemenuhan kebutuhan ekspektasi wajib pajak selaku pelanggan.

Terdapat lima indikator untuk mengidentifikasi kualitas pelayanan, yaitu (1) Keandalan (*Reliability*), yang merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan; (2) Daya Tanggap (*Responsiveness*), adalah keinginan untuk membantu pelanggan dengan tanggap dalam arti kata cepat dan tepat; (3) Jaminan (*Assurance*) yang mencakup pengetahuan, kemampuan, dan sikap positif; (4) Empati (*Empathy*) merupakan bentuk sikap dan komunikasi komunikasi yang baik, serta memahami kebutuhan pelanggan; dan (5) Bukti langsung (*Tangible*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi (Gomies & Pesoth, 2012).

Kepatuhan Wajib Pajak

Cahyonowati (2011) menjelaskan bahwa kepatuhan perpajakan merupakan suatu kondisi wajib pajak yang harus memenuhi kewajiban perpajakannya sekaligus melaksanakan hak perpajakannya (Sulviana et al., 2018). Dengan pemenuhan kewajiban perpajakannya melalui pembayaran pajak yang dilakukan oleh wajib pajak akan memberikan kontribusi untuk pembangunan negara begitu pula untuk sebuah daerah (Parera & Erawati, 2017; Saputra, 2015).

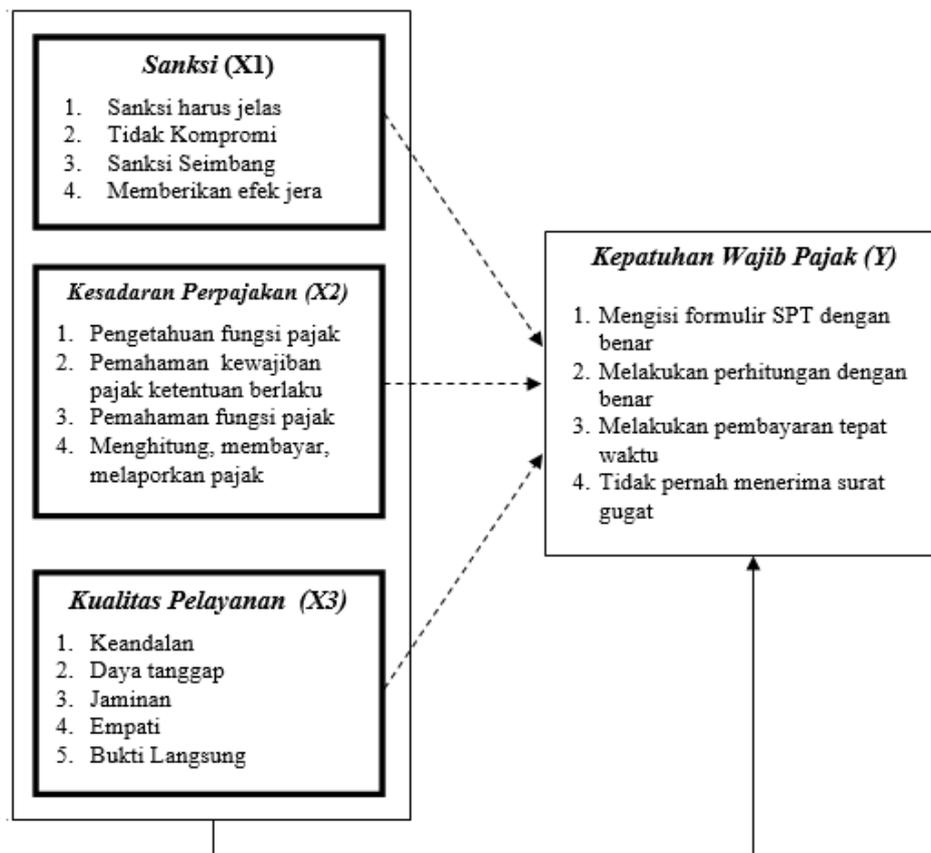
Kepatuhan seorang wajib pajak dapat dilihat dalam dua bentuk; yang pertama adalah kepatuhan formal yang ditunjukkan melalui tindakan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan tentang pajak. Sedangkan yang kedua, yaitu kepatuhan material yang berarti suatu kondisi wajib pajak untuk

memenuhi semua ketentuan material perpajakan, serta sesuai dengan isi serta jiwa undang-undang mengenai perpajakan (Saputra, 2015). Salah satu bentuk kepatuhan formal tersebut berupa kepatuhan seorang wajib pajak dalam membayar, dan menyampaikan SPT (Arviana & W, 2018).

Berdasarkan informasi di atas, maka dapat disarikan beberapa hal yang menjadi indikator kepatuhan seorang wajib pajak, yakni: (1) mengisi formulir SPT dengan benar, lengkap dan jelas; (2) menghitung pajak dengan benar; (3) membayar pajak tepat waktunya; dan (4) belum atau tidak pernah menerima surat peringatan atau teguran perihal tunggakan dan kelalaian lainnya mengenai pajak (Muliari & Setiawan, 2011; Siat & Toly, 2013).

Berdasarkan fenomena di atas, maka penulis melakukan penelitian, dengan tujuan untuk mengetahui (1) pengaruh sanksi, kesadaran perpajakan dan Kualitas Pelayanan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan Kabupaten Kerinci baik secara simultan maupun parsial; (2) seberapa besar sanksi, kesadaran perpajakan dan Kualitas Pelayanan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan Kabupaten Kerinci baik secara simultan maupun parsial; (3) variabel manakah yang paling dominan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan Kabupaten Kerinci.

Untuk memahami fenomena sanksi, kesadaran perpajakan dan kualitas pelayanan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan di kabupaten Kerinci, maka kerangka penelitian yang digunakan dapat dilihat pada gambar di bawah ini.



Sumber: Data sekunder diolah (2020)

Gambar 1
Kerangka Penelitian

Keterangan :

- Garis putus-putus menunjukkan pengaruh secara partial antara variabel X1, X2 dan X3 terhadap Y
- Garis lurus penuh menunjukkan pengaruh secara simultan antara variabel X1, X2 dan X3 terhadap Y

Adapun hipotesis pada penelitian ini adalah:

Ho : Diduga tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara sanksi, kesadaran perpajakan dan kualitas pelayanan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan di Kabupaten Kerinci

Ha : Diduga terdapat pengaruh yang signifikan antara sanksi, kesadaran perpajakan dan kualitas pelayanan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan di Kabupaten Kerinci

Sedangkan hipotesis untuk pengujian secara parsial adalah:

1. Pengujian koefisien variabel sanksi:
Ho: Sanksi tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan
Ha: Sanksi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan
2. Pengujian koefisien variabel kesadaran perpajakan
Ho: Kesadaran perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak bumi dan bangunan
Ha: Kesadaran perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak bumi dan bangunan
3. Pengujian koefisien variabel kualitas pelayanan wajib pajak
Ho: Kualitas pelayanan wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak bumi dan bangunan
Ha: Kualitas pelayanan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak bumi dan bangunan

METODE PENELITIAN

Dalam proses analisis penelitian ini terhadap masalah yang ada, menggunakan pendekatan kuantitatif dalam menggambarkan hasil penelitian. Selanjutnya guna memperkuat adanya suatu korelasi antar variabel maka dilakukan penyebaran angket yang disebarakan kepada responden. Populasi dalam penelitian, yaitu seluruh wajib pajak yang harus membayar PBB. Untuk jumlah keluarga di Kab. Kerinci terdapat 84.374 (BPS, 2019), sedangkan jumlah wajib pajak PBB sebanyak 62.941 wajib pajak. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *Simple Random Sampling*, yaitu pemilihan sampel secara acak (Sugiyono, 2011).

Instrumen utama yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner (*questionnaire*) yang diberikan kepada responden. Dengan unit analisis yang digunakan adalah individu terkait langsung dengan penelitian ini dengan memberikan kuesioner yaitu wajib pajak PBB di Kabupaten Kerinci. Sedangkan jumlah responden sebagai sampel sebanyak 128 orang wajib pajak, yang didapatkan menggunakan rumus perhitungan Solvin.

Dalam penelitian ini, teknik analisa data yang digunakan adalah regresi linier berganda. Regresi Linier Berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh antara dua atau lebih variabel independen dengan satu variabel dependen (Herlina, 2019). Hal ini dilakukan untuk membuktikan apakah terdapat atau tidak adanya pengaruh fungsi atau pengaruh kausal antara variabel bebas dengan variabel terikat. Adapun bentuk persamaan untuk analisa Regresi Linier Berganda yaitu: $Y = a + b_1 x_1 + b_2 x_2 + b_3 x_3$

Keterangan:

- Y : Kepatuhan wajib pajak
- b1, b2, b3 : Koefisien regresi masing-masing variabel
- x1 : Pengaruh Sanksi
- x2 : Pengaruh kesadaran perpajakan
- x3 : Pengaruh Kualitas pelayanan wajib pajak
- a : Konstanta

Selanjutnya, untuk mengetahui besar kecilnya sumbangan X terhadap Y ditentukan dengan rumus koefisien determinasi. Proses berikutnya adalah membuktikan pengaruh variabel X terhadap variabel Y, maka dihitung dengan rumus uji t. Dengan tingkat kesalahan 5%, maka dilakukan uji dua arah. Selanjutnya membandingkan antara t hitung dengan t tabel yaitu:

1. Jika $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya ada pengaruh signifikan antara sanksi, kesadaran perpajakan dan kualitas pelayanan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan di kabupaten Kerinci secara simultan maupun parsial.
2. Jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ maka H_0 terima dan H_a ditolak, artinya tidak ada pengaruh signifikan antara sanksi, kesadaran perpajakan dan kualitas pelayanan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan di kabupaten Kerinci baik secara simultan maupun parsial.

Untuk mengetahui signifikasnsi korelasi ganda x1, x2, dan x3 terhadap Y, maka dilakukan dengan rumus F hitung yang kemudian dibandingkan dengan F tabel. Dengan kaedah pengujian signifikansi yaitu:

1. Jika $F_{hitung} \geq F_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya ada pengaruh signifikan antara sanksi, kesadaran perpajakan dan kualitas pelayanan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan di kabupaten Kerinci
2. Jika $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ maka H_0 terima dan H_a ditolak, artinya tidak ada pengaruh signifikan antara sanksi, kesadaran perpajakan dan kualitas pelayanan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan di kabupaten Kerinci

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan perhitungan dan *output* menggunakan SPSS versi 17 diperoleh hasil analisis terhadap variabel-variabel *independent* yaitu sanksi, kesadaran perpajakan dan kualitas pelayanan wajib pajak terhadap variabel *dependent* kepatuhan wajib pajak ditunjukkan pada Tabel 2.

Tabel 2
Hasil Analisis Persamaan Regresi Linear berganda
Pengaruh sanksi, kesadaran perpajakan dan kualitas pelayanan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib Pajak Bumi dan Bangunan di Kabupaten kerinci

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.477	2.586		.958	.340
Sanksi(X1)	.421	.080	.402	5.267	.000
KesadaranPerpajakan(X2)	.195	.090	.183	2.157	.033
KualitasPelayanan(X3)	.250	.106	.195	2.357	.020

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Sumber: data primer diolah (2020)

Berdasarkan pada Tabel 2 di atas, terlihat bahwa nilai konstanta sebesar 2.477 dan koefisien $b_1 = 0,421$, $b_2 = 0,195$ dan $b_3 = 0,250$ nilai konstanta dan koefisien regresi (a , b_1 , b_2 dan b_3) ini dimasukkan dalam persamaan regresi linear berganda:

$$Y = 2,477 + 0,421x_1 + 0,195x_2 + 0,250x_3$$

Nilai konstanta $a = 2,477$

Artinya bila dianggap tidak ada variabel pengaruh sanksi, kesadaran perpajakan dan kualitas pelayanan wajib pajak atau x_1 , x_2 dan $x_3 = 0$, maka nilai kepatuhan wajib pajak adalah sebesar 2,477.

$$\text{Nilai } b_1 = + 0,421$$

Tanda “+” artinya terjadi peningkatan, apabila variabel sanksi skornya dinaikkan 100%, maka kepatuhan wajib pajak akan ikut meningkat sebesar 42,1%

$$\text{Nilai } b_2 = + 0,195$$

Tanda “+” artinya terjadi peningkatan, apabila variabel kesadaran perpajakan skornya dinaikkan 100%, maka kualitas pelayanan akan ikut meningkat sebesar 19,5%

$$\text{Nilai } b_3 = + 0,250$$

Tanda “+” artinya terjadi peningkatan, apabila variabel kualitas pelayanan skornya dinaikkan 100%, maka kualitas pelayanan akan ikut meningkat sebesar 25,0%.

Untuk mengetahui atau menguji ada tidaknya pengaruh sanksi, kesadaran perpajakan dan kualitas pelayanan wajib pajak secara simultan terhadap kepatuhan membayar pajak maka digunakan alat uji statistic F dengan analisa varians (ANOVA) dengan hipotesis dapat dirumuskan sebagai berikut:

Ho: Sanksi, kesadaran perpajakan dan kualitas pelayanan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak.

Ha: Sanksi, kesadaran perpajakan dan kualitas pelayanan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak.

Kriteria pengujiannya adalah:

a. Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka Ho diterima

b. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka Ho ditolak

Berikut ini adalah tabel nilai F_{hitung}

Tabel 3
Hasil Ringkasan Untuk Uji F
ANOVA^b

	Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	277.899	3	92.633	20.660	.000 ^a
	Residual	555.976	124	4.484		
	Total	833.875	127			

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan (X3), Sanksi (X1), Kesadaran Perpajakan (X2)

b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Sumber: Data primer diolah (2020)

Berdasarkan Tabel 3 di atas diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 20,660 dengan signifikansi 0,000, sedangkan T_{tabel} dengan tingkat kesalahan $\alpha = 0,05$. $dk = n - 2 = 128 - 2 = 126$ adalah 1.657 sehingga $F_{hitung} > T_{tabel}$ yaitu $20,667 > 1.657$. Dengan demikian berdasarkan kriteria uji signifikan, Ho ditolak artinya bahwa sanksi, kesadaran perpajakan dan kualitas pelayanan

wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib Pajak Bumi dan Bangunan di Kabupaten Kerinci. Hasil ini konsisten dengan Arviana dan Indrajati (2018), Rahayu (2017), dan Sulviana *et al.*, (2018). Namun, tidak konsisten dengan hasil penelitian Patmasari *et al.*, (2016) yang memiliki nilai F yang kecil sebesar 5,405 serta nilai signifikansi 0,001.

Untuk mengetahui atau menguji ada tidaknya sanksi, kesadaran perpajakan dan kualitas pelayanan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib Pajak Bumi dan Bangunan maka dapat digunakan uji statistik t dengan rumusan hipotesis:

Pengujian Koefisien Variabel Sanksi

Ho: sanksi tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan

Ha: sanksi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib Pajak Bumi dan Bangunan

Dengan kriteria:

Jika $-t_{tabel} \leq t_{hitung} \leq t_{tabel}$ maka Ho diterima

Jika $-t_{hitung} < -t_{tabel}$ atau $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka Ho ditolak

Tabel 4
Uji Statistik t
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.477	2.586		.958	.340
Sanksi(X1)	.421	.080	.402	5.267	.000
KesadaranPerpajakan(X2)	.195	.090	.183	2.157	.033
KualitasPelayanan(X3)	.250	.106	.195	2.357	.020

Sumber: data primer diolah (2020)

Berdasarkan Tabel 4 di atas diketahui nilai $t_{tabel} \geq t_{hitung} \geq t_{tabel}$ ($1.657 \leq 5.267 \leq 1.657$) dan signifikansi $< 0,05$ ($0,000 < 0,05$), maka Ho ditolak. Jadi dapat disimpulkan bahwa secara partial sanksi berpengaruh terhadap kepatuhan membayar Pajak Bumi dan Bangunan.

Pengujian Koefisien Variabel Kesadaran Perpajakan

Ho: kesadaran perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan membayar Pajak Bumi dan Bangunan

Ha: kesadaran perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan membayar Pajak Bumi dan Bangunan

Dengan kriteria:

Jika $t_{tabel} \leq t_{hitung} \leq t_{tabel}$ maka Ho diterima

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka Ho ditolak

Berdasarkan Tabel 4 di atas diketahui nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2.517 > 1.657$) dan signifikansi $> 0,05$ ($0,033 > 0,05$), maka Ho ditolak. Jadi, dapat disimpulkan bahwa kesadaran perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan membayar Pajak Bumi dan Bangunan.

Pengujian Koefisien Variabel Kualitas Pelayanan Wajib Pajak

Ho: kualitas pelayanan wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan membayar Pajak Bumi dan Bangunan

Ha: kualitas pelayanan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan membayar Pajak Bumi dan Bangunan

Dengan kriteria:

Jika $t_{tabel} \leq t_{hitung} \leq t_{tabel}$ maka H_0 diterima

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak

Berdasarkan Tabel 4 di atas diketahui nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2.357 > 1.657$) dan signifikansi $> 0,05$ ($0,020 > 0,05$), maka H_0 ditolak. Jadi, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan membayar Pajak Bumi dan Bangunan.

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh sanksi, kesadaran perpajakan dan kualitas pelayanan wajib pajak terhadap kepatuhan membayar Pajak Bumi dan Bangunan Kabupaten Kerinci, dapat dijelaskan melalui tabel 5 di bawah ini.

Tabel 5
Hasil Perhitungan Koefisien Determinasi
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
dimension0 1	.577 ^a	.333	.317	2.117

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan (X3), Sanksi (X1), Kesadaran Perpajakan (X2)
Sumber: Data primer diolah (2020)

Berdasarkan Tabel 5 untuk variabel sanksi, kesadaran perpajakan dan kualitas pelayanan wajib pajak maka dengan melihat nilai *Adjusted R Square* dapat diketahui besarnya pengaruh sanksi, kesadaran perpajakan dan kualitas pelayanan wajib pajak terhadap sanksi, kesadaran perpajakan dan kualitas pelayanan wajib pajak terhadap kepatuhan membayar Pajak Bumi dan Bangunan Kabupaten Kerinci yaitu sebesar 0,333 atau 33,3%, sedangkan sisanya sebesar 66,7% dijelaskan oleh variabel lain di luar variabel penelitian.

Sedangkan untuk mengetahui besarnya pengaruh sanksi, kesadaran perpajakan dan kualitas pelayanan wajib pajak terhadap kepatuhan membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kabupaten Kerinci secara partial atau individu maka alat analisis yang digunakan adalah *Koefisien Determinasi Partial* (r^2). Berikut ini adalah tabel Koefisien Determinasi Partial untuk variabel sanksi, kesadaran perpajakan dan kualitas pelayanan wajib pajak yang akan menunjukkan nilai r^2 .

Tabel 6
Koefisien Determinasi Partial (r^2)
Coefficients^a

Model	Correlations			Collinearity Statistics	
	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1 Sanksi(X1)	.486	.428	.386	.922	1.084
KesadaranPerpajakan(X2)	.382	.190	.158	.751	1.332
KualitasPelayanan(X3)	.349	.207	.173	.786	1.272

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Sumber: data primer diolah (2020)

Berdasarkan Tabel 6 Koefisien Determinasi Partial untuk variabel sistem sanksi, kesadaran perpajakan dan kualitas pelayanan wajib pajak di atas maka dengan memperhatikan nilai *partial* dapat diketahui besarnya pengaruh sanksi terhadap kepatuhan wajib pajak yaitu sebesar 0,428 atau 42,8%. Hal ini menunjukkan bahwa secara partial variasi sanksi dapat menjelaskan variasi (pola pergerakan) nilai kepatuhan wajib pajak sebesar 42,8%. Besarnya

pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak yaitu sebesar 0,190 atau 19,0%. Hal ini menunjukkan bahwa secara partial variasi kesadaran perpajakan dapat menjelaskan variasi (pola pergerakan) nilai kepatuhan wajib pajak sebesar 19,0%. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak yaitu sebesar 0,207 atau 20,7%. Hal ini menunjukkan bahwa secara partial variasi kualitas pelayanan wajib pajak dapat menjelaskan variasi (pola pergerakan) nilai kualitas wajib pajak sebesar 20,7%.

Berdasarkan Tabel 6 di atas, dapat digunakan untuk mengetahui variabel dominan apa saja antara *independent variabel* yaitu sanksi, kesadaran perpajakan dan kualitas pelayanan yang lebih berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak maka digunakan alat analisis Koefisien Determinasi Partial (r^2). Berdasarkan nilai dari tabel koefisien Determinasi Partial dari tabel 6 di atas dapat ditetapkan bahwa variabel sanksi memiliki nilai sebesar 42,8% merupakan variabel yang paling dominan mempengaruhi kepatuhan membayar pajak bumi dan bangunan di Kabupaten Kerinci.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang pengaruh sanksi, kesadaran perpajakan dan kualitas pelayanan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan di Kabupaten Kerinci, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan atau bersama-sama antara sanksi, kesadaran perpajakan dan kualitas pelayanan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan di Kabupaten Kerinci. Terdapat pula pengaruh yang signifikan secara partial antara variabel sanksi dengan kepatuhan wajib pajak. Besarnya pengaruh sanksi, kesadaran perpajakan dan kualitas pelayanan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak Kabupaten Kerinci secara simultan adalah sebesar 33,3%, sedangkan sisanya sebesar 66,7% dijelaskan oleh variabel lain di luar variabel penelitian. Variabel sanksi merupakan variabel yang paling dominan dalam mempengaruhi kepatuhan membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kabupaten Kerinci.

DAFTAR PUSTAKA

- 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>
- Mangkoesoebroto, G. (2016). *Ekonomi Publik* (3rd ed.). BPF.
- 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.
- Nugroho. (2006). *Pengaruh Sikap Wajib Pajak pada Pelaksanaan Sanksi Densa, Pelayanan*

Fiskus dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Universitas Diponegoro.

- Parera, A. M. W., & Erawati, T. (2017). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi 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>
- Patmasari, E., Trimurti, & Suhendro. (2016). Pengaruh Pelayanan, Sanksi, Sistem Perpajakan Kesadaran Wajib Pajak. *Seminar Nasional IENACO*, 549–556.
- 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). *Jurnal Akuntansi*, 1(1), 1–25.
- Saputra, R. (2015). Pengaruh Sanksi, Kesadaran Perpajakan, Dan Kualitas Pelayanan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi Dan Bangunan (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Kabupaten Pasaman). *Jurnal Akuntansi*, 3(1), 1–19.
- Savitri, F., & Nuraina, E. (2017). Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Madiun. *Equilibrium: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Pembelajarannya*, 5(1), 45–55. <https://doi.org/http://doi.org/10.25273/equilibrium.v5i1.1005>
- Siat, C. C., & Toly, A. A. (2013). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Memenuhi Kewajiban Membayar Pajak di Surabaya. *Accounting and Tax Review*, 1(1), 41–48.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sulviana, E., P, P. D., & Hartono. (2018). Pengaruh Sanksi Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi Dan Bangunan P2 Dengan Kondisi Keuangan Sebagai Pemoderasi Di Desa Dlimoyo. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa SI Akuntansi Universitas Pandanaran*, 4(4), 1–15.
- Tiraada, T. A. M. (2013). Kesadaran Perpajakan, Sanksi Pajak, Sikap Fiskus Terhadap Kepatuhan WPOP di Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal EMBA*, 1(3), 999–1008.
- Trianto, A. A. (2012). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis*, 1(2).