

Pengaruh sikap wajib pajak dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan di Kecamatan Serpong Tangerang Selatan

Lisa Arisa Fiatri^{1*}, Dewi Natasya Manihuruk²

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi
Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Indonesia

Email : lisa.arisa.la@gmail.com¹, Dwsaragih7@gmail.com²

*Corresponding Author

ARTICLE INFO

ABSTRACT

Keywords

Received Revised Accepted

This research aims to examine the influence of taxpayer attitudes and the quality of tax services on taxpayer compliance in paying rural and urban land and building taxes in Serpong District, South Tangerang. The study involved 100 respondents, utilizing a quantitative descriptive approach with data collected through questionnaires. The findings indicate that taxpayer attitudes significantly affect compliance, accounting for 46.9% of the variance, while the quality of tax services contributes 37.7%. Overall, these factors explain 61.2% of the variance in taxpayer compliance, highlighting the importance of improving both taxpayer education and service quality to enhance compliance rates.

PENDAHULUAN

Pajak merupakan sumber pemasukan Negara yang mempunyai kemampuan besar dalam menunjang program kerja pemerintahan dalam melaksanakan transformasi guna mendukung tujuan pemerintah. Pajak merupakan sumber pendapatan utama APBN yang digunakan untuk membiayai pengeluaran Negara, baik rutin maupun pembangunan. Pajak Bumi dan Bangunan yaitu salah satunya (PBB) Di Kecamatan Serpong, Tangerang Selatan, terdapat masalah terkait kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) baik di sektor perdesaan maupun perkotaan. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak, yang disebabkan oleh sikap negatif terhadap kewajiban perpajakan dan kualitas pelayanan pajak yang kurang memadai. Hal ini terlihat dari fenomena di mana banyak wajib pajak yang menunggu untuk ditagih sebelum melakukan pembayaran, serta kurangnya pemahaman tentang manfaat membayar pajak. Data dari Badan Pusat Statistik Kota Tangerang tahun 2021 menunjukkan bahwa meskipun ada kemajuan, tantangan dalam mencapai kepatuhan penuh tetap ada, dan ini menjadi perhatian bagi pemerintah daerah dalam upaya meningkatkan penerimaan pajak.

Realisasi pendapatan Pemerintah Kota Tangerang Selatan menurut jenis yang dirilis BPS menunjukkan bahwa PAD menjadi sumber penerimaan terbesar Kota Tangerang Selatan pada tahun 2019 dan 2020 dengan kontribusi secara berurutan sebesar 52,77% dan 51,21%. Kota Tangerang Selatan mengelola 10 jenis pajak daerah sebagai sumber penerimaan pajak daerah, salah satu pajak yang dikelola adalah pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan (PBB-P2). Upaya yang dilakukan demi mengoptimalkan peningkatan penerimaan pajak bumi dan bangunan sehingga dapat memberi kontribusi yang besar dalam meningkatkan pendapatan daerah adalah

dengan meningkatkan kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan. Dalam hal kepatuhan wajib Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) merupakan suatu keadaan dimana wajib pajak dapat memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan perpajakan yang berlaku. Kepatuhan ini dapat dilihat dari ketepatan waktu pembayaran PBB, Kepatuhan pembayaran sesuai dengan pajak terutang, tidak mempunyai tunggakan PBB, dan kesukarelaan pembayaran PBB. Berdasarkan uraian diatas, maka penulis akan mengangkat permasalahan dengan melakukan penelitian yang diberi judul “Pengaruh sikap wajib pajak dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan di Kecamatan Serpong Tangerang Selatan”.

KAJIAN PUSTAKA

1. **Wajib Pajak** : adalah individu atau badan yang memiliki kewajiban untuk membayar pajak kepada negara. Menurut Prof. DR. Rochmat Soemito SH. (2018:1), pajak merupakan iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang yang dapat dipaksakan, tanpa mendapatkan jasa timbal balik yang langsung dapat ditunjukkan. Selain itu, Iman Sugema menyatakan bahwa wajib pajak adalah setiap orang atau badan yang menurut undang-undang wajib membayar pajak.
2. **Pajak Bumi dan Bangunan** : diatur dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah. PBB-P2 dikenakan atas bumi dan/atau bangunan yang dimiliki, dikuasai, dan/atau dimanfaatkan oleh individu atau badan hukum. Pajak ini menjadi salah satu sumber pendapatan utama bagi daerah dan penting untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak.
3. **Pengertian Sikap Wajib Pajak** : adalah pertimbangan individu terhadap kewajiban pajaknya, yang mencakup sikap terhadap pelayanan pajak, sanksi pajak, dan peraturan yang berlaku. Menurut Salam (2016), sikap ini menjadi dasar interaksi wajib pajak dengan pihak lain terkait kewajiban perpajakan. Alfiah dalam Mila Putri Maria dan Siti Nurlaela (2021) mengidentifikasi empat dimensi sikap wajib pajak, yaitu sikap terhadap pelayanan pajak, sanksi pajak, peraturan yang berlaku, dan administrasi perpajakan.
4. **Kualitas Pelayanan pajak** : berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Menurut Kotler dan Keller yang dikutip oleh Tjiptono (2010), kualitas pelayanan dapat diukur melalui persepsi pelanggan terhadap keunggulan pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak dan mendorong mereka untuk memenuhi kewajiban perpajakan.
5. **Kepatuhan Wajib Pajak** : adalah keadaan di mana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan mereka. Menurut Nasucha dalam Ropinov (2022), kepatuhan wajib pajak memiliki tiga dimensi: patuh terhadap kewajiban internal, patuh terhadap kewajiban tahunan, dan patuh terhadap ketentuan material dan yudiris formal. Penelitian menunjukkan bahwa sikap positif dan kualitas pelayanan yang baik berkontribusi terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif, yang bertujuan untuk memberikan gambaran sistematis mengenai pengaruh sikap wajib pajak dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Serpong, Tangerang Selatan. Metode yang digunakan adalah penyebaran kuesioner untuk mengumpulkan data statistik yang berupa angka.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Pengaruh Sikap Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan di Kecamatan Serpong Tangerang Selatan

Hasil uji hipotesis pertama menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara Sikap Wajib Pajak (X1) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y). Nilai signifikansi untuk variabel ini adalah 0,000, yang lebih kecil dari 0,05, dan nilai thitung sebesar 9,309 lebih besar dari ttabel 1,984. Ini berarti bahwa semakin baik sikap wajib pajak dalam membayar pajak, maka tingkat kepatuhan mereka juga akan meningkat.

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan di Kecamatan Serpong Tangerang Selatan

Uji hipotesis kedua menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Pajak (X2) juga berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y). Nilai signifikansi untuk variabel ini adalah 0,000, dan thitung sebesar 7,702 lebih besar dari ttabel 1,984. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

3. Pengaruh Sikap Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan di Kecamatan Serpong Tangerang Selatan

Hasil uji hipotesis ketiga menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan secara simultan antara Sikap Wajib Pajak (X1) dan Kualitas Pelayanan Pajak (X2) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y). Nilai signifikansi untuk kedua variabel ini adalah 0,000, dan Fhitung sebesar 76,75 lebih besar dari Ftabel 3,09. Ini menunjukkan bahwa kombinasi dari kedua variabel tersebut memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa sikap wajib pajak dan kualitas pelayanan pajak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Serpong, Tangerang Selatan. Sikap positif dari wajib pajak, seperti kemudahan dalam memahami proses pembayaran pajak, berkontribusi pada peningkatan kepatuhan mereka. Selain itu, kualitas pelayanan yang baik dari petugas pajak juga berperan penting dalam mendorong wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakan mereka. Oleh karena itu, disarankan agar pihak terkait, terutama petugas pajak, terus meningkatkan kualitas pelayanan dan memberikan informasi yang jelas kepada wajib pajak, serta mendorong perubahan sikap yang lebih positif terhadap kewajiban perpajakan, agar tingkat kepatuhan dapat terus meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

- Juharni. (2015). Pengantar Ilmu Administrasi Negara. Makasar: CV. Sah Media.
- Manurung, T. P. (2017). Paradigma Administrasi Publik dan Perkembangannya. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Mardiasmo. (2016). Perpajakan Edisi Terbaru. Yogyakarta: CV. Andi. Moleong, L. J. (2017). Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mukhtar. (2013). Metode Praktis Penelitian Deskriptif Kualitatif. Jakarta: Referensi (GP Press Group). Mulyadi, D. (2016). Administrasi Publik dan Pelayanan Publik. Bandung: Alfabeta.
- Mulyadi, M. (2020). Metode Penelitian Praktis Kualitatif & Kuantitatif. Jakarta: Publica Press.
- Noor, M. (2011). Pemberdayaan Masyarakat. Jurnal Ilmiah CIVIS, 1. Poerwoko Soebiato, T. M. (2015). Pemberdayaan Masyarakat. Bandung: Alfabeta.
- Pramesti, T. J. (2023). Strategi Kemitraan Dalam Pemberdayaan Masyarakat Berbasis UMKM Kuliner Melalui Program Jakpreneur Di Kecamatan Gambir Jakarta Pusat. Repository UIN JKT, 89.
- Sahya, A. (2012). Ilmu Administrasi Negara. Bandung: CV Pustaka Setia. Satori, A. K. (2010). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sutarno. (2007). Pendidikan Multikulturalisme. Jakarta: Dirjen Dikti.