

PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK DAN PELAYANAN FISKUS TERHADAP PENERIMAAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN PEDESAAN DAN PERKOTAAN (PBB-P2) DI KABUPATEN BULELENG

¹Komang Aryadi Saputra, I Nyoman Putra Yasa

Program Studi Akuntansi Jurusan Ekonomi dan Akuntansi Fakultas Ekonomi
Universitas Pendidikan Ganesha
Singaraja, Indonesia

e-mail: f1aryadisaputra28@gmail.com, 1putrayasainym@undiksha.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak dan pelayanan fiskus terhadap penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan (PBB-P2). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan instrumen dalam pengukurannya dan pengolahan secara statistik. Penelitian ini dilakukan di Kabupaten Buleleng dengan populasi seluruh Wajib Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan (PBB-P2) sebanyak 238.000. Pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* sehingga diperoleh sampel sejumlah 265 wajib pajak. Data penelitian ini dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner yang kemudian diolah dengan analisis regresi linear berganda dengan bantuan SPSS versi 22. Hasil penelitian menyatakan bahwa (1) kesadaran wajib pajak (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap penerimaan PBB-P2 dan (2) pelayanan fiskus (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap penerimaan PBB-P2.

Kata kunci: pajak, kesadaran, fiskus, wajib pajak

Abstract

This study aims to determine the effect of taxpayer awareness and tax services on rural and urban land and building tax revenue (PBB-P2). This study uses a quantitative approach using instruments in its measurement and statistical processing. This research was conducted in Buleleng Regency with a population of 238,000 rural and urban land and building taxpayers (PBB-P2). Sampling using purposive sampling in order to obtain a sample of 265 taxpayers. The research data were collected using a questionnaire which was then processed with multiple linear regression analysis with the help of SPSS version 22. The results of the study stated that (1) taxpayer awareness (X_1) had a positive and significant effect on PBB-P2 revenue and (2) tax authorities (X_2) has a positive and significant effect on PBB-P2 revenue.

Keywords: tax, awareness, tax authorities, taxpayers

PENDAHULUAN

Penerimaan dari pajak merupakan salah satu aspek penting dalam meningkatkan pendapatan asli daerah (PAD), karena penerimaan dari sektor pajak merupakan anggaran yang sangat penting sebagai sumber pembiayaan operasional dalam rangka pelayanan masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah telah melakukan berbagai upaya dalam meningkatkan penerimaan pajak. Salah satu upayanya adalah dengan melakukan revisi-revisi terhadap Undang-Undang Pajak dan Retribusi Daerah yang kemudian menghasilkan pembaharuan peraturan baru berupa Undang-Undang No. 28 tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (PDRD). Dengan terbitnya Undang-Undang No. 28 tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, pemerintah daerah kini memiliki tambahan sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang berasal dari pajak daerah salah satunya adalah Pajak Bumi dan Bangunan.

Semua kabupaten dan kota di Indonesia diwajibkan untuk mengelola Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) Pedesaan dan Perkotaan (P2), dan di Buleleng sendiri mulai berlaku pada tahun 2013 sejak berlakunya Peraturan Daerah Kabupaten Buleleng Nomor 5 Tahun 2013 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan di Kabupaten Buleleng. Menurut Widiartha (2017), pengalihan pengelolaan PBB-P2 ke daerah merupakan potensi bagi penerimaan daerah. Sebab, pengelolaan PBB-P2 nantinya penerimaan sepenuhnya akan

menjadi milik pemerintah daerah. Dan sebaliknya, jika pengelolaan PBB-P2 bagi daerah yang menerimanya terjadi kegagalan, maka secara otomatis penerimaan yang bersumber dari PBB-P2 juga akan gagal. Karena sejak deadline yang telah diamanatkan dalam UU PDRD tersebut, apabila pemerintah daerah gagal mengelola PBB-P2 maka sebagai konsekuensinya pemerintah daerah tidak akan mendapat penerimaan PBB baik yang bersumber dari dana bagi hasil pajak bumi dan bangunan dari pemerintah pusat maupun dana bagi hasil pajak bumi dan bangunan yang dibagirikatkan kepada kabupaten/kota.

Pada tahun 2018, PAD Kabupaten Buleleng mengalami peningkatan yang cukup drastis dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Pada tahun 2016 PAD Kabupaten Buleleng mencapai persentase 76,01% ,lalu mengalami peningkatan sebesar 7,9% menjadi 83,86% di tahun 2017, dan kembali mengalami penurunan di tahun 2018 menjadi 81, 34%. Meskipun PAD Kabupaten mengalami peningkatan, akan tetapi penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan di Kabupaten Buleleng masih lebih kecil dibandingkan dengan pajak yang lain pada setiap tahunnya. (Badan Keuangan Daerah Kabupaten Buleleng, 2019). Pada penelitian ini, peneliti memilih objek penelitian di Kabupaten Buleleng karena adanya fenomena dimana penerimaan PBB-P2 di Kabupaten Buleleng masih lebih rendah dibandingkan pajak daerah yang lain jika dilihat dari data PAD Daerah Kabupaten Buleleng.

Tabel 1. Realisasi Capaian Penerimaan Pajak Daerah Kabupaten Buleleng Bulan Januari s/d Desember Tahun 2015-2018

Pajak Daerah	Tahun 2015	Tahun 2016	Tahun 2017	Tahun 2018
Hotel	106,39 %	114,18%	84,13%	78,15%
Restoran	101,68%	111,22%	80,05%	68,65%
Hiburan	100,93%	105,75%	81,30%	52,76%
Penerangan Jalan	110,98%	102,58%	90,28%	78,80%
Parkir	100,10%	111,87%	75,23%	34,72%
Air Tanah	111,49%	101,75%	104,92%	115,93%
Sarang Burung Walet	117,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Mineral Bukan Logam dan Batuan	117,29%	102,90%	120,47%	103,84%
BPHTB	118,84%	69,13%	95,06%	96,17%
PBB-P2	47,70%	37,12%	64,39%	85,95%

Sumber: Badan Keuangan Daerah Kabupaten Buleleng, 2019

Berdasarkan data pada tabel 1 diatas dapat dilihat bahwa persentase penerimaan PBB-P2 lebih kecil dibandingkan pajak yang lain. Dan dalam periode tersebut PBB-P2 belum dapat

mencapai target 100% dari realisasinya. Hal tersebut menandakan bahwa pemungutan PBB-P2 di Buleleng belum optimal.

Tabel 2. Realisasi Penerimaan PBB-P2 Tahun 2014-2018 di Kabupaten Buleleng

Tahun	Target (Rp)	Realisasi (Rp)	Persentase (%)
2014	12.624.330.000	12.926.065.309	102,39
2015	29.013.501.362	13.362.909.679	47,70
2016	44.601.137.619	16.555.059.398	37,12
2017	28.000.000.000	18.030.165.907	64,39
2018	22.000.000.000	18.908.165.489	85,95%

Sumber: Badan Keuangan Daerah Kabupaten Buleleng, 2019

Menurut informasi dari Badan Keuangan Daerah Kabupaten Buleleng, selain realisasi penerimaan PBB-P2 yang tidak mencapai target seperti pada tabel diatas, adapun juga permasalahan yang terjadi yaitu yang pertama kepatuhan wajib pajak terhadap kesadarannya untuk memenuhi kewajiban perpajakannya masih minim. yang kedua dukungan SDM yang ada pada Badan Keuangan Daerah di Kabupaten Buleleng belum sempurna karena pada instansi tersebut memiliki beragam individu yang mempunyai visi kerja yang berbeda-beda setiap orangnya serta kemampuan atau pengetahuan dalam penggunaan teknologi/ komputer yang masih belum merata pada setiap individu. yang ketiga karena dukungan logistik yang belum memadai.

Dukungan logistic yang dimaksud adalah teknologi yang digunakan di BKD masih apa adanya atau belum cukup memadai. Lalu yang keempat adalah dukungan infra koneksi yang masih minim di Buleleng itu sendiri, dimana untuk pelayanan adminstrasi perpajakan yang berbasis teknologi seperti sekarang ini perlu dukungan koneksi atau jaringan internet yang lebih memadai. Yang terakhir adalah prasarana pembayaran pajak yang masih minim di masyarakat. Dimana permasalahan ini biasa dihadapi oleh kalangan masyarakat yang tempat tinggalnya jauh dari kota, karena sampai saat ini prasarana pembayaran pajak yang masih ada hanya pada Bank BPD Bali, LPD yang ditunjuk, dan PT Post (Badan

Keuangan Daerah Kabupaten Buleleng, 2019).

Dalam menilai keberhasilan penerimaan pajak perlu diperhatikan pencapaian sasaran administrasi perpajakan, antara lain peningkatan kepatuhan pembayaran pajak, dan pelaksanaan ketentuan perpajakan secara seragam untuk mendapatkan penerimaan maksimal dengan biaya yang optimal (Nasucha, 2004). Kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh dua jenis faktor yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor eksternal yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah faktor tingkat pendidikan, kesadaran beragama, faktor kesadaran perpajakan, faktor pemahaman undang-undang dan faktor rasional. Yang berkaitan pada variabel penelitian ini adalah faktor internal yang merupakan berasal dari dalam diri wajib pajak sendiri yang berhubungan dengan karakteristik individu yang menjadi pemicu dalam menjalankan kewajiban perpajakannya.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Rommy (2012), kesadaran wajib pajak sangat kontras dengan teori atribusi. dimana teori atribusi menjelaskan bahwa kesadaran wajib pajak merupakan faktor internal yang dapat mempengaruhi persepsi wajib pajak dalam membuat keputusan mengenai perilaku kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya (Luthans, 2013). Kesadaran adalah keadaan mengetahui atau mengerti, sedangkan perpajakan adalah perihal pajak. Sehingga kesadaran perpajakan adalah keadaan mengetahui atau mengerti

perihal perpajakan. Penilaian positif wajib pajak terhadap pelaksanaan fungsi negara oleh pemerintah akan menggerakkan masyarakat untuk mematuhi kewajibannya membayar pajak.

Penelitian mengenai kesadaran wajib pajak pernah dilakukan oleh Anam (2018) yang menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap penerimaan pajak bumi dan bangunan. Hasil yang sejalan juga diperoleh oleh Jotopurnomo (2013) yang menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap pembayaran pajak bumi dan bangunan. Berdasarkan uraian di atas, maka hipotesis pertama yang diajukan adalah sebagai berikut:

H₁: Kesadaran wajib pajak (X₁) berpengaruh positif dan signifikan terhadap penerimaan PBB-P2

Terdapat dua faktor dari sumber daya manusia yang dapat memengaruhi penerimaan PBB, yaitu wajib pajak dan pelayan fiskus. Dengan adanya wajib pajak yang senantiasa memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak, maka hal itu dapat meningkatkan penerimaan PBB dan sebaliknya, jika wajib pajak tidak taat membayar pajak maka penerimaan PBB akan menurun dan tidak dapat mencapai target. Pada Badan Keuangan Daerah Kabupaten Buleleng, dikatakan bahwa pelayanan fiskus yang diberikan belum sempurna karena pada instansi tersebut memiliki beragam individu yang mempunyai visi kerja yang berbeda-beda setiap orangnya serta kemampuan atau pengetahuan dalam penggunaan teknologi/computer masih belum merata pada setiap orangnya (Bagus, 2015).

Dalam menyelenggarakan layanan, pihak penyedia atau pemberi jasa dalam hal ini adalah instansi yang memberikan pelayanan publik harus selalu berupaya untuk mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan wajib pajak. Kepuasan layanan ini dapat diukur dengan mempersepsikan jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan. Jika jasa pelayanan perpajakan yang diberikan dirasakan tidak sesuai dengan yang diharapkan, maka penerima jasa tidak akan merasa puas

dengan yang pelayanan pajak berikan. Penelitian mengenai pelayanan fiskus pernah dilakukan oleh Jotopurnomo (2013) yang menyatakan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak membayar pajak bumi dan bangunan. Hasil penelitian oleh Purnaditya dan Abdul (2015) juga menunjukkan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak membayar pajak. Berdasarkan uraian di atas, maka hipotesis kedua yang diajukan adalah sebagai berikut:

H₂: Pelayanan fiskus (X₂) berpengaruh positif dan signifikan terhadap penerimaan PBB-P2

Berdasarkan pemaparan di atas, adapun tujuan penelitian ini adalah untuk membuktikan secara empiris (1) pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap penerimaan PBB-P2, dan (2) pengaruh pelayanan fiskus terhadap penerimaan PBB-P2.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dimana penelitian ini menggunakan instrumen dalam pengukurannya dan mengolahnya secara statistik dan berbentuk angka-angka. Penelitian ini dilakukan di Kabupaten Buleleng dengan populasi seluruh Wajib Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan (PBB-P2) sebanyak 238.000. Pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* sehingga diperoleh sampel sejumlah 265 wajib pajak. Data penelitian ini dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner yang kemudian diolah dengan analisis regresi linear berganda dengan bantuan SPSS versi 22.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Hasil pada penelitian ini meliputi hasil uji statistik deskriptif, uji kualitas data, uji asumsi klasik, dan uji hipotesis. Uji statistik deskriptif dilakukan untuk mengetahui nilai minimum, maksimum, mean dan standar deviasi. Hasil uji statistik deskriptif disajikan pada tabel 3 berikut.

Tabel 3. Hasil Uji Statistik Deskriptif

	<i>N</i>	<i>Min</i>	<i>Max</i>	<i>Mean</i>	<i>Std. Deviation</i>
Kesadaran Wajib Pajak	229	14	20	17,97	1,061
Pelayanan Fiskus	229	23	30	26,81	1,779
Penerimaan PBB-P2	229	14	20	17,62	1,573
<i>Valid N (Listwise)</i>	229				

Sumber: Data Diolah, 2021

Berdasarkan data pada tabel 3 dapat dilihat bahwa variabel kesadaran wajib pajak (X_1) mempunyai skor minimum 14, skor maksimum 20, skor rata-rata 17,97 dengan standar deviasi 1,061. Hal ini menunjukkan bahwa terjadi perbedaan nilai kesadaran wajib pajak terhadap nilai rata-rata sebesar 1,061. Skor minimum senilai 14 dengan 4 pertanyaan pada variabel X_1 , sehingga dapat diasumsikan 14 dibagi 4 sama dengan 3,5 yang berarti bahwa jawaban terendah responden adalah poin 3 (kurang setuju). Skor maksimum senilai 20 dengan 4 pertanyaan pada variabel X_1 diasumsikan 20 dibagi 4 sama dengan 5 yang berarti bahwa jawaban tertinggi responden adalah poin 5 (sangat setuju). Nilai rata-rata senilai 17,97 lebih mendekati nilai maksimum yang berarti bahwa secara rata-rata jawaban responden lebih mendekati sangat setuju. Hal ini berarti bahwa kesadaran wajib pajak cenderung tinggi.

Variabel pelayanan fiskus (X_2) mempunyai skor minimum 23, skor maksimum 30, skor rata-rata 26,81 dengan standar deviasi 1,779. Hal ini menunjukkan bahwa terjadi perbedaan nilai pelayanan fiskus terhadap nilai rata-rata sebesar 1,779. Skor minimum senilai 23 dengan 6 pertanyaan pada variabel X_2 , sehingga dapat diasumsikan 23 dibagi 6 sama dengan 3,8 yang berarti bahwa jawaban terendah responden adalah poin 4 (setuju). Skor maksimum senilai 30 dengan 6 pertanyaan pada variabel X_2 diasumsikan 30 dibagi 6 sama dengan 5 yang berarti bahwa jawaban tertinggi responden adalah poin 5 (sangat setuju). Nilai rata-rata senilai 26,81 lebih mendekati nilai maksimum yang berarti bahwa secara rata-rata jawaban responden lebih mendekati sangat setuju. Hal ini berarti bahwa pelayanan fiskus cenderung baik.

Variabel penerimaan PBB-P2 (Y) mempunyai skor minimum 14, skor maksimum 20, skor rata-rata 17,62 dengan standar deviasi 1,573. Hal ini menunjukkan bahwa terjadi perbedaan nilai penerimaan PBB-P2 terhadap nilai rata-rata sebesar 1,573. Skor minimum senilai 14 dengan 4 pertanyaan pada variabel Y , sehingga dapat diasumsikan 14 dibagi 4 sama dengan 3,5 yang berarti bahwa jawaban terendah responden adalah poin 3 (kurang setuju). Skor maksimum senilai 20 dengan 4 pertanyaan pada variabel Y diasumsikan 20 dibagi 4 sama dengan 5 yang berarti bahwa jawaban tertinggi responden adalah poin 5 (sangat setuju). Nilai rata-rata senilai 17,62 lebih mendekati nilai maksimum yang berarti bahwa secara rata-rata jawaban responden lebih mendekati sangat setuju. Hal ini berarti bahwa penerimaan PBB-P2 cenderung tinggi.

Selanjutnya dilakukan uji kualitas data yang terdiri dari uji validitas dan uji reliabilitas. Uji validitas digunakan untuk mengukur sah tidaknya kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid apabila diperoleh nilai *pearson correlation* lebih besar daripada 0,3 dengan nilai signifikansi lebih kecil daripada 0,05. Hasil pengujian diperoleh bahwa semua instrumen memiliki nilai *pearson correlation* lebih besar daripada 0,3 dengan nilai Sig. (*2-tailed*) korelasi untuk semua item lebih kecil daripada 0,05 sehingga dapat disimpulkan seluruh item pernyataan dinyatakan valid dan data dapat digunakan pada penelitian. Kriteria suatu instrumen dikatakan valid apabila diperoleh nilai *pearson correlation* lebih besar daripada 0,3 dengan nilai signifikansi lebih kecil daripada 0,05. Sesuai dengan hasil pengujian dan kriteria tersebut, maka semua instrumen dikatakan valid. Valid dalam suatu penelitian berarti bahwa kuesioner yang digunakan peneliti mampu mengungkapkan sesuatu yang

diukur oleh kuesioner yang disebarakan kepada responden.

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur apakah jawaban responden terhadap kuisisioner adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali 2011). Besarnya koefisien *alpha* yang diperoleh menunjukkan koefisien reliabilitas instrumen. Reliabilitas instrumen penelitian dalam penelitian ini diuji dengan menggunakan koefisien *Cronbachs Alpha*. Jika nilai koefisien *alpha* lebih besar dari 0,70 maka disimpulkan bahwa instrumen penelitian tersebut handal dan reliabel (Ghozali, 2011).

Hasil pengujian diperoleh bahwa variabel kesadaran wajib pajak mempunyai nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,764. Variabel pelayanan fiskus mempunyai nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,705. Variabel penerimaan PBB-P2 mempunyai nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,769. Secara statistik, kriteria yang digunakan adalah nilai *Cronbach Alpha* harus lebih besar daripada 0,70 dan sesuai hasil pengujian reliabilitas dalam penelitian ini untuk seluruh variabel diperoleh *Cronbach Alpha* lebih besar daripada 0,70, sehingga dapat dikatakan reliabel. Reliabel pada penelitian ini berarti bahwa jawaban responden terhadap pertanyaan kuesioner dapat dinyatakan konsisten dari waktu ke waktu.

Setelah uji kualitas data terpenuhi maka dilanjutkan dengan uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, dan uji autokorelasi. Uji normalitas digunakan untuk menguji *goodness of fit* antar distribusi sampel dan distribusi lainnya. Uji normalitas dilakukan dengan *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* dengan bantuan program statistik komputer SPSS versi 22.0 *for windows*. Peneliti menggunakan taraf signifikansi 5%, maka variabel penelitian dikatakan berdistribusi normal jika nilai analisis *Kolmogorov-Smirnov* memiliki tingkat signifikansi lebih besar dari 0,05.

Hasil pengujian yang dilakukan menunjukkan bahwa nilai *Kolmogorov Smirnov* sebesar 0,107 dengan nilai signifikansi sebesar 0,200 > 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa nilai residual

berdistribusi secara normal dan dapat digunakan dalam penelitian.

Uji asumsi klasik yang kedua yaitu uji multikolinearitas. Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinearitas di dalam model regresi dapat dilihat dari (1) nilai *tolerance* dan lawanya (2) *variance inflation factor* (VIF). Jika nilai *tolerance* lebih besar dari 10% atau VIF lebih kecil dari 10, maka dapat dikatakan model telah bebas dari masalah multikolinearitas. Hasil pengujian multikolinearitas menunjukkan bahwa semua variabel independen mempunyai nilai VIF lebih kecil daripada 10 dan nilai *tolerance* lebih besar 0,10, sehingga dapat disimpulkan bahwa model bebas dari multikolinearitas.

Uji asumsi klasik yang selanjutnya dilakukan uji heteroskedastisitas. Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain Heteroskedastisitas dapat diketahui melalui uji *Glejser*. Jika probabilitas signifikan masing-masing variabel independen > 0,05, maka dapat disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas dalam model regresi.

Hasil uji heteroskedastisitas menunjukkan bahwa masing-masing variabel independen tidak signifikan secara statistik mempengaruhi variabel dependen nilai *Absolut Residual* (AbsRes). Variabel kesadaran wajib pajak mempunyai nilai signifikansi sebesar 0,686 dan variabel pelayanan fiskus mempunyai nilai signifikansi sebesar 0,661. Semua variabel mempunyai probabilitas signifikansi > 0,05, sehingga dapat disimpulkan model regresi tidak mengandung adanya heteroskedastisitas.

Setelah uji asumsi klasik terpenuhi selanjutnya dilakukan uji hipotesis. Hipotesis pada penelitian ini diuji dengan menggunakan model regresi berganda. Model regresi berganda digunakan untuk memecahkan rumusan masalah yang ada, yaitu untuk melihat pengaruh diantara dua variabel atau lebih. Uji hipotesis yang pertama dilakukan adalah uji koefisien determinasi. Koefisien determinasi

mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menjelaskan variasi variabel

dependen. Hasil uji koefisien determinasi disajikan dalam tabel 4 berikut.

Tabel 4. Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,709	0,708	0,701	1,574

Sumber: Data Diolah, 2021

Berdasarkan data pada tabel 4 dapat dilihat bahwa nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,701 yang menunjukkan bahwa variasi variabel kesadaran wajib pajak dan pelayanan fiskus hanya mampu menjelaskan 70,1% variasi variabel penerimaan PBB-P2. Sisanya sebesar 29,9% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini yang dapat mempengaruhi penerimaan PBB-P2.

Selanjutnya dilakukan uji statistik t yang menunjukkan seberapa besar pengaruh satu variabel independen secara individu dalam menjelaskan variansi

variabel dependen. Penetapan untuk mengetahui hipotesis diterima atau ditolak dengan kriteria sebagai berikut:

- Apabila nilai signifikansi > 0,05, maka Hipotesis ditolak yang artinya variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.
- Apabila nilai signifikansi < 0,05, maka Hipotesis diterima yang artinya variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.

Hasil uji statistik t pada penelitian ini disajikan pada tabel 5 berikut.

Tabel 5. Hasil Uji Statistik t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	15,958	2,288		6,976	0,000
Kesadaran Wajib Pajak	0,219	0,098	0,016	2,236	0,018
Pelayanan Fiskus	0,137	0,059	0,088	2,321	0,019

a. *Dependent Variable:* Penerimaan PBB-P2

Sumber: Data Diolah, 2021

Berdasarkan data pada tabel 5 dapat dilihat bahwa kesadaran wajib pajak memiliki nilai signifikansi sebesar 0,018 < 0,05, maka dapat dinyatakan bahwa variabel X_1 mempunyai kontribusi terhadap Y. Nilai t positif menunjukkan bahwa variabel X_1 mempunyai hubungan yang searah dengan Y. Jadi dapat disimpulkan bahwa H_1 **diterima** yaitu kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap penerimaan PBB-P2.

Variabel pelayanan fiskus memiliki nilai signifikansi sebesar 0,019 < 0,05, maka dapat dinyatakan bahwa variabel X_2 mempunyai kontribusi terhadap Y. Nilai t positif menunjukkan bahwa variabel X_2 mempunyai hubungan yang searah dengan Y. Jadi dapat disimpulkan bahwa H_2

diterima yaitu pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap penerimaan PBB-P2.

Pembahasan Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Penerimaan PBB-P2

Berdasarkan hasil uji statistik deskriptif, dapat dilihat bahwa variabel kesadaran wajib pajak (X_1) mempunyai skor minimum 14, skor maksimum 20, skor rata-rata 17,97 dengan standar deviasi 1,061. Hal ini menunjukkan bahwa terjadi perbedaan nilai kesadaran wajib pajak terhadap nilai rata-rata sebesar 1,061. Sementara itu, variabel penerimaan PBB-P2 (Y) mempunyai skor minimum 14, skor maksimum 20, skor rata-rata 17,62 dengan

standar deviasi 1,573. Hal ini menunjukkan bahwa terjadi perbedaan nilai penerimaan PBB-P2 terhadap nilai rata-rata sebesar 1,573.

Hasil analisis regresi linear berganda menunjukkan bahwa koefisien regresi kesadaran wajib pajak sebesar 0,219 berarti bahwa apabila terdapat peningkatan kesadaran wajib pajak sebesar 1 satuan, maka penerimaan PBB-P2 akan meningkat sebesar 0,219 satuan. Sementara itu, hasil uji statistik *t* menunjukkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak memiliki nilai signifikansi sebesar $0,018 < 0,05$, maka dapat dinyatakan bahwa variabel X_1 mempunyai kontribusi terhadap Y . Nilai *t* positif menunjukkan bahwa variabel X_1 mempunyai hubungan yang searah dengan Y . Jadi dapat disimpulkan bahwa **H_1 diterima** yaitu kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap penerimaan PBB-P2.

Secara teori, kesadaran merupakan keadaan mengetahui atau mengerti, sedangkan perpajakan adalah perihal pajak, sehingga kesadaran perpajakan adalah keadaan mengetahui atau mengerti perihal perpajakan. Penilaian positif wajib pajak terhadap pelaksanaan fungsi negara oleh pemerintah akan menggerakkan masyarakat untuk mematuhi kewajibannya membayar pajak. Kesadaran wajib pajak atas fungsi perpajakan sebagai pembiayaan negara dan kesadaran membayar pajak sangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak (Nugroho, 2006).

Maka dari itu sangat diperlukan kesadaran wajib pajak yang tinggi untuk dapat meningkatkan penerimaan PBB-P2. Secara logika dapat dikatakan bahwa apabila wajib pajak telah memiliki kesadaran untuk membayar pajak maka penerimaan pajak akan semakin tinggi mengingat akan lebih banyak wajib pajak yang memenuhi kewajiban perpajakannya. Apabila hal sebaliknya yang terjadi, dimana kesadaran wajib pajak rendah dalam membayar pajak, maka penerimaan PBB-P2 akan ikut rendah atau menurun.

Teori atribusi menjelaskan proses kognitif dimana seseorang menarik kesimpulan mengenai faktor yang

mempengaruhi atau masuk akal terhadap perilaku orang lain atau dirinya sendiri. Teori ini mengkaji dengan menggunakan dua faktor yakni faktor internal yang berasal dari dalam diri seseorang misalnya ciri kepribadian, kemampuan atau motivasi dan faktor eksternal yang berasal dari luar misalnya pengaruh atau tekanan sosial dari orang lain maupun faktor lingkungan. Kesadaran wajib pajak dalam pengaruhnya terhadap penerimaan PBB-P2 dapat dikaitkan dengan teori atribusi yang dimana sebagai faktor internal yang berasal dari wajib pajak itu sendiri yakni kesadaran wajib pajak dalam melaksanakan segala bentuk kewajiban perpajakan.

Berdasarkan konsep yang ada dan hasil pengujian yang telah dilakukan tampak bahwa kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh terhadap penerimaan PBB-P2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak memiliki kontribusi positif yang berarti bahwa semakin tinggi kesadaran wajib pajak maka penerimaan PBB-P2 akan semakin tinggi pula. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Anam (2018) yang menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan. Hasil yang sama juga diperoleh oleh Jotopurnomo (2013) yang menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Penerimaan PBB-P2

Berdasarkan hasil uji statistik deskriptif, dapat dilihat bahwa variabel pelayanan fiskus (X_2) mempunyai skor minimum 23, skor maksimum 30, skor rata-rata 26,81 dengan standar deviasi 1,779. Hal ini menunjukkan bahwa terjadi perbedaan nilai pelayanan fiskus terhadap nilai rata-rata sebesar 1,779. Sementara itu, variabel penerimaan PBB-P2 (Y) mempunyai skor minimum 14, skor maksimum 20, skor rata-rata 17,62 dengan standar deviasi 1,573. Hal ini menunjukkan bahwa terjadi perbedaan nilai penerimaan

PBB-P2 terhadap nilai rata-rata sebesar 1,573.

Hasil analisis regresi linear berganda menunjukkan bahwa koefisien regresi pelayanan fiskus sebesar 0,137 berarti bahwa apabila terdapat peningkatan pelayanan fiskus sebesar 1 satuan, maka penerimaan PBB-P2 akan meningkat sebesar 0,137 satuan. Sementara itu, hasil uji statistik t menunjukkan bahwa variabel pelayanan fiskus memiliki nilai signifikansi sebesar $0,019 < 0,05$, maka dapat dinyatakan bahwa variabel X_2 mempunyai kontribusi terhadap Y. Nilai t positif menunjukkan bahwa variabel X_2 mempunyai hubungan yang searah dengan Y. Jadi dapat disimpulkan bahwa **H₂ diterima** yaitu pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap penerimaan PBB-P2.

Secara teori, pelayanan adalah cara melayani (membantu mengurus atau menyiapkan segala kebutuhan yang diperlukan seseorang). Sementara itu fiskus merupakan petugas pajak. Maka, pelayanan fiskus merupakan cara petugas pajak dalam membantu, mengurus, atau menyiapkan segala sesuatu yang diperlukan oleh seseorang dalam hal ini adalah wajib pajak (Septi Mory, 2015). Kualitas pelayanan yang baik harus memenuhi lima dimensi, yaitu *Tangible, Emphaty, Responsiveness, Reliability, dan Assurance* (Zeitham, Bitner, dan Gramler, 2006).

Dalam menyelenggarakan layanan, pihak penyedia atau pemberi jasa dalam hal ini adalah instansi yang memberikan pelayanan publik harus selalu berupaya untuk mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan wajib pajak. Kepuasan layanan ini dapat diukur dengan mempersepsikan jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan. Jika jasa pelayanan perpajakan yang diberikan dirasakan tidak sesuai dengan yang diharapkan, maka penerima jasa tidak akan merasa puas yang pelayanan pajak yang diberikan. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan fiskus tentunya wajib pajak akan merasa dilayani sehingga mereka akan memenuhi kewajiban perpajakannya dengan baik dan tentunya penerimaan pajak akan semakin

tinggi pula dengan adanya pelayanan fiskus yang baik.

Teori atribusi menjelaskan tentang pemahaman akan reaksi seseorang terhadap peristiwa di sekitar mereka, dan mengetahui alasan-alasan mereka atas kejadian yang dialami. Dalam teori atribusi disebutkan bahwa terdapat hubungan antara perilaku dengan sikap dan karakteristik individu, serta dengan teori ini juga dapat mengetahui bagaimana seseorang menghadapi situasi tertentu. Kajian mengenai atribusi yang dimana dalam hal ini terkait pelayanan fiskus dapat dikatakan sebagai faktor eksternal yakni pelayanan yang diberikan oleh para pegawai pajak yang melayani masyarakat khususnya bagi wajib pajak yang akan melaksanakan administrasi perpajakan.

Berdasarkan konsep yang ada dan pengujian yang telah dilakukan tampak bahwa pelayanan fiskus memiliki pengaruh terhadap penerimaan PBB-P2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan fiskus memiliki hubungan yang searah dengan penerimaan PBB-P2. Hal ini berarti bahwa semakin baik pelayanan fiskus yang diberikan kepada wajib pajak, maka penerimaan PBB-P2 juga akan semakin tinggi. Hasil penelitian ini konsisten dengan hasil penelitian sebelumnya yang pernah dilakukan oleh Manggoting (2013) yang menemukan hasil bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak PBB. Hasil penelitian oleh Ananda (2017) juga menyatakan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil pengujian dan pembahasan dapat ditarik simpulan, yaitu: (1) kesadaran wajib pajak (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap penerimaan PBB-P2. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kesadaran wajib pajak maka penerimaan PBB-P2 akan semakin tinggi pula, (2) pelayanan fiskus (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap penerimaan PBB-P2. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik pelayanan yang diberikan

fiskus kepada wajib pajak maka penerimaan PBB-P2 semakin tinggi pula.

Saran

Bagi wajib pajak PBB-P2 di Kabupaten Buleleng diharapkan dapat meningkatkan kesadaran akan fungsi pajak dan manfaat membayar pajak mengingat bahwa dengan kesadaran wajib pajak akan dapat mengoptimalkan penerimaan negara dari sektor pajak, sehingga manfaat yang dapat diterima oleh wajib pajak secara umum akan semakin besar.

Bagi fiskus diharapkan dapat memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak PBB-P2 agar wajib pajak dapat merasakan kepuasan ketika membayar pajak, sehingga mereka akan mau membayar pajak karena merasa dilayani dengan baik. Pelayanan yang diberikan fiskus juga tentunya akan dapat meningkatkan penerimaan pajak karena wajib pajak mau memenuhi kewajiban perpajakannya.

Dari dua indikator pada variabel pelayanan fiskus, diketahui bahwa indikator kesesuaian pelayanan yang diberikan memiliki nilai terendah dilihat dari jawaban responden. Hal ini menunjukkan bahwa kesesuaian pelayanan yang diberikan oleh fiskus kepada wajib pajak masih cenderung rendah. Oleh karena itu, bagi fiskus juga disarankan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan wajib pajak, sehingga wajib pajak merasa dilayani dengan baik agar mereka mau membayar pajak yang dimana hal ini akan dapat meningkatkan penerimaan pajak.

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi, diperoleh nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,701 yang menunjukkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak dan pelayanan fiskus hanya dapat menjelaskan sebesar 70,1% pengaruhnya terhadap penerimaan PBB-P2. Hal ini berarti sebesar 29,9% penerimaan PBB-P2 dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diuji pada penelitian ini. Oleh karena itu, peneliti selanjutnya disarankan untuk dapat mengembangkan penelitian ini lebih lanjut dan mempertimbangkan variabel lain yang belum diuji dalam penelitian ini yang mempunyai pengaruh terhadap penerimaan PBB-P2, seperti sanksi perpajakan,

kemudahan administrasi dan lain sebagainya.

Peneliti menyarankan untuk menggunakan variabel sanksi perpajakan karena dengan adanya sanksi tentu akan membuat efek jera bagi wajib pajak yang tidak memenuhi kewajiban perpajakannya maupun yang terlambat melakukan pembayaran pajak. Dengan demikian wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakannya tepat waktu, sehingga penerimaan pajak akan semakin besar pula. Mengenai kemudahan administrasi disarankan karena apabila administrasi perpajakan sulit tentunya wajib pajak akan merasa keberatan untuk membayar pajak sebab mereka tidak hanya cukup mengeluarkan uang saja melainkan harus mempelajari administrasi perpajakan. Apabila administrasinya mudah tentunya wajib pajak akan lebih berminat untuk membayar pajak, sehingga penerimaan pajak akan semakin besar pula.

DAFTAR RUJUKAN

- Anam, M.C., Rita A. dan Hartono H. 2018. "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas Sebagai Variabel Intervening (Studi di KPP Pratama Salatiga)". *Jurnal Ilmiah Mahasiswa* Vol. 4, No. 4.
- Bagus, Dwipa. 2015. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan (PBB-P2) Di Di Dinas Pendataan Kota Denpasar". *Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Udayana*.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS19 (Edisi ke-5)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Jotopurnomo, C. dan Yenni M. 2013. "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Lingkungan Wajib Pajak Berada Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Surabaya". *Tax & Accounting Review*. Vol 1, No. 1.
- Purnaditya, R.R. dan Abdul R. 2015. "Pengaruh Pemahaman Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak (Studi Empiris Pada WP OP yang Melakukan Kegiatan Usaha di KPP Pratama Semarang Candisari)". *Diponegoro Journal of Accounting*. Vol. 4, No. 4, Hal: 1-11.
- Widiartha, I.W. 2017. "Peran Badan Keuangan Daerah (BKD) Buleleng Dalam Upaya Meningkatkan Realisasi Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan (PBB-P2) Sebagai Sumber Asli Pendapatan Daerah Kabupaten Buleleng". *E-journal S1 Ak*. Vol. 8, No. 2.