

**ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN  
MEMBAYAR PAJAK BUMI DAN BANGUNAN DI  
KELURAHAN TEMBELING TANJUNG  
TAHUN 2018**

SKRIPSI

Oleh

**ENDAH SUPRPTI  
NIM. 13622270**



**Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan  
Tanjungpinang  
2019**

**ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN  
MEMBAYAR PAJAK BUMI DAN BANGUNAN DI  
KELURAHAN TEMBELING TANJUNG**

**TAHUN 2018**

**SKRIPSI**

Oleh

**ENDAH SUPRPTI  
NIM. 13622270  
PROGRAM STUDI S1 AKUNTANSI**



**Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan  
Tanjungpinang  
2019**

**TANDA PERSETUJUAN / PENGESAHAN SKRIPSI**

**ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN  
MEMBAYAR PAJAK BUMI DAN BANGUNAN DI  
KELURAHAN TEMBELING TANJUNG  
TAHUN 2018**

**Diajukan Kepada**

Panitia Komisi Ujian  
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan  
Tanjungpinang

Oleh:

Nama : ENDAH SUPRAPTI  
NIM : 13622270

Menyetujui

Pembimbing Pertama

Pembimbing Kedua

Charly Marlinda, S.E., Mak., Ak.,

Ranti Utami, SE. M.Si. Ak. CA

NIDN. 1029127801 / Lektor

NIDN. 1004117701/Lektor

Mengetahui:  
Ketua Program Studi

Sri Kurnia, S.E., Ak., M.Si., CA  
NIDN. 1007036603/Asisten Ahli

**Skripsi Berjudul**

**ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN  
MEMBAYAR PAJAK BUMI DAN BANGUNAN DI  
KELURAHAN TEMBELING TANJUNG  
TAHUN 2018**

Yang Dipersiapkan dan Disusun Oleh :

**Nama : ENDAH SIPRAPTI  
NIM : 13622270**

Telah di Pertahankan di depan Panitia Komisi Ujian  
Pada Tanggal Enam Febuari Dua Ribu Sembilan Belas  
Dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat Untuk Diterima

**Panitia Komisi Ujian,**

Ketua,

Sekretaris,

**Charly Marlinda, S.E., Mak., Ak., CA**  
NIDN. 1029127801 / Lektor

**Sri Kurnia, S.E., Ak., M.Si., CA**  
NIDN. 1020037101 / Lektor

Anggota,

**Hendy Satria, S.E., M.Ak**  
NIDN. 1015069101 / Asisten Ahli

Tanjungpinang, 06 Februari 2019  
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi ( STIE ) Pembangunan  
Tanjungpinang  
Ketua

**Charly Marlinda, S.E., Mak., Ak., CA**  
NIDN. 1029127801 / Lektor

## ***Halaman Persembahan***

***Kupersembahkan karya tulis ini buat ayah dan ibuku, suami  
ku, keluarga ku dan teman teman yang tidak pernah lelah  
memberikan dukungannya, doanya dan kasih sayang yang luar  
biasa, dan orang orang yang terlibat dalam penyelesaian hasil  
penelitian ini. terima kasih***

# Motto

***“HIDUP MEMANDANG TERUS KEDEPAN”***

*Maka belajar bukanlah sebuah hambatan,,*

*Belajar untuk hidup,*

*Belajar dari kehidupan*

*Persiapkan diri buat hari nanti.*

*Dan belajarlh hingga keliang lahat.*

***“Mencintai hidup dengan menghargai apa yang diberikannya”***

.....

## ABSTRAK

Endah Suprapti : 13622270

### **ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN MEMBAYAR PAJAK BUMI DAN BANGUNAN DI KELURAHAN TEMBELING TANJUNG TAHUN 2018**

Kata Kunci : Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak

Adanya permasalahan di masyarakat Kelurahan Tembeling Tanjung yang ada diantaranya Kesadaran membayar pajak yang masih rendah, Persepsi tentang kewajiban membayar pajak yang belum baik, Pendapatan pajak yang diterima atau realisasi pajak tidak mencapai target, Kurangnya pemahaman wajib pajak tentang peraturan perundangundangan perpajakan dan Kurangnya pemahaman wajib pajak tentang peraturan perundangundangan perpajakan. membuat penulis akan melakukan penelitian mengenai hubungan antara Pengetahuan Perpajakan (X1), Kualitas Pelayanan Pajak (X2), Sanksi Pajak (X3), terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Metode penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dan menggunakan program analisa data SPSS 21 menjadi sebuah hasil penelitian yang akan dijabarkan sesuai dengan teori teori dan penelitian terdahulu. Penelitian ini dilakukan di Kantor Lurah Tembeling Tanjung dengan menggunakan data tahun 2018.

Hasil dari penelitian ini adalah Pengetahuan Perpajakan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kepatuhan Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh secara signifikan atau positif terhadap Kepatuhan Wajib Paja dan, Sanksi Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak secara tidak sigifikan atau negatif. Sedangkan Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Pajak berpengaruh secara stimultan terhadap variabel Y yaitu Kepatuhan Pajak.

Kedepannya Kantor Lurah Tembeling Tanjung dapat memberikan sosialisasi kepada warga mengenai bekerja sama dengan kantor pajak, meningkatkan pemberian pelayanan kepada masyarakat khususnya mengenai perpajakan dan dapat meminimalisir pemberian sanksi kepada masyarakat yang tidak mengetahui regulasi yang ada mengenai perpajakan.

Skripsi. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang, Januari 2018. (xi + 102 halaman + 19 tabel + 5 lampiran)

Referensi : 21 Buku (2008-2014) dan 5 Jurnal

Pembimbing : 1. Charly Marlinda, S.E., M.Ak.Ak.CA  
2. Ranti Utami, S.E.,M.Si.,Ak.CA

## **ABSTRACT**

Endah Suprapti : 13622270

### ***ANALYSIS OF FACTORS AFFECTING THE COMPLIANCE OF PAYING EARTH AND BUILDING TAXES IN TEMBELING TANJUNG COUNTY ON 2017***

*Keywords: Tax Knowledge, Tax Service Quality, Tax Sanctions, Taxpayer Compliance*

*There are problems in the Tembeling Tanjung County community that include awareness of paying taxes that are still low, Perception about the obligation to pay taxes that are not good, tax revenue received or tax realization does not reach the target, lack of understanding of taxpayers regarding tax laws and lack of understanding of taxpayers about tax laws and regulations. make the author will conduct research on the relationship between Knowledge Taxation (X1), Tax Service Quality (X2), Tax Sanctions (X3), on Taxpayer Compliance (Y)*

*The method of this research is quantitative descriptive and uses the SPSS 21 data analysis program to be a research result that will be described in accordance with theory theory and previous research. This research was conducted at the Tembeling Tanjung County Office using 2018 data.*

*The results of this study are that Tax Knowledge does not significantly influence Tax Compliance, Tax Service Quality has a significant or positive effect on Mandatory Compliance and, Tax Sanctions affect Taxpayer Compliance significantly or negatively. Whereas Taxation Knowledge, Tax Service Quality and Tax Sanctions have a simultaneous effect on Y variable, namely Tax Compliance.*

*In the future, the Tembeling Tanjung County Office can provide information to residents about working with the tax office, increasing the provision of services to the community, especially regarding taxation and minimizing sanctions to people who do not know the existing regulations regarding taxation.*

*Essay. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang, January 2019 (xi + 102 pages + 19 tables + 5 attachments)*

*References : 21 Books (2008-2015) and 5 Journals*  
*Preceptor : 1. Charly Marlinda, S.E., M.Ak.Ak.CA*  
*2. Ranti Utami, S.E.,M.Si.,Ak.CA*

## SURAT PERNYATAAN

Nama : Endah Suprapti  
Nim : 13622270  
Tahun Angkatan : 2013/2014  
Indeks Prestasi Kumulatif : -  
Program Studi/Jenjang : Manajemen / Strata 1 (Satu)  
Judul Skripsi : Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan  
Kelurahan : Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan Di  
Tembeling Tanjung Tahun 2018

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa seluruh isi dan materidalam skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan bukan rekayasa maupun karya orang lain. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun dan apabila ternyata dikemudian hari saya membuat pernyataan palsu maka saya siap di proses sesuai dengan peraturan yang berlaku. Demikianlah surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar benarnya.

Tanjungpinang, Januari 2019

Penyusun

Materai 6000

ENDAH SUPRPTI  
NIM. 13622270

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Allah Subhanahuata'ala karna berkat izin dan kuasanya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul : ” Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan Di Kelurahan Tembeling Tanjung Tahun 2018”

Penulis menyadari bahwa, tanpa adanya dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, maka penulisan skripsi ini tidak terselesaikan dengan baik, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ini menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar besarnya kepada yang terhormat :

1. Ibu Charly Marlinda, S.E., M.Ak.Ak.CA selaku Ketua STIE Pembangunan Tanjungpinang sekaligus Pembimbing I Penulis yang telah membimbing penulis menyelesaikan karya tulis ini.
2. Ranti Utami, S.E.,M.Si.,Ak.CA selaku wakil ketua III STIE Pembangunan Tanjungpinang dan juga selaku Pembimbing II Penulis yang telah membimbing penulis menyelesaikan karya tulis ini.
3. Sri Kurnia, SE. Ak.MSi, selaku Ketua Program Studi S1 Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
4. Bapak dan Ibu Dosen yang telah membekali penulis dengan ilmu ilmu yang bermanfaat serta karyawan/ti STIE Pembangunan Tanjungpinang.
5. Pimpinan dan Staf Kantor Lurah Tembeling Tanjung, Terima kasih atas dukungannya.
6. Rekan rekan mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pembangunan Tanjungpinang, buat dorongan, bantuan, dan semangat yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu penulis mengharap dan menghargai sekali adanya kritik maupun bimbingan yang bermanfaat bagi kesempurnaan skripsi ini.

Akhirnya penulis berharap semoga Skripsi ini dapat memberikan banyak manfaat dan kegunaan bagi semua pihak, amin.

**Tanjungpinang, Januari 2019**

**Penulis**

**ENDAH SUPRPTI**

**NIM. 13622270**

## DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

HALAMAN PENGESAHAN KOMISI UJIAN

HALAMAN PERNYATAAN

HALAMAN PERSEMBAHAN

<b>Kata Pengantar</b> .....	i
<b>Daftar Isi</b> .....	iii
<b>Daftar Tabel</b> .....	vii
<b>Daftar Gambar</b> .....	ix
<b>Daftar Lampiran</b> .....	x
<b>Abstrak</b> .....	xi

### **BAB I PENDAHULUAN ..... 1**

1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Pembatasan Masalah .....	6
1.4 Tujuan Penelitian .....	6
1.5 Kegunaan Penelitian .....	7
1.5.1 Kegunaan Ilmiah .....	7
1.5.2 Kegunaan Praktis .....	7
1.6 Sistematika Penulisan .....	8

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA ..... 10**

2.1 Tinjauan Teori .....	10
2.1.1 Pengertian Pajak .....	10
2.1.1.1 Karakteristik Pajak .....	12
2.1.2.1 Fungsi Pajak .....	14
2.1.3.1 Wajib Pajak .....	16
2.1.4.1 Sistem Pemungutan Pajak .....	18
2.1.2 Kepatuhan Wajib Pajak .....	20
2.1.3 Pengetahuan Perpajakan .....	25

2.1.4	Kualitas Pelayanan Pajak .....	29
2.1.5	Sanksi Pajak .....	31
2.2	Kerangka Pemikiran.....	32
2.3	Pengembangan Hipotesis .....	34
2.3.1	Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	34
2.3.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	35
2.3.3	Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.	36
2.4	Hipotesis.....	37
2.5	Penelitian Terdahulu .....	37
<b>BAB III</b>	<b>METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>41</b>
3.1	Jenis Penelitian .....	41
3.2	Jenis Data .....	41
3.2.1	Data Primer .....	41
3.2.2	Data Sekunder .....	41
3.3	Metode Pengumpulan Data .....	42
3.3.1	Kuesioner .....	42
3.3.2	Observasi .....	42
3.3.3	Studi Pustaka .....	42
3.4	Teknik Penentuan Populasi dan Sampel .....	43
3.4.1	Populasi .....	43
3.4.2	Sampel .....	43
3.5	Definisi Operasional Variabel .....	44
3.6	Teknik Pengolahan Data .....	47
3.7	Teknik Analisis Data .....	48
3.7.1	Pengukuran Variabel .....	48
3.7.2	Pengujian Instrumen Penelitian.....	48
3.7.2.1	Uji Validitas .....	48
3.7.2.2	Uji Reabilitas .....	49
3.7.3	Uji Asumsi Klasik .....	49
3.7.3.1	Uji Normalitas .....	49

3.7.3.2 Uji Multikolinearitas.....	51
3.7.3.3 Uji Heteroskedastisitas .....	51
3.7.3.4 Uji Autokorelasi .....	52
3.7.4 Uji Regresi Linier Berganda .....	52
3.7.5 Uji Hipotesis .....	53
3.7.5.1 Uji Parsial (Uji T).....	53
3.7.5.2 Uji Signifikasi Simultan (Uji F).....	54
3.7.5.3 Uji Koefisien Korelasi .....	56
3.7.5.4 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	56
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>57</b>
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	57
4.1.1 Sejarah Kelurahan Tembeling Tanjung .....	57
4.1.2 Uraian Tugas Pokok dan Fungsi Kelurahan .....	58
4.1.3 Struktur Organisasi .....	64
4.2 Karakteristik Responden .....	64
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	66
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	66
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	65
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	67
4.3 Analisa Statistik Deskriptif .....	68
4.3.1 Pengetahuan Perpajakan .....	69
4.3.2 Kualitas Pelayanan Perpajakan .....	70
4.3.3 Sanksi Pajak .....	72
4.3.4 Kepatuhan Wajib Pajak .....	74
4.4 Analisa Regresi Linear Berganda .....	76
4.4.1 Uji Validitas.....	76
4.4.2 Uji Reliabilitas .....	77
4.5 Uji Asumsi Klasik .....	78
4.5.1 Uji Normalitas.....	79
4.5.2 Uji Multikolinearitas .....	81
4.5.3 Uji Heteroskedastisitas .....	82

4.5.4 Uji Autokorelasi.....	84
4.6 Pengujian Hipotesa .....	85
4.6.1 Uji T .....	85
4.6.2 Uji F .....	88
4.6.3 Regresi Linear Berganda .....	90
4.6.4 Uji Determinasi .....	91
4.7 Pembahasan.....	92
4.7.1 Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Pajak.....	92
4.7.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	93
4.7.3 Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan wajib pajak.....	95
4.7.4 Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	96

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan .....	98
5.2 Saran .....	100

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

## DAFTAR TABEL

## Halaman

1.1	Jumlah PBB Per Juni Tahun 2017 Kecamatan Teluk Bintang .....	2
3.1	Definisi Operasional Variabel .....	44
4.1	Keadaan Keadaan Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	65
4.2	Keadaan Keadaan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	66
4.3	Keadaan Keadaan Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	67
4.4	Keadaan Keadaan Responden Berdasarkan Usia .....	68
4.5	Persentase Tanggapan Responden Tentang Pengetahuan Perpajakan ....	69
4.6	Persentase Tanggapan Responden Tentang Kualitas Pelayanan Pajak ....	71
4.7	Persentase Tanggapan Responden Tentang Sanksi Pajak.....	73
4.8	Persentase Tanggapan Responden Tentang Kepatuhan Wajib Pajak .....	75
4.9	Uji Validitas per Pertanyaan Responden .....	76
4.10	Tabel Reability Statistic Variabel Stres Kerja.....	78
4.11	Tabel One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test .....	79
4.12	Tabel Analisis Uji Multikolinearitas .....	82
4.13	Tabel Analisis Uji Heteroskedastisitas.....	83
4.14	Tabel Model Summary Uji Auto Korelasi .....	85
4.15	Hasil Uji T .....	86
4.16	Hasil Uji F.....	89
4.17	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....	90
4.18	Hasil Uji Determinasi.....	91

## DAFTAR GAMBAR

### Halaman

Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran .....	34
Gambar 3.1	Contoh Grafik P-plot .....	50
Gambar 3.2	Contoh Grafik Histogram.....	50
Gambar 3.3	Contoh Grafik Scatterplot .....	52
Gambar 4.1	Peta Wilayah Kabupaten Bintan .....	58
Gambar 4.2	Struktur Organisasi Kelurahan Tembeling Tanjung.....	64
Gambar 4.3	Diagram Histogram Normalitas .....	80
Gambar 4.4	Diagram Grafik Analisis P-Plot .....	81
Gambar 4.5	Diagram Heteroskedastisitas dengan Scatterplot .....	84

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- 1 Kuisioner Penelitian
- 2 Hasil Tabulasi Data
- 3 Hasil Pengolahan Data SPSS
- 4 Surat Keterangan dari Objek Penelitian
- 5 Biodata

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) adalah pajak negara yang dikenakan terhadap bumi dan bangunan berdasarkan UU Nomor 12 Tahun 1985 tentang Pajak Bumi dan Bangunan sebagaimana telah diubah dengan UU Nomor 12 Tahun 1994. Pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan adalah pajak yang dikenakan atas bumi dan/atau bangunan yang dimiliki, dikuasai, dan/atau dimanfaatkan oleh orang pribadi atau badan, kecuali kawasan yang digunakan untuk kegiatan usaha perkebunan, perhutanan dan pertambangan. Setiap tanah yang dimiliki atau dikuasai oleh pribadi wajib dibayarkan pajaknya untuk negara guna meningkatkan pembangunan dan kesejahteraan masyarakat.

Pemerintah secara konsisten berupaya memperkuat dan menyempurnakan kebijakan otonomi daerah dan desentralisasi fiskal untuk mendukung tercapainya peningkatan layanan publik di daerah. Salah satu upaya yang dilakukan pemerintah adalah dengan mengeluarkan Undang-Undang Nomor 28 tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (UU PDRD). Berdasarkan UU PDRD tersebut maka Pajak Bumi dan Bangunan sektor Perdesaan dan Perkotaan (PBBP2) dialihkan dari pemerintah pusat ke pemerintah daerah. Pengalihan PBB-P2 memberikan kewenangan dan tanggung jawab kepada pemerintah daerah untuk melakukan kegiatan proses pendataan, penilaian, penetapan, pengadministrasian, pemungutan/penagihan dan pelayanan PBB-P2. Selain itu, UU PDRD berupaya

menyederhanakan dan memperbaiki jenis dan struktur pajak daerah, meningkatkan pendapatan daerah, dan memperbaiki sistem perpajakan dan retribusi daerah. Pengalihan PBB-P2 diharapkan akan meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pengelolaannya. Hal ini dinilai dapat terwujud bila pengelolaan PBB-P2 diserahkan kepada masing-masing pemegang otonomi. Kecamatan Teluk Bintan dalam hal ini telah melakukan tugas untuk membantu pemerintah pusat dalam mengumpulkan dan melayani Pajak Bumi dan Bangunan yang ada khususnya di kawasan Kecamatan Teluk Bintan, Hal ini terbukti dengan konsistensinya Kecamatan Teluk Bintan dalam mengumpulkan PBB seperti pencapaian pajak yang telah diterima tahun 2018 dalam tabel dibawah ini :

**Tabel 1.1**  
**Jumlah PBB Per Juni Tahun 2018 Kecamatan Teluk Bintan**

No	Kelurahan / Desa	Jumlah	
		WP	RP
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>
1	Kelurahan Tembeling Tanjung	1.319	47.782.191
2	Tembeling	1.027	35.232.200
3	Bintan Buyu	2.284	56.145.560
4	Pengujan	190	1.814.516
5	Penaga	587	25.481.761
6	Pangkil	142	2.831.544

*Sumber : Kantor Camat Teluk Bintan 2018*

Dari Tabel di atas terlihat jumlah Wajib Pajak (WP) menurut wilayah terbanyak pada Kecamatan Teluk Bintan adalah Desa Bintan Buyu, dengan jumlah Wajib Pajak (WP) sebanyak 2.284 WP. Sedangkan jumlah WP terkecil menurut desa pada Kecamatan Teluk Bintan adalah Desa Pangkil, dengan jumlah Wajib Pajak (WP) sebanyak 142 WP.

Masalah kepatuhan wajib pajak merupakan masalah penting di seluruh dunia baik negara maju maupun di negara berkembang. Karena jika wajib pajak tidak patuh maka akan menimbulkan keinginan untuk melakukan tindakan penghindaran, pengelakan, penyelundupan dan pelalaian pajak. Yang pada akhirnya tindakan tersebut akan menyebabkan penerimaan pajak negara akan berkurang. Maka dari itu, peran serta masyarakat wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pembayaran pajak berdasarkan ketentuan perpajakan sangat diharapkan.

Pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan adalah proses dimana wajib pajak mengetahui tentang perpajakan dan mengaplikasikan pengetahuan ini untuk membayar pajak. Pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan yang dimaksud adalah mengerti dan paham tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan yang meliputi tentang bagaimana cara memenuhi kewajiban Pajak Bumi dan Bangunan (PBB).

Pendapatan merupakan faktor terpenting bagi setiap manusia di dunia ini, pendapatan sangat berpengaruh bagi kelangsungan hidup seseorang. Kemampuan seseorang untuk membiayai semua kegiatan yang mendukung berkelanjutan kelangsungan hidupnya sangat berpengaruh dengan seberapa besar pendapatan tersebut diperoleh.

Melalui Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak No. SE-45/PJ/2007 ditegaskan mengenai pelayanan perpajakan, Pelayanan adalah sentra dan indikator utama untuk membangun citra DJP, sehingga kualitas pelayanan harus terus menerus ditingkatkan dalam rangka mewujudkan harapan dan membangun kepercayaan Wajib Pajak terhadap DJP.

Sementara itu sanksi perpajakan merupakan penyebab eksternal yang mempengaruhi persepsi seorang wajib pajak dalam membuat penilaian mengenai perilaku kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Berdasarkan teori pembelajaran sosial, wajib pajak dapat belajar melalui pengamatan dan pengalaman langsungnya melalui pemberian sanksi yang dikenakan aparat pajak kepada wajib pajak yang melanggar norma perpajakan.

Kecamatan Teluk Bintan yang masuk dalam wilayah kerja Pemerintah Kabupaten Bintan merupakan salah satu daerah yang memberi potensi pendapatan daerah melalui Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Baru-baru ini Badan Pengelola, Penerimaan dan Retribusi Daerah (BPPRD) Kabupaten Bintan menerbitkan program Pembebasan Sanksi Administratif berupa Denda Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkantoran (PBB-P2). Kebijakan ini dalam rangka mengoptimalkan penerimaan PBB-P2 dengan melakukan intensifikasi pemungutan PBB-P2 melalui Pembebasan Sanksi Administratif. Ini pun akan berlaku sampai proses pembayaran di akhir November tahun 2018.

Kebijakan diatas diambil karena kurang patuhnya masyarakat dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) hal ini dikarenakan tingkat kepercayaan masyarakat yang menurun terhadap aparat pemungut pajak sebagai akibat munculnya berbagai kasus pidana pada pegawai yang melakukan pelanggaran ketika menjalankan tugasnya, Kesadaran membayar pajak yang masih rendah, Persepsi tentang kewajiban membayar pajak yang belum baik, Pendapatan pajak yang diterima atau realisasi pajak tidak mencapai target, Kurangnya pemahaman wajib pajak tentang peraturan perundangundangan perpajakan dan

Kurangnya pemahaman wajib pajak tentang peraturan perundangundangan perpajakan.

Berdasarkan permasalahan dan pembahasan diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih mendalam atas permasalahan tersebut dengan judul **Analisis Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kelurahan Tembeling Tanjung Tahun 2018.**

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah penulis jelaskan diatas maka permasalahan yang akan penulis dalam dapat dibentuk dalam perumusan masalah adalah:

1. Apakah pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Kelurahan Tembeling Tanjung tahun 2018?
2. Apakah kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Kelurahan Tembeling Tanjung tahun 2018?
3. Apakah sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Kelurahan Tembeling Tanjung tahun 2018?
4. Apakah pengetahuan perpajakan, pelayanan aparat dan sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Kelurahan Tembeling Tanjung tahun 2018?

### **1.3. Pembatasan Masalah**

Agar penelitian ini terarah, terfokus, dan tidak meluas, penulis membatasi penelitian hanya pada Analisis Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Membayar Pajak Bumi dan Bangunan khususnya pada wajib pajak yang melakukan kegiatan perpajakannya di kantor Kelurahan Tembeling Tanjung pada tahun 2018.

### **1.4. Tujuan Penelitian**

Dari perumusan masalah yang telah diuraikan diatas, adapun maksud dan tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Kelurahan Tembeling Tanjung tahun 2018.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Kelurahan Tembeling Tanjung tahun 2018.
3. Untuk mengetahui pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Kelurahan Tembeling Tanjung tahun 2018.
4. Untuk mengetahui pengaruh pengetahuan perpajakan, pelayanan aparat dan sanksi pajak terhadap kepatuhan membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Kelurahan Tembeling Tanjung tahun 2018.

## **1.5. Kegunaan Penelitian**

### **1.5.1. Kegunaan Ilmiah**

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan tentang pengaruh pengetahuan perpajakan, pendapatan, pelayanan aparat dan sanksi pajak terhadap kepatuhan membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Kelurahan Tembeling Tanjung tahun 2018, selain itu juga dengan adanya penelitian ini dapat menambah wawasan terkait pengetahuan perpajakan, pelayanan aparat dan sanksi pajak serta kepatuhan membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)

### **1.5.2. Kegunaan Praktis**

1. Bagi Kelurahan Tembeling Tanjung, dengan adanya penelitian ini dapat menjadi sebuah gambaran pencapaian keberhasilan pemerintah dalam pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Tahun 2018. Disamping itu juga dengan adanya penelitian ini, pemerintah dapat mengetahui hambatan-hambatan yang terjadi dan yang dirasakan dalam pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan tersebut serta dapat mengetahui pengaruh pengetahuan perpajakan, pelayanan aparat dan sanksi pajak terhadap kepatuhan membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Kelurahan Tembeling Tanjung khususnya pada tahun 2018.
2. Bagi Peneliti, dengan adanya penelitian ini selain dapat menambah wawasan dan pengetahuan, penulis juga dapat menilai Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Kecamatan Teluk Bintan Tahun 2017. selain itu dapat mengetahui pengaruh pengetahuan perpajakan,

pelayanan aparat dan sanksi pajak terhadap kepatuhan membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Kelurahan Tembeling Tanjung tahun 2018.

## **1.6. Sistematika Penulisan**

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Membahas tentang latar belakang, Perumusan masalah, Batasan Masalah jika ada, Maksud dan Tujuan penelitian, Manfaat Penelitian, Kerangka Teoritis, Definisi Operasional, Hipotesa, Metode Penelitian dan sistematika Penulisan

### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Membahas tentang pendapat-pendapat ahli tentang variabel-variabel penelitian terkait dengan Analisis Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kelurahan Tembeling Tanjung tahun 2018.

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Membahas tentang jenis penelitian, sumber dan jenis data, populasi dan sample, teknis penulisan, dan teknik analisa data dan cara mengolah data dengan data statistik.

### **BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Membahas tentang hasil penelitian yang diperoleh dari lapangan tentang Analisis Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kelurahan Tembeling Tanjung tahun 2018.

## **BAB V : PENUTUP**

Membahas tentang kesimpulan dan saran-saran penelitian yang menjadi masukan bagi Kelurahan Tembeling Tanjung.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Tinjauan Teori**

##### **2.1.1 Pengertian Pajak**

Pembangunan di Indonesia adalah suatu kegiatan yang berlangsung terus menerus dan berkesinambungan yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat baik materil maupun spritual. Untuk dapat mewujudkan atau merealisasikan tersebut tentunya perlu banyak memperhatikan masalah pembiayaan pembangunan. Salah satu usaha untuk mewujudkan kemandirian suatu bangsa atau negara dalam pembiayaan pembangunan yaitu menggali sumber dana yang berasal dari dalam negeri berupa pajak. Pajak digunakan untuk membiayai pembangunan yang berguna bagi kepentingan bersama.

Menurut Rochmat Soemitro dalam (Mardiasmo : 2011) pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Menurut Andriani dalam (Thomas Sumarsan : 2012) Pajak adalah iuran masyarakat kepada negara (yang dapat 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. Menurut Djajadiningrat dalam (Siti Resmi : 2014) menjelaskan bahwa pajak adalah sebagai suatu kewajiban menyerahkan

sebagian dari kekayaan ke kas negara yang disebabkan suatu keadaan, kejadian dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman, menurut peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan, tetapi tidak ada jasa timbal dari negara secara langsung untuk memelihara kesejahteraan secara umum.

Definisi atau pengertian Pajak Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan: Pajak adalah kontribusi wajib pajak kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Menurut Rochmat Soemitro dalam (Suandy : 2011) Pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa imbal (kontraprestasi), yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Menurut Mardiasmo (2009). Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan Undang-Undang (yang dapat dipaksakan) yang langsung dapat ditunjukkan dana yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Menurut Waluyo (2008) Pajak adalah iuran kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan, dengan tidak mendapat prestasi kembali, yang langsung dirujuk, dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubungan dengan tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan

Dari ketiga definisi diatas dapat disimpulkan bahwa pajak adalah pungutan yang akan diserahkan ke negara yang gunanya untuk kepentingan umum.

#### **2.1.1.1 Karakteristik Pajak**

Dari berbagai definisi yang diberika terhadap pajak, maka kita perlu mengetahui ciri – ciri pajak yang melekat pada definisi pajak. Menurut Siti Resmi (2014 ) ciri – ciri yang melekat pada definisi pajak adalah

1. Pajak dipungut berdasarkan atau dengan kekuatan undang – undang serta aturan pelaksanaannya;
2. Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi individual oleh pemerintah;
3. Pajak dipungut oleh negara, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah;
4. Pajak diperuntukkan bagi pengeluaran – pengeluaran pemerintah yang bila dari pemasukannya masih terdapat surplus, digunakan untuk membiayai public investment.

Sedangkan ciri – ciri yang melekat pada pengertian pajak menurut Mulyo Agung (2011) adalah

1. Iuran rakyat ke kas negara.
2. Pajak dipunngut berdasarkan undang – undang serta pelasanaannya yang sifatnya dapat dipaksakan.
3. Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya konntraprestasi secara langsung oleh pemerintah.

4. Pajak dipungut oleh negara baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.
5. Pajak diperuntukan bagi pengeluaran – pengeluaran pemerintah, yang bila dari pemasukannya masih terdapat surplus, dipergunakan untuk membiayai public investment.
6. Pajak dapat pula mempunyai tujuan selain budgetair, yaitu mengatur (reguler).

Ciri-ciri pajak menurut Suandy (2011) yang melekat dalam pengertian pajak diatas sebagai berikut:

1. Pajak peralihan kekayaan dari orang/badan ke pemerintah
2. Pajak dipungut berdasarkan/dengan kekuatan undang-undang serta aturan pelaksanaannya, sehingga dapat dipaksakan.
3. Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukan adanya konraprestasi langsung secara individual yang diberikan oleh pemerintah
4. Pajak dipungut oleh Negara baik oleh pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.
5. Pajak diperuntukan bagi pengeluaran-pengeluaran pemerintah, yang bila dari pemasukannya masih terdapat surplus, dipergunakan untuk membiayai public investment.
6. Pajak dapat digunakan sebagai alat untuk mencapai tujuan tertentu dari pemerintah
7. Pajak dapat dipungut secara langsung atau tidak langsung.

Ciri-ciri yang terdapat pada pengertian pajak menurut Mohammad Zain (2008) sebagai berikut:

1. Pajak dipungut oleh Negara, baik oleh pemerintah pusat maupun oleh pemerintah daerah berdasarkan Undang-Undang serta aturan pelaksanaannya.
2. Pemungutan pajak mengisyaratkan adanya alih dana (sumber daya) dari sektor swasta (wajib pajak membayar pajak) ke sektor Negara (pemungut pajak/administrasi pajak).
3. Pemungutan pajak diperuntukan bagi keperluan pembiayaan umum pemerintah dalam rangka menjalankan fungsi pemerintahan, baik rutin maupun pembangunan.
4. Tidak dapat ditunjukkan adanya imbalan (kontraprestasi) individual oleh pemerintah terhadap pembayaran pajak yang dilakukan oleh para wajib pajak.
5. Berfungsi sebagai budgeter atau mengisi kas Negara/anggaran Negara yang diperlukan untuk menutup pembiayaan penyelenggaraan pemerintahan, pajak juga berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan Negara dalam lapangan ekonomi dan sosial (fungsi mengatur/regulatif).

#### **2.1.1.2 Fungsi Pajak**

Pajak mempunyai peranan yang sangat penting dalam kehidupan bernegara, khususnya di dalam pelaksanaan pembangunan karena pajak merupakan sumber pendapatan negara untuk membiayai semua pengeluaran termasuk pengeluaran pembangunan. Menurut Thomas Sumarsan (2012) pajak mempunyai beberapa fungsi yaitu :

1. Fungsi penerima (*Budgetair*)

Pajak berfungsi untuk menghimpun dana dari masyarakat bagi kas Negara, yang diperuntukan bagi pembiayaan pengeluaran-pengeluaran pemerintah

2. Fungsi Mengatur (*Regulerend*)

Pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur struktur pendapatan di tengah masyarakat dan struktur kekayaan antara para pelaku ekonomi.

Pajak merupakan sumber penerimaan Negara yang mempunyai dua fungsi (Mardiasmo : 2011), yaitu :

1. Fungsi anggaran (*budgetair*) sebagai sumber dana bagi pemerintah, untuk membiayai pengeluaran-pengeluarannya.
2. Fungsi mengatur (*regulerend*) sebagai alat pengatur atau melaksanakan pemerintah dalam bidang sosial ekonomi

Dari ciri-ciri yang melekat pada definisi pajak dari berbagai definisi di atas, terlihat ada dua fungsi pemungutan pajak menurut Resmi (2011) yaitu:

1. Fungsi *Budgetair* Yaitu fungsi pajak sebagai sumber penerimaan pemerintah untuk membiayai pengeluaran baik rutin maupun pembangunan. Sebagai sumber keuangan negara, pemerintah berupaya memasukkan uang sebanyak-banyaknya untuk kas negara. Upaya tersebut ditempuh dengan cara ekstensifikasi maupun intensifikasi pemungutan pajak melalui penyempurnaan peraturan berbagai jenis pajak seperti Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM), Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) dan lain-lain.

2. Fungsi *Regularend* Yaitu fungsi pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah di bidang sosial dan ekonomi, serta mencapai tujuan-tujuan tertentu diluar bidang keuangan.

### **2.1.1.3 Wajib Pajak**

Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007 Pasal 1 ayat 2 mendefinisikan Wajib Pajak adalah Orang Pribadi atau Badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan perpajakan. Orang Pribadi merupakan Subjek Pajak yang bertempat tinggal atau berada di Indonesia ataupun di luar Indonesia. Menurut Undangundang Nomor 28 Tahun 2007, Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan menyebutkan bahwa: Badan adalah sekumpulan orang atau modal yang merupakan kesatuan, baik yang melakukan usaha maupun yang tidak melakukan usaha yang meliputi perseroan terbatas, perseroan komanditer, perseroan lainnya, Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dengan nama dan dalam bentuk apapun, firma, kongsi koperasi, dana pensiun, persekutuan, perkumpulan, yayasan, organisasi massa, organisasi sosial politik, atau organisasi lainnya, lembaga dan bentuk badan lainnya termasuk kontrak investasi kolektif dan bentuk usaha tetap.

Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan. Menurut Mulyo Agung (2011) kewajiban dan hak wajib pajak adalah:

1. Mendaftarkan diri untuk mendapatkan NPWP;

2. Menghitung dan membayar sendiri pajak yang terutang dengan benar;
3. Mengisi dengan benar SPT (SPT diambil sendiri) dan dimasukkan ke KPP setempat dimana wajib pajak terdaftar;
4. Menyelenggarakan pembukuan//pencatatan;
5. Jika diperiksa wajib :
  - a. Memperlihatkan dan / atau meminjamkan buku atau catatan, dokumen yang menjadi dasarnya dan dokumen lain yang berhubungan dengan penghasilan yang diperoleh, kegiatan usaha, pekerjaan bebas wajib pajak. Atau objek yang terutang pajak;
  - b. Memberikan kesempatan untuk memasuki tempat atau ruangan yang dipandang perlu dan memberi bantuan guna kelancaran pemeriksaan;
  - c. Memberikan keterangan yang diperlukan.
  - d. Apabila dalam mengungkapkan pembukuan, pencatatan, atau dokumen serta keterangan yang diminta wajib pajak terikat suatu kewajiban untuk merahasiakan, maka kewajiban untuk merahasiakan itu ditiadakan oleh permintaan untuk keperluan pemeriksaan.

Menurut Mardiasmo (2009), hak-hak Wajib Pajak sebagai berikut:

1. Mengajukan surat keberatan dan banding.
2. Menerima tanda bukti memasukan SPT.
3. Melakukan pembetulan SPT yang pernah dilaporkan.
4. Mengajukan permohonan penundaan pemasukan SPT.
5. Mengajukan permohonan penundaan atau pengasuran pembayaran pajak

6. Mengajukan permohonan perhitungan pajak yang telah dikenakan dalam surat ketetapan pajak.
7. Meminta pengembalian kelebihan pembayaran pajak.
8. Mengajukan permohonan penghapusan dan pengurangan sanksi serta pembedaan surat ketetapan pajak yang salah.
9. Memberikan kuasa khusus kepada orang untuk melaksanakan kewajiban pajaknya.
10. Apabila wajib pajak dipotong oleh pemberi kerja, wajib pajak berhak meminta bukti pemotongan PPh Pasal 21 Kepada pemotong Pajak dan mengajukan surat keberatan dan permohonan pajak.

#### **2.1.1.4 Sistem Pemungut Pajak**

Menurut Menurut Thomas Sumarsan (2012) sistem pemungutan pajak dapat dibagi menjadi :

1. *Official Assessment System* adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pemerintah (*fiskus*) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang . Ciri – ciri *Official Assessment System* adalah :
  - a. Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang berada fiskus
  - b. Wajib pajak bersifat pasif
  - c. Utang pajak timbul setelah dikeluarkan surat ketetapan pajak oleh fiskus
2. *Self Assesment System* adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang, kepercayaan, tanggung jawab kepada Wajib Pajak untuk

menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar.

3. *Withholding System* adalah suatu pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada pihak untuk memotong atau memungut besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak.

Sistem pemungutan pajak di Indonesia menggunakan tiga sistem pemungutan pajak. Menurut Mardiasmo (2009), ketiga sistem pemungutan pajak tersebut yaitu:

1. *Official Assessment System* merupakan sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pemerintah untuk menentukan besarnya pajak yang terutang.
2. *Self Assessment System* merupakan pemungutan pajak yang memberikan wewenang, kepercayaan, tanggung jawab kepada Wajib Pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar.
3. *Withholding System* merupakan sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga untuk memotong atau memungut besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak.

Menurut Waluyo (2008), asas-asas pemungutan pajak yaitu:

- a. *Asas equality* pemungutan pajak harus bersifat adil dan merata yaitu pajak dikenakan kepada orang pribadi yang harus sebanding dengan kemampuan membayar pajak atau *ability to pay* dan sesuai dengan manfaat yang diterima. Adil yang dimaksud bahwa setiap wajib pajak

menyumbangkan uang untuk mengeluarkan pemerintah sebanding dengan kepentingan dan manfaat yang diminta.

- b. *Asas Certainty* penetapan pajak itu tidak ditentukan sewenang-wenang. Oleh karena itu, wajib pajak harus mengetahui secara jelas dan pasti pajak yang terutang, kapan harus dibayar, serta batas waktu pembayaran.
- c. *Asas Convenience* kapan wajib pajak itu harus membayar pajak sebaiknya sesuai dengan saat-saat yang tidak menyulitkan wajib pajak.
- d. *Asas Economy* Secara ekonomi biaya pemungutan dan biaya pemenuhan kewajiban pajak bagi Wajib Pajak diharapkan seminimum mungkin, demikian pula beban yang dipikul wajib pajak.

### **2.1.2 Kepatuhan Wajib Pajak**

Definisi kepatuhan perpajakan menurut James yang dikutip oleh Gunadi (2007) menyatakan bahwa Kepatuhan pajak (*tax compliance*) berarti bahwa wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban pajaknya sesuai aturan yang berlaku tanpa perlu diadakan pemeriksaan, investigasi seksama (*obtrusive investigasi*) peringatan, ataupun ancaman dan penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi.

Kondisi perpajakan yang menuntut keikutsertaan aktif wajib pajak dalam menyelenggarakan perpajakannya membutuhkan kepatuhan wajib pajak yang tinggi, yaitu kepatuhan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan yang sesuai dengan kebenarannya. Kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela (*voluntary of compliance*) merupakan tulang punggung dari *self assesment system*,

dimana wajib pajak bertanggung jawab menetapkan sendiri kewajiban perpajakan kemudian secara akurat dan tepat waktu dalam membayar dan melaporkan pajaknya. Pengertian kepatuhan wajib pajak menurut Safri Nurmantu dalam (Siti Kurnia Rahayu : 2010), menyatakan bahwa Kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya.

Kepatuhan perpajakan yang dikemukakan oleh Norman D. Nowak sebagai suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan tercermin dalam situasi (Devano : 2006) sebagai berikut :

1. Wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang- undangan perpajakan.
2. Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas.
3. Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar.
4. Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya.

Pengertian kepatuhan wajib pajak menurut Chaizi Nasucha yang dikutip oleh (Siti Kurnia Rahayu : 2010), menyatakan bahwa kepatuhan Wajib Pajak dapat didefinisikan dari:

1. Kewajiban Wajib Pajak dalam mendaftarkan diri.
2. Kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat pemberitahuan.
3. Kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak terutang.
4. Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan.

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03/2007, wajib pajak dimasukkan dalam kategori wajib pajak patuh apabila memenuhi kriteria sebagai berikut :

1. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan.
2. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
3. Laporan Keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat Wajar Tanpa Pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut dan,
4. Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.

Adapun jenis-jenis kepatuhan wajib pajak menurut Sony Devano dan Siti Kurnia Rahayu (2006) adalah:

1. Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam Undang-undang perpajakan
2. Kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana wajib pajak secara substantif/hakikatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan yaitu sesuai isi dan jiwa Undang-undang pajak kepatuhan material juga dapat meliputi kepatuhan formal.

Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu:

1. Kondisi sistem administrasi perpajakan suatu negara.
2. Pelayanan pada wajib pajak..
3. Penegakan hukum perpajakan.
4. Pemeriksaan pajak.
5. Tarif pajak

Muliari dan Setiawan (2011) menjelaskan bahwa kriteria wajib pajak patuh menurut Keputusan Menteri Keuangan No.544/KMK.04/2000 wajib pajak patuh adalah sebagai berikut.

1. Tepat waktu dalam menyampaikan SPT untuk semua jenis pajak dalam dua tahun terakhir.
2. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
3. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 tahun terakhir.
4. Dalam dua tahun terakhir menyelenggarakan pembukuan dan dalam hal terhadap wajib pajak pernah dilakukan pemeriksaan, koreksi pada pemeriksaan yang terakhir untuk tiap-tiap jenis pajak yang terutang paling banyak lima persen.
5. Wajib pajak yang laporan keuangannya untuk dua tahun terakhir diaudit oleh akuntan publik dengan pendapat wajar tanpa pengecualian atau pendapat dengan pengecualian sepanjang tidak memengaruhi laba rugi fiskal.

Beberapa studi menunjukkan adanya faktor-faktor lain yang berpengaruh terhadap kepatuhan dalam membayar pajak. OECD (2014) mengemukakan faktor-faktor perilaku seperti :

1. Perbedaan individu.

Faktor-faktor individu mempengaruhi perilaku termasuk jenis kelamin, umur, tingkat pendidikan, moral, industri, kepribadian, lingkungan dan beban resiko.

2. Perasaan ketidakadilan.

Wajib Pajak merasakan sistem yang tidak jujur atau berpengalaman dilakukan tidak jujur cenderung kurang patuh.

3. Persepsi risiko rendah

Jika Wajib Pajak punya kesempatan untuk tidak patuh, maka ia akan ambil risiko untuk tidak patuh.

4. Pengambilan risiko

Sementara masyarakat ada yang berpandangan bahwa menghindari pajak adalah permainan untuk dilaksanakan dan berhasil.

Menurut (Peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03/2007), indikator kepatuhan wajib pajak antara lain dapat dilihat dari :

1. Menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) dalam 2 tahun terakhir
2. Formulir Surat Pemberitahuan (SPT) telah diisi dengan benar dan lengkap
3. Formulir SPT Masa semua jenis pajak dan SPT Tahunan telah dilaporkan tepat pada waktunya
4. Jumlah kurang bayar pada SPT Tahunan telah dibayar tepat waktu

5. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh ijin untuk mengangsur atau menunda pembayaran.
6. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan selama 10 tahun terakhir

### **2.1.3 Pengetahuan Perpajakan**

Menurut Rahayu (2010) kualitas pengetahuan pajak yang baik akan sangat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Kekhawatiran masyarakat dalam membayar pajak disebabkan karena banyaknya kasus perpajakan yang terjadi di Negara ini. Kondisi tersebut dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, karena wajib pajak tidak ingin pajak yang dibayarkannya disalahgunakan oleh aparat yang tidak bertanggung jawab (Arum : 2012).

Pengetahuan perpajakan tidak hanya berisi tentang kewajiban wajib pajak, namun juga terdapat penjelasan tentang pentingnya pajak bagi kehidupan berbangsa dan bernegara agar menimbulkan kesadaran diri dalam diri wajib pajak (Aziza dalam Arahman : 2012).

Menurut Carolina (2009) pengetahuan pajak adalah informasi yang menjadi dasar bagi wajib pajak yang digunakan untuk bertindak, mengatur strategi perpajakan dan mengambil keputusan dalam menerima hak dan melaksanakan kewajibannya sebagai wajib pajak sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajiban di bidang perpajakan.

Menurut Hardiningsih (2011) pengetahuan perpajakan adalah perubahan sikap dan tata laku seorang wajib pajak atau kelompok wajib pajak dalam usaha mendewasakan manusia melalui upaya pengajaran dan pelatihan. Melalui

pendidikan formal dan non formal dapat meningkatkan pengetahuan wajib pajak, karena pengetahuan perpajakan merupakan hal yang paling mendasar dimiliki wajib pajak. Semakin banyak pengetahuan perpajakan yang di dapat, akan menimbulkan bertambahnya tingkat kesadaran wajib pajak yang mengakibatkan wajib pajak akan membayar pajaknya dengan tepat waktu tanpa adanya paksaan.

Kurangnya pengetahuan dan wawasan karena rendahnya sosialisasi perpajakan akan menyebabkan mereka tidak memahami bagaimana caranya melaksanakan kewajiban perpajakan dan pada akhirnya tidak melaksanakan kewajiban itu, dan hal tersebut berdampak pada penerimaan pajak negara (Herryanto dan Toly : 2013).

Menurut Widayanti dan Nurlis dalam Nurlaela (2013) menyatakan bahwa hal-hal yang mencakup wajib pajak mengetahui dan memahami peraturan perpajakan adalah sebagai berikut:

1. Pengetahuan dan pemahaman tentang hak dan kewajibannya sebagai seorang wajib pajak. Dengan kata lain, wajib pajak akan melakukan dan melaksanakan kewajiban maupun hak perpajakannya jika mereka sudah mengetahui dan memahami kewajiban sebagai seorang wajib pajak.
2. Kepemilikan NPWP, sebagai salah satu sarana untuk mengefisiensikan administrasi perpajakan, wajib pajak yang sudah memiliki penghasilan, wajib untuk mendaftarkan diri untuk mendapatkan nomor pokok wajib pajaknya.
3. Pengetahuan dan pemahaman tentang sanksi perpajakan Wajib pajak yang sudah memiliki pengetahuan dan pemahaman mengenai sanksi pajak, wajib pajak akan lebih patuh dan taat dalam melakukan kewajiban perpajakannya,

karena mereka tahu dan paham jika melalaikan kewajibannya akan terkena sanksi. Hal ini otomatis akan mendorong setiap wajib pajak yang taat akan menjalankan kewajibannya dengan baik.

4. Pengetahuan dan pemahaman tentang PKP, PTKP, dan tarif pajak. Wajib Pajak yang mengetahui dan memahami tarif-tarif pajak yang berlaku, wajib pajak tersebut akan mampu untuk menghitung pajak terhutangya sendiri dengan baik dan benar.
5. Wajib pajak mengetahui dan memahami peraturan perpajakan yang di dapat melalui sosialisasi-sosialisasi yang dilakukan dan dilaksanakan oleh KPP.
6. Wajib pajak mengetahui dan memahami peraturan pajak yang didapat melalui pelatihan tentang perpajakan yang diikuti oleh merek.

Indikator sosialisasi oleh Ditjen Pajak tersebut adalah kegiatan sadar dan peduli pajak serta memodifikasi program pengembangan pelayanan perpajakan.

1. Penyuluhan: Bentuk sosialisasi yang dilakukan oleh Ditjen Pajak melalui berbagai media, baik media elektronik maupun media massa lainnya bahkan terkadang sampai mengadakan penyuluhan secara langsung ke tempat (daerah-daerah) tertentu yang dianggap potensial pajaknya tinggi dan membutuhkan informasi yang lengkap dan terjamin kebenarannya.
2. Diskusi dengan wajib pajak dan tokoh masyarakat Salah satu bentuk sosialisasi yang dilakukan oleh Ditjen Pajak yang lebih menekankan pada komunikasi dua arah baik dari segi petugas pajak (*fiskus*) maupun masyarakat khususnya wajib pajak yang dianggap memiliki pengaruh atau dipandang

oleh masyarakat sekitarnya sehingga diharapkan mampu memberi penjelasan yang lebih baik terhadap masyarakat sekitarnya.

3. Informasi langsung dari petugas ke wajib pajak bentuk penyampaian informasi yang diperoleh secara langsung oleh wajib pajak dari petugas yang bersangkutan (*fiskus*) mengenai perpajakan.
4. Informasi langsung dari petugas ke wajib pajak. Informasi langsung dari petugas ke wajib pajak Bentuk penyampaian informasi yang diperoleh secara langsung oleh wajib pajak dari petugas yang bersangkutan (*fiskus*) mengenai perpajakan.
5. Pemasangan billboard. Pemasangan billboard dan atau spanduk di pinggir jalan atau di tempat-tempat lainnya yang strategis dan mudah dilihat oleh masyarakat. Berisi pesan singkat, bisa berupa pernyataan, kutipan perkataan maupun slogan yang mudah dimengerti dan menarik sehingga mampu menyampaikan tujuannya dengan baik. Web site Ditjen pajak Media sosialisasi (dalam menyampaikan informasi) yang dapat diakses internet setiap saat dengan cepat dan mudah serta informasi yang diberikanpun sangat lengkap, akurat, terjamin kebenarannya dan *up to date*.

Indikator wajib pajak mengetahui dan memahami peraturan perpajakan menurut Burton (2008:8) adalah sebagai berikut :

1. Kepemilikan NPWP. Setiap wajib pajak yang memiliki penghasilan wajib mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak) yang fungsinya sebagai identitas khusus untuk sarana administrasi perpajakan.

2. Pengetahuan dan pemahaman mengenai hak dan kewajiban sebagai wajib pajak. Apabila wajib pajak telah mengetahui hak dan kewajiban sebagai wajib pajak maka mereka akan membayar dan melaporkan pajak mereka. Wajib pajak mempunyai hak dan kewajiban yang jelas dalam undang-undang.
3. Pengetahuan dan pemahaman mengenai sanksi perpajakan. Semakin tahu dan paham wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, maka semakin tahu dan paham pula wajib pajak terhadap sanksi yang akan diterima apabila melalaikan kewajiban perpajakan mereka. Hal ini tentu saja akan mendorong setiap wajib pajak untuk taat dan menjalankan kewajibannya dengan baik.
4. Pengetahuan dan pemahaman mengenai PTKP (Penghasilan Tidak Kena Pajak), PKP (Penghasilan Kena Pajak), dan tarif pajak. Mengetahui dan memahami PTKP, PKP, dan tarif pajak yang berlaku akan mendorong wajib pajak untuk menghitung pajaknya sendiri dengan benar.
5. Pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan melalui sosialisasi yang dilakukan oleh (KPP) Kantor Pelayanan Pajak. Upaya sosialisasi ketentuan perpajakan merupakan faktor lain keberhasilan mewujudkan masyarakat untuk sadar dan peduli pajak.
6. Pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan melalui pelatihan perpajakan

#### **2.1.4 Kualitas Pelayanan Pajak**

Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang

menginginkannya. Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan serta dilakukan secara terus menerus. Kualitas layanan merupakan ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu menyesuaikan dengan ekspektasi pelanggan, jadi kualitas pelayanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian pelanggan tersebut membagi harapan pelanggan (Elitan dan Anatan, 2008). Persepsi wajib pajak Menurut Caro & Garcia, (dalam Aryobimo dan Nur, 2012), tentang kualitas pelayanan fiskus dapat diukur dengan indikator kualitas interaksi, kualitas lingkungan fisik dan hasil kualitas pelayanan

Melalui Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak No. SE-45/PJ/2007 ditegaskan mengenai pelayanan perpajakan, Pelayanan adalah sentra dan indikator utama untuk membangun citra DJP, sehingga kualitas pelayanan harus terus menerus ditingkatkan dalam rangka mewujudkan harapan dan membangun kepercayaan Wajib Pajak terhadap DJP.

Indikator pelayanan pajak melalui dimensi pelayanan prima (Surat Edaran Dirjen Pajak No.SE-84/PJ/2011) adalah:

1. Waktu pelayanan
2. Kemampuan melayani masyarakat
3. Kemampuan pegawai yang berkomunikasi/berhubungan langsung dengan Wajib Pajak
4. Merespon permasalahan Wajib Pajak dengan cepat dan memberikan informasi secara lengkap dan tepat

### **2.1.5 Sanksi Pajak**

Sanksi perpajakan menurut (Mardiasmo : 2009) menyatakan bahwa: Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Atau dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (*preventif*) agar Wajib Pajak tidak melanggar norma perpajakan.

Sanksi perpajakan menurut Early Sunandy (2008) menyatakan bahwa Sanksi Perpajakan adalah jaminan bahwa ketentuan peraturan perundangan perpajakan (norma perpajakan) akan ditaati atau dipatuhi. Sedangkan sanksi perpajakan menurut Siti Resmi (2008) menyatakan bahwa Sanksi perpajakan terjadi karena terdapat pelanggaran terhadap peraturan undang-undang perpajakan dimana semakin besar kesalahan yang dilakukan seorang wajib pajak, maka sanksi yang diberikan juga akan semakin berat.

Pandangan tentang sanksi perpajakan tersebut diukur dengan indikator (Yadnyana : 2009) sebagai berikut.

1. Sanksi pidana yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak cukup berat.
2. Sanksi administrasi yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak sangat ringan.
3. Pengenaan sanksi yang cukup berat merupakan salah satu sarana untuk mendidik wajib pajak.
4. Sanksi pajak harus dikenakan kepada pelanggarnya tanpa toleransi.
5. Pengenaan sanksi atas pelanggaran pajak dapat dinegosiasikan.

Indikator sanksi perpajakan menurut Adam Smith (Siti Kurnia Rahayu : 2010) adalah sebagai berikut:

1. Sanksi yang diberikan kepada wajib pajak harus jelas.
2. Sanksi perpajakan tidak mengenal kompromi (*not arbitrary*), tidak ada toleransi.
3. Sanksi yang diberikan hendaklah seimbang.
4. Hendaknya sanksi yang diberikan langsung memberikan efek jera

Menurut Rochmat Soemitro dalam Siti Kurnia Rahayu (2010) indikator Sanksi Perpajakan adalah sebagai berikut:

1. Sanksi yang diberikan harus jelas dan tegas.
2. Sanksi sesuai dengan ruang lingkup perundang-undangan.
3. Penyempitan atau perluasan materi yang menjadi sasaran pajak harus dilakukan dalam undang-undang.
4. Ruang lingkup berlakunya undang-undang sudah jelas dibatasi oleh objek, subjek, dan wilayah.
5. Bahasa hukum harus singkat, jelas, tegas tanpa mengandung keraguraguan dan arti ganda.

## **2.2 Kerangka Pemikiran**

Pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan memang masih sangat rendah di setiap daerahnya, dan ini menghambat untuk pembangunan daerah tersebut. Pengetahuan

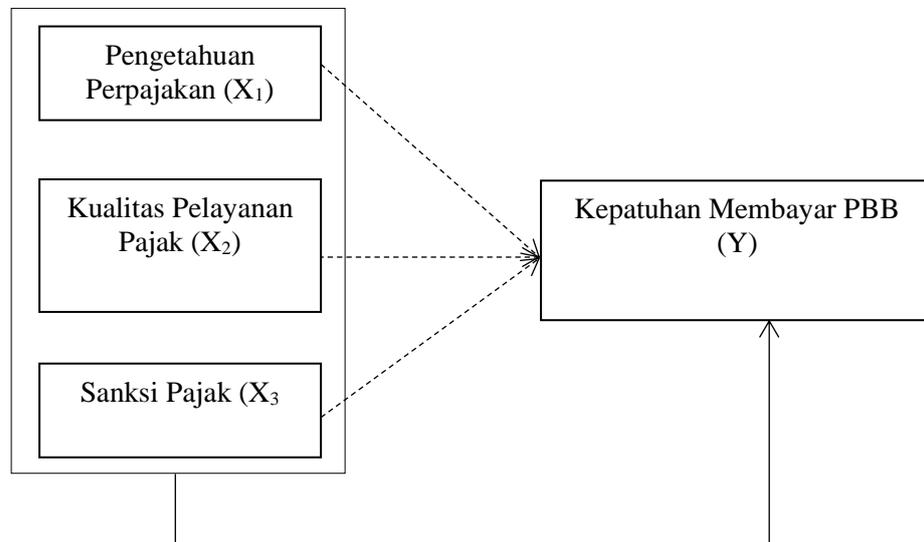
masyarakat yang belum menyeluruh mengenai pajak bumi dan bangunan menyebabkan menurunnya penerimaan pajak negara.

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/ organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Pelayanan berarti melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang. Kegiatan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi administrasi negara.

Sanksi adalah suatu tindakan berupa hukuman yang diberikan kepada orang yang melanggar peraturan, Sanksi diperlukan agar peraturan atas Undang-undang tidak dilanggar (Arum : 2012). Apabila kewajiban perpajakan tidak dilaksanakan, maka ada konsekuensi hukum yang bisa terjadi karena pajak mengandung unsur pemaksaan. Konsekuensi hukum tersebut adalah penerapan sanksi perpajakan. Penerapan sanksi perpajakan bertujuan untuk memberikan efek jera kepada wajib pajak yang melanggar norma perpajakan sehingga tercipta kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Berikut ini dapat dilihat kerangka pemikiran penelitian ini sebagai berikut:

**Gambar 2.1.**  
**Kerangka Pemikiran**



Sumber: Sugiyono (2011)

Keterangan :

- Uji Parsial
- Uji Simultan

## **2.3 Pengembangan Hipotesis**

### **2.3.1 Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Wajib Pajak akan mematuhi peraturan perpajakan, apabila Wajib Pajak mengerti pentingnya membayar pajak. Suyadi (2006) dalam penelitiannya menyatakan bahwa adanya pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan membayar pajak. Wajib Pajak yang memiliki pengetahuan tentang pentingnya membayar pajak cenderung taat membayar pajak (Yogatama : 2014). Peningkatan pengetahuan terhadap perpajakan memiliki hubungan yang positif terhadap

kepatuhan Wajib Pajak. Semakin tinggi pengetahuan Wajib Pajak terhadap peraturan perpajakan, maka semakin paham pula Wajib Pajak terhadap sanksi yang akan diterima jika melalaikan kewajiban perpajakan, hal ini akan mendorong Wajib Pajak untuk melakukan kewajiban pajak, sehingga meningkatkan tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian yang dilakukan oleh (Utomo : 2011) menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar PBB. Penelitian yang dilakukan oleh (Rahayu : 2006) menemukan bukti bahwa pengetahuan Wajib Pajak terhadap peraturan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak. Penelitian ini bertolak belakang dengan penelitian yang dilakukan oleh Rosaline (2013) menyatakan bahwa pengetahuan tentang perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kemauan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Yulianawati (2011) dalam penelitiannya menyatakan hal yang sama bahwa pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan kemauan membayar pajak. Berdasarkan hasil penelitian-penelitian sebelumnya, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

**H1: Pengetahuan Perpajakan Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.**

### **2.3.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Penelitian yang dilakukan oleh Sapriadi (2013) tentang pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar PBB,

menunjukkan hasil bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Penelitian yang dilakukan (Agus : 2006) membahas mengenai kualitas pelayanan kepatuhan WP, bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan WP dalam membayar PBB. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan Setiono (2007) dalam penelitiannya menyatakan bahwa pelayanan publik tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian (Bayu : 2013) menyimpulkan bahwa tingkat kualitas pelayanan perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak maka hal tersebut akan mendorong wajib pajak untuk patuh dalam membayar pajak. Adanya kinerja pelayanan yang baik dalam bentuk kecepatan dan kemudahan administrasi perpajakan, rasa nyaman dan aman dalam pemberian pelayanan akan membangun sikap patuh dari wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya di bidang perpajakan. Berdasarkan hasil penelitian-penelitian sebelumnya, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

**H2: Kualitas Pelayanan Pajak Berpengaruh Terhadap Kepatuhanwajib Pajak.**

### **2.3.3 Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Dalam membayar kewajiban perpajakannya Wajib Pajak didenda 2% per hari dari jumlah pajak terutang. Sanksi tersebut sudah diatur dalam UndangUndang perpajakan jika Wajib Pajak melanggar kewajiban perpajakannya dalam membayar

PBB maka akan diberi sanksi perpajakan tersebut. Yang dimaksudkan pajak terutang yaitu kewajiban yang dibayarkan menurut ketentuan UU perpajakan daerah (Saputra : 2015). Hasil penelitian yang dilakukan oleh Saputra (2015) dan Sapriadi (2013) ada pengaruh signifikan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan. Hubungan yang baik antara Pengaruh sanksi perpajakan dengan kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan dapat dihipotesiskan sebagai berikut:

**H3 : Sanksi Perpajakan Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.**

#### **2.4 Hipotesis**

Menurut Sugiyono (2009), hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, di mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk pertanyaan. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori. Hipotesis dirumuskan atas dasar kerangka pikir yang merupakan jawaban sementara atas masalah yang dirumuskan. Adapun hipotesis yang diajukan didalam penelitian ini adalah Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Pajak berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Kecamatan Teluk Bintan.

#### **2.5 Penelitian Terdahulu**

Penelitian pertama berjudul **Pengaruh Sanksi Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan (Study Kasus Pada Kecamatan Candisari Kota Semarang Tahun 2016)**, yang ditulis oleh Zumrotun Nafiah dan

Warno dari Program Studi Akuntansi STIE Semarang dan dimuat didalam Jurnal STIE SEMARANG VOL 10 No 1 Edisi Februari 2018 ( ISSN: 2085-5656, e-ISSN :2232-826). Hasil dari penelitian ini adalah Sanksi Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak berdasarkan hasil uji regresi linier berganda 0,000 ( $< 0,005$ ), Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak berdasarkan hasil uji regresi linier berganda 0,000 ( $< 0,005$ ), sedangkan Kualitas Pelayanan Pajak tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak berdasarkan hasil uji regresi linier berganda 0,290 ( $> 0,005$ ). Sanksi pajak, kesadaran wajib pajak dan kepatuhan wajib pajak berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepatuhan wajib pajak dibuktikan dengan hasil uji F yang menunjukkan nilai signifikan 0,000 kurang dari 0,05. Hasil dari uji hipotesis koefisien determinasi  $R^2$  menunjukkan hasil nilai adjust R square 0,892 atau 89,2 % keadaan ini menunjukkan bahwa variabel independen yaitu sanksi pajak, kesadaran wajib pajak, dan kualitas pelayanan pajak sebesar 8,92 % terhadap tingkat variabel dependen kepatuhan wajib pajak.

Penelitian selanjutnya berjudul **Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak**, yang ditulis oleh Pancawati Hardiningsih dari Program Studi Akuntansi Universitas Stikubank dan dimuat didalam Dinamika Keuangan dan Perbankan, Nopember 2011, Hal: 126 - 142 Vol. 3, No. 1 ISSN :1979-4878. Hasil penelitian ini adalah menunjukkan bahwa sikap wajib pajak terhadap kesadaran membayar pajak berpengaruh dan signifikan terhadap kemauan membayar pajak, sikap wajib pajak terhadap pengetahuan peraturan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak, sikap wajib pajak terhadap

pemahaman peraturan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak, persepsi efektifitas sistem perpajakan juga tidak berpengaruh terhadap kemauan membayarb pajak, dan untuk kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak. Secara keseluruhan model tersebut fit.

Penelitian selanjutnya berjudul **Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas**, yang ditulis oleh Nora Hilmia Primasari dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Budi Luhur Jakarta, dan dimuat dalam Jurnal Akuntansi dan Keuangan FE Universitas Budi Luhur Vol. 5 No. 2 Oktober 2016 ISSN: 2252 7141. Hasil bahwa pemahaman Wajib Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak, sedangkan kebijakan pajak, kesadaran Wajib Pajak, tingkat kepercayaan Wajib Pajak, sosialisasi perpajakan secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Selanjutnya penelitian yang berjudul **Memperkirakan Faktor-faktor yang Mempengaruhi Evasion Pajak di Malaysia: Suatu Analisis Metode Neural**, Ditulis oleh Razieh Tabandeh dari Fakultas ekonomi dan Managemen, Universiti Kebangsaan Malaysia. Hasil penelitian ini adalah Hasilnya menunjukkan bahwa beban pajak, ukuran pemerintah dan tingkat inflasi efek positif pada penghindaran pajak, tetapi ada hubungan negatif antara pendapatan pembayar pajak dan perdagangan keterbukaan dengan penghindaran pajak.

Penelitian terakhir berjudul **Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Pajak di Real Estate Sektor: Kasus Pemilik Real Estate di Kota Nakuru, Kenya**, yang ditulis oleh Dr. Paul Muoki Nzioki dari School of Business,

Laikipia university, Kenya, dan dimuat dalam Research Journal of Finance and Accounting, ISSN 2222-1697 (Paper) Vol.5, No.11, 2014. Hasil dari penelitian ini adalah Temuan penelitian menunjukkan bahwa biaya kepatuhan memiliki efek negatif pada tingkat kepatuhan pajak. Namun, pengetahuan dan pendidikan pajak memiliki efek positif pada tingkat kepatuhan pajak di kalangan investor real estat. Demikian pula, denda / penalti memiliki positif efek pada tingkat kepatuhan pajak, sementara kesempatan yang dirasakan untuk penggelapan pajak memiliki efek negatif. Pembelajaran memberikan beberapa bukti awal yang memberlakukan denda / hukuman dan penyediaan pengetahuan dan pendidikan pajak di kalangan investor real estat akan meningkatkan kepatuhan pajak. Sebaliknya, biaya kepatuhan tinggi dan tinggi peluang untuk penghindaran pajak akan mengurangi kepatuhan pajak di kalangan investor real estat. Dengan demikian, biaya kepatuhan pajak harus dengan cara yang tidak mendorong wajib pajak untuk menghindari pajak. Harus ada penegakan denda yang ketat dan hukuman untuk mencegah penggelapan pajak. Selain itu, otoritas pajak harus menyederhanakan proses yang terlibat dalam pengisian pengembalian dan pembayaran pajak.

## **BAB III**

### **METODELOGI PENELITIAN**

#### **3.1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif menurut Gulo, W (2010) tipe penelitian deskriptif ini didasarkan pada pertanyaan dasar yaitu bagaimana seorang peneliti tidak akan puas bila hanya mengetahui apa masalahnya, tetapi ingin mengetahui juga bagaimana peristiwa tersebut bisa terjadi.

Sementara itu pengertian metode kuantitatif menurut Sugiyono (2011) adalah penelitian pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

#### **3.2. Jenis Data**

##### **3.2.1 Data Primer**

Menurut Istijanto (2005:45) data primer adalah data asli yang dikumpulkan oleh periset untuk menjawab masalah risetnya secara khusus. Data primer dalam penelitian ini merupakan data primer yang diperoleh secara langsung oleh penulis melalui penyebaran kuisioner kepada Wajib Pajak PBB yang terdaftar di Kecamatan Teluk Bintan

##### **3.2.2 Data Sekunder**

Menurut Siagian, D dan Sugiarto (2006:17) data sekunder merupakan data primer yang diperoleh oleh pihak lain atau data primer yang telah diolah lebih

lanjut dan disajikan oleh pengumpul data primer atau oleh pihak lain. Data sekunder yang dimaksud dalam penelitian ini adalah berupa gambaran umum dan struktur organisasi Kecamatan Teluk Bintan

### **3.3. Metode Pengumpulan Data**

#### **3.3.1 Kuesioner**

Menurut Santosa, P.B dan Hamdani, M (2007) kuesioner adalah suatu daftar yang berisikan rangkaian pertanyaan mengenai suatu masalah atau bidang yang akan diteliti. Untuk memperoleh data, anket disebarakan kepada responden (orang-orang yang menjawab/yang diselidiki) terutama pada penelitian survei. Dalam kegiatan ini penulis terjun langsung kelapangan dan menyerahkan langsung kepada Wajib Pajak PBB yang terdaftar di Kelurahan Kecamatan Teluk Bintan

#### **3.3.2 Observasi**

Menurut Sunyoto (2011) metode observasi adalah metode pengumpulan data dengan melakukan pengamatan langsung kelapangan berhubungan dengan objek penelitian. Observasi yang dimaksud didalam penelitian ini adalah berupa kegiatan penagamatan secara langsung terhadap wajib pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Kecamatan Teluk Bintan

#### **3.3.3 Studi Pustaka**

Menurut Suharsimi Arikunto (2006), Studi Pustaka adalah metode pengumpulan data dengan cara mencari informasi melalui buku-buku, Koran, majalah dan literatur lainnya.Studi pustaka yang dimaksud

dalam penelitian ini adalah mempelajari dan mengutip teori-teori yang berkaitan dengan judul penelitian ini.

### **3.4. Teknik Penentuan Populasi dan Sampel**

#### **3.4.1 Populasi**

Populasi merupakan keseluruhan subyek penelitian. Menurut Sugiyono (2011) pengertian populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 1319 wajib pajak PBB yang hadir ke kantor.

#### **3.4.2 Sampel**

Menurut Sugiyono (2011) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. teknik pengambilan sampel yang penulis gunakan adalah *Probability Sampling* dengan teknik *Simple Random Sampling* atau pengambilan anggota sampel dari populasi secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Namun dari keseluruhan populasi yaitu seluruh wajib pajak PBB, maka jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 307 orang wajib pajak PBB. Penentuan banyaknya sampel tersebut menurut Slovin dalam Sunyoto, Danang (2011) dapat dilakukan dengan rumus sebagai berikut:

$$n = \frac{1319}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{1319}{1 + 1319 \times 0,0025}$$

$$n = \frac{1319}{1 + (3,2975)}$$

$$n = 306,922 \text{ (307)}$$

Dimana:

n = Banyak sampel

N = Banyak populasi

e = Persentase kesalahan yang diinginkan

### 3.5. Definisi Operasional Variabel

**Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel**

<b>No</b>	<b>Variabel</b>	<b>Definisi</b>	<b>Indikator</b>	<b>Butir Pertanyaan</b>
1.	<b>Pengetahuan perpajakan (X<sub>1</sub>)</b>	Pengetahuan Pajak adalah informasi pajak yang dapat digunakan wajib pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan, dan untuk menempuh arah atau strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajibannya dibidang perpajakan. (Veronica Carolina : 2009).	7. Kepemilikan NPWP. 8. Pengetahuan dan pemahaman mengenai hak dan kewajiban sebagai wajib pajak. 9. Pengetahuan dan pemahaman mengenai sanksi perpajakan. 10. Pengetahuan dan pemahaman mengenai PTKP (Penghasilan Tidak Kena Pajak), PKP (Penghasilan Kena Pajak), dan tarif pajak. 11. Pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan melalui sosialisasi yang dilakukan oleh	<b>1</b> <b>2</b> <b>3</b> <b>4</b> <b>5</b>

			(KPP) Kantor Pelayanan Pajak. 12. Pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan melalui pelatihan perpajakan	<b>6</b>
2.	<b>Kualitas Pelayanan Pajak(X<sub>2</sub>)</b>	Melalui Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak No. SE-45/PJ/2007 ditegaskan mengenai pelayanan perpajakan, Pelayanan adalah sentra dan indikator utama untuk membangun citra DJP, sehingga kualitas pelayanan harus terus menerus ditingkatkan dalam rangka mewujudkan harapan dan membangun kepercayaan Wajib Pajak terhadap DJP.	5. Waktu pelayanan 6. Kemampuan melayani masyarakat 7. Kemampuan pegawai yang berkomunikasi/berhubungan langsung dengan Wajib Pajak 8. Merespon permasalahan Wajib Pajak dengan cepat dan memberikan informasi secara lengkap dan tepat	<b>7,8</b> <b>9,10</b> <b>11,12</b> <b>13,14</b>
3.	<b>Sanksi Pajak (X<sub>3</sub>)</b>	Muliari dan Setiawan (2010) menjelaskan bahwa sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat	6. Sanksi yang diberikan harus jelas dan tegas. 7. Sanksi sesuai dengan ruang lingkup perundang-undangan. 8. Penyempitan atau perluasan materi yang menjadi sasaran pajak harus dilakukan dalam undang-undang.	<b>15</b> <b>16</b> <b>17</b>

		<p>pengecag agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan</p>	<p>9. Ruang lingkup berlakunya undang-undang sudah jelas dibatasi oleh objek, subjek, dan wilayah.</p> <p>10. Bahasa hukum harus singkat, jelas, tegas tanpa mengandung keraguruan dan arti ganda.</p>	<p><b>18</b></p> <p><b>19</b></p>
4.	<b>Kepatuhan Wajib Pajak (Y)</b>	<p>Gunadi (2005:5) menyatakan bahwa Kepatuhan pajak (<i>tax compliance</i>) berarti bahwa wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban pajaknya sesuai aturan yang berlaku tanpa perlu diadakan pemeriksaan, investigasi seksama (<i>obtrusive investigasi</i>) peringatan, ataupun ancaman dan penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi.</p>	<p>6. Tepat waktu dalam menyampaikan SPT untuk semua jenis pajak dalam dua tahun terakhir.</p> <p>7. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak.</p> <p>8. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 tahun terakhir.</p> <p>9. Dalam dua tahun terakhir menyelenggarakan pembukuan dan dalam hal terhadap wajib pajak pernah dilakukan pemeriksaan, koreksi pada pemeriksaan yang terakhir untuk tiap-</p>	<p><b>20,21</b></p> <p><b>22</b></p> <p><b>23</b></p> <p><b>23</b></p>

			<p>tiap jenis pajak yang terutang paling banyak lima persen.</p> <p>10. Wajib pajak yang laporannya keuangannya untuk dua tahun terakhir diaudit oleh akuntan publik dengan pendapat wajar tanpa pengecualian atau pendapat dengan pengecualian sepanjang tidak memengaruhi laba rugi fiskal.</p>	<b>24</b>
--	--	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------

### 3.6. Teknik Pengolahan Data

Teknik pengolahan data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan program komputer IBM SPSS Statistik (*Statistical Program for Social Science*) Versi 21.0 for Windows dengan menggunakan regresi linier berganda adapun variable penelitiannya adalah:

Variabel Independen:

$X_1$  = Pengetahuan Perpajakan

$X_2$  = Kualitas Pelayanan Pajak

$X_3$  = Sanksi pajak

Variabel Dependen:

$Y$  = Kepatuhan Wajib Pajak.

### **3.7. Teknik Analisis Data**

#### **3.7.1 Pengukuran Variabel**

Alat yang digunakan untuk mengumpulkan data primer dalam penelitian ini adalah kuesioner. Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert. Skala ini berinteraksi 1-5 dengan pilihan jawaban sebagai berikut :

- a. Sangat Tidak Setuju (STS)
- b. Tidak Setuju (TS)
- c. Cukup Setuju (CS)
- d. Setuju (S)
- e. Sangat Setuju (SS)

Pemberian skor untuk masing-masing jawaban dalam kuesioner adalah sebagai berikut :

- a. Pilihan pertama, memiliki nilai skor 1 (satu)
- b. Pilihan kedua, memiliki nilai skor 2 (dua)
- c. Pilihan ketiga, memiliki nilai skor 3 (tiga)
- d. Pilihan keempat, memiliki nilai skor 4 (empat)
- e. Pilihan kelima, memiliki nilai skor 5 (lima)

#### **3.7.2 Pengujian Instrumen Penelitian**

##### **a. Uji Validitas**

Menurut Sunyoto (2011) validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan sesuatu instrument. Suatu instrument yang valid atau sah mempunyai validitas yang

tinggi. Sebuah instrument dikatakan valid apabila dapat mengungkap data dari variable yang diteliti secara tepat. Uji validitas ini akan menggunakan korelasi *product moment*. Uji Validitas didapat dari hasil:  $r \text{ hitung} > r \text{ table}$  ( $\alpha=5\%$ ).

#### **b. Uji Reliabilitas**

Menurut Sunyoto (2011) Reliabilitas menunjukkan pada suatu pengertian bahwa sesuatu instrument cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrument tersebut sudah baik. Instrument yang baik tidak akan bersifat tendensius mengarahkan responden untuk memilih jawaban-jawaban tertentu. Instrument yang sudah dapat dipercaya, yang reliable akan menghasilkan data yang dapat dipercaya juga. Menurut Suharsimi dan Sunyoto, Danang (2011:70) jika cronbach's  $\alpha > 0,60$  dan dikatakan tidak reliable jika cronbach's  $\alpha < 0,60$ .

### **3.7.3 Uji Asumsi Klasik**

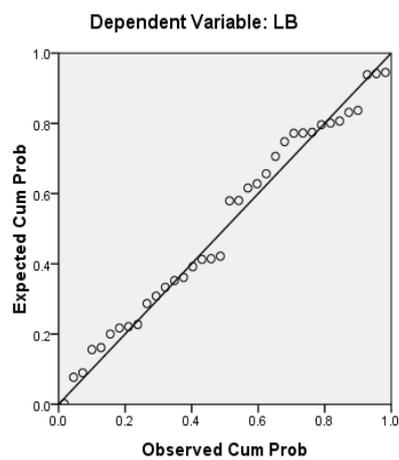
#### **3.7.3.1 Uji Normalitas**

Menurut Ghozali (2009) uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi linier variable pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Dalam penelitian ini, untuk mendeteksi normalitas data dapat dilakukan dengan melihat grafik histogram dengan ketentuan bahwa data normal berbentuk lonceng. Data yang baik adalah data yang memiliki pola distribusi normal. Jika data melenceng ke kanan atau melenceng ke kiri berarti data tidak terdistribusi secara normal. Grafik Normality Probability Plot juga digunakan

untuk mendeteksi normalitas dengan ketentuan jika data menyebar di sekitar garisdiagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.Uji statistic juga digunakan untuk mendeteksi normalitas dalam penelitian ini yaitu uji Kolmogrov Smirnov, dalam uji ini, pedoman yang digunakan dalam pengambilan keputusan jika nilai signifikan  $> 0.05$  maka distribusi normal dan jika nilai signifikan  $< 0.05$  maka distribusi tidak normal.

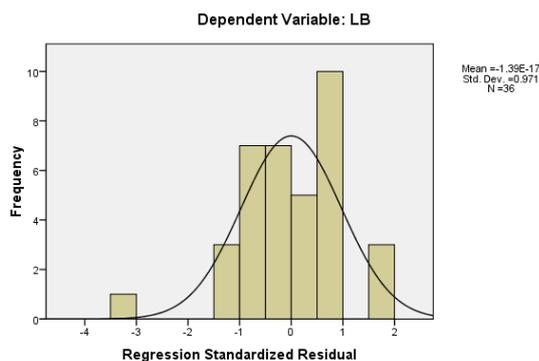
**Gambar 3.1**  
**Contoh Grafik P-Plot**

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



**Gambar 3.2**  
**Contoh Grafik Histogram**

Histogram



Sumber: Ghozali (2009)

### **3.7.3.2 Uji Multikolinieritas**

Menurut Ghozali (2009:91) uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Apabila variabel independen saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak orthogonal. Variabel-variabel bebas yang bersifat orthogonal adalah variabel independen yang memiliki nilai korelasi antar sesama variabel independen sama dengan nol. Ghozali (2009:91) mengemukakan bahwa pengujian multikolinieritas dapat dilakukan dengan melihat Varians Inflation Factor (VIF) dan nilai tolerance. Jika nilai VIF < 10 atau nilai tolerance > 0.10, maka tidak terjadi multikolinieritas.

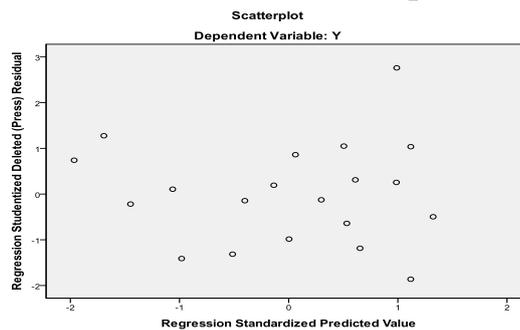
### **3.7.3.3 Uji Heteroskedastisitas**

Menurut Imam Ghozali (2009) uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terdapat ketidaksamaan Variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika Variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut Homoskedastisitas dan jika berbeda disebut Heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang Homoskedastisitas atau tidak terjadi Heteroskedastisitas.

Untuk mendeteksi adanya heteroskedastisitas dari tingkat signifikansi dapat digunakan uji Glejser. Jika tingkat signifikansi berada di atas 5% (0.05) berarti tidak terjadi heteroskedastisitas tetapi jika berada di bawah 5% (0.05) berarti terjadi gejala heteroskedastisitas. Grafik scatterplot juga dapat digunakan untuk menentukan heteroskedastisitas. Jika titik-titik yang terbentuk menyebar secara

acak baik diatas atau dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas pada model yang digunakan. Berikut dapat dilihat contoh gambar scatterplot:

**Gambar 3.3**  
**Contoh Grafik Scatterplot**



Sumber: Ghozali (2009)

### 3.7.3.4 Uji Autokorelasi

Menurut Ghozali (2009) uji autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah terdapat korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode  $t$  dengan kesalahan pengganggu pada periode  $(t-1)$  dalam model regresi. Jika terdapat korelasi maka dinamakan ada problem autokorelasi. Problem autokorelasi mungkin sering terjadi pada time series data (data runtut waktu), sedangkan pada cross section data (silang waktu), masalah autokorelasi jarang terjadi. Model regresi yang baik adalah model yang bebas dari autokorelasi.

### 3.7.4 Analisis Regresi Linier Berganda

Menurut Sunyoto, Danang (2011) korelasi berganda merupakan alat untuk mengukur hubungan antara variable bebas terhadap variabel terikat.

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Dimana:

Y	=	Kepatuhan membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)
a	=	Konstanta
b <sub>1</sub> , b <sub>2</sub> , b <sub>3</sub> ,	=	Koefisien Regresi
X <sub>1</sub>	=	Pengetahuan perpajakan
X <sub>2</sub>	=	Pelayanan Aparat
X <sub>3</sub>	=	Sanksi pajak
e	=	Faktor lain diluar model

### **3.7.5 Uji Hipotesis**

#### **3.7.5.1 Uji t (Uji Parsial)**

Secara parsial, pengujian hipotesis dilakukan dengan uji t-test. Menurut Ghozali (2009) uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas/ independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen. Dalam penelitian ini, tingkat signifikan yang digunakan adalah 5%. Kriteria yang digunakan untuk menguji hipotesis ini adalah sebagai berikut:

#### 1. Menentukan Hipotesis

Ho = Secara parsial tidak ada pengaruh antara pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Kecamatan Teluk Bintan

Ha = Secara parsial terdapat pengaruh antara pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Kecamatan Teluk Bintan

2. Menentukan tingkat Signifikansi

Tingkat Signifikansi menggunakan 0,05 ( $\alpha = 5\%$ )

3. Menentukan t hitung(diperolehdarihasil SPSS) atau dengan menggunakan rumus :

$$t = \frac{r_{y_{1,2}} \sqrt{N-2}}{\sqrt{1-r^2} y_{12}}$$

4. Menentukan t table

Tabel distribusi dicari pada  $\alpha = 5\% : 2$  (uji 2 sisi) dengan derajat kebebasan (df)  $n-k-1$  (n adalah jumlah kasus dan k adalah jumlah variabel independen).

5. Kriteria Pengujian

Ho diterima jika  $-t \text{ tabel} \leq t \text{ hitung} \leq t \text{ table}$

Ho ditolak jika  $-t \text{ hitung} < -t \text{ tabel}$  atau  $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$

6. Membandingkan t hitung dengan t tabel

7. Kesimpulan.

### 3.7.5.2 Uji F (Uji Simultan)

Secara simultan, pengujian hipotesis dilakukan dengan uji F-test. Menurut Ghozali (2005) uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen/ terikat. Dalam penelitian ini, tingkat signifikan yang digunakan adalah 5%. Kriteria yang digunakan untuk menguji hipotesis ini adalah sebagai berikut:

1). Menentukan Hipotesis

Ho = Secara simultan tidak ada pengaruh antara pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Kecamatan Teluk Bintan

Ha = Secara simultan terdapat pengaruh antara pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Kecamatan Teluk Bintan

2). Menentukan tingkat Signifikansi

Tingkat Signifikansi menggunakan 0,05 ( $\alpha = 5\%$ )

3). Menentukan F hitung

a) Menentukan jumlah kuadrat regresi dengan rumus:

$$JK_{(Reg)} = b_1 \sum x_1 y + b_2 \sum x_2 y$$

b) Menentukan jumlah kuadrat residu dengan rumus:

$$JK_{(Res)} = \left( \sum Y^2 - \frac{(\sum Y)^2}{n} \right) - JK_{(Reg)}$$

c) Menentukan nilai F dengan rumus:

$$F_{hitung} = \frac{\frac{JK_{(Reg)}}{k}}{\frac{JK_{(Res)}}{n - k - 1}}$$

Dimana :

k = Banyaknya variable bebas

4). Menentukan F table

Tabel distribusi dicari pada  $\alpha = 5\% : 2$  (uji 2 sisi) dengan derajat kebebasan (df)  $n-k-1$  ( $n$  adalah jumlah kasus dan  $k$  adalah jumlah variable independen).

5). Kriteria Pengujian

Ho diterima jika  $-F_{tabel} \leq F_{hitung} \leq F_{table}$

Ho ditolak jika  $-F_{hitung} < -F_{tabel}$  atau  $F_{hitung} > F_{tabel}$

6). Membandingkan  $F_{hitung}$  dengan  $F_{tabel}$

7). Kesimpulan

### 3.7.5.3 Uji Koefisien korelasi ( $R^2$ )

Menurut Sugiyono (2012:90) Menghitung  $r^2$  digunakan untuk mengetahui sejumlah sumbangan dari masing-masing variabel bebas, jika variabel lainnya konstan terhadap variabel terikat. Semakin besar nilai  $r^2$  maka semakin besar variasi sumbangannya terhadap variabel terikat. Perhitungan  $r^2$  dalam penelitian ini dilakukan dengan program SPSS.

### 3.7.5.4 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Menurut Sugiyono (2012:102) uji koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar variable bebas mempengaruhi variable terikat. Dalam penelitian ini yaitu seberapa besar variable X mempengaruhi Y. atau untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Kelurahan Tembeling Tanjung.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amalia. Dkk. 2016. *Pengaruh Pengenaan Sanksi Administrasi dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Kantor SAMSAT Kabupaten Bengkalis Riau)*
- Danang, Sunyoto. 2011. *Metodologi Penelitian Ekonomi*. Cetakan Pertama. CAPS. Yogyakarta.
- Ghozali, Imam. 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang. Badan Penerbit Undip.
- Gulo, W. 2010. *Metodologi Penelitian*. Jakarta. Grasindo
- Habibullah, Achmad. 2010. *Kajian Pemanfaatan dan Pengembangan E-Government*
- Ilhamsyah. Dkk. 2016. *Pengaruh Pemahaman dan Pengetahuan Wajib Pajak Tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi SAMSAT Kota Malang)*
- Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah
- Kuraesin, Mita. 2013. *Pengaruh Pengetahuan Pajak Dan Self Assessment System Terhadap Kepatuhan Pajak (Survey Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Terdaftar di KPP Pratama Bandung Cicadas)*
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan Edisi Revisi*. Penerbit Andi. Yogyakarta
- Mudjahidin, Achmad Fuad. 2013. *Penilaian Kualitas Layanan E-Government Dengan Menggunakan Dimensi E-Govqual (Studi Kasus Pemerintah Provinsi Jawa Timur)*
- Mutia, Sri Putri Tita. 2014. *Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kesadaran Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Dan Tingkat Pemahaman Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Padang)*.
- Novitasari, Rosalina. 2010. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Di SAMSAT Semarang III*

- Ummah Muslikhatul. 2014. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Pengetahuan Perpajakan Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Semarang.*
- Utami, Thia Dwi dan Kardinal. 2013. *Pengaruh Pengetahuan Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi” pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu*
- Santika, Kadek Adi. 2015. *Pengaruh Kesadaran WP, Kualitas Pelayanan, Dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan WP Air Tanah*
- Siti Kurnia Rahayu. 2010. *Perpajakan Indonesia : Konsep dan Aspek Formal.* Yogyakarta. Graha Ilmu.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif.* Bandung. CV.Alfabeta
- \_\_\_\_\_. 2011. *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.* Cetakan ke 12. Bandung. Alfabeta.
- Suparmono. 2010. *Perpajakan Indonesia, Mekanisme Perhitungan.* Yogyakarta. ANDI.
- Undang-Undang Nomor 28 tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
- Waluyo, 2008. *Akuntansi Pajak.* Jakarta. Salemba Empat.

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama Lengkap : Endah Suprapti  
Nim : 13622270  
Tempat / Tanggal Lahir : Tegal, 11 Januari 1983  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama : Islam  
Email : n.dahsuprapti@yahoo.co.id  
Riwayat Pendidikan : 1. SD Negeri Randugunting 3 Tegal  
2. SMP Negeri 2 Tegal  
3. SMA Negeri 1 Semarang  
4. Politeknik Negeri Semarang  
5. STIE Pembangunan Tanjungpinang