



## Pengaruh pengetahuan pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan di Kecamatan Cakung

Amelia Yuniar<sup>1</sup>, Wawan Andang Saputra<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Universitas Esa Unggul

<sup>1</sup>[amelaiyuniar206@gmail.com](mailto:amelaiyuniar206@gmail.com), <sup>2</sup>[andangwawansaputra@gmail.com](mailto:andangwawansaputra@gmail.com)

### Info Artikel

#### Sejarah artikel:

Diterima 22 September 2022

Disetujui 5 November 2022

Diterbitkan 25 November 2022

### Kata kunci:

Kepatuhan wajib pajak;  
Pengetahuan pajak; Kualitas pelayanan; Sanksi pajak; Pajak bumi dan bangunan

### Keywords :

Taxpayer compliance; Tax knowledge; Service quality; Tax sanctions; Millage tax

### ABSTRAK

Penelitian bertujuan untuk mendapatkan bukti empiris mengenai Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Cakung. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif sebagai metode dalam pengumpulan data responden. Populasi dalam penelitian sejumlah 94.244, jumlah responden 100 orang berdasarkan rumus Slovin, pengolahan data menggunakan *Statistical Product and Service Solutions*(SPSS). Penelitian dimulai bulan Juni dengan meminta data ke Bapenda, lalu penyebaran dan pengisian kuesioner dimulai pada bulan Juli 2022. Hasil kajian menunjukkan bahwa Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Pajak secara simultan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Cakung. Pengetahuan Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Cakung, tingginya pengetahuan menyebabkan tinggi pula tingkat kepatuhan. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Cakung, gedung yang aman dan nyaman serta komunikasi yang baik dari fiskus meningkatkan kepatuhan. Sanksi Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Cakung, dikarenakan menjadi efek jera dan dianggap wajar, sehingga Wajib Pajak lebih memilih untuk patuh. Diharapkan Wajib Pajak menamakan kepatuhan dan kesadaran yang tinggi karena pajak sangatlah berperan penting dalam pembangunan negara, dengan begitu kita bersama-sama berpartisipasi dalam mensejahterakan negara.

### ABSTRACT

*This study aims to obtain empirical evidence regarding the Effect of Tax Knowledge, Service Quality, and Tax Sanctions on Land and Building Taxpayer Compliance in Cakung District. The study used a quantitative approach as a method of collecting data on respondents. The population in the study was 94,244, the number of respondents was 100 people based on the Slovin formula, data processing using Statistical Product and Service Solutions (SPSS). The research began in June by asking Bapenda for data, then distributing and filling out questionnaires began in July 2022. The results of the study show that Tax Knowledge, Service Quality, and Tax Sanctions simultaneously affect Land and Building Taxpayer Compliance in Cakung District. Tax knowledge has a positive effect on Land and Building Taxpayer Compliance in Cakung District, high knowledge causes a high level of compliance. Service quality has a positive effect on Land and Building Taxpayer Compliance in Cakung District, safe and comfortable buildings and good communication from the tax authorities increase compliance. Tax sanctions have a positive effect on the Compliance of Land and Building Taxpayers in Cakung District, because they become a deterrent effect and are considered reasonable, so that Taxpayers prefer to comply. It is hoped that taxpayers will instill high compliance and awareness because taxes play an important role in the development of the country, so that we will jointly participate in the welfare of the country.*



©2022 Penulis. Diterbitkan oleh Program Studi Akuntansi, Institut Koperasi Indonesia. Ini adalah artikel akses terbuka di bawah lisensi CC BY NC (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>)

## PENDAHULUAN

Pendapatan negara salah satu terbesarnya diperoleh melalui pajak, yang mana penerimaan ini memiliki peranan penting dalam pelaksanaan pembangunan dari berbagai sektor (Siwi et al., 2020). Berlawanan dengan harapan, ternyata Wajib Pajak yang tidak menjalankan kewajibannya masih banyak, sehingga menyebabkan penerimaan pajak menjadi rendah dan target penerimaan yang tidak tercapai (Sitorus, 2020). Membayarkan Pajak untuk Bumi dan Bangunan menjadi kewajiban bagi yang memperoleh hak dan juga merasakan manfaat bumi dan bangunan. Peran yang sangat penting untuk penerimaan pajak dipegang oleh Wajib Pajak. Tidak ada pemasukan pajak tanpa adanya wajib

pajak. Dengan demikian, ketidakpatuhan akan berpengaruh dan membuat realisasi penerimaan pajak jauh dari target atau ketentuan yang ditetapkan oleh pemerintah (Siwi et al., 2020). Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 mengatur bahwa Pajak Bumi dan Bangunan awalnya dikendalikan Pemerintah Pusat, kini diberikan untuk Pemerintah daerah bertanggung jawab penuh dalam pengumpulan pendapatan daerah melalui pajak properti (Sari & Kusumawardhani, 2019).

Pendapatan Negara melalui Pajak Bumi dan Bangunan turun tahun 2020 dan menjadi satu-satunya penerimaan pajak yang mengalami penurunan pada tahun 2021 setelah sebelumnya meningkat pada tahun 2018 dan 2019 (BPS, 2022). Kepatuhan Wajib Pajak mengacu pada ketaatan ketika melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan baik dan benar menurut undang-undang, tanpa adanya kelalaian atau pelanggaran yang mengakibatkan kerugian Negara (Siwi et al., 2020). Kepatuhan Wajib Pajak didefinisikan telah terpenuhinya seluruh kewajiban pajak Wajib Pajak seperti mendaftar, menghitung, membayar pajak yang terutang, dan memberikan atau mengirim pemberitahuan serta pelaporan sampai kepada kepatuhan membayar denda (Sitorus, 2020). Pengertian kepatuhan menurut (Hidayat & Gunawan, 2022) adalah kesadaran yang tercermin ketika wajib pajak berusaha mengerti dan memahami ketentuan perpajakan yang berlaku.

Kepatuhan masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya tentunya dipengaruhi oleh beberapa aspek. Diantaranya ialah Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Pajak. Umumnya pengetahuan tentang perpajakan berkaitan dengan kualitas pendidikan seseorang, yang dimana ketika masyarakat memiliki pengetahuan yang cukup, maka akan tinggi pula kesadaran untuk membayar pajak. Berkaitan pada hal tersebut, pendidikan mengenai pajak perlu ditanamkan sejak dini, terutama melalui lingkungan sekolah (Saputri & Khoiriawati, 2021). Pengetahuan mengenai aturan pajak penting dalam memupuk perilaku patuh, tanpa hal tersebut, wajib pajak tidak mungkin untuk mematuhi (Ekawati et al., 2018). Pengetahuan Pajak didefinisikan segala hal yang wajib pajak ketahui serta dipahami terkait pajak. Pengetahuan lanjutan dari pendidikan formal memiliki dampak positif pada pemaknaan dan kesan untuk Kepatuhan Wajib Pajak (Siwi et al., 2020). Dalam penelitian ini, Pengetahuan Pajak berarti seberapa baik Wajib Pajak mengetahui fungsi pajak, tetapi Wajib Pajak membutuhkan lebih dari sekadar Pengetahuan tentang fungsi namun perlu tahu hak dan kewajiban pajak demi meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak (Ratri & Tjahjono, 2019).

Pelayanan adalah cara membantu, melakukan pekerjaan atau merawat seseorang yang adalah wajib pajak, sedangkan fiskus di sini petugas pajak. Jadi layanan fiskal diartikan versi petugas pajak untuk mendukung, mengelola, dan mempersiapkan apa pun yang dibutuhkan wajib pajak (Sari & Kusumawardhani, 2019). Kualitas Pelayanan Pajak memiliki definisi tingkat baik dan buruknya cara melayani wajib pajak (Wigrita et al., 2018). Kepatuhan wajib pajak ditentukan oleh seberapa baik petugas pajak memperlakukan wajib pajak. Layanan ini dianggap layanan publik dikarenakan disediakan oleh pemerintah yang bertanggung jawab membantu kebutuhan masyarakat bersifat nirlaba. Kualitas pelayanan tercermin melalui kemampuan petugas pajak memberikan pelayanan yang memuaskan (Siwi et al., 2020). Peningkatan Kualitas Pelayanan dapat membuat meningkatnya Kepatuhan bagi Wajib Pajak. Layanan perpajakan berkategori tinggi, nyaman dan cepat membuat Wajib Pajak nyaman karena tidak ada komplikasi pada saat memenuhi kewajiban perpajakannya. Dengan begitu, Kepatuhan Wajib Pajak bergantung pada seperti apa fiskus melayani Wajib Pajak (Sari & Kusumawardhani, 2019). Salah satu yang mendorong wajib pajak untuk mematuhi peraturan perpajakan dengan diberlakukannya Sanksi Pajak. Adanya sanksi pajak bertujuan supaya masyarakat mau membayar pajak sebelum jatuh tempo.

Sanksi pajak merupakan cara untuk mengatur wajib pajak dan memastikan kepatuhan peraturan perundang-undangan, jadi dapat dikatakan bahwa sanksi perpajakan berfungsi mencegah peraturan perpajakan tidak dipatuhi (Isawati, 2020). Sanksi Pajak terjadi ketika peraturan dilanggar atau tidak dipatuhi, dan mengacu pada peraturan perpajakan dan undang-undang perpajakan untuk menjatuhkan sanksi kepada wajib pajak. Pelanggaran pajak didefinisikan sebagai kelalaian, kesengajaan, kecerobohan, atau pengabaian kewajiban perpajakan yang mengakibatkan hilangnya pendapatan pemerintah (Hidayat & Gunawan, 2022). Berdasarkan Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007 mengenai Ketentuan Umum Perpajakan, sanksi pajak terbagi menjadi sanksi administrasi yakni denda, bunga, denda kenaikan dan sanksi pidana, yakni sanksi terberat diberikan ketika wajib pajak ditemukan melakukan pelanggaran serius sehingga mengakibatkan Negara rugi. PMK No.81/PMK.03/2017 menyatakan bahwa sanksi administrasi untuk PBB adalah 25% dihitung berdasarkan pokok pajak atau dan denda 2% sebulan.

Kurangnya perhatian terhadap sanksi administrasi ini mengakibatkan kurangnya disiplin dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Orang yang mempunyai pengetahuan perpajakan, biasanya memilih untuk tepat waktu melakukan pembayaran agar tidak terjerat sanksi pajak (Pratiwi & Iman Kusnandar, 2021). Pada penelitian Siwi et al., (2020) hasilnya adalah secara simultan Pendapatan, Pengetahuan Pajak, berpengaruh positif signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan. Pada penelitian Sari & Kusumawardhani (2019) hasilnya Kepatuhan Wajib Pajak dipengaruhi Pengetahuan dan Sanksi Pajak, namun tidak dengan Kualitas Pelayanan. Pada penelitian Isawati (2020). Kepatuhan Wajib Pajak dipengaruhi Pengetahuan pajak, Kualitas pelayanan, Sanksi pajak, namun tidak dengan Pendapatan. Pada penelitian Hidayat & Gunawan (2022) hasil penelitiannya adalah Kesadaran dan Sanksi Pajak tidak memiliki pengaruh, sedangkan Kualitas Pelayanan berpengaruh untuk Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan. Pada penelitian Saputri & Khoiriawati (2021), hasil penelitiannya yaitu Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan dipengaruhi Pengetahuan, Sikap dan Kesadaran Wajib Pajak. Berdasarkan uraian, pembeda dari penelitian sebelumnya ialah lokasi usaha yaitu di Kecamatan Cakung dan penambahan Kualitas pelayanan beserta Sanksi Pajak untuk variabel independen. Tujuan penelitian untuk meneliti seberapa besar Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Cakung dipengaruhi Pengetahuan Pajak, Kualitas pelayanan dan Sanksi Pajak serta mengetahui secara simultan pengaruh variabel bebas terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan, variabel dependen. Hasil pada penelitian digunakan fiskus untuk membantu meningkatkan dan menjaga Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan, diharapkan pula mampu menumbuhkan kesadaran dan pemahaman bagi masyarakat pentingnya Pajak Bumi dan Bangunan.

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian statistik deskriptif, pendekatan kuantitatif untuk mengumpulkan data responden, dan metode *convenience sampling* untuk pengambilan sampel. Penelitian dilaksanakan pada bulan Juni 2022 dengan populasi Wajib Pajak Bumi dan Bangunan Kecamatan Cakung yaitu sejumlah 94.244. Jumlah responden ditentukan dengan rumus slovin dengan hasil 100 orang. Untuk mendapatkan data terkait penelitian ini, penulis menggunakan media google form sebagai sarana untuk menampung jawaban kuesioner dan melakukan penyebaran kuesioner melalui link yang penulis bagikan secara online pada media sosial seperti whatsapp, telegram, dan facebook. Alat hitung yang digunakan selama pengolahan data dari responden adalah *Statistical Product and Service Solution* (SPSS). Data dikumpulkan melalui kuesioner, dengan begitu diperlukan alat ukur untuk mengukur yaitu, Uji validitas menggunakan teknik *Correlation Pearson Product Moment* yang syarat valid jika signifikan  $< 0,05$  (Ghozali, 2018).

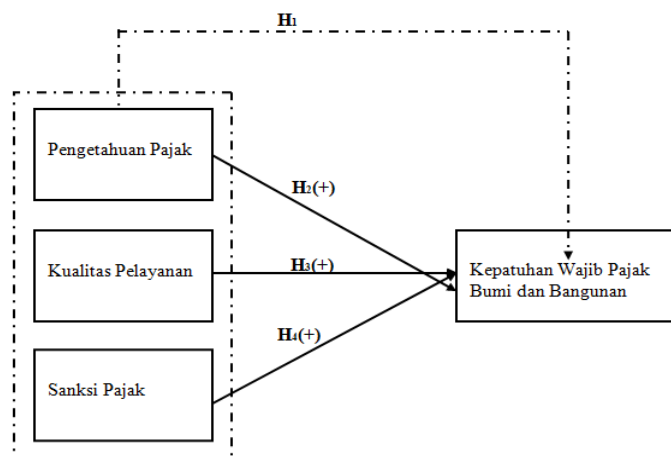
Menguji reliabilitas menggunakan *Cronbach Alpha* dengan nilai reliabilitas mengacu pada 0,60 – 0,70 (Sugiyono, 2017). Dilanjutkan uji asumsi klasik dengan uji normalitas, lalu uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas (Ghozali, 2018). Kemudian untuk pengujian secara simultan, syarat diterima jika nilai signifikansinya  $< 0,05$  menguji pengaruh secara parsial menggunakan uji t syarat diterima jika nilai signifikansinya  $< 0,05$  (Ghozali, 2018). Selanjutnya uji koefisien determinan ( $R^2$ ) dari besarnya kuadrat dari koefisien korelasi yang digunakan untuk mengetahui besarnya kontribusi variabel (Sugiyono, 2017). Pernyataan dalam kuesioner yang akan disebar memakai skala dengan 1 sampai 5. Mengukur variabel Pengetahuan Pajak 4 (pernyataan), 5 Kualitas Pelayanan (pernyataan), 4 Sanksi Pajak (pernyataan), dan Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan 5 (pernyataan). Total pernyataan dalam kuesioner ini adalah sejumlah 18 butir. Penelitian memakai metode analisis regresi linear berganda. Digunakan uji validitas dan reliabilitas, juga asumsi klasik dan uji linear berganda. Persamaan regresi untuk penelitian adalah:

$$Y = \alpha + \beta_1 PP + \beta_2 KP + \beta_3 SP + e \quad (1)$$

Di mana:

Y	=	Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan
$\alpha$	=	Konstanta $\beta_1, \beta_2, \beta_3$ , Koefisien Variabel Independen
PP	=	Pengetahuan Pajak
KP	=	Kualitas Pelayanan
SP	=	Sanksi Pajak
E	=	Standar Error

## Kerangka Model dan Hipotesis Penelitian



**Gambar 1 Model Penelitian**

Berdasarkan kerangka model penelitian, maka hipotesis dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

H1: Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Pajak berpengaruh secara simultan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

H2: Pengetahuan Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

H3: Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

H4: Sanksi Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

**Tabel 1 Statistik Deskriptif**

	<i>N</i>	<i>Minimum</i>	<i>Maximum</i>	<i>Mean</i>	<i>Std. Deviation</i>
TOTAL X1 Pengetahuan Pajak	100	10	20	17.13	2.747
TOTAL X2 Kualitas Pelayanan	100	10	25	21.00	3.954
TOTAL X3 sanksi Pajak	100	10	20	16.67	2.782
TOTAL Y Kepatuhan wajib Pajak Bumi dan Bangunan	100	13	25	21.82	3.283
Valid N ( <i>listwise</i> )	100				

Sumber: Hasil pengelolaan data IBM SPSS ver.26

Variabel Pengetahuan Pajak (X1) minimum nilai 10, maksimum 20, dan nilai standar deviasi 2.747. Sedangkan untuk nilai rata-rata sebesar 17.13, dibagi 4 pertanyaan menghasilkan nilai 4, artinya responden cenderung menjawab pertanyaan dengan memilih pilihan setuju, responden mengetahui tanah, bangunan, dan rumah yang dikenai Pajak Bumi dan Bangunan, NJOP atau Nilai Jual Objek Pajak kriteria pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan serta penggunaan Pajak Bumi dan Bangunan.

Variabel Kualitas Pelayanan (X2) minimum nilai 10, maksimum nilai 25, dan standar deviasi 3.954. Sedangkan untuk nilai rata-rata sebesar 21.00, dibagi 5 pertanyaan menghasilkan nilai 4, artinya responden cenderung menjawab pertanyaan dengan memilih pilihan setuju, responden setuju bahwa petugas pajak telah menjalankan tugasnya dengan baik, mulai dari penyampaian SPPT tepat waktu, pelayanan yang cepat tanggap, pembayaran yang praktis, disertai dengan fasilitas yang memadai.

Variabel Sanksi Pajak (X3) memiliki nilai minimum 10, nilai maksimum 20, dan nilai standar deviasi 2.782. Sedangkan untuk nilai rata-rata sebesar 16.67, dibagi 4 pertanyaan menghasilkan nilai 4, artinya responden cenderung menjawab pertanyaan dengan memilih pilihan setuju, responden setuju bahwa pajak sebaiknya dibayarkan sebelum tanggal jatuh tempo, jika terlewat maka dikenakan denda, dan apabila didapati melakukan pelanggaran yang menyebabkan kerugian pada Negara akan dikenai sanksi denda atau pidana.

Variabel Kepatuhan Pajak (Y) memiliki minimum nilai 13, maksimum nilai 25, dan standar deviasi nilai 3.283. Sedangkan untuk nilai rata-rata sebesar 21.82, dibagi dengan 5 pertanyaan menghasilkan nilai 4, artinya responden cenderung menjawab pertanyaan dengan memilih pilihan setuju, responden setuju bahwa Kepatuhan Wajib Pajak dilakukan dengan menaati peraturan yang berlaku, mulai dari membayar pajak sesuai dengan SPPT, menghindari keterlambatan pembayaran, dan tidak memiliki tunggakan pajak.

Uji validitas dan reliabilitas pada kuesioner dengan 100 responden, jumlah pertanyaan dalam kuesioner sebanyak 18 butir, menggunakan teknik Korelasi Pearson Product Moment. Hasilnya seluruh pernyataan kuesioner dinyatakan valid, nilai signifikansi  $< 0.05$ . Selanjutnya untuk mengetahui apakah jawaban responden waktu ke waktu konsisten, Peneliti melakukan uji reliabilitas dengan hasil nilai cronbach's alpha 0.773 variabel Pengetahuan Pajak; 0.904 variabel Kualitas Pelayanan; 0.705 variabel Sanksi Pajak dan 0.809 variabel Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan. Keseluruhan variabel dari penelitian dapat disimpulkan reliabel.

Pada uji normalitas mendapat signifikan  $0.072 < 0.05$  data berdistribusi normal. Selanjutnya uji multikolinearitas, pada variabel Pengetahuan Pajak mendapatkan nilai Tolerance 0.392, VIF 2.554, variabel Kualitas Pelayanan dengan nilai Tolerance 0.329, VIF 3.036, Sanksi Pajak dengan nilai Tolerance 0.366, VIF 2.735 karena keseluruhan variabel memperoleh nilai Tolerance  $> 0.10$  dan VIF  $< 10$  dapat disimpulkan tidak terjadinya multikolinearitas. Uji heteroskedasitas dengan menggunakan metode non grafik atau uji Glejser menghasilkan nilai Sig. di atas 0.05. 0.319 untuk variabel. Pengetahuan Pajak, 0.829 Kualitas Pelayanan, dan 0.067 Sanksi Pajak yang berarti variabel-variabel tersebut tidak terjadi heteroskedasitas.

**Tabel 2 Kesimpulan pengujian hipotesis**

Uji F	F	Sig	Hasil	
H1: Pengetahuan Pajak, Pelayanan Pajak, dan Sanksi Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan wajib Pajak Bumi dan Bangunan	83.518	0.000	Diterima	
Uji T	Koefisien Regresi ( $\beta$ )	T	Sig.	Hasil
H2: Pengetahuan Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan	0.527	5.143	0.000	Diterima
H3: Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan wajib Pajak Bumi dan Bangunan	0.252	3.249	0.002	Diterima
H4: Sanksi Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan wajib Pajak Bumi dan Bangunan	0.216	2.016	0.042	Diterima
Uji Koefisien Determinasi	R 0.723	Adjust R Square 0.174		

Berdasarkan Tabel uji F didapat nilai 83.518 dengan signifikan 0.000. Hasil mengatakan bahwa terdapat pengaruh secara bersamaan ketiga variabel independent yaitu Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Pajak terhadap variabel terikat Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Cakung.

Dengan Tabel Uji T didapat hasil variabel Pengetahuan Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan, nilai signifikan  $0.000 < 0.05$  dengan nilai pengaruh sebesar 0.527 hipotesis kedua diterima, variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan, nilai signifikannya  $0.002 < 0.05$  dengan pengaruh sebesar 0.252 hipotesis ketiga diterima, variabel Sanksi Pajak berpengaruh positif pada Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan, nilai signifikannya  $0.042 < 0.05$  dengan nilai pengaruh sebesar 0.216 hipotesis keempat diterima. Dengan begitu variabel dominan yakni Pengetahuan Pajak dalam mempengaruhi

Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan berdasarkan nilai pengaruh paling besar dibandingkan variabel lain yaitu sebesar 0.527.

Berdasarkan nilai koefisien determinasi didapatkan hasil analisis variabel Pengetahuan Pajak, Kualitas Pajak, dan Sanksi Pajak secara simultan mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan dengan nilai sebesar 0.723. Hal tersebut memiliki arti sebesar 72% Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan dapat dijelaskan variabel Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Pajak, sebesar 28% dijelaskan variabel yang belum diuji.

Berdasarkan tabel uji t didapat nilai konstanta 3.882, mengartikan jika variabel Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Pajak sama dengan nol (0), besarnya Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Cakung adalah 3.882. Pada variabel Pengetahuan Pajak memperoleh nilai koefisien regresi 0.527 mengartikan bahwa Variabel Pengetahuan Pajak memiliki pengaruh, artinya Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan juga mengalami pengaruh sebesar 0.527. Variabel Kualitas Pelayanan memperoleh nilai koefisien regresi 0.252, yang artinya variabel Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh, dengan begitu Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan akan mengalami pengaruh 0.252. Variabel Sanksi Pajak memperoleh nilai koefisien regresi 0.216, artinya variabel Sanksi Pajak berpengaruh, maka Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan juga mengalami pengaruh sebesar 0.216.

$$Y = 3.882 + 0.527PP + 0.252KP + 0.216SP + e. \quad (2)$$

### **Pembahasan**

Penelitian ini menghasilkan beberapa temuan yaitu Variabel Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Pajak secara simultan berpengaruh pada Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Cakung sehingga hipotesis pertama diterima. Penelitian ini sejalan dengan Ratri & Tjahjono (2019) dan Isawati (2020). Wajib Pajak yang berada di kecamatan cakung sudah berusaha memahami semua peraturan perpajakan yang saat ini tengah berlaku, yaitu Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 mengenai Pajak Bumi dan Bangunan. Pembayaran pajak setuju jika dilakukan tepat waktu yaitu sebelum tanggal jatuh tempo sesuai dengan yang tertera di Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT) sehingga tidak memiliki tunggakan serta berniat akan selalu membuat sertifikat atas objek pajak yang dimiliki.

Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Cakung telah terbukti berpengaruh dan hipotesis diterima. Tingginya Pengetahuan Pajak, mengakibatkan tinggi pula tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan. Tidak mungkin kewajiban perpajakan terpenuhi tanpa pengetahuan yang memadai. Memadainya Pengetahuan Pajak tentu akan membuat meningkatnya kepatuhan. Wajib pajak yang memiliki pemahaman yang baik diharapkan akan memiliki kepatuhan yang tinggi juga, dengan begitu kemungkinan untuk melanggar peraturan pajak akan semakin kecil serta kemauan dalam membayar pajaknya menjadi semakin besar. Pengetahuan mengenai dasar pengenaan Pajak Bumi dan Bangunan adalah Nilai Jual Objek Pajak (NJOP), objek yang dikenakan Pajak Bumi dan Bangunan, fungsi serta pentingnya dari pajak itu sendiri, sangatlah dibutuhkan oleh masyarakat terkhusus bagi yang memiliki objek Pajak Bumi dan Bangunan. Kurangnya pengetahuan pajak membuat rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak, maka perlu dilakukan penyuluhan atau sosialisasi sebagai jalan ke depan bagi Pemerintah. Hasil penelitian ini sejalan dengan peneliti terdahulu yaitu Siwi et al. (2020), Sari & Kusumawardhani (2019), Saputri & Khoiriawati (2021), dan Ratri & Tjahjono (2019).

Kualitas Pelayanan atas Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Cakung. Pengujian membuktikan Kualitas Pelayanan berpengaruh dan diterima terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan. Kualitas Pelayanan yang diberikan pada wajib pajak menentukan kepuasan dan berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan. Tingginya Kualitas Pelayanan seperti penyampaian SPPT yang tidak terlambat tentu mempengaruhi kepatuhan. Sistem pun mendukung dengan mempermudah dalam pembayaran, gedung yang aman dan nyaman ketika hendak melakukan kewajiban perpajakannya, komunikasi yang baik dari pihak fiskus pada saat adanya kesulitan atau keluhan sehingga wajib pajak merasa terbantu dan puas akan layanan yang tersedia membuat tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Cakung menjadi tinggi. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, akan semakin meningkat pula kepatuhan wajib pajaknya. Hasil penelitian sejalan dengan peneliti-peneliti terdahulu yaitu, Novrianto & Rachmawati (2021), Isawati (2020) dan Fitrianiingsih et al. (2018).

Sanksi Pajak atas Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Cakung. Pengujian ini menunjukkan Sanksi Pajak berpengaruh dan diterima terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan. Pengenaan sanksi ini dapat menjadi efek jera untuk menciptakan Kepatuhan Wajib Pajak sehingga wajib pajak akan berpikir kembali ketika ingin melakukan kelalaian. Pada Kecamatan Cakung, sanksi dianggap sebagai sesuatu yang wajar ketika kewajiban perpajakan tidak dilakukan dengan baik oleh wajib pajak, seperti melakukan pelanggaran atau ketidaktaan yang menimbulkan kerugian pada Negara. Denda tidak dianggap memberatkan namun sebaliknya menjadi jaminan agar kewajiban perpajakannya dipatuhi. Sanksi mempengaruhi kepatuhan pada wajib pajak. Dengan adanya sanksi yang akan dikenakan kepada wajib pajak yang enggan membayar pajak atau hendak melakukan pelanggaran, maka wajib pajak seharusnya lebih memilih menghindari sanksi atau denda agar tidak terjerat sehingga tertanam rasa takut dan akan melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan baik. Sanksi menjadi peran penting guna memberikan pelajaran untuk wajib pajak yang melanggar supaya tidak lagi meremehkan aturan perundang-undangan perpajakan yang tengah berlaku. Sanksi yang tegas secara langsung mendorong dan memaksa wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Penelitian ini sejalan dengan peneliti-peneliti terdahulu, yaitu Isawati (2020), Putri & Ismunawan (2021) dan Khoiroh (2018).

## KESIMPULAN

Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Pajak secara simultan berpengaruh dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Cakung. Pengetahuan Pajak memiliki pengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan, semakin luas pengetahuan, semakin tinggi pula tingkat kepatuhannya. Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Cakung berpengaruh positif dan signifikan, pelayanan fiskus yang berkompeten dalam memberikan informasi dan fasilitas berupa ruangan yang aman dan nyaman maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat. Sanksi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan berpengaruh positif dan signifikan, yang berarti sanksi dapat menjadi jaminan bahwa ketentuan pajak akan dipatuhi serta menimbulkan kepatuhan pada wajib pajak. Berdasarkan hasil penelitian, penulis memberikan beberapa saran. Saran untuk Wajib Pajak Bumi dan Bangunan diharapkan menanamkan kepatuhan dan kesadaran yang tinggi bahwa pajak sangatlah berperan penting dalam pembangunan negara, dengan begitu kita bersama-sama berpartisipasi dalam rangka mensejahterakan sesama warga negara. Saran untuk peneliti selanjutnya yaitu peneliti dapat meneliti secara keseluruhan variabel-variabel yang memiliki pengaruh untuk Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan seperti tingkat penghasilan, sosialisasi, kesadaran serta variabel lainnya di luar variabel tersebut. Saran untuk fiskus, diharapkan fiskus dapat selalu memberikan kualitas pelayanan yang baik sehingga kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan akan terus meningkat.

## DAFTAR PUSTAKA

- BPS. (2022). *Realisasi pendapatan negara (milyar rupiah), 2020-2022*. Badan Pusat Statistik. <https://www.bps.go.id/indicator/13/1070/1/realisasi-pendapatan-negara.html>
- Ekawati, Handayani, S., Putra, A., & Karnawati, Y. (2018). Pengaruh pengetahuan perpajakan, sanksi pajak, tax amnesty dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pemilik NPWP (Studi empiris pada wajib pajak orang pribadi pemilik npwp di daerah Jakarta Pusat). In *Repository Universitas Esa Unggul*. Universitas Esa Unggul.
- Fitrianingsih, F., Sudarno, S., & Kurrohman, T. (2018). Analisis pengaruh pengetahuan perpajakan, pelayanan fiskus dan sanksi denda terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan di Kota Pasuruan. *E-Journal Ekonomi Bisnis Dan Akuntansi*, 5(1), 100. <https://doi.org/10.19184/ejeba.v5i1.7745>
- Ghozali. (2018). *Aplikasi analisis multivariate IBM SPSS (9th ed.)*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hidayat & Gunawan. (2022). Pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan. *MANAZHIM Jurnal Manajemen Dan Ilmu Pendidikan*, 4(1), 110–132.

- Isawati, T. (2020). Pengaruh tingkat pendapatan, pengetahuan perpajakan, pelayanan pajak serta sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan (Studi kasus di Kelurahan Teluk Lerong Ilir, Kecamatan Samarinda Ulu). *E Jurnal Untag Samarinda. Ekonomia*, 53(9), 12–26.
- Khoiroh, N. (2018). Pengaruh sanksi, sosialisasi, dan pendapatan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan di Desa Gandaria. In *Repository Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Novrianto, A. C., & Rachmawati, N. A. (2021). The effect of income level, knowledge, taxpayer awareness and tax officer services on compliance with paying land and building taxes in Pasar Rebo Subdistrict, East Jakarta. *ACCRUALS (Accounting Research Journal of Sutaatmadja)*, 5(1), 130–145. <https://doi.org/10.35310/accruals.v5i01.609>
- Pratiwi, R., & Iman Kusnandar, M. (2021). Analysis of influence on the level of the economy, knowledge of taxes, and sanctions on compliance with land and building tax payments in rural and urban areas (PBB-P2). *JCIC : Jurnal CIC Lembaga Riset Dan Konsultan Sosial*, 3(1), 53–58. <https://doi.org/10.51486/jbo.v3i1.54>
- Putri, O. A., & Ismunawan, I. (2021). Departmen of income, socialization, taxpayer awareness, and tax sanction toward compliance land and building tax payment at Dukuh Pengkol. *Berkala Akuntansi Dan Keuangan Indonesia*, 6(2), 95–115. <https://doi.org/10.20473/baki.v6i2.25521>
- Ratri, Y. I., & Tjahjono, A. (2019). Analisis pengaruh pengetahuan perpajakan, sosialisasi, pelayanan, sanksi perpajakan, dan tingkat pendidikan wajib pajak terhadap kesadaran wajib pajak membayar PBB P2. *Jurnal Riset Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Wiwaha Program Magister Manajemen*, 6(1), 77–97. <https://doi.org/10.32477/jrm.v6i1.337>
- Saputri, A. M., & Khoiriawati, N. (2021). Pengaruh pengetahuan pajak, sikap, dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan (Studi pada wajib pajak di Kelurahan Bence, Kecamatan Garum, Kabupaten Blitar). *SOSEBI: Jurnal Penelitian Mahasiswa Ilmu Sosial, Ekonomi, Dan Bisnis Islam*, 1(1), 14–23. <https://doi.org/10.21274>
- Sari & Kusumawardhani. (2019). The effect of service quality and tax sanctions on service satisfaction. *International Journal of Computer Networks and Communications Security*, 7(2), 197–208. <https://doi.org/10.15408/etk.v18i2.7428>
- Sitorus, R. R. (2020). Moderasi insentif pajak di era pandemi covid-19 atas pengaruh e-faktur dan e-bukti potong terhadap kepatuhan wajib pajak. *Journal of Business Studies*, 5(2), 1–16.
- Siwi, C., Rawung, S. S., & Salindeho, M. (2020). The effect of income and tax knowledge upon taxpayer compliance in paying land and building tax in Pulutan Village. *International Journal of Applied Business and International Management*, 44–52. <https://doi.org/10.32535/ijabim.v0i0.875>
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Wigrita, L., Ramadhan, Y., Handayani, S., & Darmansyah. (2018). Pengaruh pengetahuan pajak, kesadaran pajak, kualitas pelayanan pajak, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di wilayah Kelurahan Kebon Jeruk. In *Repository Universitas Esa Unggul*. Universitas Esa Unggul.