

PENGARUH SOSIALISASI PAJAK, DAN PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PBB

Retno Sari Widiastuti^{1*}, Trisnadi Wijaya²

^{1,2} Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Multi Data Palembang
¹retnosariwidiastuti04@mhs.mdp.ac.id, ²trisnadi@mdp.ac.id

Kata kunci:

kepatuhan wajib pajak;
sosialisasi pajak; pelayanan
fiskus

Abstract: *The way a community behaves while exercising its tax rights by declaring and paying taxes in line with the law is known as taxpayer compliance. This study's overarching goal was to analyze how the effect of tax socialization and fiscus services on taxpayer compliance in paying PBB in Kemuning District, Palembang City. Quantitative research using an associative technique is used in this kind of study. Non-probability sampling with accidental sampling is the sampling technique employed in this study. The Slovin method was used to choose 390 respondents as the sample for the survey. This information in this study was gathered by distributing questionnaires to land and building taxpayers in Kemuning Sub-District, Palembang City. Multiple linear regression analysis using SPSS version 25 serves as the data analysis method for this research. This study finding's showed that tax socialization had a significant effect on taxpayer compliance in paying PBB in Kemuning District, Palembang City and fiscus services had a significant effect on taxpayer compliance in paying PBB in Kemuning District, Palembang City.*

Abstrak: Kepatuhan wajib pajak ialah perilaku masyarakat dalam melakukan hak perpajakannya dengan melaporkan serta membayar pajak sesuai dengan peraturan. Tujuan utama penelitian ialah untuk menganalisis bagaimana pengaruh sosialisasi pajak dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB di Kecamatan Kemuning Kota Palembang. Jenis penelitian menggunakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Pengambilan sampel yang dipakai dalam penelitian ialah *non probability sampling* dengan metode *accidental sampling*. Sampel untuk survei ditentukan dengan memakai rumus *Slovin* sebanyak 390 responden. Informasi dalam penelitian diperoleh dengan membagikan kuesioner kepada wajib Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Kemuning Kota Palembang. Metode analisa data untuk penelitian ini ialah analisis regresi linier berganda melalui *software* SPSS versi 25. Temuan dalam penelitian menyatakan bahwa sosialisasi pajak mempengaruhi secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB di Kecamatan Kemuning Kota Palembang dan pelayanan fiskus mempengaruhi secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB di Kecamatan Kemuning Kota Palembang.

Widiastuti & Wijaya. (2023). Pengaruh Sosialisasi Pajak dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar PBB. *MDP Student Conference 2023*

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Indonesia memerlukan dana yang tidak sedikit dalam membiayai pengeluaran pemerintah guna meningkatkan kesejahteraan rakyat. Sumber dana yang dibutuhkan untuk membiayai pengeluaran pemerintah tersebut berasal dari pajak [1]. Pajak merupakan sumbangan wajib kepada negara oleh perseorangan atau badan yang dapat dipaksakan sesuai dengan UU, dengan tidak menerima ganti rugi secara langsung serta dimanfaatkan untuk keperluan negara demi mensejahterakan masyarakat [2]. Salah satu contoh pajak yang dikenakan kepada masyarakat adalah PBB [3].

PBB ialah pajak atas bumi bangunan yang timbul dari keuntungan atau status sosial ekonomi bagi WP yang mendapat manfaat dari padanya [4]. PBB merupakan sumber pendapatan daerah yang potensial, karena mencakup semua tanah dan bangunan yang ada di dalam suatu daerah tersebut. Walaupun PBB dipandang sebagai sumber pemasukan potensial bagi suatu daerah, tetapi realisasinya dalam pemungutan PBB masih susah dilakukan.

Salah satu daerah yang mengalami kesulitan dalam optimalisasi penerimaan PBB adalah di Kecamatan Kemuning Kota Palembang. Berdasarkan data yang diterima dari BPPD Kota Palembang penerimaan PBB di Kecamatan Kemuning Kota Palembang Tahun 2019-2021 sebagai berikut:

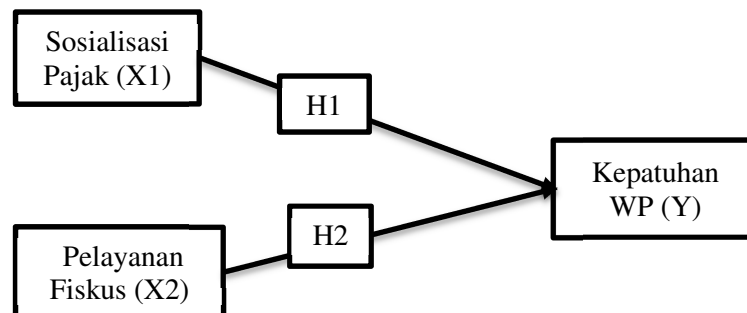
Tabel 1. Target dan Penerimaan PBB di Kecamatan Kemuning Kota Palembang Tahun 2019-2021

Tahun	Target	Penerimaan PBB	Persentase (%)
2019	8.450.161.333	7.453.066.353	88%
2020	10.731.870.808	6.831.608.158	64%
2021	10.118.066.758	7.932.893.909	78%

Sumber: BPPD Kota Palembang, 2022

Tabel 1 menunjukkan bahwa penerimaan PBB di Kecamatan Kemuning Kota Palembang setiap tahunnya mengalami penurunan dan kenaikan. Dari tahun 2019-2021 penerimaan PBB di Kecamatan Kemuning Kota Palembang belum pernah mencapai target. Penyebab penerimaan PBB belum mencapai target yaitu karena rendahnya kepatuhan WP. Kepatuhan wajib pajak menurut [5] ialah perilaku masyarakat dalam melakukan hak perpajakannya dengan melaporkan serta membayar pajak sesuai dengan peraturan. Kepatuhan wajib pajak juga bisa dipengaruhi oleh sosialisasi dan pelayanan fiskus. Menurut [6] sosialisasi pajak ialah upaya buat menyampaikan informasi perpajakan agar masyarakat memahami pajak guna meningkatkan kepatuhan WP. Pelayanan fiskus ialah pelayanan yang dilakukan petugas pajak untuk membantu memenuhi semua kebutuhan WP [7]. Jika pelayanannya sangat baik terhadap masyarakat dan memberikan kenyamanan, maka hal tersebut bisa menaikkan kepatuhannya [8].

Penelitian sebelumnya dilakukan [9] bahwa sosialisasi mempengaruhi kepatuhan WP. Dan penelitian yang dilakukan [10] menyatakan pelayanan pajak mempengaruhi kepatuhan WP. Secara khusus, kami akan mengkaji isu-isu berikut: pengaruh sosialisasi pajak dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan WP. Tujuan studi ini untuk mempelajari bagaimana sosialisasi pajak dan pelayanan fiskus mempengaruhi kepatuhan WP.



Gambar 1. Kerangka Konseptual

METODE

Pendekatan asosiatif dipakai dalam penelitian ini. Populasi dalam penelitian sebanyak 15.401 wajib pajak, besar sampel adalah 390 responden. Pengambilan data didapat melalui kuesioner yang disebar kepada WP bumi bangunan di Kecamatan Kemuning Kota Palembang. Kuesioner adalah daftar pertanyaan standar dengan pola jawaban [11].

Teknik dalam analisa data untuk penelitian ini ialah analisis regresi linier berganda. Berikut persamaan yang dipakai penelitian ini:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \varepsilon \quad (1)$$

Dimana:

- Y = Kepatuhan WP
- α = Konstanta
- β = Koefisien Regresi
- X_1 = Sosialisasi Pajak
- X_2 = Pelayanan Fiskus
- ε = Residual Error

HASIL DAN PEMBAHASAN

Statistik Deskriptif

Tabel 2. Statistik Deskriptif

Variabel	Mean	Min	Max	Standar Deviation
Sosialisasi Pajak	-0.0103	-14	11	3.60911
Pelayanan Fiskus	-0.0051	-15	14	4.48939
Kepatuhan WP	0.0051	-14	13	5.23420

Pada Tabel 2 variabel sosialisasi pajak yang memiliki nilai rata-rata -0,0103 untuk nilai terendahnya adalah -14, dan dengan nilai tertinggiya 11. Pada Tabel 2 variabel pelayanan fiskus yang memiliki nilai rata-rata -0,0051 untuk nilai terendahnya adalah -15, dan dengan nilai tertinggiya 14. Pada Tabel 2 variabel kepatuhan WP yang memiliki nilai rata-rata 0,0051 untuk nilai terendahnya adalah -14, dan dengan nilai tertinggiya 13.

Uji Validitas

Tabel 3. Uji Validitas

Pertanyaan	X1		X2		Y		R Tabel	Hasil
	R Hitung	Sig	R Hitung	Sig	R Hitung	Sig		
Pertanyaan 1	0,476	0,000	0,558	0,000	0,546	0,000	0,113	Valid
Pertanyaan 2	0,412	0,000	0,564	0,000	0,495	0,000	0,113	Valid
Pertanyaan 3	0,537	0,000	0,577	0,000	0,496	0,000	0,113	Valid
Pertanyaan 4	0,498	0,000	0,534	0,000	0,520	0,000	0,113	Valid
Pertanyaan 5	0,370	0,000	0,599	0,000	0,534	0,000	0,113	Valid
Pertanyaan 6	0,425	0,000	-	-	0,546	0,000	0,113	Valid
Pertanyaan 7	-	-	-	-	0,542	0,000	0,113	Valid

Seperti yang diamati pada Tabel 3, setiap butir pertanyaan pada variabel X1, X2, dan Y menghasilkan r hitung $>$ r tabel dan $Sig \leq 0,05$ jadi seluruh pertanyaan valid.

Uji Reliabilitas

Variabel disimpulkan reliabel apabila *Cronbach's Alpha* $\geq 0,7$.

Tabel 4. Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Item Pertanyaan	Hasil
Sosialisasi Pajak	0,703	6	Reliabel
Pelayanan Fiskus	0,889	5	Reliabel
Kepatuhan WP	0,897	7	Reliabel

Uji Normalitas

Tabel 5. Uji Normalitas

		Unstandardized Residual
N		389
Normal Parameter ^{a,b}	Mean	0,0000000
	Standar Deviation	4,83861673
Most Extreme Difference	Absolut	0,041
	Positiv	0,031
	Negativ	-0,041
Test Statistic		0,041
Asymp. Sig. (2-tailed)		0,128 ^c

Tabel 5 menunjukkan Sig 0,128 $>$ 0,05. Maka dapat dinyatakan data pada penelitian terdistribusi normal dan model regresi layak dipakai sebagai penelitian.

Uji Multikolinieritas

Jika *Tolerance* $>$ 0,10 dan *VIF* $<$ 10,00 artinya tidak terdapat multikolinieritas.

Tabel 6. Uji Multikolinieritas

Variabel	<i>Tolerance</i>	<i>VIF</i>	Hasil
Sosialisasi Pajak	0,898	1,114	Tidak Terdapat Multikolinieritas
Pelayanan Fiskus	0,898	1,114	Tidak Terdapat Multikolinieritas

Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas bisa dideteksi dari nilai Sig. Apabila Sig. > 0,05 maka disimpulkan tidak terjadi heteros.

Tabel 7. Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Sig.	Hasil
Sosialisasi Pajak	0.176	Tidak Terdapat Heteros
Pelayanan Fiskus	0.098	Tidak Terdapat Heteros

Uji Linieritas

Apabila Sig. pada *Linearity* ≤ 0,05 artinya terdapat hubungan yang linier.

Tabel 8. Uji Linieritas

Variabel	Sig.	Hasil
Sosialisasi Pajak	0.000	Linieritas
Pelayanan Fiskus	0.000	Linieritas

Analisis Regresi Linier Berganda**Tabel 9. Analisis Regresi Linier Berganda**

	Unstandardized Coefficient		Standardized Coefficient	t	Sig.
	B	Standar Error	Beta		
(Konstanta)	0.009	0.246		0.038	0.970
Sosialisasi Pajak	0.235	0.072	0.162	3.257	0.001
Pelayanan Fiskus	0.347	0.058	0.297	5.990	0.000

Dilihat dari Tabel 9 bisa dibuat persamaan regresi linier berganda yaitu :

$$Y = 0,009 + 0,235X_1 + 0,347X_2 \quad (2)$$

Dari persamaan tersebut bahwa koefisien regresi untuk variabel Sosialisasi Pajak dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan WP bisa dijelaskan (1) Konstanta 0,009 menunjukkan bahwa apabila variabel bebas (Sosialisasi Pajak dan Pelayanan Fiskus) ialah nol maka kepatuhan WP bisa terjadi 0,009. (2) Koefisien regresi Sosialisasi Pajak 0,235 menunjukkan setiap peningkatan unit variabel sosialisasi pajak akan menaikkan kepatuhan WP 0,235. (3) Koefisien regresi Pelayanan Fiskus 0,347 menunjukkan setiap peningkatan unit variabel pelayanan fiskus akan menaikkan kepatuhan WP 0,347.

Uji Hipotesis**Uji F****Tabel 10 Uji F**

	Sum of Square	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	1546.052	2	773.026	32.848	0.000 ^b
Residual	9083.938	386	23.534		
Total	10629.990	388			

Tabel 10 menunjukkan bahwa F hitung 32,848 > F tabel 3,019 dan Sig. 0,000 < 0,05. Jadi dinyatakan terdapat pengaruh antara Sosialisasi Pajak dan Pelayanan Fiskus secara simultan terhadap Kepatuhan WP.

Uji T

Tabel. 11 Uji T

Keterangan	t	Sig.
Konstanta	0.038	0.970
Sosialisasi Pajak	3.257	0.001
Pelayanan Fiskus	5.990	0.000

Dari Tabel 11 diperoleh hasil yaitu (1) Sosialisasi Pajak diperoleh t hitung 3,257 > t tabel 1,966 dan Sig. 0,001 < 0,05. Jadi dinyatakan ada pengaruh Sosialisasi Pajak terhadap Kepatuhan WP. (2) Pelayanan Fiskus diperoleh t hitung 5,990 > t tabel 1,966 dan Sig. 0,000 < 0,05. Jadi dinyatakan ada pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan WP.

Uji R²

Tabel 12. Uji R²

R	R Square	Adjusted R Square	Standard Error of The Estimate
0.381 ^a	0.145	0.141	4.85114

Tabel 12 menunjukkan bahwa *Adjusted R Square* 0,141 mengandung arti bahwa pengaruh Sosialisasi Pajak dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan WP sebesar 14,1% dan sisanya 85,9% oleh variabel lain.

SIMPULAN

Penulis menyatakan bahwa Sosialisasi Pajak dan Pelayanan Fiskus mempengaruhi signifikan terhadap Kepatuhan WP.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] H. Hanvansen and C. D. Wenny, "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Palembang Dengan Sanksi Pajak Sebagai Intervening," *MDP Student Conf.*, 2022.
- [2] *Undang-Undang Nomor 28. 2007.* [Online]. Available: <https://www.pajak.go.id/index.php/id/undang-undang-nomor-28-tahun-2007>
- [3] Isroah, *Perpajakan*. Yogyakarta: Badan Pengelolaan dan Pengembangan Usaha (BPPU) Universitas Negeri Yogyakarta, 2013.
- [4] D. R. Widiyanti and A. Pranaditya, "Pengaruh Sosialisasi, Sanksi dan Pemahaman Prosedur Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Kecamatan Bergas Kabupaten Semarang," 2019.

- [5] N. Herlyastuti, *“Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Malang,”* Universitas Brawijaya, 2018.
- [6] Sudrajat, Ajat, and Arles Parulian Ompusunggu, *“Pemanfaatan Teknologi Informasi, Sosialisasi Pajak, Pengetahuan Perpajakan, dan Kepatuhan Pajak,”* *J. Ris. Akunt. dan Perpajak.*, Vol. 2, No. 2, 2015.
- [7] I. Ramadhanti, Suharno, and B. Widarno, *“Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Sanksi Pajak dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Surakarta,”* *J. Akunt. dan Sist. Teknol. Inf.*, Vol. 16, 2020.
- [8] Rajif, *“Pengaruh Pemahaman, Kualitas Pelayanan, dan Ketegasan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pengusaha UKM di Daerah Cirebon,”* *J. Akunt.*, 2012.
- [9] Y. K. Muslim, *“Pengaruh Pengetahuan, Kesadaran, Pelayanan, Sanksi dan Sosialisasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan Dengan Tingkat Pendidikan Sebagai Variabel Kontrol,”* Universitas Islam Indonesia, 2018.
- [10] A. S. Rifai, *“Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Palembang,”* Universitas Sriwijaya Palembang, 2021.
- [11] A. Rahmawati, D. Novita, and I. Pradesan, *“Perancangan Kuesioner Analisis Penerimaan E-Tax Menggunakan Technology Acceptance Model (TAM),”* *MDP Student Conf.*, 2022.