

ANALISIS PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PENGHASILAN, KUALITAS PELAYANAN DAN SOSIALISASI TERHADAP KEPATUHAN MEMBAYAR PBB-P2

, Amelia Sandra¹, We Yayang Angelika²

^{1,2} Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

e-mail: amelia.sandra@kwikkiangie.ac.id¹, yayangangelika@gmail.com²

Received: 20 September 2022

Revised: 27 Desember

Accepted: 28 Desember 2022

Abstrak

Realisasi penerimaan pajak dari tahun 2017-2019 tidak memenuhi pokok ketentuan yang telah ditetapkan oleh pemerintah Kota Pontianak. Kepatuhan wajib pajak dapat disebabkan oleh faktor internal dan eksternal wajib pajak itu sendiri. Penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh faktor internal dari diri wajib pajak yaitu kesadaran wajib pajak dan penghasilan yang dimiliki serta faktor dari luar eksternal yaitu sosialisasi dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan membayar PBB P2 di Kota Pontianak. Teknik pengambilan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner dengan teknik *non-probability sampling* metode *purposive sampling* dengan kriteria sampel penelitian dan didapatkan sampel sebanyak 100 orang. Teknik analisis data yang dilakukan adalah uji validitas, uji reliabilitas, analisis statistik deskriptif, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda dan uji hipotesis dengan menggunakan program SPSS versi 25. Kesimpulan yang diperoleh adalah kesadaran wajib pajak, penghasilan wajib pajak dan sosialisasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB-P2 di Kota Pontianak sedangkan kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB-P2 di Kota Pontianak.

Kata kunci: Kesadaran Wajib Pajak, Penghasilan Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sosialisasi, Kepatuhan Wajib Pajak.

Abstract

The realization of tax revenues from 2017-2019 does not meet the basic provisions set by the Pontianak city government. Taxpayer compliance can be due to the internal and external factors of the taxpayer itself. This study aims to see the influence of internal factors of the taxpayer's self, namely the awareness of taxpayers and income owned as well as external external factors, socialization and quality of service to compliance with UN P2 pay in Pontianak City. Data retrieval techniques are carried out by spreading questionnaires with non-probability sampling techniques purposive sampling methods with research sample criteria and obtained samples of as many as 100 people. Data analysis techniques are validity tests, reliability tests, descriptive statistical analysis, classical assumption tests, multiple linear regression analysis and hypothesis tests using the SPSS version 25 program. The conclusion obtained is the awareness of the taxpayer, compulsory income and socialization. has a positive effect on taxpayer compliance in paying PBB-P2 in Pontianak City while service quality has no effect on taxpayer compliance in paying PBB-P2 in Pontianak City.

Keywords: Taxpayer Awareness, Taxpayer Income, Service Quality, Socialization, Taxpayer Compliance

PENDAHULUAN

Pajak Daerah adalah kontribusi wajib pajak kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat (Undang- Undang Nomor 28 Tahun 2009). Salah satu jenis pajak daerah ini yaitu Pajak Bumi dan Bangunan. Pajak Bumi dan Bangunan dibagi menjadi dua, yaitu Pajak Bumi dan Bangunan Sektor Perkebunan, Kehutanan

dan Pertambahan yang kemudian disebut PBB-P3 dan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan yang selanjutnya disebut PBB-P2. PBB-P2 merupakan pajak yang dikenakan atas tanah dan/ atau bangunan yang menjadi milik dan hak seseorang, yang dihimpun oleh pemerintah daerah dan kemudian sebagian hasil penerimaan tersebut akan digunakan untuk kepentingan daerah setempat. PBB-P2 untuk Kota Pontianak sendiri diatur dalam Peraturan Daerah (Perda) Nomor 11 Tahun 2020. Dalam rangka penyelenggaraan dan pembangunan oleh pemerintah, PBB-P2 memiliki kedudukan sebagai sumber pendapatan potensial yang strategis. PBB-P2 sebagai pajak yang bersifat fisik ditentukan oleh keadaan yang sebenarnya dari tanah atau bangunan yang dimiliki oleh wajib pajak. Namun, dalam kenyataannya masih banyak masyarakat yang lalai dan acuh tak acuh dalam memenuhi kewajibannya tersebut.

Ketidakpatuhan wajib pajak dalam membayar PBB-P2 secara tepat waktu dapat merugikan kedua belah pihak, baik itu dari segi masyarakat maupun pemerintah daerah. Darisegi masyarakat, akan dikenakan sanksi yang sesuai dan berlaku di undang-undang. Sedangkan dari segi pemerintah daerah, target anggaran yang telah ditetapkan sebelumnya pada tahun terkait tidak dapat terpenuhi secara optimal. Seluruh lapisan masyarakat tentunya menginginkan adanya rasa nyaman, rasa aman dan fasilitasi yang memadai dari segala bidang. Keinginan akan kepentingan ini akan tercipta jika PBB-P2 sebagai salah satu sumber dana dapat terkumpul. Maka dari itu, wajib pajak dihimbau agar secara sadar dapat patuh dalam membayar PBB-P2. Kepatuhan membayar PBB-P2 dapat didasarkan oleh berbagai faktor salah satunya adalah kesadaran, penghasilan, kualitas pelayanan dan sosialisasi.

Kesadaran merupakan unsur utama yang menjadi pendorong manusia dalam melihat, memahami dan bereaksi terhadap lingkungan sekitarnya. Kesadaran wajib pajak dalam hal membayar pajak merupakan pokok utama dalam penerimaan pajak karena tanpa kesadaran maka kepatuhan tidak akan ada dan penerimaan pajak tidak akan terkumpul secara optimal sehingga kesadaran seringkali menjadi kendala penerimaan pajak di beberapa tempat. Dalam hal PBB-P2, parsial masyarakat beranggapan kalau mereka tidak merasakan *benefit* dari pembayaran PBB-P2 padahal *benefit* yang dirasakan dengan adanya pembayaran tersebut tidak dapat dirasakan secara langsung, berbeda dengan retribusi yang *benefit* nya dapat dirasakan secara langsung, contohnya yaitu pelayanan parkir di tepi jalan umum. Fenomena ini dapat mempengaruhi kognisi masyarakat akan esensial PBB-P2. Rendahnya kesadaran pajak dapat memicu sikap tidak acuh terhadap peraturan perpajakan yang akhirnya membuat wajib pajak tidak mau membayarkan pajaknya (Erawati & Parera, 2017). Berdasarkan hasil pra wawancara yang dilakukan dengan Kepala Sub Bidang Pengembangan Pajak Daerah, menyatakan bahwa salah satu faktor yang menjadi ketidakpatuhan masyarakat dalam membayar PBB-P2 adalah kesadaran masyarakat Kota Pontianak yang masih rendah. Faktor kesadaran memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Mumu, Sondakh & Suwetja (2020), yang menyimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan membayar PBB-P2 Kecamatan Sonder, Kabupaten Minahasa.

Penghasilan juga merupakan salah satu faktor kendala ketidakpatuhan wajib pajak dalam membayar PBB-P2. Masyarakat yang berpenghasilan rendah cenderung lebih mementingkan kebutuhan pokoknya terlebih dahulu dibandingkan membayar PBB-P2. Fenomena ini tentunya akan sangat mempengaruhi tingkat penerimaan PBB-P2 pada suatu daerah. Berdasarkan hasil pra wawancara yang dilakukan dengan ketua RT dan

RW di Kelurahan Sungai Bangkong, Kecamatan Pontianak Kota, menyatakan bahwa faktor lain yang menjadi kendala kepatuhan membayar PBB-P2 adalah penghasilan yang dimiliki oleh masyarakat di kelurahan tersebut. Mereka cenderung memilih membeli kebutuhan sehari-hari ketimbang membayar PBB-P2 nya dikarenakan mayoritas masyarakat di kelurahan tersebut tidak tetap. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Dewi *et al.* (2017), tingkat pendapatan wajib pajak secara signifikan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB-P2 di Kabupaten Buleleng. Penelitian yang dilakukan oleh Cahayani *et al.* (2018) juga menyatakan bahwa penghasilan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak PBB-P2.

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah daerah (fiskus) dalam menjalankan tugasnya sebagai pihak yang diberi kewenangan oleh undang-undang untuk melaksanakan pungutan terhadap pajak daerah juga memiliki peranan penting karena merupakan cerminan atas kesesuaian antara jumlah pembayaran dengan hasil yang didapat dari adanya pelayanan. Peningkatan pelayanan yang dilakukan fiskus juga dapat meningkatkan isu kepercayaan dari masyarakat dalam membayar pajaknya, khususnya PBB-P2 sebagai langkah nyata fiskus kalau tidak adanya distorsi yang terjadi. Salah satu upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan pelayanan yaitu dengan bertumpu pada peningkatan kualitas pegawai dan pemanfaatan kuantitas pegawai pajak secara tepat guna. Menurut Isawati *et al.* (2016), kepatuhan wajib pajak dapat tercipta apabila dapat memberikan pelayanan yang baik, cepat dalam pekerjaannya dan membuat wajib pajak merasa nyaman dengan memberikan pelayanan yang menyenangkan sehingga pembayaran yang mereka lakukan dapat menunjang pembangunan. Dengan adanya perbaikan kinerja pelayanan perpajakan, penegakan hukum, intensivitas dan ekstensivitas sosialisasi maka akan ada peningkatan kepatuhan dan pendapatan PBB-P2. Menurut Febrian, W. D & Ristiliana, R. (2019), kualitas pelayanan dibagi menjadi dua yakni yang pertama, metode penyampaian dan mekanisme penyerahan SPPT yang teratur mulai dari kantor dinas, kantor kelurahan sesuai domisili wajib pajak lalu kepada Ketua RT dan RW setempat yang kemudian akan menyerahkannya kepada wajib pajak. Yang kedua, penyederhanaan mekanisme pembayaran sehingga pada saat wajib pajak akan membayar di kelurahan hanya perlu membawa sejumlah nominal pajak terutang nya beserta SPPT PBB-P2 dan jika ingin membayar di bank, wajib pajak akan dibantu oleh petugas bank. Memperhatikan kerapian penampilan dan kesopanan pegawai pajak serta fasilitas yang mendukung proses pembayaran dan kenyamanan wajib pajak serta lokasi pembayaran yang mudah untuk dijangkau oleh wajib pajak juga merupakan faktor lainnya untuk meningkatkan kualitas pelayanan demi peningkatan kepatuhan. Di Kota Pontianak sendiri, pemerintah daerah telah berupaya meningkatkan pelayanannya dengan melakukan suatu program yaitu Jemput Pembayaran PBB dimana petugas pajak yang bersinergi dengan Bank Kalbar akan ditugaskan di 29 kelurahan yang ada di Kota Pontianak menggunakan mobil kas keliling agar masyarakat yang punya kewajiban PBB-P2 dapat dengan mudah membayarkannya tanpa harus datang di Kantor Badan Keuangan Daerah Kota Pontianak maupun ATM terdekat. Program ini dilakukan agar masyarakat dapat segera membayarkan penunggakan PBB-P2 nya dan menghapus denda sehingga realisasi penerimaan PBB-P2 dapat semakin mendekati pokok ketetapan yang ada. Program yang dilakukan selama satu bulan pada tahun 2016 ini sendiri dikatakan cukup berhasil karena pemerintah daerah memperoleh sebanyak 10.760 SPPT dan jumlah uang yang didapat sebesar Rp 1.300.000.000,- (www.menpan.go.id, 2017). Variabel ini juga didukung oleh penelitian Ma'ruf, M. H., & Supatminingsih, S. (2020) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak bumi

dan bangunan di kabupaten Sukoharjo. Penelitian yang dilakukan oleh Fitrianiingsih, F., Sudarno, S., & Kurrohman, T. (2018), menyatakan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak PBB-P2 di Kota Pasuruan.

Sosialisasi adalah upaya yang dilakukan oleh pemerintah mengenai segala macam informasi lengkap dan terkini yang terkait. Sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah secara agresif menjadi persoalan yang holistik dengan kepatuhan dan penerimaan pajak. Dengan adanya sosialisasi, pemerintah akan dapat menjangkau wajib pajak baru maupun yang sudah terdaftar dengan tingkat yang lebih tinggi sebagai upaya untuk meningkatkan kepatuhan secara tepat waktu dan tepat jumlah. Sosialisasi merupakan bentuk langkah nyata yang dilakukan oleh pemerintah terhadap wajib pajak juga harus dilakukan secara menyeluruh di setiap daerah. Jika sosialisasi ditingkatkan, pemahaman wajib pajak akan manfaat pajak, dalam hal ini adalah PBB-P2 itu sendiri akan menjadi semakin komprehensif sehingga kesadaran dan kepatuhan akan timbul tanpa adanya paksaan. Menurut Wijayanto (2017) sosialisasi perpajakan yang baik terkait pembayaran PBB-P2 tidak akan menimbulkan kesalahpahaman oleh wajib pajak. Suatu sosialisasi dikatakan berhasil apabila dapat memberikan informasi yang jelas dan memengaruhi wajib pajak membayar pajaknya secara rutin dan tepat waktu, sehingga kesadaran wajib pajak akan timbul tanpa adanya paksaan yang ditandai dengan penyampaian atau perubahan Surat Pemberitahuan Objek Pajak (SPOP) dan Lampiran SPOP (LSPOP). Berdasarkan hasil pra wawancara dengan Kepala Sub Bidang Pengembangan Pajak Daerah, selain meningkatkan kualitas pelayanannya dengan Program Jemput Pembayaran PBB pemerintah daerah juga melakukan sosialisasi disela-sela program tersebut agar seterusnya dapat patuh membayar PBB-P2 maupun melaporkan perubahan SPOP dan LPOP nya, sehingga melalui program ini masyarakat yang minim pengetahuan terkait PBB-P2 dapat semakin paham akan prosedur dan tata cara pelaporan PBB-P2 tersebut. Kesan positif pun akhirnya didapatkan melalui program ini dengan kerelaan masyarakat untuk membayar PBB-P2 nya kepada petugas pajak. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan yang menyatakan sosialisasi berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak. Selain itu, dalam penelitian Pravasanti (2020) menyatakan bahwa sosialisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB-P2 di Desa Tawengan. Penelitian yang dilakukan oleh Rika, D & Pranaditya, A (2019) juga menyatakan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak PBB di Kecamatan Bergas, Kabupaten Semarang.

Selain keempat faktor diatas, masih banyak faktor lain yang tentunya mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB-P2 diantaranya pemahaman, sanksi perpajakan dan tingkat kepercayaan pada pemerintah yang diteliti oleh Yuliansyah *et al.* (2019). Pengaruh penyampaian SPPT juga menjadi faktor lainnya yang diteliti oleh Yubiharto (2017), Arjani, N.N. Suci *et al.* (2017) juga meneliti tentang motivasi, moralitas dan peran perangkat desa dalam penelitiannya.

Tabel 1
Realisasi Penerimaan PBB-P2 Kota Pontianak Tahun
2017-2019

Tahun	Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan dan Perdesaan		
	Pokok Ketetapan	Persentase	Realisasi
2017	Rp 28.499.070.512,00	62,8%	Rp 17.889.057.579,00

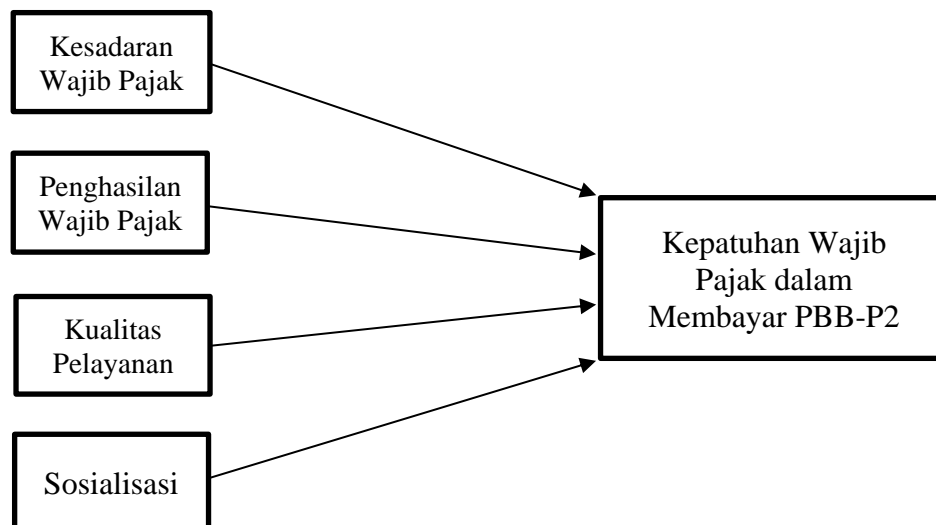
Tahun	Pajak Bumi dan Bangunan PerKotaan dan Perdesaan		
	Pokok Ketetapan	Persentase	Realisasi
2018	Rp 28.555.362.385,00	62,5%	Rp 17.853.306.538,00
2019	Rp 35.474.019.713,00	61,5%	Rp 21.812.430.099,00

Sumber: Badan Keuangan Daerah Kota Pontianak (2017-2019)

Dilihat dari hasil evaluasi PBB-P2 Perkeluaran, Surat Pemberitahuan Pajak Terutang Pajak Bumi dan Bangunan (SPPT PBB) yang terbayar pada Badan Keuangan Kota Pontianak yaitu berdasarkan pokok ketetapan SPPT pada tahun 2017 adalah 204.450 lembar dan hanya hanya terealisasi sebanyak 106.663. Pada tahun 2018, pokok ketetapan SPPT adalah 208.380 lembar dan terealisasi sebanyak 104.097 lembar. Sedangkan pada tahun 2019, pokok ketetapannya adalah sebanyak 212.983 dan terealisasi sebanyak 102.737 lembar. Jika dibandingkan, SPPT yang terbayar pada tahun 2019 mengalami penurunan yang signifikan dibandingkan tahun 2017 dan 2018. Berdasarkan fenomena diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini apakah kesadaran wajib pajak, Penghasilan, Kualitas Pelayanan dan Sosialisasi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB-P2 di Kota Pontianak?

Teori ini dikemukakan oleh Kirchler *et al.* (2008: 212–213) yang mengatakan bahwa *slippery slope framework* terdiri atas tiga dimensi yaitu *power of the authorities* (kekuasaan otoritas), *trust in authorities* (kepercayaan terhadap otoritas) dan *tax compliance* (kepatuhan pajak).

Menurut Robbins dan Judge dalam Jihin (2017:305), teori atribusi adalah teori yang menjelaskan bahwa ketika individu mengamati perilaku seorang, individu tersebut berupaya untuk menentukan apakah perilaku tersebut disebabkan secara internal atau eksternal. Perilaku yang disebabkan secara internal merupakan perilaku yang diyakini berada di bawah kendali pribadi seorang individu, dengan kata lain tidak terpengaruh oleh hal lain. Perilaku yang disebabkan secara eksternal merupakan perilaku yang dianggap sebagai akibat dari sebab-sebab luar yaitu individu tersebut dianggap telah dipaksa berperilaku demikian oleh situasi



Gambar 1. Kerangka Konsep

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan

Kepatuhan dalam membayar pajak erat kaitannya dengan kesadaran. Kesadaran merupakan rasa mengingat dan mengetahui yang timbul dari dalam diri manusia tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak luar dan diri pribadi sehingga kesadaran juga menyangkut emosi seseorang. Jika seseorang memiliki kesadaran maka akan meningkatkan kepatuhan membayar pajak. Tingkat kesadaran wajib pajak dapat terlihat pada rasa sukarela dalam membayar pajaknya. Selain itu, jika seorang wajib pajak memiliki tingkat kesadaran yang tinggi maka tidak akan timbul ancaman dan sanksi perpajakan. Dalam PBB-P2, kesadaran wajib pajak dapat timbul jika pemerintah daerah dapat memberikan informasi yang tepat, jelas dan merata serta pengalokasian atas pembayaran pajak dilakukan secara jujur, merata dan dilakukan dengan langkah yang nyata. Oleh karena itu, pemerintah daerah memiliki tanggungjawab yang besar atas pengelolaan PBB-P2. Pemerintah daerah juga harus dapat memberikan kepastian terhadap pengalokasian PBB-P2 sehingga isu kepercayaan masyarakat akan meningkat.

H1: Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan membayar PBB P2

Pengaruh Penghasilan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Penghasilan atau pendapatan merupakan suatu imbalan atas kegiatan yang telah dilakukan sehingga timbul keseimbangan antara kebutuhan individu dengan individu lainnya. Penghasilan juga dapat diartikan sebagai pemberian sejumlah uang atau barang atas jasa yang telah dilakukan baik itu dari segi produksi, kebutuhan tertentu dan lain sebagainya. Penghasilan wajib pajak menjadi salah satu faktor kepatuhan dalam membayar pajak. Sebagai makhluk hidup, manusia tentunya akan lebih mengutamakan kebutuhan jasmani dan rohaninya terlebih dahulu. Masyarakat dengan tingkat pendapatan yang rendah tentu akan mengalami kesulitan dalam membayar PBB-P2, apalagi jika dihadapi dengan berbagai tuntutan hidup di era modern ini.

H2: Penghasilan wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan membayar PBB P2

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kualitas pelayanan dalam perpajakan merupakan salah satu faktor dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat akan pemerintah. Agar dapat menciptakan sistem yang tertata dengan baik maka perlu adanya peningkatan kinerja atau peningkatan kualitas pelayanan oleh pemerintah daerah sebagai tindakan nyata dan tanggungjawabnya atas pembayaran PBB-P2 yang telah dilakukan oleh wajib pajak. Pelayanan pajak adalah suatu perbuatan yang dilakukan dengan cara membantu wajib pajak agar memudahkan mereka dalam urusan pajak, yaitu PBB-P2 dan memberi informasi terkait PBB-P2. Sementara itu, seseorang yang membantu melakukan pelayanan pajak yang kemudian disebut fiskus harus dapat memberikan pelayanan yang prima ketika menjalankan tugasnya. Di samping itu, diperlukan adanya fiskus yang kompeten dan bertanggungjawab agar pelayanan dapat dilakukan secara optimal yakni dengan memberikan rasa aman dan nyaman terhadap wajib pajak ketika membayar pajaknya. Jika kualitas pelayanan ditingkatkan maka akan dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak yang diikuti dengan adanya kepatuhan membayar PBB-P2. Suatu langkah nyata atas kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan meningkatkan kemampuan teknis fiskus, kenyamanan dan keleluasaan tempat membayar pajak, kemudahan membayar pajak dan pemberian informasi yang jelas dan menyebar luas serta perubahan dan pembaharuan teknologi dalam perpajakan.

H3: Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan membayar PBB P2

Pengaruh Sosialisasi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sosialisasi adalah suatu tindakan nyata, baik itu secara langsung maupun tidak langsung oleh pemerintah terhadap wajib pajak. Sosialisasi dilakukan agar dapat meyakinkan wajib pajak bahwa PBB-P2 sangat berkontribusi bagi kehidupan seluruh masyarakat dan pembangunan daerah. Sosialisasi yang dilakukan secara intensif akan dapat memberikan efek rasa sadar, tidak hanya bagi wajib pajak namun juga calon wajib pajak PBB-P2. Kegiatan sosialisasi tentu sangat mempengaruhi kepatuhan yang kemudian turut mempengaruhi realisasi Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) di suatu daerah. Sosialisasi tidak hanya berisi ajakan dalam membayar PBB- P2 namun juga memberikan informasi akan PBB-P2 tersebut. Pemerintah daerah hendaknya dapat meningkatkan kinerja seluruh pegawai sehingga pemberian sosialisasi dapat dilakukan dengan baik dan rutin. Jika sosialisasi dapat ditingkatkan maka akan meningkatkan kepatuhan dalam membayar PBB-P2. Sosialisasi ini dapat dilakukan oleh fiskus dengan pemasangan banner, baliho, papan iklan dan saluran media lainnya. Ketika wajib pajak datang di kantor terkait PBB-P2 nya, fiskus juga harus dapat memberikan informasi dengan lengkap, sopan dan sabar jika wajib pajak belum paham ataupun bertanya.

H4: Sosialisasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan membayar PBB P2

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, proses perhitungan, pengolahan dan penganalisisan terhadap data penelitian dilakukan oleh penulis dengan menggunakan program SPSS (*Statistical product and Service Solution*) 25. Data yang digunakan adalah data kuantitatif yang didapatkan dari hasil pengisian kuesioner oleh responden, dalam hal ini wajib pajak PBB-P2 Kota Pontianak yang terdaftar di Badan Keuangan Daerah Kota Pontianak. Penulis melakukan uji instrumen yaitu validitas dan reliabilitas kepada 30 responden untuk uji pra kuesioner, Selanjutnya dilakukan Uji Statistik Deskriptif dan dilanjutkan dengan uji Asumsi Klasik yaitu dengan Uji Normalitas, Uji Heteroskedastisitas, Uji Autokorelasi, Uji Multikolinearitas. Terakhir dilakukan uji regresi linear berganda dan Hipotesis (Uji Koefisien Determinasi Uji F dan Uji t)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengujian dimulai dengan uji validitas dan reliabilitas untuk melihat apakah setiap pertanyaan kuesioner valid dan reliabel untuk diujikan.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

Variabel	Hasil Uji Validitas
Kesadaran Wajib Pajak	<i>Valid</i>
Penghasilan	<i>Valid</i>
Kualitas Pelayanan	<i>Valid</i>
Sosialisasi	<i>Valid</i>

Sumber: Data primer diolah (2021).

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Kriteria	Hasil Uji Reliabilitas
Kesadaran Wajib Pajak	0,922	0,7	<i>Reliable</i>

Penghasilan	0,806	0,7	<i>Reliable</i>
Kualitas Pelayanan	0,961	0,7	<i>Reliable</i>
Sosialisasi	0,946	0,7	<i>Reliable</i>
Kepatuhan Wajib Pajak	0,925	0,7	<i>Reliable</i>

Sumber: Data primer diolah (2021).

Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penelitian ini berdasarkan jenis kelamin adalah perempuan yaitu sebanyak 52 wajib pajak dengan persentase sebesar 52%, berdasarkan usia adalah 21-30 tahun dengan persentase 54%, berdasarkan pekerjaan adalah lainnya dengan persentase 37%, dan berdasarkan kepemilikan bangunan adalah milik sendiri dengan persentase 63%.

Tabel 4. Hasil Analisis Statistik Deskriptif

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kesadaran (X ₁)	100	8	35	27.53	6.435
Penghasilan(X ₂)	100	3	15	10.13	2.777
Kualitas Pelayanan(X ₃)	100	11	40	31.79	7.023
Sosialisasi (X ₃)	100	13	45	35.93	7.171
Kepatuhan (Y)	100	11	30	24.39	4.834

Sumber: Data primer diolah (2021).

Berdasarkan hasil analisis, untuk variabel kesadaran menunjukkan bahwa nilai minimum sebesar 1, nilai maksimum sebesar 5. Nilai rata-rata hitung (*mean*) adalah sebesar 27,53 dibagi 7 pertanyaan adalah 3,93 mendekati 4. Berarti, rata-rata sudah setuju bahwa mereka sadar ada kewajiban PBB-P2 yang harus mereka laksanakan. Variabel penghasilan menunjukkan bahwa nilai minimum adalah 1 dan nilai maksimum adalah 5, nilai rata-rata hitung (*mean*) untuk penghasilan dibawah Rp 3.200.000,00 dan Rp 3.200.000,00 – Rp 5.000.000,00 sehingga rata-rata nya 3,17 dan 3,34 berarti mereka ada yang patuh membayar PBB-P2 dan ada yang tidak patuh membayar PBB-P2. Untuk penghasilan Rp 5.000.000,00 nilai rata-rata hitung (*mean*) nya adalah 3,62 mendekati 4 berarti Sebagian besar mereka hampir patuh dalam membayar PBB-P2. Statistik deskriptif untuk variabel kualitas pelayanan menunjukkan bahwa nilai minimum adalah 1 dan total nilai maksimum adalah 5, nilai rata-rata hitung (*mean*) adalah 31,79 dibagi 8 pertanyaan adalah 3,97 mendekati 4 berarti rata-rata sudah setuju bahwa staf di sana memiliki kualitas layanan yang baik meliputi kemampuan, kesediaan, pengetahuan dan kesopanan, perhatian pegawai pajak serta fasilitas fisik dan peralatan kantor. Untuk variabel sosialisasi menunjukkan bahwa nilai minimum 1, nilai maksimum 5, dengan nilai rata-rata hitungnya (*mean*) adalah 35,93 dibagi 9 pertanyaan adalah 3,99 mendekati 4 berarti rata-rata sudah setuju bahwa waktu, media, bentuk, informasi dan tujuan sosialisasi yang diberikan mempengaruhi kepatuhan mereka dalam membayar PBB-P2. Untuk variabel kepatuhan wajib pajak dapat terlihat bahwa nilai minimumnya adalah 1 dan nilai maksimumnya adalah 5, nilai rata-rata hitung (*mean*) adalah 24,39 dibagi 6 pertanyaan adalah 4,06 berarti rata-rata sudah setuju bahwa mereka sudah patuh dalam pelaporan perubahan data PBB-P2 dan membayar PBB-P2 tepat waktu.

Tabel 5. Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji	Variabel					Kesimpulan
	Pengukuran	X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	
Normalitas	Assymp. Sig. (2-tailed)	0,064				Nilai residual berdistribusi normal
Heteroskedastisitas	Sig	0,803	0,154	0,449	0,381	Tidak terdapat gejala heteroskedastisitas
Autokorelasi	<i>Durbin-Watson</i>	2,183				Tidak terdapat gejala autokorelasi positif maupun negatif
Multikolinearitas	<i>Tolerance</i>	0,323	0,726	0,262	0,211	Tidak terdapat gejala multikolinearitas
	VIF	3,092	1,377	3,821	4,742	

Sumber: Data primer diolah (2021).

Berdasarkan tabel hasil uji asumsi klasik diatas diperoleh bahwa uji normalitas diketahui nilai sig 0,064 > 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal maka H₀ diterima dan H_a ditolak dan pengujian dapat dilanjutkan. Uji heterokedastisitas, menunjukkan bahwa nilai signifikansi untuk variabel kesadaran adalah 0,803, variabel penghasilan adalah 0,154, variabel kualitas pelayanan adalah 0,449 dan variabel sosialisasi adalah 0,381 memiliki nilai diatas 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala heteroskedastisitas. Selanjtnya untuk uji autokorelasi dapat dilihat bahwa nilai DW yang dihasilkan adalah 2,183, N = 100 dan jika dilihat dalam tabel *Durbin Watson* (k = 4), nilai dL adalah 1,5922 dan nilai du adalah 1,7582. Hasil dari 4-du (4-1,7582) adalah 2,2418. Berdasarkan kriteria pengujiannya, du < d < 4-du hasilnya adalah 1,7582 < 2,183 < 2,2418 sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi autokorelasi positif maupun negatif. Terakhir untuk uji multikoleniaritas dapat dilihat bahwa nilai *Tolerance* untuk variabel kesadaran sebesar 0,323, variabel penghasilan sebesar 0,726, variabel kualitas pelayanan sebesar 0,262 dan variabel sosialisasi sebesar 0,211. Sedangkan nilai VIF untuk variabel kesadaran adalah 3,092, variabel penghasilan adalah 1,377, variabel kualitas pelayanan adalah 3,821 dan variabel sosialisasi adalah 4,742. Masing-masing nilai *Tolerance* lebih besar dari 0,10 dan VIF variabel kurang dari 10 maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikolonearitas

Tabel 6. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardize dCoefficients		Standardize d Coefficient s	t	Sig.
	B	Std. Error	Bet a		
(Constant)	4,613	1,576		2,927	0,004
Kesadaran Wajib Pajak (X ₁)	0,204	0,081	0,272	2,510	0,014
Penghasilan Wajib Pajak (X ₂)	0,371	0,126	0,213	2,949	0,004
Kualitas Pelayanan (X ₃)	-0,004	0,083	-0,005	-0,043	0,966
Sosialisasi (X ₄)	0,292	0,091	0,433	3,228	0,002

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Sumber: Data Primer diolah (2021).

Persamaan regresinya adalah sebagai berikut:

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

$$Y = 4.613 + 0,204X_1 + 0,371X_2 - 0,004X_3 + 0,292X_4 + \epsilon$$

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa nilai konstanta 4,613 yang artinya tidak terdapat perubahan variabel kesadaran wajib pajak (X₁), penghasilan wajib pajak (X₂), kualitas pelayanan (X₃) dan sosialisasi (X₄) dengan asumsi nilai variabel independen adalah 0, maka kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB-P2 (Y) adalah sebesar 4,613 satuan.

Nilai koefisien regresi untuk variabel kesadaran adalah 0,204 menunjukkan bahwa jika variabel kesadaran wajib pajak (X₁) meningkat sebanyak % (asumsi nilai maka variabel X₂, X₃, X₄ dan konstanta adalah 0) maka kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB-P2 akan meningkat sebanyak 0,204. Artinya, kesadaran yang dimiliki oleh wajib pajak berkontribusi positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB-P2.

Nilai koefisien regresi untuk variabel penghasilan wajib pajak (X₂) adalah 0,371 menunjukkan bahwa jika variabel penghasilan wajib pajak meningkat sebanyak 1% (asumsi nilai maka variabel X₁, X₃, X₄ dan konstanta adalah 0) maka kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB-P2 akan meningkat sebanyak 0,371. Artinya, penghasilan yang dimiliki oleh wajib pajak berkontribusi positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB-P2. Nilai koefisien regresi untuk variabel kualitas pelayanan (X₃) adalah -0,004 menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X₃) tidak mampu untuk menjelaskan varians dari variabel dependen. Nilai koefisien regresi untuk variabel sosialisasi (X₄) adalah 0,292 menunjukkan bahwa jika variabel sosialisasi meningkat sebanyak 1% (asumsi nilai maka variabel kesadaran wajib pajak (X₁), penghasilan wajib

pajak (X_2), kualitas pelayanan (X_3) dan konstanta adalah 0) maka kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB-P2 akan meningkat sebanyak 0,292. Artinya, sosialisasi yang diberikan berkontribusi positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB-P2.

Selanjutnya pengujian Koefisien Determinasi (R^2), Uji f dan Uji t menunjukkan hasil sebagai berikut

Tabel 7. Hasil Uji Koefisien Determinasi, Uji f dan Uji t

Uji	Pengukuran	Hasil				Kesimpulan
		X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	
Uji Koefisien Determinasi (R^2)	Adjusted R Square	0,624				Variabel independen mampu menjelaskan variabel Dependen sebesar 62,4%, sisanya 37,6% dijelaskan oleh variable lain diluar penelitian ini
Uji F	Nilai F Hitung	42,009				Model penelitian ini layak untuk diuji
	Sig	0,000				
Uji t	Nilai t Hitung	2,510	2,949	-0,043	3,228	Variabel X ₁ , X ₂ , X ₄ terdapat cukup bukti Variabel X ₁ ,X ₂ ,X ₄ berpengaruh terhadap (Y). Sedangkan variabel X ₃ Tidak cukup bukti berpengaruh terhadap Y
	Sig	0,014	0,004	0,966	0,002	

Sumber: Data primer diolah (2021).

Berdasarkan hasil pengujian tersebut dilakukan perbandingan nilai *Adjusted R Square* adalah 0,624. $e = 100\% - R^2 = 100\% - 62,4\% = 37,6\%$ maka kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen adalah 62,4% sedangkan sisanya yaitu 37,6% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak terdapat dalam penelitian ini. Selanjutnya adalah melakukan perbandingan nilai F hitung dengan F tabel dengan tingkat signifikansi 0,05. Jika F hitung > F tabel maka model yang digunakan sudah tepat (berpengaruh secara simultan). $F \text{ tabel} = F(k; n-k) = (4; 100-4) = (2; 96) = 3,09$ maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima sehingga kesimpulan yang dapat diambil yaitu Model dalam penelitian ini layak untuk diuji.

Nilai signifikansi variabel kesadaran wajib pajak (X_1) yaitu 0,007 kurang dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel kesadaran wajib pajak (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB-P2. Nilai t tabel = $\alpha/2; n-k-1 = t(0,05/2; 100-4-1) = (0,025; 95) = 1,98525$. Nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel yaitu $2,510 > 1,98525$ maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima sehingga kesadaran wajib pajak secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB-P2.

Nilai signifikansi variabel penghasilan wajib pajak (X_2) adalah 0,002 yang berarti kurang dari 0,05 maka secara parsial variabel penghasilan wajib pajak (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB-P2. Nilai t tabel = $\alpha/2$; $n-k-1 = t(0,05/2; 100-4-1) = (0,025; 95) = 1,98525$. Nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel yaitu $2,949 > 1,98525$. maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_2 diterima sehingga penghasilan wajib pajak secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB-P2.

Nilai signifikansi variabel kualitas pelayanan (X_3) adalah 0,483 yang berarti lebih dari 0,05 maka secara parsial variabel kualitas pelayanan (X_3) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB-P2. Nilai t tabel = $\alpha/2$; $n-k-1 = t(0,05/2; 100-4-1) = (0,025; 95) = 1,98525$. Nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel yaitu $-0,043 < 1,98525$ maka dapat disimpulkan bahwa H_3 ditolak sehingga kualitas pelayanan secara parsial tidak berpengaruh signifikan secara terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB-P2.

Nilai signifikansi variabel sosialisasi (X_4) adalah 0,001 yang berarti kurang dari 0,05 maka secara parsial variabel sosialisasi (X_4) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB-P2. Nilai t tabel = $\alpha/2$; $n-k-1 = t(0,05/2; 100-4-1) = (0,025; 95) = 1,98525$. Nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel yaitu $3,228 > 1,98525$ maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_4 diterima sehingga sosialisasi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB-P2.

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar PBB-P2 di Kota Pontianak.

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB-P2. Hal ini dibuktikan dengan uji t yaitu nilai signifikansi sebesar $0,007 < 0,05$ yang berarti memiliki arah pengaruh yang positif dan signifikan.

Hasil ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak menjadi faktor kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB-P2, semakin tinggi kesadaran yang dimiliki oleh wajib pajak maka akan semakin tinggi pula kepatuhan dalam membayar PBB-P2. Berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima. Mendukung teori *slippery slope* menyatakan bahwa kepatuhan wajib pajak itu karena adanya *trust in authorities* (kepercayaan terhadap otoritas) yang menimbulkan kesadaran untuk melakukan kewajibannya. Disamping itu juga mendukung teori Atribusi bahwa yang membuat wajib pajak melakukan kewajiban perpajakannya adalah dorongan dari diri nya sendiri berupa kesadaran akan kewajibannya

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Setiaji, K., (2017), Choirun, N & Satiti, A.D.R (2018), Kemalaningrum & Octaviani (2020), Dessy, A & Rahayu, Y (2019), Soedjatmiko, & Mulyani, S. (2018) dan Salmah, S (2018) yang menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun, pernyataan ini tidak sejalan Pangestika A.W & Darmawan.J(2018) yang menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Penghasilan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar PBB-P2 di Kota Pontianak.

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa

penghasilan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB-P2. Hal ini dibuktikan dengan uji t yaitu nilai signifikansi sebesar $0,002 < 0,05$ yang berarti memiliki arah pengaruh yang positif dan signifikan. Berarti H_0 ditolak dan H_2 diterima.

Hasil ini menunjukkan bahwa semakin tinggi pendapatan yang dimiliki oleh wajib pajak maka akan semakin tinggi pula kepatuhan yang dimiliki dalam membayar PBB-P2. Mendukung Teori Atribusi bahwa yang membuat wajib pajak melakukan kewajiban perpajakannya adalah faktor dari diri sendiri (internal) dalam hal ini penghasilannya ada dan mereka mau membayar PBB P2 nya.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Podungge, S.N Zainuddin, Y (2020) dan Ningtias *et al.* (2020) yang menyatakan bahwa tingkat pendapatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB-P2. Namun, penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dessy A & Rahayu Y (2019) yang menyatakan bahwa pendapatan wajib pajak berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar PBB-P2 di Kota Pontianak.

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB-P2. Hal ini dibuktikan dengan uji t yaitu nilai signifikansi sebesar $0,483 < 0,05$ dan nilai t sebesar $-0,043$ yang memiliki arah negatif. Berarti H_0 diterima dan H_3 ditolak. Mendukung Teori *slippery slope* bahwa kepatuhan wajib pajak dipengaruhi juga oleh *power of the authorities* (kekuasaan otoritas) dan *trust in authorities* (kepercayaan terhadap otoritas) jika kualitas pelayanan yang diberikan bagus maka wajib pajak akan percaya (*trust*) kepada fiskus dan akan menjalankan kewajiban perpajakannya. Selain itu juga mendukung Teori Atribusi dimana faktor yang mempengaruhi wajib pajak melakukan kewajiban perpajakannya itu adalah faktor eksternal dimana salah satunya adalah kualitas layanan dari fiskus.

Hal ini menunjukkan bahwa walaupun kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai pajak sudah dirasa optimal dan memenuhi standar pelayanan yang ditetapkan oleh pemerintah daerah tidak menjamin wajib pajak akan patuh dalam membayar PBB-P2. Maka dari itu, dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak tidak semata dilakukan dengan pemberian pelayanan yang baik namun juga dapat dilakukan dengan hal-hal lain yang menjadi faktor pendorong kepatuhan wajib pajak.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ramadhanti, Suharno, Bambang Widarno (2020) dan yang menyatakan bahwa pelayanan fiskus tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB. Namun, penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dewi (2020), Choirun, N & Satiti, A.D.R (2018), Ningtias *et al.* (2020) dan Amrul, R., Hidayanti, A. A., & Arifulminan, M. (2020). yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB-P2.

Pengaruh Sosialisasi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar PBB-P2 di Kota Pontianak.

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa sosialisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar

PBB-P2. Hal ini dibuktikan dengan uji t yaitu nilai signifikansi sebesar $0,001 < 0,05$ yang berarti memiliki arah pengaruh yang positif dan signifikan. Berarti H_0 ditolak dan H_4 diterima. Mendukung Teori *slippery slope* bahwa kepatuhan wajib pajak dipengaruhi juga oleh *power of the authorities* (kekuasaan otoritas) dan *trust in authorities* (kepercayaan terhadap otoritas) jika kualitas pelayanan yang diberikan bagus maka wajib pajak akan percaya (*trust*) kepada fiskus dan akan menjalankan kewajiban perpajakannya. Selain itu juga mendukung Teori Atribusi dimana faktor yang mempengaruhi wajib pajak melakukan kewajiban perpajakannya itu adalah faktor eksternal dimana salah satunya adalah kualitas layanan dari fiskus. Hal ini menunjukkan bahwa semakin gencar dan konstan sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah daerah maka akan semakin pula kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB-P2. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dewi (2020), Kemalaningrum & Octaviani (2020), Ningtias *et al.* (2020) dan Novitasari, P., & Hamta, F. (2017), yang menyatakan bahwa sosialisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB-P2. Namun, penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ramadhanti, Suharno, Bambang Widarno (2020) yang menyatakan bahwa sosialisasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB-P2.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka kesimpulan yang diperoleh adalah Kesadaran Wajib Pajak, Penghasilan Wajib Pajak dan Sosialisasi terdapat cukup bukti berpengaruh positif, sedangkan variabel Kualitas Pelayanan tidak terbukti berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB-P2 di Kota Pontianak

SARAN DAN REKOMENDASI

Berdasarkan kesimpulan yang telah dipaparkan diatas, maka rekomendasi yang bisa penulis berikan adalah:

- a. Untuk variabel kualitas pelayanan penulis menggunakan dimensi dan indikator dari penelitian sebelumnya. Peneliti tidak menggunakan standar kualitas pelayanan yang ada di Kota Pontianak, karena peneliti sudah berusaha memperoleh namun belum berhasil. Oleh karena itu untuk peneliti selanjutnya sebaiknya menggunakan kualitas pelayanan yang ada di pemerintahan daerah setempat.
- b. Untuk variabel sosialisasi akan lebih baik jika dimensi dan indikatornya adalah yang benar-benar dilakukan oleh Badan Keuangan Daerah Kota Pontianak. Dalam penelitian ini, data tersebut belum tersedia sehingga menggunakan penelitian terdahulu dan peraturan yang berlaku. Selain itu, hasil penelitian atas variabel sosialisasi ini dapat menjadi bahan pertimbangan pemerintah agar dapat semakin menggencarkan sosialisasinya di seluruh Kota Pontianak sehingga kepatuhan PBB-P2 di Kota Pontianak dapat semakin meningkat.
- c. Untuk variabel penghasilan wajib pajak, dalam pengisian kuesioner karena ada beberapa kelompok penghasilan, pastikan bahwa responden hanya memilih satu dari kelompok penghasilan tersebut.
- d. Hasil R^2 menunjukkan hasil 62,4% berarti ada variabel lain (misalnya variabel pemahaman, sanksi perpajakan, tingkat kepercayaan pada pemerintah, penyampain SPPT, motivasi, moralitas, perangkat desa dll) yang mempengaruhi kepatuhan membayar PBB-P2 di Kota Pontianak. Ini menjadi peluang baru bagi penelitikelakutnya yang akan meneliti tentang kepatuhan membayar PBB-P2.

DAFTAR PUSTAKA

- Amrul, R., Hidayanti, A. A., & Arifulminan, M. (2020). Pengaruh Pengetahuan, Sanksi dan Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan-Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) pada BAPENDA Kabupaten Lombok Barat. *Jurnal Bisnis Manajemen Dan Akuntansi*, 7(2), 69–89.
- Arjani, N. N. S., Sulindawati, N. L. G. E., & Wahyuni, M. A. (2017). Pengaruh Motivasi, Moralitas dan Peran Perangkat Desa Terhadap Kepatuhan Masyarakat dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan dengan Sanksi Perpajakan Sebagai Variabel Moderasi. *Jurnal Akuntansi Program S1*, 7(1).
- Badan Pusat Statistik Kota Pontianak. (2019). *Indikator Ekonomi Kota Pontianak*. Birokrasi
- Cahayani, M., Wahyuni, M. A., & Yasa, I. N. P. (2018). Pengaruh Penerimaan SPPT, Moralitas Pajak, dan Tingkat Penghasilan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) di Kabupaten Badung. *JIMAT (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi)*, 9(1), 133–144.
- Choirun, N., & Satiti, A. D. R. (2018). Pengaruh Kesadaran dan Kualitas Pelayanan Terhadap Wajib Pajak dalam Membayar PBB-P2 (Studi Kasus pada Wajib Pajak di Kecamatan Sukodadi Kabupaten Lamongan Tahun 2017). *Jurnal Penelitian Ekonomi Dan Akuntansi*, 3(1), 633–644.
- Cooper, D. R., & Schindler, P. S. (2014). *Business Research Methods 12th Edition*. In *Business Research Methods*.
- Dessy, A., & Rahayu, Y. (2019). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Melakukan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 8(10).
- Dewi, D. A. A. K. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sosialisasi dan Kepuasan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PBB di Kecamatan Bekasi Timur Kota Bekasi Tahun 2017. *Jurnal Parameter*, 5(2), 117–131.
- Dewi, N. K. E. S., Diatmika, I. P. G., & Yasa, I. N. P. (2017). Pengaruh Penerimaan Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang (SPPT), Pendapatan Wajib Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) Di Kabupaten Buleleng. *E-Journal S1 Akuntansi Universitas Pendidikan Ganesha*, 8(2) <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/S1ak/article/view/13651/>
- Febrian, W. D., & Ristiliana, R. (2019). Pengaruh Pengetahuan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) pada Kantor Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Dan Kewirausahaan*, 2(1), 181. <https://doi.org/10.24014/ekl.v2i1.7563>
- Fitrianiingsih, F., Sudarno, S., & Kurrohman, T. (2018). Analisis Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Denda Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan Di Kota Pasuruan. *E-Journal Ekonomi Bisnis Dan Akuntansi*, 5(1), 100–104. <https://doi.org/10.19184/ejeba.v5i1.7745>
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25* (9th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Isawati, T., Soegiarto, H. E. K., & Ruliana, T. (2016). Pengaruh Tingkat Pendapatan, Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Pajak serta Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan (Studi Kasus di Kelurahan Teluk Lerong Ilir, Kecamatan Samarinda Ulu). *Jurnal Ekonomia*, 5(3), 356–363.

- Jihin, S. A. F., Sulistyowati, W. A., & Salta. (2021). Kajian Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi Ditinjau Dari Pemahaman Peraturan Perpajakan Dan Sanksi Perpajakan. *KRISNA: Kumpulan Riset Akuntansi*, 12(2), 303–319. <https://doi.org/10.22225/kr.12.2.2022.303-319>
- Kemalaningrum, I. T., & Octaviani, A. (2020). Sosialisasi Perpajakan, Tingkat Pemahaman, Kesadaran Wajib Pajak dan E-System Terhadap Kepatuhan Membayar PBB, *Jurnal Manajemen, Bisnis Dan Pendidikan*, 7(2), 124–133.
- Kementerian Keuangan, (2009) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. In *Jakarta* (pp. 1–124).
- Kirchler, E., Hoelzl, E., & Wahl, I. (2008). *Enforced versus voluntary tax compliance: The “slippery slope” framework*. *Journal of Economic Psychology*, 29(2), 210–225. <https://doi.org/10.1016/j.joep.2007.05.004>
- Ma’ruf, M. H., & Supatminingsih, S. (2020). Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan. *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 20(2), 276–284.
- Mumu, A., Sondakh, J. J., & Suwetja, I. G. (2020). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pajak, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Sonder Kabupaten Minahasa. *Jurnal Riset Akuntansi*, 15(2), 175–184.
- Ningtias, P. L., Wibowo, L., Alwiyah, R., Sikesti, A., & Hanum, F. N. (2020). Kepatuhan Wajib Pajak Membayar PBB: Studi Empiris Kecamatan Arut Selatan. *Jurnal Akuntansi Universitas Muhammadiyah Semarang*, 10(2), 58–66. <https://jurnal.unimus.ac.id/index.php/MAX>
- Novitasari, P., & Hamta, F. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sosialisasi Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak (Studi Kasus PBB-P2 Unit Pelayanan Teknis Dinas Pendapatan Daerah Kota Batam). *Jurnal Equilibria*, 4(1), 1–42.
- Pangestika, A. W., & Darmawan, J. (2018). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) (Studi pada Wajib Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Panjang). *Prosiding Seminar Nasional Darmajaya*, 51–58.
- Podungge, S. N., & Zainuddin, Y. (2020). Pengaruh Tingkat Pendapat dan Pengetahuan Terhadap Kepatuhan dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Desa Bunuo Kabupaten Bone Bolango. *Jurnal Ekonomi Syariah*, 1, 66–78.
- Badan Keuangan Daerah Kota Pontianak (2017-2019), *Pokok Ketetapan dan Realisasi Penerimaan PBB Kota Pontianak*.
- Pontianak, W. (2020). *Perda Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Pajak Daerah Kota Pontianak* (pp. 1–60).
- Pravasanti, Y. A. (2020). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan. *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 21(01), 142. <https://doi.org/10.29040/jap.v21i1.1165>
- Ramadhanti, I., Suharno, & Widarno, B. (2020). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Sanksi Pajak dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Surakarta. *Jurnal Akuntansi Dan Sistem Teknologi Informasi*, 16(1), 9–21.
- Rika, D., & Pranaditya, A. (2019). Pengaruh Sosialisasi, Sanksi dan Pemahaman Prosedur Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Kecamatan Bergas Kabupaten Semarang. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa S1 Akuntansi*, 5(5), 1–19.

- Salmah, S. (2018). Pengaruh Pengetahuan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). *Inventory: Jurnal Akuntansi*, 1(2), 151. <https://doi.org/10.25273/v1i2.2443>
- Setiaji, K., (2017). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Membayar Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan PerKotaan. *Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 5(2), 11–69.
- Soedjatmiko, & Mulyani, S. (2018). Pengaruh Sanksi Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Kota Banjarmasin. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 11(2), 413–424.
- www.menpan.go.id (2017). *Hapus Denda, Pontianak Luncurkan Layanan Jemput Pembayaran PBB*
- Wijayanto, G. J. (2017). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan dan Pemahaman Prosedur Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Memenuhi Kewajiban Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan PerKotaan (PBB P2) di Kota Magelang tahun 2015. *Jurnal Profita Edisi 1*, 1, 1–17.
- Yubiharto. (2017). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Karanglewas Kabupaten Banyumas. *Jurnal Proceeding*, 7(1), 277–291.
- Yuliansyah, R., Setiawan, D. A., & Mumpun, R. S. (2019). Pengaruh Pemahaman, Sanksi Perpajakan, dan Tingkat Kepercayaan Pada Pemerintah Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar PBB-P2 (Studi Empiris Wajib Pajak PBB-P2 Kecamatan Jatinegara). *Jurnal STEI Ekonomi*, 28(2), 233–253. www.bprd.jakarta.go.id
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1988). SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40. <https://www.researchgate.net/publication/225083802>