



---

**PENGARUH SOSIALISASI PEMERINTAH, SANKSI PAJAK, KESADARAN WAJIB PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK BUMI DAN BANGUNAN (RW 4 SIMO MULYO BARU KOTA SURABAYA)**

**Rahma Eka Suryani**  
**Universitas Wijaya Putra Surabaya**

---

**INFORMASI ARTIKEL**

**ABSTRAK**

---

*Dikirim : 05 Februari 2022*  
*Revisi pertama : 10 Februari 2022*  
*Diterima : 12 Februari 2022*  
*Tersedia online : 17 Februari 2022*

---

*Kata Kunci: Sosialisasi Pemerintah, Sanksi Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Kepatuhan Wajib Pajak*

---

*Email : [rahmaekasuryani@yahoo.com](mailto:rahmaekasuryani@yahoo.com)*

---

*Penelitian ini dilatar belakangi bertujuan dan menganalisis pengaruh sosialisasi pemerintah, sanksi pajak, kesadaran wajib pajak, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB( RW 4 Simo Mulyo Baru Kota Surabaya). Unit analisis dalam penelitian ini adalah wajib pajak dalam membayar PBB (RW 4 Simo Mulyo Baru Kota Surabaya) yang dihitung berdasarkan rumus Slovin sebanyak 96 orang. Sampel diambil menggunakan metode teknikrandom sampling untuk mengetahui tanggapan responden terhadap masing-masing variabel.*

*Analisis data dilakukan dengan menggunakan statistik dengan alat bantu SPSS. Berdasarkan hasil analisis data menggunakan uji t diketahui bahwa secara parsial variabel sanksi pajak, dan kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan variabel sosialisasi pemerintah, dan kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Kemudian melalui uji F dapat diketahui bahwa secara simultan variabel sosialisasi pemerintah, sanksi pajak, kesadaran wajib pajak, dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.*

## **PENDAHULUAN**

### **Latar Belakang**

Sumber pendapatan Negara dapat berasal dari penghasilan dari perusahaan-perusahaan Negara, penghasilan dari barang-barang yang dimiliki oleh pemerintah atau barang-barang yang dikuasai oleh pemerintah, serta penerimaan dari berbagai macam pajak. Salah satu jenis pajak yaitu Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), salah satu pajak pusat yang wewenangnya dilimpahkan kepada daerah. Pernyataan tersebut diperkuat oleh Undang-Undang No. 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, PBB sektor perdesaan dan perkotaan. Upaya untuk mengoptimalkan penerimaan pajak bumi dan bangunan yaitu dengan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Binambuni (2013) menyatakan bahwa sosialisasi merupakan salah satu cara atau alat yang dapat digunakan untuk menggugah dan memberikan pengetahuan kepada wajib pajak tentang peraturan, tata cara perpajakan, prosedur, serta waktu pembayaran pajak bumi dan bangunan. Upaya tersebut dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dengan mengadakan sosialisasi dari pemerintah kepada masyarakat. Sosialisasi sangat penting dilakukan untuk memberikan pengetahuan perpajakan kepada wajib pajak mengenai pengetahuan perpajakan yang berlaku saat ini.

Faktor lain yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah sanksi pajak. Sanksi perpajakan adalah tindakan yang dilakukan sebagai akibat pelanggaran peraturan perpajakan. Pengenaan sanksi perpajakan kepada wajib pajak dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak itu sendiri. Dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Sapriadi, 2013).

Faktor berikutnya yakni faktor kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan (Sapriadi, 2013). Kesadaran membayar pajak ini tidak hanya memunculkan sifat patuh, taat, dan disiplin semata tetapi diikuti sikap kritis dalam menyikapi masalah perpajakan terutama terhadap materi kebijakan dibidang perpajakan, misalnya penetapan tarifnya, mekanisme pengenaan pajaknya, regulasinya, benturan praktek dilapangan dan perluasan subjek dan objeknya. Faktor kesadaran wajib pajak juga dapat berpengaruh terhadap keberhasilan penerimaan perpajakan namun untuk meningkatkan kesadaran wajib pajak itu sendiri juga diperlukan sosialisasi dari pemerintah. Selain sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah kesadaran itu muncul berdasarkan motivasi wajib pajak. Jika kesadaran tinggi maka akan muncul motivasi untuk membayar pajak, maka kemauan untuk membayar pajak akan tinggi dan pendapatan dari pajak akan meningkat. Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan juga dipengaruhi oleh kualitas pelayanan.

Dalam penelitian Supadmi (2013) disebutkan bahwa untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, kualitas pelayanan pajak harus ditingkatkan oleh aparat pajak. Kualitas pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak merupakan pelayanan publik yang lebih diarahkan sebagai suatu cara pemenuhan kebutuhan masyarakat. Pelayanan pada wajib pajak bertujuan untuk menjaga kepuasan wajib pajak yang nantinya diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Faktor yang lainnya juga dipengaruhi oleh sistem perpajakan, demi kelancaran serta keberhasilan dalam melakukan pelaksanaan pemungutan pajak harus didukung dan dijalankan oleh pihak fiskus dan para wajib pajak. Sistem perpajakan yang diterapkan dalam hal pelunasan dan dalam penentuan besarnya Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), adalah Official Assessment System dimana Kantor Pelayanan Pajak (KPP) akan mengeluarkan surat ketetapan pajak mengenai besarnya PBB yang terhutang setiap tahun.

Pada hasil penelitian sebelumnya, Andrea Meylita Widyasti Parera, Teguh Erawati (2017) menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan dan pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak PBB. Namun berbeda dengan penelitian Eken Patmasari, Trimurti, Suhendro (2016) yang menunjukkan bahwa Pelayanan pajak tidak berpengaruh signifikan dan negatif terhadap kepatuhan wajib pajak, sanksi pajak berpengaruh signifikan dan negatif terhadap kepatuhan wajib pajak, sistem perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak, pelayanan pajak, sanksi pajak, sistem perpajakan dan kesadaran wajib secara simultan/bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan membayar PBB. Kesenjangan penelitian serta hasil-hasil yang belum konsisten mendorong untuk dilakukannya penelitian lebih lanjut mengenai pengaruh sosialisasi pemerintah, pengetahuan perpajakan, sanksi pajak, kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan namun objek yang digunakan berbeda dari penelitian sebelumnya yakni mengambil objek pada wilayah RW 4 Simo Mulyo Baru kota Surabaya.

### **Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas maka dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana deskripsi tentang pengaruh sosialisasi pemerintah, sanksi pajak, kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan di RW 4 Simo Mulyo Baru Kota Surabaya.
2. Apakah faktor pengaruh sosialisasi pemerintah berpengaruh secara positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan di RW 4 Simo Mulyo Baru Kota Surabaya.
3. Apakah faktor sanksi pajak berpengaruh secara positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan di RW 4 Simo Mulyo Baru Kota Surabaya.
4. Apakah faktor kesadaran wajib pajak berpengaruh secara positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan di RW 4 Simo Mulyo Baru Kota Surabaya.
5. Apakah faktor kualitas pelayanan berpengaruh secara positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan di RW 4 Simo Mulyo Baru Kota Surabaya.

6. Apakah faktor pengaruh sosialisasi pemerintah, sanksi perpajakan, kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayan berpengaruh secara positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan di RW 4 Simo Mulyo Baru Kota Surabaya.

### **Tujuan Penelitian**

Tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mendeskripsikan tentang pengaruh sosialisasi pemerintah, pengetahuan perpajakan, sanksi pajak, kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan di RW 4 Simo Mulyo Baru Kota Surabaya
2. Untuk mengetahui faktor pengaruh sosialisasi pemerintah berpengaruh secara positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan di RW 4 Simo Mulyo Baru Kota Surabaya.
3. Untuk mengetahui faktor sanksi pajak berpengaruh secara positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan di RW 4 Simo Mulyo Baru Kota Surabaya.
4. Untuk mengetahui faktor kesadaran wajib pajak berpengaruh secara positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan di RW 4 Simo Mulyo Baru Kota Surabaya.
5. Untuk mengetahui faktor kualitas pelayanan berpengaruh secara positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan di RW 4 Simo Mulyo Baru Kota Surabaya.
6. Untuk mengetahui faktor pengaruh sosialisasi pemerintah, sanksi perpajakan, kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan berpengaruh secara positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan di RW 4 Simo Mulyo Baru Kota Surabaya.

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **Sosialisasi Pemerintah**

Ritcher Jr, (1987) Sosialisasi adalah proses seseorang memperoleh pengetahuan, keterampilan dan sikap agar dapat berfungsi sebagai orang dewasa dan sekaligus sebagai pemeran aktif dalam suatu kedudukan atau peranan tertentu di masyarakat. Penyuluhan dan sosialisasi pajak merupakan salah satu strategi paling penting untuk meningkatkan kesadaran masyarakat membayar pajak.

#### **Sanksi Pajak**

Sanksi Pajak adalah hukuman negatif kepada orang yang melanggar aturan terhadap peraturan perundang-undangan perpajakan dimana semakin besar kesalahan yang dilakukan seorang wajib pajak, maka sanksi yang diberikan juga semakin berat (Edo Putra Gama Nakomi, dkk, 2013).

Sanksi Pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2011 : 59).

### **Kesadaran Wajib Pajak**

Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana Wajib Pajak mengetahui, mengakui, menghargai, dan menaati ketentuan perpajakan yang berlaku serta memiliki kesungguhan dan keinginan untuk memenuhi kewajiban pajaknya. Menurut Asri (2009) wajib pajak dikatakan memiliki kesadaran apabila:

1. Mengetahui adanya Undang-undang dan ketentuan perpajakan.
2. Mengetahui bahwa kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
3. Memahami bahwa kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
4. Memahami fungsi pajak untuk pembiayaan Negara.
5. Menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan sukarela.
6. Menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan benar.

### **Kualitas Pelayanan**

Menurut keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara (MEN- PAN) No.63/MENPAN/2003 tanggal 10 Juli 2003, kualitas layanan adalah “ segala bentuk layanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat dan daerah dan lingkungan Badan Umum Milik Negara dalam bentuk barang maupun jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang – undangan”.

Kualitas pelayanan wajib pajak dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para wajib pajak atas pelayanan yang nyata mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan terhadap atribut atribut pelayanan pada setiap tempat yang melayani pembayaran pajak. Menurut Fuadi dan Mangoting (2013:20) bahwa ada 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan jasa yang dirincikan sebagai berikut : bukti fisik (tangible), keandalan (realibility), ketanggapan ( responsive), jaminan (assurance), dan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi.

### **Pengertian Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)**

Pajak Bumi dan Bangunan menurut UU No 28 tahun 2009 adalah pajak 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. Wajib Pajak PBB adalah orang pribadi atau badan yang memiliki hak atau memperoleh manfaat atas tanah, memiliki, menguasai, memperoleh manfaat atas bangunan.

Wajib pajak memiliki kewajiban membayar PBB yang terutang setiap tahunnya. PBB harus dilunasi paling lambat 6 (enam) bulan sejak tanggal diterimanya SPPT oleh WP. Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT) merupakan surat yang digunakan oleh Dirjen pajak untuk memberitahukan besarnya pajak terutang kepada wajib pajak. Sedangkan surat yang digunakan oleh wajib pajak untuk melaporkan data objek pajaknya disebut Surat Pemberitahuan Objek Pajak (SPOP)

Pasal 4 UU PBB menyebutkan Subjek PBB adalah orang atau badan yang secara nyata mempunyai hak atas bumi, memperoleh manfaat atas bumi, memiliki,

menguasai, memperoleh manfaat atas bangunan. Bila subjek pajak dalam waktu yang lama berada diluar wilayah letak objek pajak sedangkan untuk perawatan dikuasakan kepada orang atau badan, orang atau badan yang diberi kuasa dapat ditunjuk sebagai wajib pajakoleh Direktur Jendral Pajak. Namun penunjukan tersebut bukan merupakan bukti kepemilikan. Menurut Waluyo (2011:202) subjek pajak yang ditetapkan pada contoh diatas dapat memberikan keterangan secara tertulis kepada Direktur Jendral Pajak bahwa ia bukan wajib pajak terhadap objek pajak yang dimaksud.

### **Perhitungan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)**

Dasar Pengenaan Pajak (DPP) adalah Nilai Jual Objek Pajak, menurut Tjahjono (2005) NJOP adalah harga rata-rata yang diperoleh dari transaksi jual beli yang terjadi secara wajar. Apabila tidak terdapat transaksi secara wajar, NJOP ditentukan melalui perbandingan harga dengan objek lain yang sejenis, atau nilai perolehan baru, atau NJOP pengganti. NJOP ditetapkan setiap tiga tahun oleh Menteri Keuangan, kecuali untuk daerah tertentu ditetapkan setiap tahun sesuai perkembangan daerahnya. Pajak terutang juga harus diperhatikan, pajak terutang ditentukan per 1 Januari pada tahun pajak bersangkutan. Jika terjadi perubahan maka diakui atau diperhitungkan pada tahun pajak berikutnya.

Menurut Undang-Undang No. 28/2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah tarif pajak bumi dan bangunan untuk pedesaan dan perkotaan menjadi paling tinggi 0,3 %. Selain itu, besaran NJOPTKP juga diubah dari sebelumnya ditetapkan setinggi-tingginya Rp 12 juta, kini paling rendah Rp 10 juta per objek pajak. Selain mengubah besaran tarifnya, Undang-Undang No. 28/2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah ini juga menetapkan aturan baru tentang Nilai Jual Kena Pajak (NJKP) dan Nilai Jual Obyek Pajak Tidak Kena Pajak (NJOPTKP). Sebelumnya, NJKP ditetapkan 20-100 persen dari NJOP yang sudah dikurangi NJOPTKP, kini aturan tersebut tidak dipergunakan lagi. Dengan demikian besarnya PBB yang terutang dapat dirumuskan:

$$PBB = \text{Tarif Pajak} \times \text{NJKP} = 0,3\% \times (\text{NJOP} - \text{NJOPTKP}^{**})$$

Keterangan :

\* = Paling tinggi 0.3% ditetapkan sesuai peraturan daerah

\*\*=Paling rendah Rp. 10.000.000 sesuai peraturan daerah Sumber : Undang-Undang No. 28/2009.

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis dan Pendekatan Penelitian**

Menurut Sugiyono (2013:2) metode penelitian merupakan cara untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tersebut. Dalam suatu penelitian terdapat beberapa jenis penelitian, antara lain sebagai berikut :

1. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang sistematis terhadap bagian-bagian dan fenomena serta hubungan-hubungannya. Penelitian ini lebih mengedepankan kajian pustaka sebagai pemvalidasi daya. Teknik penelitian kuantitatif diantaranya
  - a. Survei
  - b. Ekspo Facto
  - c. Eksperimen

Data yang diperoleh bisa berasal dari angket ataupun tes maka sudah ada ukuran kuantitatifnya (berupa angka).

2. Penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis dengan pendekatan induktif. Artinya peneliti dituntut untuk pandai melihat suatu kejadian dan menggunakannya sebagai data penelitian. Baik berupa wawancara, pengamatan secara menyeluruh maupun dengan kajian pustaka.

Jenis penelitian yang akan saya gunakan adalah penelitian kuantitatif deskriptis, dimana saya bermaksud ingin memperoleh gambaran yang komprehensif dan mendalam tentang situasi masyarakat. Menurut Sugiyono (2013:29) metode deskriptif adalah suatu metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas.

### **Lokasi Penelitian**

Adapun yang menjadi lokasi dalam penelitian ini adalah wilayah RW 4 Simo Mulyo Baru Kota Surabaya. Pemilihan dan penetapan RW 4 Simo Mulyo Baru Kota Surabaya sebagai lokasi penelitian berdasarkan pada pertimbangan bahwa sepanjang pengetahuan penulis belum ada yang melakukan penelitian mengenai pengaruh sosialisasi pemerintah, sanksi pajak, kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan.

### **Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel**

1. Populasi

Arikunto (2013:173) populasi adalah individu yang memiliki sifat yang sama walaupun prosentase kesamaan itu sedikit. Jadi bisa disebut bahwa populasi merupakan subjek dari keseluruhan penelitian. Adapun populasi dalam penelitian ini meliputi 126 wajib pajak PBB yang terdaftar di RW 4 Simo Mulyo Baru Kota Surabaya

2. Sampel

Narbuko dan Achmadi (2013:107) menyatakan sampel adalah sebagian objek atau subjek yang diselidiki dari keseluruhan objek dan subjek penelitian. Sampel dalam penelitian ini adalah wajib pajak PBB yang efektif di RW 4 Simo Mulyo Baru Kota Surabaya. Pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode *sample random sampling*. *Sample Random sampling* adalah pengambilan anggota sampel dari populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu (Sugiyono, 2012:93).

3. Teknik Pengambilan Sampel

Pada penelitian ini populasi yang digunakan adalah wajib pajak di RW 4 Simo Mulyo Baru kota Surabaya. Dalam penelitian ini jumlah populasi tidak diketahui, maka untuk memudahkan penentuan jumlah sampel yang diambil ditentukan dengan rumus Slovin :

$$n = \frac{N}{1 + N (e)^2}$$

Dimana :

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e = Persen kelonggaran ketidakteelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan, misal 5%

Maka dari perhitungan rumus tersebut dapat diperoleh sampel yang dibutuhkan yaitu :

$$n = \frac{126}{1 + 126 (0.05)^2}$$

$$n = 95,8$$

Jadi berdasarkan rumus diatas, sampel yang diambil sebanyak 95,8 orang. Untuk memudahkan perhitungan maka dibulatkan menjadi 96 orang.

### Teknik Pengumpulan Data

Berdasarkan konsep (Soewadji, 2012:147) data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini meliputi :

#### 1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh si peneliti langsung dari objek yang diteliti. Data yang diperoleh dikumpulkan secara langsung dari objek yang diteliti, yang didapatkan melalui wawancara dan penyebaran kusioner pada responden, seperti dengan cara melakukan wawancara secara langsung dengan pihak-pihak yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan di wilayah RW 4 Simo Mulyo Baru kota Surabaya.

#### 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari dokumen, publikasi yang sudah dalam bentuk jadi. Dalam penelitian ini, penulis mengumpulkan data-data dan informasi yang diperlukan dengan cara membaca literatur, buku, artikel, jurnal, data dari internet, dan skripsi maupun tesis penelitian sebelumnya.

### Teknik Analisis Data

Metode yang digunakan pada metode ini adalah regresi linear berganda. Analisis regresi linear berganda digunakan untuk menganalisis pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Persamaan regresi linier berganda adalah sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + \epsilon$$

Keterangan :

Y = *repeat purchase*

$\alpha$  = konstanta

X<sub>1</sub> = Sosialisasi Pemerintah

X<sub>2</sub> = Sanksi Pajak

X<sub>3</sub> = Kesadaran Wajib Pajak

X<sub>4</sub> = Kualitas Pelayanan

$\beta_1$  = koefisien regresi untuk variabel sosialisasi pemerintah

$\beta_2$  = koefisien regresi untuk variabel sanksi pajak

$\beta_3$  = koefisien regresi untuk variabel kesadaran wajib pajak

$\beta_4$  = koefisien regresi untuk variabel kualitas pelayanan

$\epsilon$  = variabel pengganggu



**HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

**Hasil Analisis Regresi**

**Persamaan Regresi Linier Berganda**

Analisis ini digunakan untuk menganalisis pengaruh dari berbagai variabel independen, yaitu Sosialisasi pemerintah (X<sub>1</sub>), sanksi pajak (X<sub>2</sub>), kesadaran wajib pajak (X<sub>3</sub>) dan kualitas pelayanan (X<sub>4</sub>), terhadap satu variabel dependen, yaitu kepatuhan wajib pajak (Y) (Ghozali, 2011). Ringkasan hasil pengolahan data dengan menggunakan program SPSS tersebut adalah sebagai berikut:

Tabel .

**Tabel 1. Hasil Pengolahan Data Persamaan Regresi Linier Berganda Coefficients<sup>a</sup>**

| Model                  | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t      | Sig. |
|------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
|                        | B                           | Std. Error | Beta                      |        |      |
| (Constant)             | -.683                       | .427       |                           | -1.597 | .114 |
| Sosialisasi Pemerintah | -.019                       | .058       | -.011                     | -.322  | .748 |
| Sanksi Pajak           | 1.380                       | .043       | .914                      | 31.889 | .000 |
| Kesadaran Wajib Pajak  | -.006                       | .042       | -.003                     | -.134  | .894 |
| Kualitas Pelayanan     | .218                        | .081       | .104                      | 2.682  | .009 |

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber : Hasil Penelitian, diolah (2019)

**Analisis Koefisien Determinasi**

Berikut adalah tabel hasil R-Square dengan perhitungan statistik dengan menggunakan SPSS versi 20 :

**Tabel 2. Hasil R-Square**

**Model Summary**

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1     | .982 <sup>a</sup> | .965     | .963              | .48992                     |

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Sosialisasi Pemerintah

Sumber : Hasil Penelitian, diolah (2019)

Berdasarkan tabel 2 bahwa korelasi antara kepatuhan wajib pajak dengan seluruh variabel bebas (sosialisasi pemerintah, sanksi pajak, kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan) adalah kuat karena R = 0,982 > 0,5 sedangkan R-Square sebesar 0,965 berarti 96,5% (0,965 x 100%) variasi atau perubahan dari kepatuhan wajib pajak dipengaruhi secara bersama-sama oleh sosialisasi pemerintah, saksi pajak, kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan sedangkan sisanya 3,5 % (100% - 96,5% = 3,5%) variasi atau perubahan dari kepatuhan wajib pajak disebabkan oleh variabel lain yang tidak disertakan dalam penelitian ini.

## **Pembahasan**

Dari hasil penelitian ini, berdasarkan karakteristik responden dengan jumlah sampel sebanyak 96 responden, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden berdasarkan usia menunjukkan bahwa sebagian besar responden berusia diatas 50 tahun sebanyak 51 orang atau 53,1 %, dan sedangkan berdasarkan jenis kelamin menunjukkan responden berjenis kelamin laki-laki dengan 79 orang atau 82,3 % .

Sementara dari hasil rata-rata jawaban responden tentang sosialisasi pemerintah di kategori mean sebesar 4,315 dikategorikan sangat tinggi. Hasil untuk nilai rata-rata jawaban responden tentang sanksi pajak wajib pajak yang telah membayar PBB di wilayah RW 4 Simo Mulyo Baru Kota Surabaya di kategori mean sebesar 4,31 dikategorikan sangat tinggi. Hasil untuk hasil rata-rata jawaban responden tentang kesadaran wajib pajak yang telah membayar PBB di wilayah RW 4 Simo Mulyo Baru Kota Surabaya di kategori mean sebesar 4,3 dikategorikan sangat tinggi. Hasil untuk nilai rata-rata jawaban responden tentang kualitas pelayanan wajib pajak yang telah membayar PBB di wilayah RW 4 Simo Mulyo Baru Kota Surabaya di kategori mean sebesar 4,28 dikategorikan sangat tinggi. Sedangkan untuk hasil untuk nilai rata-rata jawaban responden tentang kepatuhan wajib pajak yang telah membayar PBB di wilayah RW 4 Simo Mulyo Baru Kota Surabaya di kategori mean sebesar 4,306 dikategorikan sangat tinggi

## **Pengaruh Variabel Sosialisasi Pemerintah Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Nilai koefisien regresi variabel  $X_1$  sosialisasi pemerintah sebesar 0,019 hal ini berarti bahwa jika variabel sosialisasi pemerintah berubah satu satuan, maka variabel Y (kepatuhan wajib pajak) berubah sebesar nilai koefisiennya yaitu sebesar 0,019 dengan asumsi variabel lainnya tetap. Nilai koefisien bertanda negatif berarti arah hubungannya berlawanan arah. Artinya jika sosialisasi pemerintah meningkat maka kepatuhan wajib pajak akan menurun.

Nilai signifikansi t untuk variabel  $X_1$  sosialisasi pemerintah sebesar  $t = 0,748 < 0,05$ . Dengan demikian variabel  $X_1$  pengalaman kerja berpengaruh secara tidak signifikan terhadap variabel Y (kepatuhan wajib pajak). Hal ini bisa disebabkan karena rata-rata wajib pajak kurang mendapatkan sosialisasi dari pemerintah.

Pada indikator pemerintah selalu mengadakan sosialisasi PBB pada pernyataan “pemerintah selalu mengadakan sosialisasi PBB kepada masyarakat ” mendapatkan hasil mean 4,33. Dari hal ini dapat dilihat bahwa dari segi sosialisasi pemerintah, masyarakat akan patuh dalam membayar pajak jika pemerintah gencar mengadakan sosialisasi tentang PBB.

Hasil penelitian ini sama dengan hasil penelitian Helen Stephanie Gusar (2015) yang menyatakan bahwa sosialisasi pemerintah tidak berpengaruh secara signifikan, pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan WP, sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan WP, kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan WP, dan kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

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

Nilai koefisien regresi variabel  $X_2$  sanksi pajak sebesar 1.380 hal ini berarti bahwa jika variabel sanksi pajak berubah satu satuan, maka variabel Y (kepatuhan wajib pajak) berubah sebesar nilai koefisiennya yaitu sebesar 1.380 dengan asumsi variabel lainnya tetap. Nilai koefisien bertanda positif berarti arah hubungannya searah. Artinya jika sanksi pajak meningkat maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat.

Nilai signifikansi t untuk variabel  $X_2$  sanksi pajak sebesar  $t = 0,000 < 0,05$ . Dengan demikian variabel  $X_2$  sanksi pajak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Y (kepatuhan wajib pajak). Hal ini bisa disebabkan karena rata-rata wajib pajak takut akan sanksi pajak yang berlaku.

Pada indikator mengerti sanksi pajak yang berlaku “mengerti sanksi pajak yang berlaku untuk pelaku pelanggar pembayar PBB” mendapatkan hasil mean 4,33. Dari hal ini dapat dilihat bahwa dari segi sanksi pajak, masyarakat akan patuh dalam membayar pajak jika pemerintah mempertegas pelaku pelanggaran.

Hasil penelitian ini sama dengan hasil penelitian Tri Mustika Suharno Fajar Harimurti yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan pajak ( $X_1$ ), sanksi ( $X_2$ ), kesadaran ( $X_3$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Y).

### **Pengaruh Variabel Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Nilai koefisien regresi variabel  $X_3$  kesadaran wajib pajak sebesar 0,006 hal ini berarti bahwa jika variabel kesadaran wajib pajak berubah satu satuan, maka variabel Y (kepatuhan wajib pajak) berubah sebesar nilai koefisiennya yaitu sebesar 0,006 dengan asumsi variabel lainnya tetap. Nilai koefisien bertanda negatif berarti arah hubungannya berlawanan arah. Artinya jika kesadaran wajib pajak meningkat maka kepatuhan wajib pajak akan menurun.

Nilai signifikansi t untuk variabel  $X_3$  sanksi pajak sebesar  $t = 0,894 < 0,05$ . Dengan demikian variabel  $X_3$  kesadaran wajib pajak berpengaruh secara tidak signifikan terhadap variabel Y (kepatuhan wajib pajak). Hal ini bisa disebabkan karena rata-rata wajib pajak tidak sadar pentingnya PBB.

Pada indikator mengerti fungsi pajak “mengetahi fungsi membayar PBB” mendapatkan hasil mean 4,33. Dari hal ini dapat dilihat bahwa dari segi sanksi pajak, masyarakat akan patuh dalam membayar pajak jika pemerintah gencar memberikan wawasan betapa pentingnya PBB.

Hasil penelitian ini tidak sama dengan hasil penelitian Andrea Meylita Widyasti Parera, Teguh Erawati, 2017 yang menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak tentang perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan. Pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan. Pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan.

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

Nilai koefisien regresi variabel  $X_4$  kesadaran wajib pajak sebesar 0,218 hal ini berarti bahwa jika variabel kesadaran wajib pajak berubah satu satuan, maka variabel Y (kepatuhan wajib pajak) berubah sebesar nilai koefisiennya yaitu sebesar 0,006

dengan asumsi variabel lainnya tetap. Nilai koefisien bertanda positif berarti arah hubungannya searah. Artinya jika kesadaran wajib pajak meningkat maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat.

Nilai signifikansi  $t$  untuk variabel  $X_4$  sanksi pajak sebesar  $t = 0,009 < 0,05$ . Dengan demikian variabel  $X_4$  kesadaran wajib pajak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel  $Y$  (kepatuhan wajib pajak). Hal ini bisa disebabkan karena rata-rata wajib pajak sudah puas terhadap pelayanan yang diberikan pada saat pembayaran PBB.

Pada indikator kemudahan dan kenyamanan dalam mendapatkan pelayanan dalam membayar pajak “kemudahan dan kenyamanan dalam mendapatkan pelayanan dalam pembayaran PBB” mendapatkan hasil mean 4,29. Dari hal ini dapat dilihat bahwa dari segi kualitas pelayanan, masyarakat akan gencar dalam pembayaran PBB jika kualitas pelayanan yang diberikan baik.

Hasil penelitian ini tidak sama dengan hasil penelitian Eken Patmasari, Trimurti, Suhendro (2016) menyatakan bahwa Pelayanan pajak tidak berpengaruh signifikan dan negatif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sanksi pajak berpengaruh signifikan dan negatif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sistem perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Pelayanan pajak, sanksi pajak, system perpajakan dan kesadaran WP secara simultan/bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan membayar PBB.

### **Pengaruh Variabel Sosialisasi Pemerintah, Sanksi Pajak, Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Korelasi antara kepatuhan wajib pajak dengan seluruh variabel bebas (sosialisasi pemerintah, sanksi pajak, kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan) adalah kuat karena  $R = 0,982 > 0,5$  sedangkan R-Square sebesar 0,965 berarti 96,5% ( $0,965 \times 100\%$ ) variasi atau perubahan dari kepatuhan wajib pajak dipengaruhi secara bersama-sama oleh sosialisasi pemerintah, sanksi pajak, kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan sedangkan sisanya 3,5 % ( $100\% - 96,5\% = 3,5\%$ ) variasi atau perubahan dari kepatuhan wajib pajak disebabkan oleh variabel lain yang tidak disertakan dalam penelitian ini.

Seluruh variabel bebas (sosialisasi pemerintah, sanksi pajak, kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan) berpengaruh secara simultan (bersama-sama) pada kepatuhan wajib pajak. Hal itu terlihat dari tingkat signifikansi  $F$  yang sebesar  $0,000 < 0,05$ .

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian tentang pengaruh sosialisasi pemerintah, sanksi pajak, kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB (RW 4 Simo Mulyo Baru Kota Surabaya) maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Nilai sosialisasi pemerintah yang diberikan semakin berkurang maka kepatuhan wajib pajak akan menurun. Nilai sanksi pajak yang diberikan semakin bagus maka

kepatuhan wajib pajak akan meningkat. Nilai kesadaran wajib pajak yang diberikan semakin kurang maka kepatuhan wajib pajak akan menurun. Nilai kualitas pelayanan yang diberikan semakin bagus maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat.

2. Sosialisasi pemerintah ( $X_1$ ) tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam hal melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya. Oleh karena itu perlu adanya optimalisasi sosialisasi pemerintah untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Sosialisasi dapat berupa pemasangan pamflet atau remainder oleh pemerintah daerah kepada wajib pajak tentang manfaat pajak yang dibayarkan
3. Sanksi pajak ( $X_2$ ) berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
4. Kesadaran wajib pajak ( $X_3$ ) tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam hal melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya. Oleh karena itu perlu adanya
5. optimalisasi dalam kesadaran diri wajib pajak untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak.
6. Kualitas pelayanan ( $X_4$ ) berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
7. Seluruh variabel bebas (sosialisasi pemerintah, sanksi pajak, kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan) berpengaruh secara simultan (bersama-sama) pada kepatuhan wajib pajak. Hal itu terlihat dari tingkat signifikansi F .

### Saran

Berdasarkan hasil penelitian diatas maka peneliti akan memberikan beberapa saran, yakni :

1. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat memperluas wilayah untuk penelitiannya.
2. Diharapkan dapat menambahkan jumlah variabel independent yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB, seperti tingkat pendidikan, tingkat pendapatan, keadilan pajak.
3. Diharapkan dapat menambahkan jumlah kuisioner untuk responden sehingga dapat menghasilkan penelitian yang jauh lebih baik.

### DAFTAR PUSTAKA

- Binambuni, Donny. 2013. *Sosialisasi PBB Pengaruhnya Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Desa Karatung Kecamatan Nanusa Kabupaten Talaud*. Jurnal EMBA Volume 1 Nomor : halaman 2078 – 2087. Universitas Sam Ratulangi Manado.
- Eken Patmasari, Trimurti, Suhendro. 2016. *Pengaruh Pelayanan, Sanksi, Sistem Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Membayar PBB di Desa Tirtosuworo, Giriwoyo, Wonogiri*. Jurnal Skripsi
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Multivariate dengan Program IBM SPSS 21*. Semarang, Badan Penerbit Univeristas Diponegoro.
- Herawati, E. P. G. dan R. Y. Muslim, 2013, *Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan (Studi Padang, Sumatera Barat) ”*, *Artikel Ilmiah*, Fakultas Ekonomi Universitas Bung Hatta Padang.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/2003

- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan Edisi Revisi*. Yogyakarta : Andi Yogyakarta.
- Parera, A. M. W. dan T. Erawati. 2017. *Pengaruh Kesadaran WP, Sanksi Perpajakan, Pengrtahuan Perpajakan dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan PBB. Jurnal Akuntansi*
- Republik Indonesia, Undang-Undang no. 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
- Ritcher Jr. 1987. *An Econometrics Analyziz of Income Tax Evasion and Its Detection*. RAND Journal of Economic, Vol 22 No. 1, p. 14 – 35.
- Salmah, Siti. 2018. *Pengaruh Pengetahuan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar PBB di Kecamatan Manggala Kota Makassar. Jurnal Skripsi*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi-LPI Makassar
- Sapriadi, Doni. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Pajak, Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar PBB (Pada Kecamatan Selupu Rejang). Artikel Skripsi*. Universitas Negeri Padang.
- Stepahi Gusar, Helen. 2015. *Pengaruh Sosialisasi Pemerintah, Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pajak, Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar PBB (Kecamatan Bengkong). Jurnal Akuntansi*. Universitas Riau
- Sugiyono. 2010. *Statistik utnuk Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjahjono, A. dan T. Wahyudi. 2005. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Waluyo. 2011. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta : Salemba Empat