



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN SIKAP WAJIB PAJAK TERHADAP  
KEPATUHAN MEMBAYAR PAJAK BUMI DAN BANGUNAN  
DI KOTA BENGKULU**

**Nensi Yuniarti. Zs<sup>1</sup>, Nadia Anisah Fauziah<sup>2</sup>, Yudi Partama Putra<sup>3</sup>, Mirra Sri Wahyuni<sup>4</sup>**  
Universitas Muhammadiyah Bengkulu<sup>1,2,3,4</sup>  
[nadiaanisahfauziah001@gmail.com](mailto:nadiaanisahfauziah001@gmail.com)

**INFORMASI ARTIKEL**

Diterima : 12/12/2024  
Direvisi : 25/12/2024  
Disetujui : 28/12/2024

**Keywords:**

*Quality Of Service, Attitude  
Of Taxpayers, Level Of  
Education, Level Of Income,  
Compliance Paying Land  
And Building Tax*

**Kata Kunci:**

Kualitas Pelayanan, Sikap  
Wajib Pajak, Kepatuhan  
Membayar Pajak Bumi,  
Bangunan

**ABSTRAK :**

*This study aims to determine and analyze the effect of Service Quality, Attitudes of Taxpayers, Education Levels, and Income Levels on Compliance in Paying Land and Building Tax in Bengkulu City. The sample used in this study was 100 land and building taxpayers in the city of Bengkulu. This study uses a quantitative analysis method that explains the state of the variables studied using statistical data. All indicators from this study must first pass the validity and reliability tests of the data which are then tested by classical assumptions and finally tested by hypothesis testing. From the analysis conducted on the t test, the variable level of education obtained a sig-t value of  $0.000 < 0.05$ , thus meaning that the level of education on compliance with paying land and building taxes, the service quality variable has a sig-t value of  $0.000 > 0.05$ , thus meaning that service quality has no effect on compliance with paying land and building tax, the variable attitude of the taxpayer has a sig-t value of  $0.060 > 0.05$ , thus meaning that the attitude of the taxpayer has no effect on compliance with paying land and building tax and the income level variable has a sig-t value of  $0.400 > 0.05$ , thus meaning that the level of income has no effect on compliance with paying land and building taxes. Whereas in the f test or simultaneously the sig value obtained is less than 0.05, namely 0.000, thus meaning that the quality of service, the attitude of the taxpayer, the level of education, and the level of income simultaneously affect compliance with paying land and building taxes*

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan, Sikap Wajib Pajak, Tingkat Pendidikan, serta Tingkat Pendapatan terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan Di Kota Bengkulu. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 wajib pajak Bumi dan Bangunan yang berada di Kota Bengkulu. Penelitian ini menggunakan metode analisa kuantitatif yang menjelaskan tentang keadaan dari variabel yang diteliti dengan menggunakan data statistik. Semua indikator dari penelitian ini terlebih dahulu harus melewati uji validitas dan realibilitas data yang kemudian dilakukan uji asumsi klasik serta pengujian akhirnya dilakukan uji hipotesis. Dari analisis yang dilakukan pada uji t variabel tingkat pendidikan di peroleh nilai sig-t sebesar  $0,000 < 0,05$  dengan demikian berarti bahwa tingkat pendidikan terhadap kepatuhan membayar pajak bumi dan bangunan, variabel



kualitas pelayanan memiliki nilai sig-t sebesar  $0,964 > 0,05$  dengan demikian berarti bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak bumi dan bangunan, variabel sikap wajib pajak memiliki nilai sig-t sebesar  $0,870 > 0,05$  dengan demikian berarti bahwa sikap wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak bumi dan bangunan dan variabel tingkat pendapatan memiliki nilai sig-t sebesar  $0,400 > 0,05$  dengan demikian berarti bahwa tingkat pendapatan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak bumi dan bangunan. Sedangkan pada uji f atau secara simultan nilai sig yang diperoleh kurang dari 0,05 yaitu 0,000 dengan demikian berarti bahwa kualitas pelayanan, sikap wajib pajak, tingkat pendidikan, serta tingkat pendapatan secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak bumi dan bangunan.

## **PENDAHULUAN**

Menurut Undang-Undang No. 27 Tahun 2007, pajak adalah kontribusi wajib 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. Pajak merupakan sumber utama bagi Negara Indonesia. Karena jika pajak tidak dilakukan di negara ini maka sebagian besar kegiatan negara tidak dapat untuk dilaksanakan karena pajak ini sifatnya memaksa. Salah satu penerimaan daerah yang cukup signifikan adalah Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), dan diharapkan penerimaan ini dapat direalisasikan dengan lebih efektif. Khususnya di era otonomi saat ini, pajak bumi dan bangunan sangat berperan dalam pembangunan daerah. Tentu saja, pemerintah menginginkan agar setiap daerah dapat mandiri dari pentingnya pajak bumi dan bangunan bagi pembangunan. Karena tidak tahu cara membayar pajak, banyak orang yang masih memiliki pandangan buruk tentang membayar pajak. Masyarakat malas membayar pajak sendiri karena prosedur administrasi perpajakan yang terbilang sulit (Anggraeni Kusuma Dewi, 2021). Pajak pemerintah pusat yang dikenal sebagai Pajak Bumi dan Bangunan ditetapkan sebagai pajak langsung dan dikumpulkan setiap tahun. Meskipun PBB adalah pajak pusat, namun tetap dikelola oleh Direktorat Jenderal Pajak melalui Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan, dan hasilnya dibagi antara pemerintah pusat dan daerah, dengan 10% untuk pemerintah pusat dan 90% untuk pemerintah daerah. Karena sistem pemungutan pajak bumi dan bangunan disebut Sistem Penilaian Resmi, seorang wajib pajak belum bertanggung jawab atas pajak bumi dan bangunan atau kewajiban untuk melakukannya selama mereka belum menerima surat ketetapan pajak dari otoritas pajak.

Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) menjadi salah satu penerimaan daerah yang cukup besar dan yang realisasi pendapatannya diharapkan semakin lebih baik. Pajak Bumi dan Bangunan ini memiliki peranan penting untuk pembangunan daerah, terutama di masa otonomi seperti saat ini, pastilah Pemerintah menginginkan setiap daerah mandiri pentingnya pajak bumi dan bangunan untuk pembangunan. Masih banyaknya yang memiliki pandangan negatif terhadap pembayaran pajak, dan juga karena ketidakpahaman cara pembayaran pajaknya. Tata cara administrasi pajak yang cukup sulit membuat masyarakat malas untuk membayar pajak secara mandiri. Kasus yang sedang marak akhir-akhir ini adalah telatnya bayar pajak bumi dan bangunan oleh warga kota Bengkulu. Jika sampai tanggal 31 Desember 2022 masyarakat Bengkulu tidak membayar pajak bumi dan bangunan maka akan dikenakan sanksi denda 2% dari nilai pajak. Denda ini diberikan kepada masyarakat untuk mendorong



agar masyarakat segera membayarkan pajak bumi dan bangunan tepat waktu. Pajak bumi dan bangunan saat ini baru diangka 70% dari target PAD sebesar Rp 15 miliar. Untuk sektor pajak bumi dan bangunan ini masih belum mencapai target karena masih adanya masyarakat yang belum membayar pajak bumi dan bangunan.

Sedangkan untuk di tahun 2023 pemerintah telah menyiapkan strategi yang begitu matang dengan melakukan jemput bola pembayaran pajak bumi dan bangunan. Dan juga pemerintah akan menyiapkan posko pembayaran pajak bumi dan bangunan di setiap kecamatan. Selain itu, khusus ASN dan PTT di Pemkot Bengkulu akan diberi sanksi khusus apabila diketahui telat atau bahkan tidak membayar pajak bumi dan bangunan. Selain sanksi denda 2 persen, sanksi lain juga akan diberikan sesuai ketentuan yang diberikan oleh Pemkot Bengkulu.

Pada peneliti terdahulu menurut (salmah siti, 2018) tentang Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan ( Pbb ), dalam penelitian ini menunjukkan bahwa berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak bumi dan bangunan. Sedangkan menurut (Pravasanti, 2020) tentang Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan menunjukkan bahwa berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak bumi dan bangunan. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan membayar pajak bumi dan bangunan adalah kualitas pelayanan dan Sikap wajib pajak. Standar layanan yang ditawarkan kepada pelanggan. Komponen kualitas pelayanan perpajakan adalah ketentuan perpajakan, sistem informasi perpajakan, dan karakteristik sumber daya manusia (SDM). Jika sumber daya manusia melakukan tugasnya secara profesional, tertib, dan transparan, maka standar kualitas pelayanan yang prima kepada masyarakat wajib pajak akan terpenuhi (N. Wulandari & Wahyudi, 2022). Cara petugas pajak melayani wajib pajak menentukan apakah wajib pajak mematuhi kewajibannya atau tidak. Di kawasan perpajakan dapat dipahami sebagai suatu pelayanan yang ditawarkan kepada Wajib Pajak oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk membantu Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Layanan pajak dianggap sebagai layanan publik karena dikelola oleh organisasi pemerintah, bertujuan untuk melayani kebutuhan warga negara atau diperlukan untuk penegakan hukum, dan tidak berorientasi pada keuntungan atau keuntungan (Hidayat & Gunawan, 2022).

Dalam permasalahan kualitas pelayanan biasanya berupa fasilitas gedung yang kurang mendukung proses pembayaran dan kenyamanan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan (PBB), selain itu juga ketanggapan para karyawan pajak untuk membantu wajib pajak dengan tanggap dan sebaik mungkin. Hasil penelitian terdahulu tentang kualitas pelayanan menurut (Putra et al., 2016) yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBBP2) menyatakan bahwa hendaknya terus melakukan peningkatan kualitas pelayanannya secara berkelanjutan khususnya dalam hal ketanggapan. Petugas pelayanan harus lebih paham dan mengerti cara mengatasi setiap keluhan para wajib pajak dengan sangat baik. Selain itu diperlukan sosialisasi lapangan terkait pengajuan keringanan pembayaran pajak, sehingga para wajib pajak merasa diberikan alternatif untuk menekan besarnya jumlah pajak yang harus dibayarkan. Sedangkan menurut (Nafiah & Warno, 2018) kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak bumi dan bangunan. Selain kualitas pelayanan ada faktor lain yaitu sikap wajib pajak. Sikap wajib pajak adalah kesiapan wajib pajak, tidak ada tekanan dari luar, untuk melaksanakan dan mematuhi undang-undang perpajakan yang ada. sikap wajib pajak dapat diartikan sebagai keadaan dimana wajib pajak memiliki keinginan dan kesungguhan untuk membayar pajak



serta sadar, menghormati, dan patuh terhadap semua peraturan perpajakan yang berlaku. (Rahman, 2018). Sikap adalah pernyataan evaluasi baik yang menguntungkan atau tidaknya tentang objek, orang atau peristiwa (Pertiwi, 2017). Sikap wajib pajak dalam pelayanan pajak yang berlaku dapat berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak bumi dan bangunan.

Dalam fenomena sikap wajib pajak banyak masyarakat yang mengetahui bahwa masih banyak para tetangga yang tidak taat membayar pajak bumi dan bangunan. Hal ini dapat diterima karena masyarakat mengetahui bahwa masih banyak para tetangganya tidak taat membayar pajak bumi dan bangunan, tetapi sanksi denda tidak di terapkan sama sekali. Sehingga masyarakat menganggap bahwa membayar atau tidaknya pajak bumi dan bangunan sama saja, sehingga biasa diambil kesimpulan bahwa sikap para wajib pajak ini menyebabkan para wajib pajak akan berusaha untuk melakukan penghindaran dalam membayar pajak bumi dan bangunan. Hasil penelitian terdahulu menurut Rahman (2018) yang berjudul Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Tingkat Pendidikan Dan Pendapatan Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Bumi Dan Bangun. Dan menurut (Yanti et al., 2021) yang berjudul Pengaruh NJOP, Sikap, Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan, Dan SPPT Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan Dengan Sanksi Pajak Sebagai Variabel Moderasi Di Kecamatan Denpasar Utara. Mereka menyatakan bahwa sikap wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. artinya semakin tinggi kesadaran wajib pajak maka semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB. Selain kualitas pelayanan dan sikap wajib pajak ada juga faktor tingkat pendidikan. Tingkat pendidikan masyarakat secara umum dapat berdampak pada seberapa patuh wajib pajak melakukan kewajiban perpajakannya. Wajib Pajak yang terdidik dan berpengetahuan baik tentang sistem perpajakan akan lebih patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dibandingkan dengan mereka yang kurang informasi ini. Pendidikan Wajib Pajak merupakan suatu usaha yang dilakukan wajib pajak dalam membangun sikap dan tatalaku, pengetahuan dan keterampilan melalui pengajaran dan latihan yang berguna bagi masyarakat dan negara (Rahman, 2018).

Dalam fenomena tingkat pendidikan banyak masyarakat atau para wajib pajak yang mungkin kurang mendapatkan pendidikan tentang perpajakan sehingga mereka kurang mengerti atau paham tentang ketaatan membayar pajak tepat waktu. Oleh karena itu, tingkat pendidikan tentang perpajakan sangat dibutuhkan bagi warga pajak. Hasil penelitian terdahulu menurut (T. Wulandari & Suyanto, 2014) yang berjudul Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Tingkat Pendidikan, Dan Sanksi Administrasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Melakukan Pembayaran Pajak Bumi Dan Bangunan. Menyatakan bahwa tingkat pendidikan secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepatuhan pembayaran pajak bumi dan bangunan. Sedangkan menurut (Indriyasari & Maryono, 2022) yang berjudul Pengaruh Pendapatan Masyarakat, Tingkat Pendidikan, dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Membayar Pajak Bumi dan Bangunan Di Desa Gebugan, Kecamatan Bergas, Kabupaten Semarang. Menyatakan bahwa tingkat pendidikan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak bumi dan bangunan. Karena biasa saja semakin tinggi pajak yang pendidikan makan akan semakin mudah wajib pajak dalam mematuhi dan memahami peraturan perpajakan. ang terakhir itu ada faktor tingkat pendapatan.

Tingkat pendapatan dapat di artikan dengan sejumlah uang yang diterima oleh seorang dalam jangka waktu tertentu baik dari pekerjaan utama maupun sampingan. Tingkat pendapatan dapat dijadikan salah satu alasan wajib pajak. Masyarakat yang miskin yang kesulitan dalam membayar pajak dikarenakan mereka cenderung untuk memenuhi kebutuhan pokoknya terlebih dahulu. Dalam fenomena tingkat pendapatan banyak masyarakat yang



mungkin merasa kekurangan dalam pendapatan sehari-hari sehingga mereka lebih mementingkan memenuhi kebutuhan mereka ketimbang membayar pajak bumi dan bangunan. Hasil penelitian terdahulu menurut (Indriyasari & Maryono, 2022) yang berjudul Pengaruh Pendapatan Masyarakat, Tingkat Pendidikan, dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Membayar Pajak Bumi dan Bangunan Di Desa Gebugan, Kecamatan Bergas, Kabupaten Semarang, menyatakan bahwa tingkat pendapatan berpengaruh positif terhadap kepatuhan membayar pajak bumi dan bangunan. Karena tingkat pendapatan seorang dapat mempengaruhi bagaimana seorang tersebut memiliki kesadaran dan kepatuhan akan ketentuan hukum dan kewajibannya.

## **KAJIAN TEORI**

### **Teori Perilaku Terencana (*Theory Of Planned Behavior*)**

Merupakan teori yang didasarkan pada asumsi bahwa manusia merupakan makhluk rasional yang menggunakan informasi yang memungkinkan bagi dirinya secara sistematis. Sebelum melakukan suatu kegiatan atau tindakan, seseorang akan memikirkan tindakannya sebelum memutuskan untuk melakukan perilaku tersebut atau tidak (Saputra, 2019). Niat merupakan fungsi dari ketiga determinan dasar yaitu : Mencerminkan sikap pribadi (personal nature), Sifat sosial (sosial in nature), Berhubungan dengan masalah kontrol (*issues of control*).

### **Pajak Bumi dan Bangunan**

Pengertian pajak secara umum adalah iuran wajib dari masyarakat yang tinggal di negara Indonesia kepada negara berdasarkan undang-undang yang berlaku yang pelaksanaannya dapat dilaksanakan secara paksa tanpa mendapatkan imbalan secara langsung yang hasilnya digunakan untuk membangun pembangunan nasional.

### **Kualitas Pelayanan**

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

### **Sikap Wajib Pajak**

Menurut Nasution, (2012) sikap wajib pajak adalah sikap wajib pajak yang memahami dan melaksanakan kewajibannya untuk membayar pajak sesuai dengan ketentuan Undang-Undang yang berlaku di negara ini.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. metode kuantitatif adalah sebuah metode penelitian yang didalamnya menggunakan banyak angka. Mulai dari proses pengumpulan data hingga penafsirannya. (Darmayasa et al., 2020) Penelitian Kuantitatif merupakan penelitian untuk mengukur fenomena sosial dengan mengumpulkan dan menganalisis data numerik, serta fokus untuk menjelaskan variabel-variabel saling berinteraksi. Yang dimana dalam penelitian ini menggunakan metode survey dalam pengambilan datanya. Penelitian survei adalah merupakan satu teknik pengumpulan



informasi dengan cara menyusun daftar pertanyaan yang diajukan pada responden dalam berbentuk sample dari sebuah populasi.

## HASIL PENELITIAN

**Tabel 1.**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.**

Pernyataan	Pearson Correlation	R Tabel	Kriteria
X1.1	.755**	0.196	Valid
X1.2	.798**	0.196	Valid
X1.3	.770**	0.196	Valid
X1.4	.761**	0.196	Valid
X1.5	.660**	0.196	Valid

Berdasarkan tabel 1 diatas, dapat diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan untuk pernyataan *Pearson Correlation* 1 sampai dengan *Pearson Correlation* 5 lebih besar dari nilai *r* table. Sehingga dapat disimpulkan bahwa indikator kualitas pelayanan pernyataan 1-5 dinyatakan valid.

**Tabel 2.**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Sikap Wajib Pajak**

Pernyataan	Pearson Correlation	R Tabel	Kriteria
X2.1	.766**	0.196	Valid
X2.2	.784**	0.196	Valid
X2.3	.799**	0.196	Valid

Berdasarkan tabel 2 diatas, dapat diketahui bahwa variabel Sikap wajib pajak untuk pernyataan *Pearson Correlation* 1 sampai dengan *Pearson Correlation* 6 lebih besar dari nilai *r* table. Sehingga dapat disimpulkan bahwa indikator Sikap wajib pajak pernyataan 1-3 dinyatakan valid.

**Tabel 3.**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak Bumi**

Pernyataan	Pearson Correlation	R Tabel	Kriteria
Y1	.733**	0.196	Valid
Y2	.789**	0.196	Valid
Y3	.711**	0.196	Valid
Y4	.699**	0.196	Valid
Y5	.684**	0.196	Valid
Y6	.792**	0.196	Valid
Y7	.769**	0.196	Valid

Berdasarkan tabel 3 diatas, dapat diketahui bahwa variabel kepatuhan wajib pajak bumi untuk pernyataan *Pearson Correlation* 1 sampai dengan *Pearson Correlation* 7 lebih besar dari nilai *r* table. Sehingga dapat disimpulkan bahwa indikator kepatuhan wajib pajak.



**Tabel 4.**  
**Hasil Uji Reabilitas**

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan.	0.824	Reliabel
Sikap Wajib Pajak.	0.724	Reliabel
Kepatuhan Membayar Pajak Bumi dan Bangunan.	0.889	Reliabel

Berdasarkan tabel 4 dapat disimpulkan keseluruhan variabel memiliki nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,60 yang berarti telah reliabel, sehingga layak digunakan menjadi alat ukur instrumen kuesioner dalam penelitian ini.

**Tabel 5.**  
**Hasil Uji Normalitas**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	5.65542215
Most Extreme Differences	Absolute	.057
	Positive	.057
	Negative	-.040
Test Statistic		.057
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

Berdasarkan hasil uji normalitas pada tabel 5 dapat disimpulkan bahwa model regresi ini terdistribusi normal, karena nilai probabilitas yang dihasilkan yaitu 0.200 lebih besar dari 0.05. Maka model regresi ini layak untuk digunakan analisis selanjutnya.

**Tabel 6.**  
**Hasil Uji Regresi Linear Berganda**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	12.787	3.808		3.357	0.001
X1	1.057	0.255	0.527	4.140	0.000
X2	-0.739	0.388	-0.242	-1.906	0.060

Persamaan regresi dari hasil analisis di atas adalah :

$$Y = -12,787 + 1.057X_1 + -0.739X_2$$

Adapun hasil model regresi linier berganda di atas dapat dijelaskan sebagai berikut :

- 1) Nilai konstanta -12,787 mempunyai arti bahwa apabila variabel bebas kualitas pelayanan (  $X_1$ ), Sikap wajib pajak (  $X_2$ ), tingkat pendidikan (  $X_3$ ), dan *Tingkat pendapatan* (  $X_4$ ) terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan (  $Y$ ), konstan atau  $X = 0$ , maka nilai variabel terikat akan tetap yaitu -12,787.



- 2) Nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) adalah sebesar 1.057, artinya jika variabel kualitas pelayanan berubah satu satuan, maka kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan akan berubah sebesar 1.057
- 3) Nilai koefisien regresi variabel Sikap wajib pajak ( $X_2$ ) adalah sebesar -0.739, artinya jika variabel Sikap wajib pajak berubah satu satuan, maka kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan akan berubah sebesar -0.739.

**Tabel 7.**  
**Hasil Uji t**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	12.787	3.808		3.357	0.001
X1	1.057	0.255	0.527	4.140	0.000
X2	-0.739	0.388	-0.242	-1.906	0.060

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui hasil uji t sebagai berikut :

- 1) Hasil pengujian kualitas pelayanan yaitu sig a = 0.000 < 0,050. Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan, dengan demikian hipotesis pertama diterima.
- 2) Hasil pengujian Sikap wajib pajak yaitu sig a = 0.060 > 0,050, yang menunjukkan bahwa variabel Sikap wajib pajak tidak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan. Dengan demikian hipotesis kedua ditolak.

**Tabel 8.**  
**Hasil Uji F**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	611.314	2	305.657	9.364	.000 <sup>b</sup>
	Residual	3166.396	97	32.643		
	Total	3777.710	99			

Berdasarkan hasil uji F pada tabel 4.16 diatas diketahui bahwa tingkat signifikansi yang diperoleh adalah kurang dari 0,05 yaitu 0,000 dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel-variabel bebas yaitu Kualitas pelayanan dan Sikap wajib pajak secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan di Di Kota Bengkulu, Provinsi Bengkulu, atau dengan artian  $H_3$  diterima.

**Tabel 9.**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.402 <sup>a</sup>	0.162	0.145	5.713



Nilai *adjusted R square* ( $R^2$ ) sebesar 0.145 menunjukkan bahwa besarnya peran atau kontribusi variabel kualitas pelayanan dan Sikap wajib pajak mampu menjelaskan variabel kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan sebesar 14,5% sedangkan sisanya 83,5 % dijelaskan oleh variabel lain diluar keempat variabel diatas.

## PEMBAHASAN

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi Dan Bangunan (Y)**

Berdasarkan hasil penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan, diperoleh hasil pengujian hipotesis kualitas pelayanan menunjukkan taraf signifikan 0.000. Taraf signifikan  $< 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis dalam pengujian ini menerima  $H_1$ . Dengan demikian, maka hipotesis yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan, **terbukti**. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Pelayanan pajak yang baik dari instansi pajak merupakan hal yang penting untuk menarik perhatian wajib pajak, wajib pajak berhak mendapatkan pelayanan yang baik tentunya dan dapat membuat tingkat kepatuhan wajib pajak meningkat. Mayoritas responden telah memberikan tanggapan yang baik pada kuesioner untuk kualitas pelayanan pajak. Kualitas pelayanan wajib pajak dapat diketahui apabila membandingkan masyarakat wajib pajak atas pelayanan yang mereka terima atau peroleh dengan pelayanan sesungguhnya terhadap atribut-atribut pelayanan pada setiap tempat yang melayani pembayaran pajak. Kualitas pelayanan adalah kegiatan atau perbuatan seseorang atau suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, rekan kerja dan juga pimpinan. Hasil penelitian ini didukung oleh hasil penelitian Ni Made Intan Priliandani dan Komang Adi Kurniawan Saputra (2019) dengan penelitiannya yang berjudul pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak hotel dan restoran. yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **Pengaruh Sikap Wajib Pajak ( $X_2$ ) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi Dan Bangunan (Y)**

Dari hasil pengujian statistik diperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0.060. Nilai tersebut menunjukkan bahwa variabel Sikap wajib pajak tidak berpengaruh negatif terhadap variabel kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan. Maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis dalam pengujian ini menolak  $H_2$ . Dengan demikian, maka hipotesis yang menyatakan bahwa Sikap wajib pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan, **tidak terbukti**. Sikap wajib pajak dapat diartikan sebagai pernyataan evaluative dari wajib pajak, baik yang menguntungkan atau tidak menguntungkan mengenai objek, orang atau peristiwa. Apabila wajib pajak merasa bahwa keadilan pajak telah diterapkan kepada semua para wajib pajak atau masyarakat yang membayar pajak bumi dan bangunan, maka para wajib pajak cenderung untuk menjalankan kewajiban pajaknya dengan baik atau dengan kata lain menimbulkan kepatuhan dalam diri wajib pajak (Yanti et al., 2021). Sikap wajib pajak dapat diartikan sebagai pernyataan evaluative dari wajib pajak, baik yang menguntungkan atau tidak menguntungkan mengenai objek, orang atau peristiwa. Apabila wajib pajak merasa bahwa keadilan pajak telah diterapkan kepada semua para wajib pajak atau masyarakat yang membayar pajak bumi dan bangunan, maka para wajib pajak cenderung untuk menjalankan kewajiban pajaknya dengan baik atau dengan kata lain menimbulkan kepatuhan dalam diri wajib pajak (Yanti et al.,



2021). Hasil penelitian ini juga mendukung hasil penelitian dari Nila Puspita (2019) yang menunjukkan bahwa Sikap wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan.

### **Pengaruh Kualitas pelayanan dan Sikap wajib pajak Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan.**

Hipotesis kelima dalam penelitian ini menyatakan bahwa Kualitas pelayanan dan Sikap wajib pajak diduga secara simultan berpengaruh terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan Uji F menunjukkan bahwa nilai signifikansi sebesar 0,000. Nilai signifikansi ini lebih kecil dari pada 0,05 artinya Hipotesis kelima **terbukti**. Beberapa penjelasan sebelumnya bahwa ada beberapa faktor yang memengaruhi kepatuhan membayar pajak bumi dan bangunan diantaranya adalah kualitas pelayanan dan Sikap wajib pajak. Kualitas pelayanan dan Sikap wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak bumi dan bangunan dalam pemahaman yang baik, maka perusahaan mampu melakukan faktor tersebut dengan baik, selain itu dalam pemahaman faktor dengan baik maka akan meningkatkan kinerja dalam suatu perusahaan pajak. Hasil penelitian menurut (Nafiah & Warno, 2018), (Yanti et al., 2021), (T. Wulandari & Suyanto, 2014) dan (Vidyarto Nugroho, 2021) menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan Sikap wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak bumi dan bangunan.

### **SIMPULAN**

- 1) Kualitas pelayanan ( $X_1$ ) secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan ( $Y$ ) di Di Kota Bengkulu, Provinsi Bengkulu. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji t menunjukkan nilai  $t_{sig}$  untuk variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) yaitu  $sig\ a = 0.000 < 0,05$ , artinya  $H_1$  diterima.
- 2) Sikap wajib pajak ( $X_2$ ) secara parsial tidak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan ( $Y$ ) di Di Kota Bengkulu, Provinsi Bengkulu. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji t menunjukkan nilai  $t_{sig}$  untuk variabel Sikap wajib pajak ( $X_2$ ) yaitu  $sig\ a = 0.060 > 0,05$ , artinya  $H_2$  ditolak.
- 3) Kualitas pelayanan dan Sikap wajib pajak secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan di Di Kota Bengkulu, Provinsi Bengkulu, hal ini dibuktikan dengan hasil uji F yang menunjukkan nilai sig kurang dari 0,05, yaitu sebesar 0,000. artinya  $H_5$  diterima

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Anggraeni Kusuma Dewi, D. A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sosialisasi Dan Kepuasan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pbb Di Kecamatan Bekasi Timur Kota Bekasi Tahun 2017. *Parameter*, 5(2), 117–131. <https://doi.org/10.37751/parameter.v5i2.154>
- Darmayasa, I. N., Wibawa, B. P., & Nurhayanti, K. (2020). E-filling dan Relawan Pajak dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Kajian Akuntansi*, 4(2), 208. <https://doi.org/10.33603/jka.v4i2.3949>
- Djajadiningrat. (2022). *Pengertian Pajak Menurut Para Ahli dan Undang-Undang*. Idntimes.Com.
- Firda, c. v. o. (2020). *Pengantar atas Dasar-Dasar Perpajakan*. Garudhawaca.



- Herlina, V. (2020). Pengaruh Sanksi, Kesadaran Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi Dan Bangunan Di Kabupaten Kerinci. *Jurnal Benefita*, 5(2), 252. <https://doi.org/10.22216/jbe.v5i2.5168>
- Hidayat, I., & Gunawan, S. (2022). Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan. *Manazhim*, 4(1), 110–132. <https://doi.org/10.36088/manazhim.v4i1.1625>
- Indriyasari, W. V., & Maryono, M. (2022). Pengaruh Pendapatan Masyarakat, Tingkat Pendidikan, dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Membayar Pajak Bumi dan Bangunan Di Desa Gebugan, Kecamatan Bergas, Kabupaten Semarang. *Owner*, 6(1), 860–871. <https://doi.org/10.33395/owner.v6i1.668>
- Junaidi Ahmad. (2016). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Bengkulu (Survey Pada Dispenda Kota Bengkulu). *Jurnal Media Eonomi dan Bisnis* 2016
- L. J.Moleong. (2021). *Pengertian Teknik Analisis Data Menurut Para Ahli dan Macam-Macamnya*.
- Madeamin, S., & Jakung, S. (2021). Deskripsi Kemampuan Berbicara melalui Teknik Menyimak Cerita pada Siswa Kelas X SMK Kristen Palopo. *DEIKTIS: Jurnal Pendidikan Bahasa Dan Sastra*, 1(1), 85–96.
- Mardiasmo. (2016). *Perpajakan (Edisi Revisi Tahun 2016)*. Penerbit Andi.
- Minthe, M. S. (2016). *Pengaruh sikap, kesadaran dan pengetahuan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pemilik (UMKM) dalam memiliki (NPWP) (studi pada wajib pajak orang pribadi pemilik UMKM yang terdaftar di KPP pratama Manado)*. 4.
- Momuat, P., Sabijono, H., Gamaliel, H., Akuntansi, J., Ekonomi, F., Ratulangi, U. S., & Bahu, J. K. (2022). *Pengaruh Tingkat Pendidikan , Tingkat Pendapatan Dan Kepercayaan Pada Otoritas Pajak Terhadap Kesadaran Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan ( Studi Pada Masyarakat Di Kelurahan Malalayang I Timur Kota Manado ) The Effect of Education level , Income level and*. 5(2), 701–710.
- Nafiah, Z. ., & Warno, W. . (2018). 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). *Jurnal Stie Semarang*, 10(1), 86–105. <https://doi.org/10.33747/stiesmg.v10i1.88>
- Nasution. (2012). *Perpajakan*. Bumi Aksara.
- Nikmatur, R. (2017). Proses Penelitian, Masalah, Variabel dan Paradigma Penelitian. *Jurnal Hikmah*, 14(1), 63.
- Pertiwi, dian, ling lukman. dkk. (2017). Pengaruh Sikap, Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak bumi dan Bangunan. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Manajemen*, 6.
- Pravasanti, Y. A. (2020). *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan*.
- Purwanto, N. (2019). Variabel Dalam Penelitian Pendidikan. *Jurnal Teknodik*, 6115, 196–215. <https://doi.org/10.32550/teknodik.v0i0.554>
- Putra, B. D. A., Pascarani, N. N. D., & Supriyanti, N. W. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBBP2) di Dinas Pendapatan Kota Denpasar Tahun 2015. *Citizen Charter*, 1(1), 1–7.



- Rahman, A. (2018). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Tingkat Pendidikan, dan Pendapatan Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Bumi dan Bangunan*.
- salmah siti. (2018). *Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan ( Pbb ) Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi-Lpi Makasar Latar Belakang Pajak merupakan salah satu sumber pembiayaan pembangunan nasional dalam rangka peningkatan masyarakat . Pajak memiliki per. 1(2), 151–186.*
- Saputra, H. (2019). Analisa Kepatuhan Pajak Dengan Pendekatan Teori Perilaku Terencana (Theory of Planned Behavior) (Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi Di Provinsi Dki Jakarta). *Jurnal Muara Ilmu Ekonomi Dan Bisnis*, 3(1), 47. <https://doi.org/10.24912/jmieb.v3i1.2320>
- Saputri, A. M., & Khoiriawati, N. (2021). Pengaruh Pengetahuan Pajak, Sikap, Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan. *SOSEBI: Jurnal Penelitian Mahasiswa Ilmu Sosial, Ekonomi, Dan Bisnis Islam*, 1(1), 14–23. <https://doi.org/10.21274/sosebi.v1i1.4917>
- Utomo, B. A. (2011). *Pengaruh Sikap, Kesadaran Wajib Pajak, dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan di kecamatan Pamulang Kota Tangerang Selatan*.
- Vidyarto Nugroho, F. (2021). Pengaruh Usia, Pendidikan, Tingkat Pendapatan, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Paradigma Akuntansi*, 3(2), 612. <https://doi.org/10.24912/jpa.v3i2.11709>
- Wulandari, N., & Wahyudi, D. (2022). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan di Desa Mranggen Kabupaten Demak. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2), 14853–14870.
- Wulandari, T., & Suyanto. (2014). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Tingkat Pendidikan, Dan Sanksi Administrasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Melakukan Pembayaran Pajak Bumi Dan Bangunan. *Jurnal Akuntansi*, 2(2), 94–102.
- Yanti, K. E. M., Yuesti, A., & Bhegawati, D. A. S. (2021). Pengaruh NJOP, Sikap, Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan, Dan SPPT Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan Dengan Sanksi Pajak Sebagai Variabel Moderasi Di Kecamatan Denpasar Utara. *Jurnal Kharisma*, 3(9), 242–252.