

# Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Digitalisasi Perbankan dan Kualitas Pelayanan On-Site terhadap Kepatuhan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Tahun 2021 (Studi Kasus di Kecamatan Sawangan, Kota Depok)

Ambarwati, <sup>a1\*</sup>, Dicky Anugrah Afriyansyah <sup>b2\*</sup>

<sup>1,2</sup> Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Jakarta, Indonesia

<sup>a1</sup>: ambaryusuf26@gmail.com, <sup>b2</sup>: dicky.anugrah50@gmail.com

\* corresponding author

## ARTICLE INFO

### Keywords

Awareness;  
Service Quality;  
Taxpayer Compliance;

## ABSTRACT

*The National Development Planning Agency estimates that Indonesia has a population of 267 million people and is an archipelagic nation. Due to its large population, Indonesia works hard to ensure that all citizens benefit from fair and comprehensive national development. Therefore, to cover the required budget, the government uses state revenues as a source of funds. State revenues are all state revenues originating from tax revenues, non-tax state revenues, and grants, according to Law Number 17 of 2003 concerning state finances. The City Government of Depok has made innovations by using technological facilities to make it easier for taxpayers to obtain information regarding land and building taxes and to conduct transactions regarding land and building taxes. After that, another basic factor that must be considered in influencing taxpayers to comply with tax payments is the quality of service (on-site). The population in this study is 207,435 taxpayers in Sawangan District, Depok City (KPP Sawangan, 2021). Determining the number of samples in this study using the Slovin formula resulted in as many as 417 taxpayers. The methods used for data collection are questionnaires and documentation. The data analysis technique used is multiple regression. The results of the study show that taxpayer awareness, banking digitization, and service quality affect taxpayer compliance in paying PBB in Sawangan District and Depok City in 2021, both partially and simultaneously. Thus, the city government of Depok should make efforts to increase awareness of taxpayers paying PBB by intensifying socialization, counseling, and providing knowledge and understanding related to this awareness, improving the quality of tax services, and making it easier for taxpayers to pay the United Nations.*

## I. PENDAHULUAN

### Latar Belakang Penelitian

Pemerintah Kota Depok telah melakukan inovasi dengan menggunakan fasilitas teknologi untuk memudahkan wajib pajak dalam mendapatkan informasi mengenai Pajak Bumi dan Bangunan serta dalam melakukan transaksi berkenaan dengan Pajak Bumi dan Bangunan. Pemerintah Kota Depok melalui Badan Keuangan Daerah Kota Depok telah melakukan kerjasama melalui kerjasamanya antar Pemerintah Kota Depok yang diwakili oleh Badan Keuangan Daerah (BKD) Kota Depok dengan BUMD yang diwakili Bank Daerah Jawa Barat dan Banten (bjb). Bank Jawa Barat dan Banten (bjb) adalah bank BUMD milik Pemerintah Provinsi Jawa Barat dan Banten. Melalui digitalisasi, bank bjb menawarkan produk dan jasa yang inovatif dan bervariasi guna mencapai kebutuhan dan kepuasan nasabah. Berbagai jenis produk dan layanan jasa yang ditawarkan salah satunya dalam menyetorkan Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan (PBB-P2) yakni menggunakan *Quick Response (QR) Code* dan *E-Tax* bank bjb. Inovasi tersebut adalah fitur yang berada di fasilitas layanan *DIGI by bank bjb* melalui *QR Payment* sebagai sistem pembayaran dengan menggunakan sebuah barcode atau *Quick Response (QR) Code* yang akan dipindai setiap akan melakukan transaksi pembayaran atau transfer. Layanan *E-Tax* bank bjb dapat digunakan untuk menyetorkan Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan (PBB-P2). Kerjasama bank bjb terkait Layanan Penerimaan Pajak Daerah

dengan Provinsi DKI Jakarta dan 34 Kota dan Kabupaten wilayah Jawa Barat dan Banten serta 2 Kota di luar wilayah Jabar dan Banten (Kota Batam dan Kota Pekanbaru) khususnya pelayanan PBB-P2 membuat Wajib Pajak di wilayah tersebut dapat melakukan pembayaran PBB-P2 secara online melalui aplikasi *DIGI dan DigiCash by bank bjb*. Kualitas pelayanan perpajakan merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, dimana kualitas pelayanan perpajakan akan memberikan perspektif positif bagi wajib pajak sehingga wajib pajak akan termotivasi untuk mematuhi kewajibannya (Sania dan Yudianto, 2018; Hidayat dkk, 2014). Bentuk pelayanan perpajakan dapat berupa pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak, serta layanan yang berasal dari sistem perpajakan elektronik, mengingat sistem perpajakan di Indonesia telah menerapkan sistem perpajakan digital atau biasa disebut e-system (Sania dan Yudianto, 2018).

### **Ruang Lingkup**

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, untuk melakukan penelitian yang lebih terarah maka permasalahan tersebut penulis fokuskan secara tegas dan terperinci yaitu mengenai pengaruh kesadaran WP, digitalisasi perbankan dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan pembayaran pajak bumi dan bangunan di Kecamatan Sawangan, Kota Depok pada tahun 2021.

### **Rumusan Masalah**

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah :

1. Apakah kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan pembayaran pajak bumi dan bangunan di Kecamatan Sawangan Kota Depok pada tahun 2021?
2. Apakah digitalisasi perbankan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan pembayaran pajak bumi dan bangunan di Kecamatan Sawangan, Kota Depok pada tahun 2021?
3. Apakah kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan pembayaran pajak bumi dan bangunan di Kecamatan Sawangan, Kota Depok pada tahun 2021?
4. Apakah kualitas kesadaran WP, digitalisasi perbankan dan kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif secara bersama-sama terhadap kepatuhan pembayaran pajak bumi dan bangunan di Kecamatan Sawangan, Kota Depok pada tahun 2021?

## **II. KAJIAN LITERATUR**

### **1. Pajak Daerah**

Pendapatan Asli Daerah (PAD), yaitu pendapatan yang diperoleh daerah dan dipungut berdasarkan peraturan daerah sesuai dengan peraturan perundang-undangan (TMbook, 2013). Pajak Daerah dan Retribusi Daerah merupakan komponen Pendapatan Asli Daerah yang memiliki prospek baik untuk dapat dikembangkan (Farida, 2018). Oleh karena itu, Pajak Daerah dan Retribusi Daerah harus dikelola dengan baik dan transparan dalam rangka optimalisasi serta usaha meningkatkan kontribusinya terhadap Pendapatan Asli Daerah. Sedangkan menurut Nunik (2013) melalui penelitian tentang optimalisasi Pajak Daerah dan Retribusi Daerah dalam rangka meningkatkan kemampuan keuangan daerah menemukan hasil bahwa Pajak Daerah dan Retribusi Daerah merupakan komponen Pendapatan Asli Daerah yang menjadi komponen penerimaan utama bagi daerah, sehingga ketergantungan daerah kepada pemerintah pusat (dana perimbangan) semakin berkurang dan daerah diharapkan memiliki akuntabilitas yang tinggi kepada masyarakat daerah.

### **2. Pajak Bumi Dan Bangunan**

Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) merupakan pajak yang dibebankan terhadap Bumi dan Bangunan menurut Undang-Undang no 12 tahun 1994. PBB merupakan pajak yang bersifat kebendaan dalam artian besarnya pajak terutang ditentukan dengan keadaan objek berdasarkan bumi/tanah dan atau bangunan. Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) adalah jenis pajak yang sepenuhnya diatur oleh pemerintah dalam menentukan besar pajaknya (menganut sistem pemungutan official assessment system). Dalam undang-undang Pajak Bumi dan Bangunan pada tahun 1985 menyebutkan bahwa yang menjadi objek Pajak Bumi dan Bangunan adalah bumi dan / bangunan. Keduanya (bumi dan bangunan) dapat berdiri sendiri (bumi saja atau bang nan saja)

maupun secara bersama-sama sebagai objek yang dapat dikenakan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Pengertian bumi yaitu permukaan bumi dan juga tubuh bumi yang ada di bawahnya. Yang disebut “permukaan bumi” di sini tak lain adalah tanah itu sendiri yang meliputi perairan. Sedangkan “tubuh bumi” adalah segala hal yang berada di dalam bumi dan yang berada di bawah air. Sedangkan yang disebut dengan air (perairan) meliputi perairan pedalaman (rawa-rawa) serta laut wilayah Indonesia. Jadi yang menjadi objek Pajak Bumi dan Bangunan itu adalah tanah, air (perairan) dan tubuh bumi. Seperti : kebun, pekarangan, ladang, sawah dll. Adapun bangunan sebagai objek Pajak Bumi dan Bangunan adalah Konstruksi teknik yang ditanamkan atau dilekatkan secara tetap pada tanah dan/atau perairan di wilayah Republik Indonesia yang diperuntukkan sebagai tempat tinggal atau tempat usaha.

### 3. Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan Wajib pajak adalah suatu kondisi dimana Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakan serta melaksanakan hak perpajakannya, kewajiban perpajakan yaitu sebagai berikut: mendaftarkan diri, menghitung dan membayar pajak terutang membayar tunggakan dan menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan. Kepatuhan dalam perpajakan merupakan patuh ketaatan, dan tunduk, serta melaksanakan ketentuan perpajakannya.

### 4. Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran merupakan tingkat kesiagaan individu pada saat ini terhadap stimuli eksternal dan internal, artinya terhadap peristiwa – peristiwa lingkungan dan adanya sensasi tubuh, memori dan pikiran (Gani dan Manalu, 2022). Kesadaran menurut Puspita (2014) adalah rasa rela untuk melakukan sesuatu sebagai kewajiban dalam kehidupan bermasyarakat. Jadi kesadaran wajib pajak akan perpajakan adalah dimana rasa yang timbul dari dalam diri wajib pajak atas kewajibannya membayar pajak dengan ikhlas tanpa adanya unsur paksaan. Kesadaran Wajib Pajak akan Perpajakan, Kesadaran wajib pajak atas fungsi perpajakan sebagai pembiayaan negara dan kesadaran membayar pajak sangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Arfan, 2018). Masyarakat harus sadar akan keberadaannya sebagai warga negara yang selalu menjunjung tinggi Undang-Undang Dasar 1945 sebagai dasar hukum penyelenggaraan negara (Larasati, 2013).

### 5. Elektronifikasi

Elektronifikasi transaksi keuangan merupakan perubahan cara pembayaran yang semula menggunakan tunai menjadi nontunai. Elektronifikasi transaksi keuangan adalah bentuk dari diciptakannya Gerakan Nasional Non-Tunai (GNNT) oleh Bank Indonesia (BI). Program elektronifikasi transportasi secara nasional telah didukung dengan ditandatanganinya Kesepakatan Bersama antara Bank Indonesia dengan Kementerian Perhubungan Republik Indonesia No.19/8/NK/GBI/2017 tanggal 6 Januari 2017 tentang Kerja Sama dan Koordinasi dalam rangka Pelaksanaan Tugas Bank Indonesia dan Kementerian Perhubungan Republik Indonesia.

### 6. Digitalisasi

Digitalisasi merupakan istilah atau terminologi yang digunakan untuk menjelaskan adanya sebuah proses peralihan media. Perkembangan digitalisasi di Indonesia berlangsung sangat cepat. Para developer atau pengembang selalu berusaha melakukan inovasi untuk menciptakan sebuah terobosan baru yang berbasis informasi dengan tujuan agar para pengguna bisa semakin terbantu di dalam kegiatan sehari-hari. Setiap sektor sekarang ini sudah tidak bisa lepas dari yang namanya digitalisasi. Selain itu, digitalisasi juga tidak bisa lepas dari internet karena internet ibarat jantung atau organ penting dalam semua sektor digitalisasi. Berdasarkan keterangan yang dijelaskan oleh Kemkominfo / KOMINFO bahwa para pengguna internet yang berasal dari Indonesia kurang lebih mencapai 82 juta. Hal ini membawa dampak positif bagi para pelaku pasar di bidang teknologi. Mereka menjadikan Indonesia sebagai negara yang tentu akan memberikan banyak keuntungan bagi para investor atau perusahaan yang bergerak di bidang teknologi. Salah satu contohnya adalah Melalui digitalisasi bank bjb menawarkan produk dan jasa yang inovatif dan bervariasi guna mencapai kebutuhan dan kepuasan nasabah. Berbagai jenis produk dan layanan jasa yang ditawarkan salah satunya dalam menyetorkan Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan (PBB-P2) yakni menggunakan Quick Response (QR) Code dan E-Tax bank bjb. Inovasi

tersebut adalah fitur yang berada di fasilitas layanan DIGI by bank bjb melalui QR Payment sebagai sistem pembayaran dengan menggunakan sebuah barcode atau Quick Response (QR) Code yang akan dipindai setiap akan melakukan transaksi pembayaran atau transfer.

## 7. Kualitas Layanan Terhadap Wajib Pajak

Kualitas layanan adalah pelayanan yang dapat memberikan perasaan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai ketentuan yang berlaku. Secara sederhana definisi kualitas merupakan adanya suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya. Pelayanan perpajakan dibentuk oleh dimensi kualitas sumber daya manusia (SDM), ketentuan perpajakan dan sistem informasi perpajakan.

Standar kualitas pelayanan prima kepada masyarakat wajib pajak akan terpenuhi bilamana sumber daya manusia (SDM) melakukan tugasnya dengan profesional, disiplin, serta transparan. Dalam kondisi wajib pajak merasa puas atas pelayanan yang diberikan kepadanya, maka mereka akan cenderung akan melaksanakan kewajiban membayar pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Apabila ketentuan perpajakan dibuat sederhana, mudah dipahami oleh wajib pajak, maka pelayanan perpajakan atas hak dan kewajiban mereka dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien. Dengan demikian sistem informasi perpajakan dan kualitas SDM yang handal akan menghasilkan pelayanan perpajakan yang baik. Kualitas pelayanan dapat diukur dengan memberikan pelayanan yang memuaskan, kemampuan, dapat memberikan pelayanan dengan tanggapan, kesopanan, dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki oleh aparat pajak. Di samping itu, juga kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, memahami kebutuhan wajib pajak, tersedianya fasilitas fisik termasuk sarana komunikasi yang memadai, dan pegawai yang cakap dalam tugasnya. Kepatuhan wajib pajak dapat diukur dari pemahaman terhadap semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar, mengisi formulir dengan lengkap dan jelas membayar dan melaporkan pajak yang terutang tepat pada waktunya.

## Kerangka Konseptual

Dalam penelitian ini menjabarkan klasifikasi permasalahan untuk melihat seberapa besar pengaruh kesadaran wajib pajak, Digitalisasi perbankan dan kualitas pelayanan on-site terhadap kepatuhan pembayaran pajak bumi dan bangunan tahun 2021 (Studi kasus di kecamatan Sawangan kota Depok). Hipotesis penelitian dari pembahasan diatas yaitu :

- H1 : Adanya pengaruh signifikan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan dalam membayar pajak bumi dan bangunan.
- H2 : Adanya pengaruh signifikan kemudahan transaksi melalui digitalisasi perbankan terhadap kepatuhan dalam membayar pajak bumi dan bangunan.
- H3 : Adanya pengaruh signifikan tingkat kualitas pelayanan on-site terhadap kepatuhan dalam membayar pajak bumi dan bangunan.
- H4 : Adanya pengaruh signifikan secara simultan untuk kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan on-site dan digitalisasi perbankan terhadap kepatuhan dalam membayar pajak bumi dan bangunan.

## III. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan metode survei yaitu menggunakan teknik pengumpulan informasi yang dilakukan dengan menyusun daftar pertanyaan (kuesioner) untuk diajukan kepada responden yaitu Wajib Pajak yang berada di Kecamatan Sawangan, Kota Depok. Menurut Surwanto (2014) metode survei merupakan metode yang dilakukan untuk mendapatkan informasi data faktual guna menjelaskan fenomena yang terjadi, menjelaskan hubungan-hubungan yang ada, membuat prediksi, komparasi, serta evaluasi. Adapun penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak, kemudahan bertransaksi melalui digitalisasi perbankan, dan kualitas layanan on-site terhadap pendapatan Pajak Bumi dan Bangunan.

Pertimbangan menggunakan metode tersebut karena kemampuannya mengukur konstruk melalui indikator- indikatornya serta menganalisis variabel indikator, variabel laten, dan kekeliruan pengukurannya (Hair dkk, 2017). Penelitian ini digunakan untuk menguji seberapa besar pengaruh variabel kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak (X1), kemudahan bertransaksi melalui digitalisasi perbankan (X2), kualitas layanan on-site (X3) terhadap kepatuhan dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) (Y).

### **Metode Pengumpulan Data**

Dalam pengumpulan data Skripsi ini, penulis menggunakan metode pengumpulan data dengan cara :

#### **1. Kuesioner**

Pada penelitian ini kuesioner disebarakan kepada wajib pajak yang beradadi Kecamatan Sawangan, Kota Depok berisi kemudahan bertansaksi melalui digitalisasi perbankan, kualitas pelayanan on-site, kesadaran wajib pajak serta kepatuhan pembayaran pajak bumi dan bangunan. Pada kuesioner penelitian ini menggunakan skala Likert, dimana responden memilih salah satu jawaban dari beberapa pilihan pernyataan yang tersedia(Sugiyono, 2018).

#### **2. Studi Pustaka**

Studi pustaka adalah mengumpulkan informasi dan data dengan bantuan berbagai macam bahan yang ada diperpustakaan, misalnya buku, majalah,catatan, dokumen, dan lain-lain (Sugiyono, 2018).

### **Metode Analisis Data**

#### **a. Uji Asumsi Klasik**

##### **1) Normalitas**

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui sebaran data pada variabel-variabel yang akan digunakan dalam penelitian (Hair dkk, 2017). Data yang baik yang layak digunakan dalam penelitian adalah data yang berdistribusi normal. Uji normalitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji statistik Kolmogorov-Smirnov yang terdapat pada SPSS.

##### **2) Heteroskedastisitas**

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk menguji perbedaan varians residual satu periode pengamatan dengan periodepengamatan lainnya (Hair dkk, 2017). Jika varians residual dari satu pengamatan ke pengamatan lain masih disebut homoskedastisitas (Hair dkk, 2017). Model regresi yang baik menunjukkan gejala homoskedastisitas dan menghindari gejala heteroskedastisitas.Pengukuran uji heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan menggunakan metode Glejser pada software SPSS. Uji Glejser mengusulkan untuk meregresi nilai residual absolut dari variabel independen (Hair dkk, 2017). Jika t statistik < t tabel dan nilai signifikan lebih dari 0,05 maka model regresi tidak terjadi heteroskedastisitas. Namun jika nilai t statistik > t tabel dan nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 maka model regresi tersebut memiliki gejala heteroskedastisitas (Hair dkk, 2017).

##### **3) Multikolinieritas**

Uji multikolinieritas digunakan untuk mengetahui gejala multikolinieritas antar variabel bebas dalam model persamaan regresi. Menurut Hair dkk (2017). Multikolinieritas adalah fenomena statistik yang sering ditemukan ketika dua atau lebih variabel independen dalam model regresi berganda sangat berkorelasi. Gejala multikolinieritas antar variabel dapat dilihat dari nilai Variance Inflation Factor (VIF) masing- masing variabel independen terhadap variabel dependen. Model persamaan regresi tidak memiliki gejala multikolinieritas jika  $VIF < 10$  (Hair dkk. 2017).

#### **b. Analisis Regresi Linier**

Analisis regresi linier digunakan untuk mengetahui perubahan yang terjadi pada variabel terikat (Y), nilai variabel terikat berdasarkan nilai variabel bebas (X) yang diketahui. Analisis regresi linear maka akan mengukur perubahan variabel terikat berdasarkan perubahan variabel bebas.

### c. Pengujian Hipotesis Dengan Uji T

Nilai dari t hitung digunakan untuk menguji apakah variabel tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen atau tidak (Hair dkk, 2017). Dalam penelitian ini menggunakan uji t satu ujung dengan  $\alpha$ : 0,05 dan df: (n-k), karena hipotesis yang diajukan sudah menentukan arah yaitu terdapat pengaruh positif antara variabel X terhadap variabel Y.

### d. Uji F

Nilai F hitung digunakan untuk menguji ketepatan model (*Goodness of Fit*) juga sering disebut uji simultan, untuk menguji apakah variabel bebas yang digunakan dalam model mampu menjelaskan perubahan nilai variabel tergantung atau tidak. Untuk menyimpulkan apakah model masuk dalam kategori cocok (*fit*) atau tidak, kita harus membandingkan nilai F tabel dengan derajat bebas: df:, (k-1), (n-k).

## IV. PEMBAHASAN

### 1. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak (X1) berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y). Hal ini berdasarkan output tabel *coefficient* 4.9 hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai koefisien regresi sebesar 0,218 dengan tingkat signifikansi 0,000 menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif signifikan ( $0,000 < 0,05$ ) terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan. Hipotesis diterima. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak Kecamatan Sawangan. Hal ini berarti semakin besar tingkat kesadaran wajib pajak yang dimiliki dalam membayar pajak bumi dan bangunan maka tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan juga meningkat. Dengan adanya hasil menunjukkan bahwa responden sadar akan pentingnya membayar pajak sehingga meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan di Kecamatan Sawangan, Depok.

### 2. Pengaruh Kemudahan Bertransaksi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kemudahan Bertransaksi Melalui digitalisasi perbankan (X2) berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y). Hal tersebut ditunjukkan dari output tabel *coefficient* 4.9 hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai koefisien regresi sebesar 0,366 dengan tingkat signifikansi 0,000 menunjukkan bahwa kemudahan bertransaksi berpengaruh positif signifikan ( $0,000 < 0,05$ ) terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan. Hipotesis diterima. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa kemudahan bertransaksi melalui digitalisasi perbankan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak Kecamatan Sawangan. Hal ini berarti semakin besar tingkat kemudahan bertransaksi melalui digitalisasi dalam proses membayar pajak bumi dan bangunan maka tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan juga meningkat. Dengan adanya hasil menunjukkan bahwa responden mudah dan paham dalam membayar pajak melalui sistem digital sehingga meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan di Kecamatan Sawangan, karena dirasa lebih memudahkan wajib pajak dalam bertransaksi.

### 3. Pengaruh Kualitas Layanan On-Site Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Layanan On-site (X3) berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y). Hal tersebut ditunjukkan dari output tabel *coefficient* 4.9 hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai koefisien regresi sebesar 0,197 dengan tingkat signifikansi 0,000 menunjukkan bahwa kualitas layanan on-site berpengaruh positif signifikan ( $0,000 < 0,05$ ) terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan. Hipotesis diterima. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan on-site berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak Kecamatan Sawangan. Hal ini berarti semakin besar tingkat kualitas layanan on-site dalam membayar pajak bumi dan bangunan maka tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan juga meningkat. Dengan adanya hasil menunjukkan bahwa responden merasa nyaman dengan membayar langsung ke outlet pajak maupun bank sehingga meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan di

Kecamatan Sawangan.

#### 4. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kemudahan Bertransaksi dan Kualitas Layanan On-Site Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kesadaran Wajib Pajak, Kemudahan Bertransaksi, dan Kualitas Layanan On-site (X) berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y). Hal tersebut ditunjukkan dari output tabel *summary* hasil tersebut menunjukkan bahwa adjusted r square sebesar 0,419 (41,9%). Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan seluruh variabel independent (Kesadaran Wajib Pajak, Kemudahan Bertransaksi, dan Kualitas Layanan On-site) mempengaruhi kewajiban wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan sebesar 41,9 % sedangkan sisanya sebesar 58,1 dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan Kesadaran Wajib Pajak, Kemudahan Bertransaksi, dan Kualitas Layanan On-site terhadap kepatuhan wajib pajak Kecamatan Sawangan. Hal ini menunjukkan bahwa responden dalam penelitian ini mengetahui dan sadar akan pentingnya membayar pajak bumi dan bangunan sehingga meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan. Selain itu, adanya dua cara dalam membayar pajak, yaitu : secara digital lewat smartphone maupun secara langsung ke outlet maupun bank dalam pembayaran pajak maka wajib pajak merasa dimudahkandan merasa aman nyaman dalam membayar pajak sehingga meningkatkan kepatuhanwajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan. Hal ini berarti semakin tingginya kemudahan fasilitas dan tingkat kepuasan layanan dalam membayar pajak baik langsung ataupun lewat digital dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan.

### V. KESIMPULAN DAN SARAN

#### Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pengujian mengenai Kesadaran Wajib Pajak, Kemudahan Bertransaksi, dan Kualitas Layanan On-site terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan di Kecamatan Sawangan pada tahun 2021, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak (X1) berpengaruh signifikan terhadap terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y). Hal iniberdasarkan output tabel *coefficient* 4.9 hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai koefisien regresi sebesar 0,218 dengan tingkat signifikansi 0,000 menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif signifikan ( $0,000 < 0,05$ ) terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan. Kesimpulanya Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan di Kecamatan Sawangan, Kota Depok Tahun 2021.
2. Hasil penelitian ini menunjukan bahwa Kemudahan Bertransaksi melalui digitalisasi perbankan (X2) berpengaruh signifikan terhadap terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y). Hal tersebut ditunjukkan dari output tabel *coefficient* 4.9 hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai koefisien regresi sebesar 0,366 dengan tingkat signifikansi 0,000 menunjukkan bahwa kemudahan bertansaksi berpengaruh positif signifikan ( $0,000 < 0,05$ ) terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan. Kesimpulanya Kemudahan Bertransaksi melalui digitalisasi perbankan berpengaruh positif signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan di Kecamatan Sawangan, Kota Depok Tahun 2021.
3. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Layanan On-site (X3) berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y). Hal tersebut ditunjukkan dari output tabel *coefficient* 4.9 hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai koefisien regresi sebesar 0,197 dengan tingkat signifikansi 0,000 menunjukkan bahwa kualitas layanan on-site berpengaruh positif signifikan ( $0,000 < 0,05$ ) terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan. Hipotesis diterima. Kesimpulanya Kualitas Layanan On-site berpengaruh positif signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan di Kecamatan Sawangan, Kota Depok Tahun 2021.
4. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kemudahan Bertransaksi, dan Kualitas Layanan On-siteterhadap

Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kesadaran Wajib Pajak, Kemudahan Bertransaksi, dan Kualitas Layanan On-site (X) berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y). Hal tersebut ditunjukkan dari output tabel *summary* hasil tersebut menunjukkan bahwa adjusted r square sebesar 0,419 (41,9%). Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan seluruh variabel independent (Kesadaran Wajib Pajak, Kemudahan Bertransaksi, dan Kualitas Layanan On-site) mempengaruhi kewajiban wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan sebesar 41,9 % sedangkan sisanya sebesar 58,1 dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan Kesadaran Wajib Pajak, Kemudahan Bertransaksi, dan Kualitas Layanan On-site terhadap kepatuhan wajib pajak Kecamatan Sawangan. Hal ini menunjukkan bahwa responden dalam penelitian ini mengetahui dan sadar akan pentingnya membayar pajak bumi dan bangunan sehingga meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan.

### Saran

Berdasarkan kesimpulan dan pembahasan diatas maka saran yang dapat diberikan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kesadaran wajib pajak dapat ditingkatkan melalui memberikan penyuluhan dan sosialisasi kepada masyarakat akan pentingnya membayar pajak dan pemberian informasi mengenai penghindaran pajak merupakan perilaku tercela
2. Pemberian pengetahuan proses pembayaran dan pengecekan pembayaran PBB bisa dilakukan secara digital perbankan. Sehingga Wajib Pajak dapat dengan mudah menjalankan kewajibannya dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan.
3. Pegawai Pajak dapat memberikan informasi secara tepat dengan sopan dan meyakinkan. Sehingga dapat menambah rasa kenyamanan Wajib Pajak dalam membayara Pajak Bumi dan Bangunan.
4. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambah variabel independen lainnya untuk mengetahui variabel lain yang dapat mempengaruhi variabel dependen. Seperti, sanksi pajak, peraturan pajak dan lain sebagainya.
5. Pihak dan instansi terkait diharapkan dapat lebih berperan aktif dalam pemungutan pajak bumi dan bangunan.

### DAFTAR PUSTAKA

- Alvina, Wijaya (2019). Analisis Penerimaan Pengguna E-Wallet Sebagai Sistem Pembayaran Eelektronik Menggunakan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) di Semarang. *Journal Accounting Information System* Vol 9(3).
- Andaleeb, S.S., Rashid, M. and Rahman, Q.A. (2016). A model of customer- centric banking practices for corporate clients in Bangladesh. *International Journal of Bank Marketing*, 34 (4), 458-475
- Ayu, Reski (2018). Pengaruh Kulitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Kalosi. *Jurnal Ekonomi Syariah* Vol 3(1) Hal 110-125.
- Atmaja, Jaka. (2018). Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB. *Jurnal Ecodomica* 2 (1)
- Chandra, Chyntia (2020). Pengaruh Tarif Pajak, Sanksi Pajak, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Usahawan di Daerah ITCMangga Dua. *Jurnal Akuntansi Perpajakan*. Vol 11(2)
- Darmawanto, Agus Tri. (2015). Analisis Kualitas Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Badan Di Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang. *Jurnal. Malang: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya*. JIEP 15 (1).
- Dootson, P., Beatson, A. and Drennan, J. (2016). Financial institutions using social media – do consumers perceive value?. *International Journal of Bank Marketing*, 34 (1), 9-36.

- Fuadi, A. O dan Mangoting, Y. (2013) Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Tax & Accounting review*, 1 (1)
- Hair Jr J.F, Black. W, Babin. B dan Anderson, R. (2017). *Multivariate Analysis 7 ed.* Pearson Publication
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif.* Bandung: Alfabeta.
- Idrus, Y., Rauf. A, dan Bempah, I. (2021). Pengaruh Motivasi Terhadap Perilaku Kerja Petani Padi Sawah Di Kelurahan Bolihuangga Kecamatan Limboto Kabupaten Gorontalo. *Agrinesia*, 5 (3)
- Ifan Baharuddin, Farid Madjodjo (2022). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Gorontalo Accounting Journal* Vol 5(1) Hal 50-67.
- Irianing, Eka. (2015). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Administrasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) (Studi di Kantor Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor SAMSAT Sleman).  
Universitas PGRI Yogyakarta
- Prabowo, D.E. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kpp Terhadap Kepuasan Umkm Batik Paguyuban Suka Maju Imogiri Timur. *Skrpsi Mercuabuana*
- Pramudito, Batara Wiryo Dan Sari Maria M. Ratna. (2015). Pengaruh Konservatisme Akuntansi, Kepemilikan Manajerial Dan Ukuran Komisaris Terhadap Tax Avoidance. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 13.
- Prastiwi, Dewi. (2014). Identifikasi Permasalahan Tunggakan Pajak Bumi dan Bangunan di Wilayah Kabupaten Madiun. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Bisnis*, Vol 9(2)
- Pratama, D. A. (2020). Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan Dan Persepsi Resiko Terhadap Niat Beli Pelanggan Melalui Sikap Pelanggan Sebagai Mediasi Pada Tokopedia.com. *AGORA*, 8 (1)
- Pujiwidodo D. (2016). Persepsi Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Online Insan Akuntan*, 1 (1), 92 – 116.
- Rahayu, Dewi Puji. (2017). Penyebab Wajib Ppajak Tidak Patuh. *AGREGAT: Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 1 (2)
- Romadloniyah, A.L dan Prayitno, D.H. (2018). Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Daya Guna, Persepsi