

**PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN
PEMERINTAH DAERAH DAN KESADARAN OLEH WAJIB PAJAK
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM PEMBAYARAN PAJAK
BUMI DAN BANGUNAN**

(Studi Empiris pada Kabupaten Belitung Timur)

**HANIFIYATUN FAHMI
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**

ABSTRACT

This research aims to analyze the effects of the knowledge of taxation, the quality of local government service and tax awareness by Tax Payers to the compliance of Tax Payers in property tax payments (Empirical Studies on East Belitung Regency). The object in this research is the Department of Revenue, Areas Asset and Financial Management (DPPKAD) of East Belitung district and the subject of this study are the personal Tax Payers who are paying Property Tax. This research has 88 respondents as a sample with uptake in convenience sampling. Analysis tool used is SPSS 20.0.

Based on the analysis that has been performed, the results shows that knowledge of taxation effect negatively to Taxpayer compliance in paying Property Tax, the quality of local government service and tax awareness of Tax payers effect positively towards Taxpayers compliance in paying in Property Tax.

Keywords: knowledge of taxation, the quality of local government service, awareness of tax payers, compliance of Property Tax.

A. Latar Belakang

Pajak memiliki peran penting dalam sumber penerimaan negara, karena pendapatan terbesar negara berasal dari sektor pajak. Pajak sendiri banyak memberikan kontribusi besar pada pembangunan ekonomi di Indonesia dan sumber dana yang penting bagi pembiayaan nasional. Sumber utama penerimaan negara yang terutang dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) sebagian besar berasal dari pajak. Berdasarkan keterangan Direktorat Penyusunan Anggaran, Askolani (2015) menyebutkan bahwa sekitar 87 persen dari total penerimaan negara bersumber dari penerimaan pajak. Sebagai salah satu sumber dana penerimaan negara, pajak sangat diandalkan untuk pembiayaan pembangunan dan pengeluaran pemerintah yang bertujuan untuk kesejahteraan masyarakat. Pajak merupakan iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal yang langsung tetapi melainkan digunakan untuk pembayaran pengeluaran umum (Rachman dkk, 2014).

Pentingnya pengelolaan pajak menjadi prioritas bagi pemerintah. Banyak usaha-usaha yang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk memaksimalkan penerimaan pajak, seperti sensus pajak yang diharapkan semua Wajib Pajak pribadi maupun badan yang belum melaksanakan kewajiban perpajakannya dapat segera

melaksanakan sesuai dengan ketentuan perpajakan. Selain usaha-usaha diatas pemerintah juga melakukan revolusi pajak dari *official assessment system* menjadi *self assessment system* tujuannya adalah memberikan kepercayaan penuh kepada Wajib Pajak untuk menghitung sendiri pajak yang terutang (Caroko, 2015).

Self assessment system mengandung unsur pendidikan kepada Wajib Pajak, sehingga jika perhitungan yang dilakukan oleh petugas pajak terdapat koreksi atau kurang bayar, maka biasanya disertai denda administrasi atas pajak yang kurang bayar tersebut. Dengan *self assessment system* diharapkan kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dapat ditingkatkan (Sari, 2012).

Sistem perpajakan dari waktu ke waktu selalu mengalami perubahan. Perubahan yang terjadi disebabkan oleh perkembangan masyarakat dan negara, baik dalam bidang kenegaraan maupun dalam bidang sosial ekonomi. Ada berbagai macam jenis pemungutan pajak dan retribusi yang menjadi sumber pendapatan negara, seperti Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Penjualan Atas Barang Mewah (PPnBM), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Hiburan, dan lain-lain. Namun, dari berbagai jenis pendapatan pajak, PBB-lah yang memiliki peran penting guna meningkatkan pendapatan daerah.

Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) adalah pajak negara yang dikenakan terhadap bumi dan atau bangunan berdasarkan Undang-Undang Nomor 12 tahun 1985 tentang PBB sebagaimana telah diubah dengan Undang- Undang Nomor 12 tahun 1994. PBB merupakan pajak yang bersifat kebendaan/bersifat objektif dalam arti besarnya pajak yang terutang ditentukan oleh keadaan objek yaitu bumi/tanah dan atau bangunan. Keadaan subjek pajak (siapa yang membayar pajak) tidak ikut menentukan besarnya pajak yang terutang (Widodo, 2010).

PBB merupakan jenis pajak yang sangat potensial dan startegis sebagai sumber penghasilan negara dalam rangka membiayai penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan. PBB adalah salah satu faktor pemasukan bagi negara yang cukup berkontribusi terhadap pendapatan negara dibandingkan dengan sektor pajak lainnya. Apabila pemungutan PBB meningkat, maka akan terjadi peningkatan pendapatan daerah, sehingga mampu mendorong perekonomian dan pembangunan daerah tersebut, yang pada akhirnya dapat dinikmati oleh masyarakat secara umum. Untuk itu, pemerintah perlu meningkatkan peranan PBB sebagai sumber penerimaan pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.

Salah satu cara untuk mengoptimalkan penerimaan PBB adalah dengan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak PBB. Kepatuhan Wajib Pajak adalah Wajib Wajak yang disiplin dan taat, serta tidak memiliki tunggakan atau keterlambatan penyeteroran pajak. Kepatuhan Wajib Pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu: kondisi sistem administrasi pajak suatu negara, pelayanan pada Wajib Pajak, penegakan hukum perpajakan, pemeriksaan pajak, dan tarif pajak (Devano dan Rahayu, 2006) yang merupakan faktor yang berasal dari pemerintah, sedangkan faktor yang berasal dari dalam diri Wajib Pajak yaitu: tingkat pemahaman, pengalaman, penghasilan (Muslim, 2007 dalam Franklin, 2008) dan faktor kesadaran perpajakan (Saputra, 2015).

Menurut Ihsan (2013) kepatuhan Wajib Pajak sangat perlu diperhatikan karena seiring dengan meningkatnya jumlah Wajib Pajak, maka kepatuhan Wajib Pajak tersebut juga harus ditingkatkan agar fungsi pajak dapat diwujudkan. Salah satu upaya untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak adalah pengetahuan Wajib Pajak. Pengetahuan atas ketentuan maupun peraturan perpajakan yang berlaku sangat diperlukan, jika Wajib Pajak mengetahui ketentuan dan peraturan perpajakan maka Wajib Pajak akan lebih sadar dalam memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak. Menurut Haryuda (2013) “pengetahuan pajak adalah informasi pajak yang dapat digunakan Wajib Pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan, dan untuk menempuh arah atau strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajiban dibidang perpajakan”.

Pada penelitian Khasanah (2015) dikatakan apabila seseorang memiliki pengetahuan yang luas dan salah satunya adalah pengetahuan mengenai pentingnya pajak yang digunakan Negara untuk membiayai rumah tangganya dan untuk keperluan *public investment*, maka dengan demikian semakin besar pula keinginan seseorang untuk membayar pajak. Jika pengetahuan Wajib Pajak rendah, maka kepatuhan Wajib Pajak mengenai peraturan yang berlaku juga rendah, karena walaupun Wajib Pajak tidak berniat untuk melalaikan kewajiban pajaknya, Wajib Pajak tetap tidak mampu memenuhi kewajiban perpajakannya karena dia sendiri tidak memahami undang-undang dan tata cara perpajakan, hal ini akan menyebabkan kepatuhan Wajib Pajak rendah (Rahmawati, 2014).

Faktor lainnya yaitu, kualitas pelayanan dari daerah setempat. Kualitas layanan merupakan keseluruhan kualitas atau keunggulan suatu produk atau jasa layanan berkenaan dengan maksud yang diharapkan (Tjiptono, 2000). Menurut Hutagaol (2007), kualitas pelayanan ialah proses bantuan kepada orang lain dengan kiat-kiat tertentu yang memerlukan hubungan interpersonal sehingga tercipta keberhasilan dan kepuasan. Caroko (2015) dalam penelitiannya menyatakan bahwa pelayanan yang berkualitas merupakan pelayanan yang memberikan kepuasan kepada pelanggan dan dalam batas memenuhi standar pelayanan yang bisa di pertanggungjawabkan serta dilakukan secara terus menerus. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Sebaliknya apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan tidak sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas dikatakan buruk atau tidak memuaskan.

Selain faktor pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan pajak, kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya juga dipengaruhi oleh kesadaran Wajib Pajak. Kesadaran Wajib Pajak adalah suatu kondisi dimana Wajib Pajak mengetahui, mengakui, menghargai, dan meneliti ketentuan perpajakan yang berlaku serta memiliki kesanggupan dan kemauan untuk memenuhi kewajiban pajaknya (Rohmawati, 2012). Selain itu Kesadaran Wajib Pajak juga merupakan rasa yang timbul dari dalam diri Wajib Pajak atas kewajibannya membayar pajak dengan ikhlas tanpa adanya unsur paksaan.

Menurut Suryadi (2006) kesadaran Wajib Pajak meningkat jika masyarakat mempunyai persepsi positif tentang pajak, meningkatnya pengetahuan perpajakan dalam masyarakat melalui pengetahuan perpajakan, baik formal maupun informal akan memberikan dampak positif terhadap kesadaran Wajib Pajak untuk membayar pajak. Wajib Pajak yang memiliki kesadaran yang rendah akan cenderung untuk tidak melaksanakan kewajiban perpajakannya atau melanggar peraturan perpajakan yang berlaku. Diperlukan kesadaran yang berasal dari diri wajib pajak itu sendiri akan arti dan manfaat dari pemungutan pajak tersebut, masyarakat harus sadar bahwa kewajiban membayar pajak bumi dan bangunan bukanlah untuk pihak lain, tetapi untuk melancarkan jalannya roda pemerintahan yang mengurus segala kepentingan rakyat.

Menurut keterangan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) penerimaan pajak sampai bulan Oktober 2015 di Sumatera Selatan dan Kepulauan Bangka Belitung hanya tercapai 14,7 triliun dari target 21,7 triliun. Menteri Keuangan (MK) memastikan pada tahun 2015 penerimaan pajak sulit mencapai target. Menurut Menteri Keuangan (MK) Bambang “sulitnya mencapai target pendapatan pajak PBB karena tingkat kepatuhan masyarakat dan perusahaan masih tergolong rendah”.

Rendahnya tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak dilihat dari data Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Sumatera Selatan dan Kepulauan Bangka Belitung. Banyak orang kaya yang ada di dua provinsi tersebut tidak membayar pajak atau membayar pajak dengan nilai yang tidak sesuai ketentuan. Berdasarkan data yang dihimpun petugas lapangan, dari 736.000 Wajib Pajak PBB orang pribadi di Sumatera Selatan dan Bangka Belitung hanya 38 orang yang membayar pajak dengan nilai Rp 65 juta (Kepala DJP Sumsel dan Babel, Samon Jaya). Berdasarkan data yang ada pada Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (DPPKAD) Kabupaten Belitung Timur, untuk sektor pedesaan dan perkotaan hasil yang diterima tidak sering mencapai target yang telah ditentukan. Terjadinya hal tersebut berkaitan dengan rendahnya kesadaran Wajib Pajak untuk membayar kewajibannya, masih banyak Wajib Pajak yang malas untuk membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB).

Berdasarkan data dari Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (DPPKAD) Kabupaten Belitung Timur tahun 2015 Wajib Pajak (WP) orang pribadi yang tercatat dengan klasifikasi Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) berjumlah 1.400 Wajib Pajak. Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang (SPPT) yang terdaftar berjumlah 30.011 lembar, akan tetapi yang melaporkan SPPT hanya 25.390 lembar. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa tingkat kepatuhan Wajib Pajak dikabupaten Belitung Timur sebesar 75,18% dengan rendahnya kepatuhan Wajib Pajak pendapatan daerah berkurang karena masih banyak Wajib Pajak orang pribadi dikabupaten Belitung Timur yang kurang sadar untuk membayar pajak. Realisasi penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Kabupaten Belitung Timur hingga tahun 2015 adalah Rp 1.801.005.197 dari target Rp 2.395.537.217 berarti penerimaan PBB di Belitung Timur tidak mencapai target.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Albari (2009) menunjukkan bahwa Wajib Pajak memiliki pengetahuan teknis yang tidak memadai dan menganggap sistem pajak yang kompleks. Pengetahuan pajak dipandang sebagai faktor yang mempengaruhi perilaku kepatuhan wajib pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Agus (2006) tentang

kualitas layanan. Hasil penelitian ini menunjukkan kualitas layanan mempunyai dampak positif dalam tingkat kepuasan wajib pajak yang masuk ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) untuk melakukan pembayaran pajak. Hasil penelitian terdahulu seperti yang dilakukan Hendrico (2011) melakukan penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan pajak, tingkat pemahaman, dan kesadaran Wajib Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar PBB di Kecamatan Lubuk Kilangan, Kota Padang, Sumatera Barat. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak, tingkat pemahaman dan kesadaran Wajib Pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Sapriadi (2013) melakukan penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan pajak, sanksi pajak, dan kesadaran Wajib Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar PBB pada Kecamatan Selupu Rejang, Kabupaten Rejang Lebong, Bengkulu. Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa kualitas pelayanan pajak, sanksi pajak, dan kesadaran Wajib Pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh (Ageng, 2011) mengenai pengaruh sikap, kesadaran Wajib Pajak, dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar PBB di Kecamatan Pamulang, Kota Tangerang Selatan, Banten. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa sikap Wajib Pajak tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak, sedangkan kesadaran Wajib Pajak, dan pengetahuan perpajakan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Rachman (2014) melakukan penelitian tentang pemahaman, kesadaran, serta kepatuhan Wajib Pajak PBB terhadap keberhasilan penerimaan PBB di Kecamatan Kota Sumenep Kabupaten Sumenep. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran Wajib Pajak berpengaruh secara signifikan terhadap keberhasilan penerimaan PBB, sedangkan pemahaman dan kepatuhan Wajib Pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap keberhasilan penerimaan PBB di Kecamatan Kota Sumenep Kabupaten Sumenep.

Penelitian yang dilakukan Khasanah (2015) mengenai pengaruh pengetahuan perpajakan, pemahaman penghitungan pajak oleh Wajib Pajak dan kualitas pelayanan pemerintah daerah berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam pembayaran PBB di Propinsi DIY dan Jawa Tengah. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan, pemahaman penghitungan pajak, dan kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan dalam membayar pajak PBB di Provinsi DIY dan Jawa Tengah.

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN PEMERINTAH DAERAH DAN KESADARAN OLEH WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM PEMBAYARAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN”**. Penelitian ini melakukan replikasi dari penelitian yang dilakukan oleh Ageng (2011). Perbedaan dengan penelitian terdahulu adalah penelitian ini melakukan penggantian variabel independen, dimana penelitian terdahulu yaitu sikap Wajib Pajak yang digantikan dengan kualitas pelayanan yang diperoleh dari penelitian Ihsan (2013). Selain itu tahun pengambilan data, pada penelitian Ageng tahun pengambilan data 2011, sedangkan penelitian yang dilakukan penulis pada tahun 2016. Penelitian Ageng (2011) berlokasi di Kecamatan Pamulang Kota Tangerang Selatan, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh penulis berlokasi di kabupaten Belitung Timur dalam pengelolaan PBB.

Ketertarikan peneliti adalah untuk mengetahui penyebab penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di kabupaten Belitung Timur tidak mencapai target. Selain itu

untuk mengetahui seberapa jauh Wajib Pajak mengetahui dan memahami ketentuan, perhitungan dan persentase pajak. Peneliti juga ingin mengumpulkan data dari sudut pandang WP terhadap pelayanan pajak pemerintah daerah, dan kesadaran dari WP itu sendiri dalam membayar pajak PBB.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari penjelasan pada latar belakang tersebut, maka didapat rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah pengetahuan perpajakan oleh WP berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP dalam membayar PBB di Kabupaten Belitung Timur?
2. Apakah kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP dalam membayar PBB di Kabupaten Belitung Timur?
3. Apakah tingkat kesadaran WP berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP dalam membayar PBB di Kabupaten Belitung Timur?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan pada penelitian ini berdasarkan rumusan masalah adalah:

1. Untuk mengetahui apakah pengetahuan perpajakan oleh WP berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP dalam membayar PBB di Kabupaten Belitung Timur.
2. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan pajak oleh Pemerintah Daerah berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP dalam membayar PBB di Kabupaten Belitung Timur.
3. Untuk mengetahui apakah tingkat kesadaran WP berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP dalam membayar PBB di Kabupaten Belitung Timur.

D. Landasan Teori

1. Teori Atribusi (*Attribution Theory*)

Atribusi adalah memperkirakan apa yang menyebabkan orang lain itu berperilaku tertentu. Menurut Myers (1996), kecenderungan memberi atribusi disebabkan oleh kecenderungan manusia untuk menjelaskan segala sesuatu, termasuk apa yang ada dibalik perilaku orang lain. *Attribution theory* (teori sifat) merupakan posisi tanpa perlu disadari pada saat melakukan sesuatu menyebabkan orang-orang yang sedang menjalani sejumlah tes bisa memastikan apakah perkataan-perkataan dan perbuatan-perbuatan orang lain dapat merefleksikan sifat-sifat karakteristik yang tersembunyi dalam dirinya, atau hanya berupa reaksi-reaksi yang dipaksakan terhadap situasi tertentu.

Kajian tentang atribusi pada awalnya dilakukan oleh Fritz Heider (1958). Menurut Heider, setiap individu pada dasarnya adalah seseorang ilmuwan semu (*pseudo scientist*) yang berusaha untuk mengerti tingkah laku orang lain dengan mengumpulkan dan memadukan potongan-potongan informasi sampai mereka tiba pada sebuah penjelasan masuk akal tentang sebab-sebab orang lain bertindak laku tertentu. Dengan kata lain seseorang itu selalu berusaha untuk mencari sebab mengapa seseorang berbuat dengan cara-cara tertentu. Atribusi mengacu pada bagaimana orang menjelaskan penyebab perilaku orang lain atau dirinya sendiri. Menurut Sairi (2014) atribusi adalah proses di mana orang menarik kesimpulan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku orang lain. Teori atribusi adalah teori kepatuhan Wajib Pajak terkait dengan sikap Wajib Pajak dalam membuat penilaian terhadap pajak itu sendiri.

Pada dasarnya, teori atribusi menyatakan bahwa bila individu mengamati perilaku orang lain, mereka mencoba untuk menentukan apakah itu ditimbulkan secara internal atau eksternal. Perilaku yang disebabkan secara internal adalah perilaku yang diyakini berada di bawah kendali pribadi individu itu sendiri dalam keadaan sadar, seperti ciri kepribadian, kesadaran, dan kemampuan. Sedangkan perilaku yang disebabkan secara eksternal adalah perilaku yang dipengaruhi dari luar, yang artinya individu akan terpaksa berperilaku karena situasi, seperti adanya pengaruh social dari orang lain.

Menurut Robbins (2003) penentuan apakah perilaku disebabkan secara internal atau eksternal dipengaruhi oleh tiga faktor yaitu:

a. Kekhususan

Kekhususan artinya seseorang akan mempersepsikan perilaku individu lain secara berbeda dalam situasi yang berlainan. Apabila perilaku seseorang dianggap biasa maka akan dinilai sebagai atribusi internal. Sebaliknya, apabila perilaku dianggap suatu hal yang luar biasa maka individu lain yang bertindak sebagai pengamat akan memberikan atribusi eksternal.

b. Konsensus

Konsensus artinya jika semua orang mempunyai kesamaan pandangan dalam merespon perilaku seseorang dalam situasi yang sama. Apabila konsensusnya tinggi, maka termasuk atribusi internal. Sebaliknya, apabila konsensusnya rendah, maka termasuk atribusi eksternal.

c. Konsistensi

Konsistensi yaitu jika seseorang menilai perilaku-perilaku orang lain dengan respon yang sama dari waktu ke waktu. Semakin konsisten perilaku itu, orang akan menghubungkan hal tersebut dengan sebab-sebab internal.

Penelitian dibidang perpajakan yang menggunakan dasar teori atribusi salah satunya adalah penelitian Mulya (2012). Mulya (2012) melakukan penelitian mengenai analisis pengaruh kesadaran perpajakan, sikap rasional, lingkungan, sanksi denda dan sikap fiskus terhadap kepatuhan Wajib Pajak di Wilayah KPP Semarang. Selain itu Istanto (2010) melakukan penelitian mengenai analisis faktor- faktor yang mempengaruhi Wajib Pajak orang pribadi dalam memenuhi kewajiban membayar pajak. Hutagaol (2007) menggunakan dasar teori atribusi dikarenakan relevan untuk menjelaskan faktor- faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban membayar pajak.

2. Teori Pembelajaran Sosial

Teori pembelajaran social mengatakan bahwa seseorang dapat belajar melalui pengamatan dan pengalaman langsung (Robbins, 2003). Terdapat empat proses dalam teori pembelajaran sosial yaitu:

- 1) Proses Perhatian(*attentional*)
- 2) Proses Penahanan(*retention*)
- 3) Proses Reproduksi Motorik
- 4) Proses Penguatan (*reinforcement*)

Proses perhatian (*attentional*) yaitu orang hanya akan belajar dari seseorang yang mampu menarik perhatian dari orang lain, sehingga orang tersebut akan menaruh perhatian atas perilaku dan tindakan dari orang lain tersebut. Proses penahanan (*retention*) adalah proses mengingat suatu tindakan seseorang setelah

orang tersebut tidak lagi mudah tersedia. Proses Reproduksi Motorik adalah proses mengubah pengamatan menjadi perbuatan. Proses Penguatan (*reinforcement*) adalah proses yang mana individu-individu disediakan rangsangan positif atau ganjaran supaya berperilaku sesuai dengan model. Teori pembelajaran sosial yang dilakukan oleh Robbins sangat relevan untuk menjelaskan perilaku Wajib Pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak termasuk PBB.

Penelitian dibidang perpajakan yang menggunakan dasar teori pembelajaran sosial salah satunya adalah penelitian Jatmiko (2014). Jatmiko (2006) melakukan penelitian mengenai pengaruh sikap Wajib Pajak pada pelaksanaan sanksi denda, pelayanan fiskus dan kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi di kota Semarang. Analisis data dilakukan dengan menggunakan teknik analisis regresi berganda. Variabel bebas yang digunakan adalah sikap Wajib Pajak terhadap pelaksanaan sanksi denda, sikap Wajib Pajak terhadap pelayanan fiskus, dan sikap Wajib Pajak terhadap kesadaran perpajakan, sedangkan variabel terikat yang digunakan adalah kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa sikap Wajib Pajak terhadap pelaksanaan sanksi denda, sikap Wajib Pajak terhadap pelayanan fiskus dan sikap Wajib Pajak terhadap kesadaran perpajakan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Jatmiko (2006) menjelaskan bahwa teori pembelajaran sosial ini relevan untuk menjelaskan perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak. Seseorang akan taat membayar pajak tepat pada waktunya, jika lewat pengamatan dan pengalaman langsungnya, hasil pungutan pajak itu telah memberikan kontribusi nyata pada pembangunan di wilayahnya. Seseorang juga akan taat pajak apabila telah menaruh perhatian terhadap pelayanan pajak, baik fiskus maupun sistem pelayanan pajaknya. Terkait dengan proses penguatan, dimana individu-individu disediakan rangsangan positif atau ganjaran supaya berperilaku sesuai dengan model.

Teori pembelajaran sosial ini relevan untuk menjelaskan perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak. Seseorang akan taat membayar pajak tepat pada waktunya. Penelitian yang menggunakan basis teori pembelajaran sosial ini adalah penelitian Suhardito (1996).

Analisis data dilakukan dengan menggunakan teknik analisis regresi berganda. Variabel bebas yang digunakan adalah kesadaran perpajakan, rasio beban PBB dibandingkan pendapatan WP, rasio beda hitung *difference*, sikap WP terhadap prioritas pembangunan pemerintah, persepsi WP tentang pelaksanaan sanksi denda PBB, *tax avoidance*, pendidikan, lama tinggal WP, kesadaran bernegara, pemahaman WP tentang UU, persepsi WP bahwa penghindaran PBB telah umum, pendapat WP terhadap beban PBB dan status rumah WP. Variabel terikat yang digunakan adalah *collection rate*. Hasil penelitian Bambang Suhardito adalah bahwa variabel bebas yang berpengaruh signifikan terhadap *collection rate* adalah kesadaran perpajakan, rasio beban PBB dibandingkan beban WP, rasio beda hitung *difference*, sikap WP terhadap prioritas pembangunan pemerintah, persepsi WP tentang pelaksanaan sanksi denda PBB, *tax avoidance*, pendidikan, dan lama tinggal WP.

E. Hasil Penelitian Terdahulu dan Penurunan Hipotesis

Berdasarkan uraian-uraian diatas maka hipotesis dalam penelitian ini adalah:

1. Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar PBB.

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

Semakin tinggi pengetahuan Wajib Pajak terhadap peraturan perpajakan, maka semakin paham pula Wajib Pajak terhadap sanksi yang akan diterima jika melalaikan kewajiban perpajakan, hal ini akan mendorong Wajib Pajak untuk melakukan kewajiban pajak, sehingga meningkatkan tingkat kepatuhan Wajib Pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh (Utomo, 2011) menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar PBB. Penelitian yang dilakukan oleh (Rahayu, 2006) menemukan bukti bahwa pengetahuan Wajib Pajak terhadap peraturan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak.

Penelitian ini bertolak belakang dengan penelitian yang dilakukan oleh Rosaline (2013) menyatakan bahwa pengetahuan tentang perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kemauan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Yulianawati (2011) dalam penelitiannya menyatakan hal yang sama bahwa pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan kemauan membayar pajak.

Berdasarkan hasil penelitian-penelitian sebelumnya, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₁: Pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar PBB.

2. Kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak PBB.

Penelitian yang dilakukan oleh Sapriadi (2013) tentang pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar PBB, menunjukkan hasil bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Penelitian yang dilakukan (Agus, 2006) membahas mengenai kualitas pelayanan kepatuhan WP, bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan WP dalam membayar PBB.

Berbeda dengan penelitian yang dilakukan Setiono (2007) dalam penelitiannya menyatakan bahwa pelayanan publik tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian (Bayu, 2013) menyimpulkan bahwa tingkat kualitas pelayanan perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak.

Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak maka hal tersebut akan mendorong wajib pajak untuk patuh dalam membayar pajak. Adanya kinerja pelayanan yang baik dalam bentuk kecepatan dan kemudahan administrasi perpajakan, rasa nyaman dan aman dalam pemberian pelayanan akan membangun sikap patuh dari wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya di bidang perpajakan.

Berdasarkan hasil penelitian-penelitian sebelumnya, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₂: Kualitas pelayanan pajak pemerintah daerah berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar PBB.

3. Kesadaran Wajib Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak PBB.

Penelitian yang dilakukan oleh Angkoso (2010) dan Sapriadi (2013), menunjukkan bahwa kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Meningkatnya kesadaran akan menumbuhkan motivasi Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Menurut Sari (2014) kesadaran Wajib Pajak akan meningkat jika masyarakat memiliki persepsi positif tentang pajak.

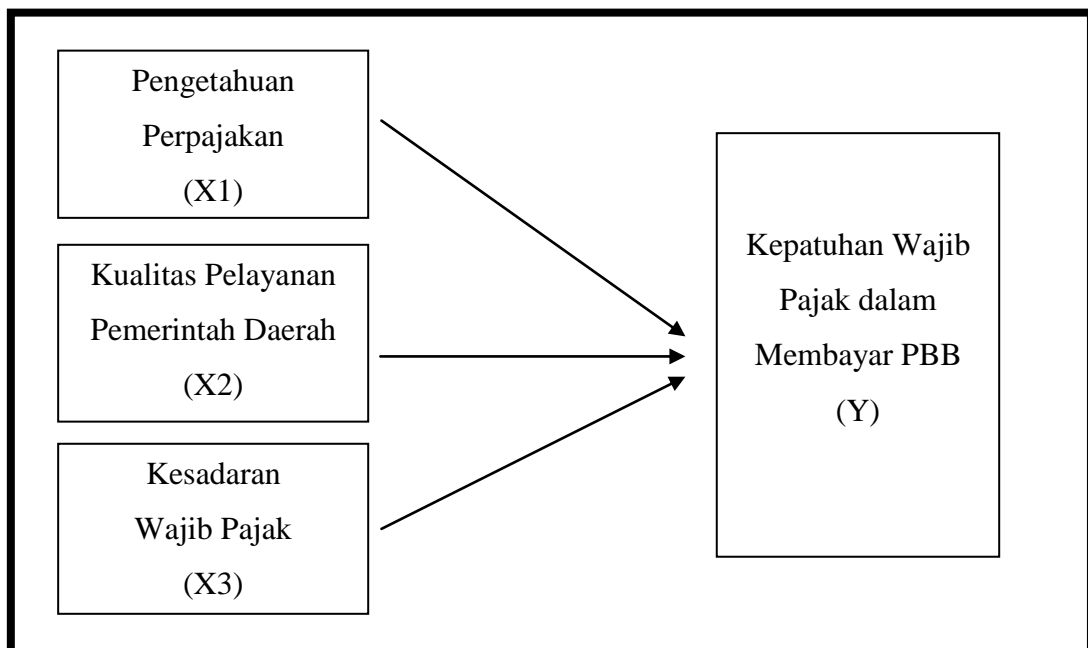
Namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh (Rohmawati, 2008) kesadaran Wajib Pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Karena pada umumnya masyarakat, khususnya Wajib Pajak masih beranggapan pajak adalah sesuatu yang memberatkan dan dalam melakukan pembayarannya mereka masih kesulitan karena kekurangan pengetahuan.

Ketika tingkat kesadaran dari Wajib Pajak meningkat, hal ini akan memberikan pengaruh dorongan kepada Wajib Pajak untuk patuh dalam membayar pajak. Wajib Pajak yang memiliki kesadaran yang tinggi akan melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku.

Berdasarkan hasil penelitian-penelitian sebelumnya, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₃: Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP dalam membayar PBB.

F. Model Penelitian



G. Metode Penelitian

1. Objek dan Subjek Penelitian

Objek penelitian yang digunakan adalah Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (DPPKAD) Kabupaten Belitung Timur. Subjek dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak yang melaporkan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di DPPKAD Kabupaten Belitung Timur Tahun 2015 sebanyak 1.400 Wajib Pajak dengan mengambil sampel sebanyak 100 responden. Subjek pajak yaitu Wajib Pajak orang pribadi dapat memberikan pendapat tentang pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan pemerintah daerah, dan kesadaran membayar pajak.

2. Jenis Data

Jenis penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dengan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer berasal dari survei penyebaran kuisisioner pada Wajib Pajak DPPKAD Kabupaten Belitung Timur yang dikumpulkan secara khusus dan berkaitan langsung tentang permasalahan yang diteliti.

3. Teknik Pengambilan Sampel

Pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode *non probability sampling*. *Non probability sampling* adalah pengambilan sampel dengan tidak menggunakan metode acak (Nawangsari, 2010). Pemilihan sampel menggunakan teknik *convenience sampling*, peneliti tidak mempunyai pertimbangan lain kecuali berdasarkan kemudahan. Seseorang diambil sebagai sampel karena kebetulan orang tersebut ada ditempat atau kebetulan mengenal orang tersebut. Sampel dapat diambil dengan menyebarkan koesioner pada Wajib Pajak yang sedang melakukan pembayaran pajak maupun survei ke rumah Wajib Pajak orang pribadi yang terdaftar di DPPKAD Belitung Timur.

Jumlah sampel dihitung dengan menggunakan rumus Slovin (1960) sebagai berikut:

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

Dimana:

n = jumlah sampel

N = ukuran populasi

e = tingkat kesalahan

Dengan ukuran populasi sebesar 44.715 Wajib pajak dan tingkat kelonggaran ketidaktelitian sebesar 10%, dimana ukuran sampel dalam penelitian ini adalah:

$$n = \frac{1.400}{(1+1.400 \times 0,1^2)} \text{ atau } n = 93,33 \text{ (dibulatkan) } 100 \text{ sampel.}$$

4. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data menjelaskan bagaimana data penelitian diperoleh. Pengumpulan data primer dilakukan dengan metode survei menggunakan media angket (kuesioner). Sejumlah pertanyaan diajukan kepada responden diminta menjawab sesuai pendapat mereka. Untuk mengukur pendapat responden menggunakan skala Likert 5 angka, yaitu mulai angka 5 untuk pendapat sangat setuju (SS) dan angka 1 untuk sangat tidak setuju (STS). Item tersebut menggunakan tanda centang sehingga responden hanya memberi tanda centang (√) sesuai dengan pendapat masing-masing. Perinciannya adalah sebagai berikut:

- Angka 1= Sangat Tidak Setuju (STS)
 Angka 2= Tidak Setuju (TS)
 Angka 3= Kurang Setuju (KS)
 Angka 4= Setuju (S)
 Angka 5= Sangat Setuju (SS)

H. Metode Analisis

1. Uji Hipotesis

Penelitian ini menggunakan model regresi linier berganda, yang dijelaskan dengan uji spesifikasi parameter individual (uji t), Uji Signifikansi Simultan (uji F), dan Uji Koefisien Determinasi (Adjusted R²). Dimana dalam penelitian ini terdiri dari satu variabel dependen dan beberapa variabel independen. Sehingga model yang dikembangkan untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan adalah

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Keterangan :

- Y : kepatuhan Wajib Pajak PBB
 X1 : pengetahuan perpajakan
 X2 : kualitas pelayanan pajak
 X3 : Kesadaran wajib pajak
 $\beta_1, \beta_2, \beta_3$: Koefisien regresi
 e : *error*

I. Hasil dan Pembahasan

A. Gambaran Umum Objek/Subjek Penelitian

Data penelitian ini menggunakan data penelitian primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada Wajib Pajak PBB yang terdaftar pada Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (DPPKAD) Kabupaten Belitang Timur. Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner yang dilakukan, diperoleh data yang ditunjukkan pada tabel 4.1 yang menunjukkan secara ringkas mengenai jumlah sampel dan tingkat pengembalian kuesioner yang dijawab oleh responden.

Tabel 4.1 Jumlah Sampel dan Tingkat Pengembalian Kuesioner

Keterangan	Jumlah
Total Penyebaran Kuesioner	100
Jumlah Kuesioner yang Kembali	96
Jumlah Kuesioner yang Tidak diisi Lengkap (Cacat)	8
Total Kuesioner yang dapat diolah	88
Reponse Rate (Tingkat Pengembalian)	96%

Sumber: Data primer diolah tahun 2016

Berdasarkan tabel diatas total penyebaran kuesioner kepada Wajib Pajak PBB adalah 100 kuesioner. Jumlah kuesioner yang kembali sebanyak 96 kuesioner dan 4

kuesioner tidak kembali. Kuesioner yang dapat dianalisa lebih lanjut sebanyak 88 kuesioner, 8 kuesioner tidak dapat digunakan karena tidak diisi secara lengkap.

1. Demografi Responden

Berikut ini merupakan gambaran tentang karakteristik responden yang akan diteliti dengan melakukan pengolahan data yang telah diperoleh melalui perhitungan statistik deskriptif, meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan, dan berapa lama menjadi Wajib Pajak.

- a. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.2 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-Laki	41	46,6%
Perempuan	47	53,4%
Total	88	100%

Sumber: Data Primer diolah tahun 2016

Berdasarkan tabel 4.2 menunjukkan bahwa responden yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 41 orang (46,6%), dan perempuan berjumlah 47 orang (53,4%).

- b. Karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.3 Karakteristik Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Presentase
20-30 tahun	15	17,1%
31-40 tahun	20	22,7%
41-50 tahun	28	31,8%
>50 tahun	25	28,4%
Total	88	100%

Sumber: Data primer diolah tahun 2016

Berdasarkan tabel 4.3 responden yang berusia 20-30 tahun berjumlah 15 orang (17,1%), untuk responden yang berusia 31-40 tahun berjumlah 20 orang (22,7%), untuk responden yang berusia 41-50 tahun berjumlah 28 orang (31,8%), dan untuk responden yang berusia lebih dari 50 tahun berjumlah 25 orang (28,4%). Hal ini menunjukkan bahwa jumlah responden terbanyak adalah yang berusia 41-50 tahun dengan jumlah 28 orang (31,8%).

- c. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.4 Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Jumlah	Presentase
SMA/Sederajat	32	36,3%
D3	13	14,8%
S1	38	43,2%
S2	5	5,7%
Total	88	100%

Sumber: Data primer diolah tahun 2016

Berdasarkan tabel 4.4 untuk responden berdasarkan jenjang pendidikan yang didapatkan bahwa ada responden yang memiliki jenjang pendidikan SMA/Sederajat berjumlah 32 orang (36,3%), untuk jenjang pendidikan D3 berjumlah 13 orang (14,8%), untuk jenjang pendidikan S1 berjumlah 38 orang (43,2%), dan untuk jenjang pendidikan S2 berjumlah 5 orang (5,7%). Hal ini menunjukkan bahwa jumlah responden yang memiliki jenjang pendidikan yang baik adalah S1 sebesar 38 orang (43,2%).

- d. Karakteristik responden berdasarkan lama menjadi Wajib Pajak dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.5 Karakteristik Berdasarkan Lama menjadi Wajib Pajak

Lama menjadi Wajib Pajak	Jumlah	Presentase
1-5 tahun	18	20,4%
6-10 tahun	22	25%
11-15 tahun	13	14,8%
>15 tahun	35	39,8%
Total	88	100%

Sumber: Data primer diolah tahun 2016

Berdasarkan tabel 4.5 untuk responden berdasarkan lama menjadi Wajib Pajak didapatkan bahwa responden yang memiliki lama menjadi Wajib Pajak 1-5 tahun berjumlah 18 orang (20,4%), responden dengan lama menjadi Wajib Pajak 6-10 tahun berjumlah 22 orang (25%), responden dengan lama menjadi Wajib Pajak 11-15 tahun berjumlah 13 orang (14,8%), dan responden dengan lama menjadi Wajib Pajak >15 tahun berjumlah 35 orang (39,8%).

B. Uji Kualitas Instrumen dan Data

1. Uji Statistik Deskriptif

Berikut akan dijelaskan analisis statistik deskriptif yang menjelaskan deskripsi data dari seluruh variabel yaitu pengetahuan, Kualitas Pelayanan Pemerintah Daerah, Kesadaran Wajib Pajak, dan Kepatuhan Wajib Pajak yang akan diuji secara deskriptif seperti terlihat pada tabel 4.6 berikut:

Tabel 4.6 Hasil Uji Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Pengetahuan	88	18	25	21.49	2.045
Kualitas Pelayanan Fiskus	88	14	25	21.38	2.350
Kesadaran Wajib Pajak	88	18	25	21.86	1.925
Kepatuhan Wajib Pajak	88	22	35	28.61	3.271
Valid N (listwise)	88				

Sumber: Data primer diolah tahun 2016

Tabel 4.6 menjelaskan bahwa variabel pengetahuan mempunyai nilai minimum sebesar 18 dan nilai maksimum 25, dengan rata-rata sebesar 21,49 dan standar deviasi sebesar 2,045. Variabel kualitas pelayanan Pemerintah Daerah (Fiskus) mempunyai nilai minimum sebesar 14 dan nilai maksimum 25, dengan rata-rata sebesar 21,38 dan standar deviasi sebesar 2,350. Variabel kesadaran Wajib Pajak mempunyai nilai minimum sebesar 18 dan nilai maksimum 25, dengan rata-rata sebesar 21,86 dan standar deviasi sebesar 1,925. Variabel kepatuhan Wajib Pajak mempunyai nilai minimum sebesar 22 dan nilai maksimum 35, dengan rata-rata sebesar 28,61 dan standar deviasi sebesar 3,271.

2. Uji Kualitas Data

a. Uji Validitas

Pengujian validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan melihat *factor loading* antara butir2 pertanyaan dengan total skor jawaban. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis faktor. Berdasarkan pengujian dengan SPSS for windows version 20.0 diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	Factor Loading	Cut off	Ket
Pengetahuan	Pengetahuan 1	0,703	0,40	Valid
	Pengetahuan 2	0,610	0,40	Valid
	Pengetahuan 3	0,518	0,40	Valid
	Pengetahuan 4	0,655	0,40	Valid
	Pengetahuan 5	0,751	0,40	Valid
Kualitas Pelayanan Fiskus	Kualitas Pelayanan Fiskus 1	0,778	0,40	Valid
	Kualitas Pelayanan Fiskus 2	0,821	0,40	Valid
	Kualitas Pelayanan Fiskus 3	0,761	0,40	Valid
	Kualitas Pelayanan Fiskus 4	0,533	0,40	Valid
	Kualitas Pelayanan Fiskus 5	0,749	0,40	Valid
Kesadaran Wajib Pajak	Kesadaran Wajib Pajak 1	0,755	0,40	Valid
	Kesadaran Wajib Pajak 2	0,627	0,40	Valid
	Kesadaran Wajib Pajak 3	0,704	0,40	Valid
	Kesadaran Wajib Pajak 4	0,772	0,40	Valid
	Kesadaran Wajib Pajak 5	0,534	0,40	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak	Kepatuhan Wajib Pajak 1	0,521	0,40	Valid
	Kepatuhan Wajib Pajak 2	0,480	0,40	Valid
	Kepatuhan Wajib Pajak 3	0,544	0,40	Valid
	Kepatuhan Wajib Pajak 4	0,670	0,40	Valid
	Kepatuhan Wajib Pajak 5	0,706	0,40	Valid
	Kepatuhan Wajib Pajak 6	0,822	0,40	Valid
	Kepatuhan Wajib Pajak 7	0,811	0,40	Valid

Sumber: Data primer diolah tahun 2016

Berdasarkan tabel 4.7 menunjukkan bahwa butir-butir pertanyaan dari masing-masing variabel dalam kuesioner mempunyai *factor loading* > *cut off*. Dengan demikian seluruh item pertanyaan dalam variabel pengetahuan yang terdiri dari 5 butir pertanyaan hasilnya adalah valid, variabel kualitas pelayanan terdiri dari 5 butir pertanyaan hasilnya valid, variabel kesadaran Wajib Pajak yang terdiri dari 5 butir pertanyaan hasilnya valid, dan pada variabel Kepatuhan Wajib Pajak terdiri dari 7 butir pertanyaan adalah valid.

b. Uji Realibilitas

Uji realibilitas dilakukan untuk menilai konsistensi dari instrument penelitian. Suatu instrument penelitian dapat dikatakan reliabel jika nilai *cronbach alpha* > 0,60. Hasil uji realibilitas terhadap data penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4.8 sebagai berikut:

Tabel 4.8 Hasil Uji Realibilitas

Variabel	Cronbach's alpha	Standar Reliabel	Keterangan
Pengetahuan	0,633	0,60	Realiabel
Kualitas Pelayanan Fiskus	0,773	0,60	Realiabel
Kesadaran Wajib Pajak	0,694	0,60	Realiabel
Kepatuhan Wajib Pajak	0,803	0,60	Realiabel

Sumber: Data primer diolah tahun 2016

Berdasarkan tabel 4.8 menunjukkan nilai *cronbach's alpha* Pengetahuan sebesar 0,633, nilai *cronbach's alpha* Kualitas Pelayanan Fiskus sebesar 0,773, nilai *cronbach's alpha* Kesadaran Wajib Pajak sebesar 0,694, dan nilai *cronbach's alpha* Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 0,803. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pertanyaan dari kuesioner ini dikatakan reliabel karena nilai *cronbach's alpha* > 0,60.

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Tujuan uji normalitas adalah untuk menguji apakah pada model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Uji normalitas data dalam penelitian ini menggunakan uji *One Sample Kolmogorov Smirnov (KS)* dengan melihat hasil *asyp. Sig (2-tailed)*. Data berdistribusi normal jika nilai *asyp. Sig* > α (0,05). Hasil pengujian normalitas disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		88
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	2.73036586
	Absolute	.088
Most Extreme Differences	Positive	.053
	Negative	-.088
Kolmogorov-Smirnov Z		.821
Asymp. Sig. (2-tailed)		.510

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Data primer diolah tahun 2016

Tabel 4.9 menunjukkan bahwa nilai asymp. Sig (2-Tailed) yaitu sebesar 0,510 > alpha 0,05, karena nilai sig lebih besar dari alpha 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinieritas

Model regresi yang baik adalah tidak terjadi Multikolinieritas. Model regresi yang bebas dari multikolinieritas adalah yang memiliki nilai *tolerance* yang lebih 10% atau 0,1 dan dilai *Variance Inflasi Faktor* (VIF) kurang dari 10 yang dilihat dari hasil regresi berganda. Untuk melihat hasil uji multikolinieritas dapat dilihat pada tabel 4.10. sebagai berikut:

Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel	Nilai Tolerance	VIF	Keterangan
Pengetahuan	0,864	1,158	Bebas Multikolinieritas
Kualitas Pelayanan Fiskus	0,723	1,382	Bebas Multikolinieritas
Kesadaran Wajib Pajak	0,755	1,325	Bebas Multikolinieritas

Sumber: Data primer diolah tahun 2016

Berdasarkan tabel 4.10 menunjukkan bahwa pada masing-masing variabel independen nilai *tolerance* lebih dari 0,1 dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) kurang dari 10. Dengan demikian dapat disimpulkan pada masing-masing variabel independen tidak terjadi multikolinieritas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Model regresi yang baik pada uji heteroskedastisitas adalah yang tidak mengandung gejala heteroskedastisitas. Uji heteroskedastisitas digunakan dengan menggunakan uji glejser yang dilihat dari nilai signifikansi diatas tingkat kepercayaan 5% atau 0,05. Untuk melihat hasil uji heteroskedastisitas dapat dilihat pada tabel 4.11.

Tabel 4.11 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Sig	Standar	Keterangan
Pengetahuan	0,493	0,05	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Kualitas Pelayanan Fiskus	0,135	0,05	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Kesadaran Wajib Pajak	0,564	0,05	Tidak terjadi heteroskedastisitas

Sumber: Data primer diolah tahun 2016

Berdasarkan tabel 4.11 dapat diketahui bahwa nilai sig pada masing-masing variabel independen lebih dari 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pada masing-masing variabel independen tidak terjadi heteroskedastisitas.

4. Uji Hipotesis

a. Analisis Regresi Linier Berganda

Hasil analisis regresi linier berganda dengan bantuan SPSS 20 dapat dilihat pada tabel 4.12 berikut:

Tabel 4.12 Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Model	Coefficients ^a				T	Sig.
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Beta		
	B	Std. Error				
(Constant)	22.061	6.016			3.667	.000
1 Pengetahuan	-.675	.157	-.400		-4.306	.000
Kualitas Pelayanan	.475	.223	.213		2.124	.037
Fiskus						
Kesadaran Wajib Pajak	.490	.226	.219		2.169	.033

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber: data primer diolah tahun 2016

Berdasarkan tabel diatas maka persamaan regresi yang didapat adalah:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

$$\text{Kepatuhan WP} = 22,061 + (-0,675) \text{ Pengetahuan} + 0,475 \text{ Kualitas} + 0,490 \text{ Kesadaran} + e$$

b. Hasil Uji Nilai T

Pengujian hipotesis satu sampai tiga dilakukan dengan menggunakan uji parsial (*t-test*) yang dapat dilihat pada tabel 4.12. Uji nilai t digunakan untuk menunjukkan apakah variabel independen secara individual bisa berpengaruh terhadap variabel dependen.

- ✓ Berdasarkan tabel 4.12 pengujian hipotesis pertama diperoleh nilai koefisien regresi sebesar (-0,675) dengan nilai signifikansi $0,000 < \alpha 0,05$. Artinya pengetahuan perpajakan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Maka dapat disimpulkan hipotesis pertama **ditolak**.
- ✓ Berdasarkan tabel 4.12 pengujian hipotesis kedua diperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0,475 dengan nilai signifikansi $0,037 < \alpha 0,05$. Artinya kualitas pelayanan pemerintah daerah (Fiskus) berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Maka dapat disimpulkan hipotesis kedua **diterima**.
- ✓ Berdasarkan tabel 4.12 pengujian hipotesis ketiga diperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0,490 dengan nilai signifikansi $0,033 < \alpha 0,05$. Artinya kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Maka dapat disimpulkan hipotesis ketiga **diterima**.

c. Hasil Uji Nilai F

Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah variabel-variabel independen secara simultan bersama-sama memengaruhi variabel dependen. Hasil uji F adalah sebagai berikut:

Tabel 4.13 Hasil Uji Nilai F

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	471.853	3	157.284	12.154	.000 ^b
Residual	1087.011	84	12.941		
Total	1558.864	87			

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

b. Predictors: (Constant), Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan, Kualitas Pelayanan Fiskus

Sumber: Data primer diolah tahun 2016

Dari tabel 4.13 dapat dilihat bahwa nilai F sebesar 12,154 dan signifikansi (0,000). Dari hasil tersebut nilai Sig. (0,000) < alpha (0,05) sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan pemerintah daerah, dan kesadaran Wajib Pajak secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PBB.

d. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Pengujian ini bertujuan untuk melihat seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, dalam penelitian ini dilihat dari besarnya nilai koefisien determinasi ($Adj.R^2$). Hasil Uji Adjusted R Square adalah sebagai berikut:

Tabel 4.14 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.502 ^a	.252	.225	3.737	1.907

a. Predictors: (Constant), Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan, Kualitas Pelayanan Fiskus

b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber: data primer dikelola tahun 2016

Berdasarkan tabel 4,14 menunjukkan bahwa besaran nilai koefisien determinasi adalah 0,225 yang artinya bahwa 22,5% variabel kepatuhan Wajib Pajak dapat dijelaskan oleh variabel pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan pemerintah daerah, dan kesadaran Wajib Pajak. Sedangkan sisanya 77,5% dijelaskan oleh variabel lain diluar variabel yang digunakan.

5. Pembahasan

a. Pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak PBB

Pengujian pengaruh variabel pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak PBB menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar PBB atau dengan kata lain **Hipotesis pertama (H_1) ditolak.**

Wajib Pajak yang memiliki pengetahuan yang baik tentang sistem ini akan memiliki dorongan untuk melaksanakan kewajibannya, semakin tinggi pengetahuan Wajib Pajak maka akan semakin tinggi pula kepatuhan dalam

membayar pajak. Namun ada anggapan bahwa semakin tinggi pemahaman seseorang atas penghitungan pajak, maka semakin besar dorongan yang menyebabkan seseorang itu melakukan upaya penekanan jumlah pajak terutang (Tahar, 2011).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yulianawati (2011) dalam penelitiannya menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak. Hal ini berarti bahwa pendidikan yang diterima oleh Wajib Pajak tidak menjamin seorang Wajib Pajak akan lebih menyadari akan kemauan membayar kewajiban perpajakannya. Kurangnya pengetahuan yang dimiliki wajib pajak tentang peraturan pajak, disebabkan karena tingkat pendidikan terakhir Wajib Pajak sebesar 36,3% adalah SMA/Sederajat. Begitu juga dengan penelitian Rosaline (2013) yang menyatakan bahwa pengetahuan tentang perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kemauan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

b. Kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak PBB.

Pengujian pengaruh variabel kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak PBB menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pemerintah daerah berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar PBB. Dengan kata lain **Hipotesis kedua (H₂) diterima.**

Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak maka hal tersebut akan mendorong Wajib Pajak untuk patuh dalam membayar pajak. Adanya kinerja pelayanan yang baik dalam bentuk kecepatan dan kemudahan administrasi perpajakan, rasa nyaman dan aman dalam pemberian pelayanan akan membangun sikap patuh dari Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajibannya di bidang perpajakan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sapiardi (2013) tentang pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar PBB, menunjukkan hasil bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Penelitian yang dilakukan (Agus, 2006) membahas mengenai kualitas pelayanan kepatuhan Wajib Pajak, bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar PBB.

c. Kesadaran Wajib Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak PBB

Pengujian pengaruh variabel kesadaran Wajib Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak PBB menunjukkan bahwa kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar PBB. Dengan kata lain **Hipotesis ketiga (H₃) diterima.** Semakin tinggi kesadaran Wajib Pajak, maka kepatuhan Wajib Pajak akan meningkat.

Ketika tingkat kesadaran dari Wajib Pajak meningkat, hal ini akan memberikan pengaruh dorongan kepada Wajib Pajak untuk patuh dalam membayar pajak. Wajib Pajak yang memiliki kesadaran yang tinggi akan melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Angkoso (2010) dan Sapriadi (2013) yang menyatakan bahwa kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Meningkatnya kesadaran akan menumbuhkan motivasi Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

J. Penutup

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis tentang pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan pemerintah daerah, dan kesadaran Wajib Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak PBB, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Hasil pengujian hipotesis pertama (H_1), menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar PBB tidak dapat diterima.
2. Hasil penelitian hipotesis kedua (H_2), menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pemerintah daerah berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar PBB dapat diterima.
3. Hasil pengujian hipotesis ketiga (H_3), menunjukkan bahwa kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar PBB dapat diterima.

B. Saran

1. Penelitian selanjutnya diharapkan untuk memperbanyak variabel penelitian sehingga analisis penelitian dapat dilihat dari banyak perspektif atau sudut pandang.
2. Penelitian selanjutnya dapat memperbanyak responden sebagai wakil dari populasi dengan tujuan hasil penelitian dapat mewakili populasi yang ada.
3. Bagi pemerintah Belitung Timur sebaiknya meningkatkan pelayanan yang dapat berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen atau pelanggan.

C. Keterbatasan Penelitian

1. Penelitian hanya menggunakan alat ukur berupa angket saja, tanpa diikuti observasi atau wawancara yang mendalam terhadap faktor yang mempengaruhi kepatuhan membayar pajak oleh pengetahuan, kualitas pelayanan, dan kesadaran Wajib Pajak.
2. Karena keterbatasan waktu dan dana, sampel penelitian yang diambil oleh peneliti sebagai obyek penelitian hanya 100 responden yang diambil dari satu kabupaten, sehingga kurang mampu mewakili populasi yang jumlahnya ribuan.
3. Penelitian ini hanya menggunakan 3 variabel pengukur sehingga kesimpulan penelitian menjadi terbatas.
4. Selama penyebaran kuesioner, terdapat sejumlah responden tidak mengisi kuesioner yang diberikan, selain itu beberapa responden tidak terlalu serius saat membaca kuesioner, sehingga pilihan jawaban yang diberikan pun tidak sesuai dengan kenyataan yang ada.