

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KETEGASAN SANKSI PAJAK  
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK BUMI DAN BANGUNAN  
PERDESAAN DAN PERKOTAAN (PBB-P2)  
(Studi Kasus Pada Kecamatan Lahat)**

**SKRIPSI**



**Nama : Prita Pramudythania Sutrisno**

**NIM : 222016040**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
2020**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KETEGASAN SANKSI PAJAK  
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK BUMI DAN BANGUNAN  
PERDESAAN DAN PERKOTAAN (PBB-P2)  
(Studi Kasus Pada Kecamatan Lahat)**

**SKRIPSI**

**Untuk Memenuhi Salah Satu Prasyarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi**



**Nama : Prita Pramudythania Sutrisno**

**NIM : 222016040**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
2020**

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Prita Pramudythania Sutrisno  
NIM : 222016040  
Konsentrasi : Perpajakan  
Judul Penelitian : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Ketegasan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan (PBB-P2) Studi Kasus Pada Kecamatan Lahat.

Dengan ini saya menyatakan:

1. Karya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana Strata 1 baik di Universitas Muhammadiyah Palembang maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh karena karya ini serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.



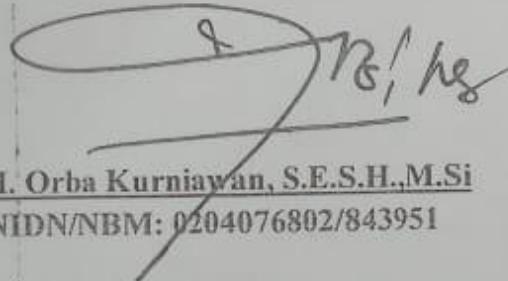
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah  
Palembang

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

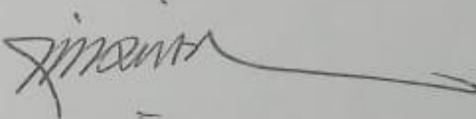
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Ketegasan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan (PBB-P2) Studi Kasus Pada Kecamatan Lahat.  
Nama : Prita Pramudythania Sutrisno  
NIM : 222016040  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : Akuntansi  
Mata Kuliah Pokok : Perpajakan

Diterima dan Disahkan  
Pada Tanggal, Juli 2020

Pembimbing I,

  
M. Orba Kurniawan, S.E.S.H.,M.Si  
NIDN/NBM: 0204076802/843951

Pembimbing II

  
Mizan, S.E.,M.Si. Ak.CA  
NIDN/NBM: 0206047101/859196

Mengetahui

Dekan

u.b Ketua Program Studi Akuntansi



## MOTTO & PERSEMPAHAN

### **MOTTO:**

**8** *Jangan takut, jangan sedih, berdoalah, semoga apapun yang kamu perjuangkan Allah beri kelancaran.*

**8** *Jangan hanya meminta untuk diper mudah, namun mintalah untuk dikuatkan, karena Allah menguji setiap hamba-Nya yang bersabar, agar kita bisa menjadi hamba yang bertawakal.*

(Penulis)

### **PERSEMPAHAN:**

Ucap syukur kepada ALLAH SWT

Kupersembahan skripsi ini untuk:

1. Ayah (Alm) dan Mama yang selalu mendoakan
2. Adikku
3. Keluarga Besarku
4. Dosen pembimbingku
5. Sahabat dan temanku
6. Alamamaterku

## PRAKARTA



**Assalamu'alaikum Wr. Wb.**

Alhamdulillahi rabbil'alaamiin, dengan memanjatkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan kesehatan, kesempatan, rahmat serta karunianya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Ketegasan Sanksi Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) Studi Kasus Pada Kecamatan Lahat** dengan baik dan tepat pada waktunya. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.

Dengan penuh rasa hormat, cinta, kasih sayang dan kerendahan hati, skripsi ini penulis persembahkan terkhusus kepada kedua orang tua, Sutrisno (Alm) dan Siti Khairiyati yang sangat berjasa dalam mendidik, mendoakan, memberi semangat dan motivasi, serta telah membesarkan penulis dengan penuh cinta, kasih sayang tanpa keluh kesah. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Bapak M.Orba Kurniawan, S.E.,S.H.,M.Si selaku pembimbing I dan Bapak Mizan S.E.,M.Si.,Ak.,CA selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, pengarahan serta saran-saran dengan tulus dan ikhlas serta penuh kesabaran kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan, hal ini mengingat keterbatasan yang dimiliki penulis, baik dari segi ilmu ataupun pengalaman. Selesainya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dorongan serta motivasi dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Bapak Dr. H. Abid Djazuli, S.E., M.M., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang.
2. Bapak Drs. H. Fauzi Ridwan, M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
3. Bapak Betri, S.E.,M.Si.,Ak.,CA dan Ibu Nina Sabrina, S.E., M.Si selaku Ketua dan Sekretaris Program Studi Akuntansi Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. Bapak M. Orba Kurniawan, S.E.,S.H.,M.Si dan Bapak Mizan S.E.,M.Si.,Ak.,CA selaku pembimbing skripsi.
5. Ibu Rosalina Ghazali, S.E.,M.Si.AK selaku pembimbing akademik.
6. Bapak dan Ibu Dosen serta staf pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
7. Pegawai di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lahat telah memberikan izin penelitian sehingga selesainya penyusunan skripsi ini.
8. Saudara-Saudariku yang telah banyak membantu dan memberikan suport dalam penulisan skripsi ini.
9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah membantu dalam skripsi ini .

Semoga Allah SWT membalas budi baik kalian. Akhirul kalam dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terimakasih yang seikhlas-ikhlasya kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini, semoga amal dan ibadah yang dilakukan mendapat balasan dari Allah SWT.

***Wassalamualaikum Wr. Wb.***

Palembang, Agustus 2020

Penulis

Prita Pramudythania Sutrisno

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN SAMPUL DEPAN.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PRAKARTA.....</b>	<b>vi</b>
<b>HALAMAN DAFTAR ISI .....</b>	<b>ix</b>
<b>HALAMAN DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiii</b>
<b>HALAMAN LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xvi</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Tujuan Penelitian .....	9
D. Manfaat Penelitian .....	9
<b>BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESISI .....</b>	<b>10</b>
A. Landasan Teori	
1. Pengertian Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan .....	10

2. Subjek dan Objek Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) .....	11
3. Objek pajak yang tidak dikenakan PBB-P2 .....	14
4. Dasar Pengenaan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB-P2) .....	15
5. Tarif Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) .....	16
6. Cara Menghitung Pajak Bumi dan Bangunan (PBB-P2).....	16
7. Kualitas Pelayanan .....	17
8. Sanksi Perpajakan .....	19
9. Kepatuhan Wajib Pajak .....	21
10. Keterkaitan Kualitas Pelayanan dan Sanksi Pajak terhadap kepatuhan dalam membayar pajak bumi dan bangunan P2 .....	22
<b>B. Penelitian Sebelumnya .....</b>	<b>23</b>
<b>C. Kerangka Pemikiran .....</b>	<b>27</b>
<b>D. Hipotesis .....</b>	<b>27</b>
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>29</b>
A. Jenis Penelitian .....	29
B. Lokasi Penelitian .....	29
C. Operasionalisai Variabel .....	30
D. Populasi dan Sampel .....	30
E. Data Yang Diperlukan .....	33
F. Metode Pengumpulan Data .....	33
G. Analisis Data .....	34
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>43</b>
<b>A. Hasil Penelitian .....</b>	<b>43</b>
1. Gambaran Umum Badan Pengelolaan Pajak Daerah .....	43
2. Struktur Organisasi .....	44
3. Aktivitas Badan Pengelolaan Pajak Dearah .....	44
4. Gambaran Umum Responden Penelitian .....	47
5. Hasil Pengelolaan Data.....	48

6.	Hasil Uji Asumsi Klasik .....	58
7.	Analisis Regresi Linier Berganda .....	62
8.	Koefisiensi Determinasi .....	63
9.	Pengujian Hipotesis .....	64
<b>B.</b>	<b>Pembahasan Hasil Penelitian .....</b>	<b>67</b>
1.	Pengaruh Kualitas Pelayanan( $X_1$ ), Sanksi Pajak ( $X_2$ ) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumim dan Bangunan P2 (Y) .....	67
2.	Pengaruh Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) Secara Parsial Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2 (Y) .....	68
3.	Pengaruh Sanksi Pajak ( $X_2$ ) Secara Parsial Terhadap Kepatuhan Wajib PBB-P2 (Y) .....	68
<b>BAB V</b>	<b>SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>72</b>
<b>A.</b>	<b>SIMPULAN .....</b>	<b>72</b>
<b>B.</b>	<b>SARAN .....</b>	<b>72</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	<b>.....</b>	<b>73</b>

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel I.1 Target dan Realisasi Pajak Bumi dan Bangunan (P2) Kecamatan Lahat Th 2015-2019 .....	4
Tabel I.2 Daftar Sanksi Administrasi Pajak Bumi dan Bangunan (P2) Kecamatan Lahat .....	5
Tabel I.3 Jumlah Wajib Pajak yang Tidak Patuh Membayar Pajak BUMI dan Bangunan (P2) Kecamatan Lahat .....	5
Tabel I.4 Jumlah Wajib Pajak Yang Terdaftar di Kecamatan Lahat Per Kelurahan Tahun 2019 .....	5
Tabel 1.5 Survei Pendahuluan .....	7
Tabel III.1 Operasional Variabel.....	30
Tabel III.2 Uraian Sampel Yang Diambil Per Kelurahan Tahun 2019.....	32
Tabel IV.1 Karakteristik Responden .....	48
Tabel IV.2 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan .....	49
Tabel IV.3 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Variabel Sanksi Pajak .....	52
Tabel IV.4 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Variabel Kepatuhan Wajib Pajak.....	53
Tabel IV.5 Hasil Pengujian Validitas Kualitas Pelayanan .....	55
Tabel IV.6 Hasil Pengujian Validitas Sanksi Pajak .....	56
Tabel IV.7 Hasil Pengujian Validitas Kepatuhan Wajib Pajak.....	57
Table IV.8 Hasil Pengujian RELIABILITAS Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak, dan Kepatuhan Wajib Pajak.....	58
Tabel IV.9 Hasil Pengujian Multikolinieritas .....	60

Tabel IV.10 Hasil Uji Regresi Linier Berganda .....	62
Tabel IV.11 Koefisien Beterminasi .....	63
Tabel IV.12 Hasil <i>Output</i> SPSS Uji F .....	64
Tabel IV.13 Hasil <i>Output</i> SPSS Uji T .....	65
Table IV.14 Tabel Presentase Sanksi Administrasi.....	71

## **DAFTAR GAMBAR**

	<b>Halaman</b>
Gambar II.1 Skema Kerangka Pemikiran .....	27
Gambar IV.1 Hasil <i>Output</i> SPSS Normalitas .....	59
Gambar IV.2 Hasil <i>Output</i> SPSS Heteroskedastisitas .....	61

## **DAFTAR LAMPIRAN**

	<b>Halaman</b>
Lampiran 1 : Kuesioner .....	75
Lampiran 2 : Hasil Total Jawaban Responden .....	79
Lampiran 3 : Hasil Olahan SPSS .....	84
Lampiran 4 : Surat Izin Riset.....	88
Lampiran 5 : Foto Copy Sertifikat Membaca dan Menghafal Al-Qur'an .....	89
Lampiran 6 : Foto Copy Sertifikat TOEFL .....	90
Lampiran 7 : Foto Copy Sertifikat Magang.....	91
Lampiran 8 : Foto Copy Sertifikat Pelatihan Komputer.....	92
Lampiran 9 : Foto Copy Sertifikat Mata Kuliah Komputer Akuntansi .....	93
Lampiran 10 : Foto Copy Sertifikat Mata Kuliah Perpajakan Lanjutan.....	94
Lampiran 11 : Foto Copy Sertifikat Pendidikan Perpajakan Brevet AB .....	95
Lampiran 12 : Bebas Plagiat.....	96
Lampiran 13 : Abstrak .....	97
Lampiran 13 : Kartu Bimbingan .....	98
Lampiran 14 : Biodata Penulis.....	99

## **ABSTRAK**

### **Prita Pramudythania Sutrisno/22016040/2020/ Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Ketegasan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi Bangunan Pedesaan dan Perkotaan (PBB-P2) Studi Kasus Kecamatan Lahat**

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan ketegasan sanksi pajak ( $X_2$ ) terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan pedesaan dan perkotaan (Y) studi kasus Kecamatan Lahat. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan ketegasan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan pedesaan dan perkotaan pada Kecamatan Lahat.

Penelitian ini dilakukan di Kecamatan Lahat. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah asosiatif. Teknik pengambilan sampel secara random sampling. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data yaitu dengan dokumentasi dan kuesioner. Analisis data yang digunakan adalah data kuantitatif dan kualitatif.

Hasil penelitian ini adalah untuk variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan pedesaan dan perkotaan,pada variabel sanksi pajak mmeiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan pedesaan dan perkotaan. Secara bersama-sama terdapat pengaruh secara signifikan antara kualitas pelayanan dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan pedesaan dan perkotaan.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan**

## ABSTRACT

**Prita PramudythaniaSutrisno/22016040/2020/The Influence of Service Quality and Firmness of Tax Sanctions on Compliance of Rural and Urban and Building Tax payers (PBB-P2)/ A Case Study of Lahat District**

*The formulation of the problem in this study was how the influence of service quality (X1) and the severity of tax sanctions (X2) on the compliance of rural and urban land building tax payers (Y) case study in Lahat District. The purpose of this study was to determine how in influence of service quality and firmness of tax sanctions on compliance with land and building tax payers in rural and urban in Lahat District.*

*The research was conducted in Lahat District. The type of research used in this study was associative. Random sampling technique was used to choose the sample. The data used in this study were primary and secondary data. Data collection technique used were documentation and questionnaire. Data analysis used was quantitative and qualitative data.*

*The results of this study were the service quality variable did not significantly influence the compliance of land and building tax payers in rural and urban areas, the tax sanctions variable had significant influence on the compliance of land and rural building tax payers in rural and urban areas. Simultaneously, there was significant influence of service quality and tax sanctions on compliance with land and building tax obligations in rural and urban areas.*

**Keyword:** service quality, tax sanctions, compliance of rural and urban land and building taxpayers

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Pajak merupakan salah satu sumber pembiayaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Berkaitan dengan hal tersebut pengelolaan pajak menjadi prioritas bagi pemerintah, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Keberhasilan pemerintah dalam upaya mensosialisasikan arti penting pajak menjadi solusi untuk melakukan pengelolaan dan pembangunan nasional. Perpajakan mempunyai bermacam peraturan yang telah diatur dalam perundang-undangan yang menuntut setiap wajib pajak untuk memahami semua aturan pajak yang berlaku. Kesejahteraan bagi seluruh bangsa Indonesia dapat diwujudkan dengan menjalankan pemerintah yang baik dan melaksanakan pembangunan disegala bidang, tentunya didukung oleh sumber pembiayaan yang memadai. Salah satu sumber pembiayaan negara adalah pajak.

Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 208/PMK.07/2018 Tentang Pedoman Penilaian Pajak Bumi dan Bangunan Penggantian dari Undang-undang Nomor 16 Tahun 2009 Tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan menjadi Undang- undang menyebutkan bahwa “Pajak adalah kontribusi wajib kepada Negara yang terutang oleh pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”. Pajak Bumi dan Bangunan merupakan salah satu jenis pajak pusat yang wewenangnya dilimpahkan kepada daerah.

Hal ini diperjelas dengan diberlakukannya Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 208/PMK.07/2018 Tentang Pedoman Penilaian Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan, yang menjelaskan bahwa Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan (PBB P-2) menjadi pajak daerah maka jenis pajak ini akan diperhitungkan sebagai pendapatan asli daerah dan meningkatkan kemampuan daerah dalam membiayai kebutuhan daerahnya sendiri.

Salah satu cara mengoptimalkan penerimaan pajak bumi dan bangunan adalah dengan cara meningkatkan kepatuhan wajib pajak menjadi salah satu kendala yang dapat menghambat keefektifan dalam penerimaan pajak. Masalah kepatuhan menjadi masalah klasik yang hampir dihadapi semua Negara yang menerapkan sistem perpajakan. Selain masalah rendahnya tingkat pembayaran, kemudahan pembayaran pajak, dan waktu yang diperlukan untuk mengurus perpajakan juga belum berjalan dengan baik di Kabupaten Lahat.

Salah satu cara untuk mengoptimalkan penerimaan PBB-P2 adalah dengan meningkatkan kepatuhan wajib pajak PBB. Kepatuhan wajib pajak adalah wajib pajak yang disiplin dan taat, serta tidak memiliki tunggakan atau keterlambatan penyetoran pajak. Salah satu cara meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah dengan meningkatkan pelayanan yang baik terhadap wajib pajak dan menegakkan ketegasan sanksi perpajakan.

Penyebab rasio kepatuhan wajib pajak lainnya adalah banyak masyarakat yang beranggapan negatif terhadap petugas pajak, hal ini merupakan upaya Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lahat untuk meningkatkan pelayanan yang baik agar terciptanya kepuasan wajib pajak dalam pelaksanaan perpajakan. Kualitas pelayanan adalah perbandingan antara pelayanan konsumen dengan kualitas

pelayanan yang diharapkan. Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya tergaantung pada bagaimana petugas pajak dalam memberikan suatu pelayanan kepada wajib pajak. Oleh karena itu, aparat pajak harus senantiasa melakukan perbaikan kualitas pelayanan mereka dengan tujuan agar dapat meningkatkan keaptuhan wajib pajak dengan menempatkan masyarakat wajib pajak sebagai pelanggan yang harus dilayani dengan sebaik-baiknya.

Selain kualitas pelayanan, juga perlu ditegakan ketegasan sanksi pajak yang merupakan alat kendali dan mencegah wajib pajak tidak melakukan pelanggaran ketentuan dari peraturan pajak. Pengenaan sanksi perpajakan diterapkan sebagai akibat tidak terpenuhinya kewajiban perpajakan oleh wajib pajak sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Perpajakan. Pengenaan sanksi perpajakan kepada wajib pajak dapat menyebabkan terpenuhinya kewajiban sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Dengan kata lain, sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan.

Beberapa penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ni Komang Ayu H dkk tahun 2016 yang berjudul pengaruh pemahaman perpajakan, kualitas pelayanan, ketegasan sanksi pajak dan pemeriksaan pajak pada kepatuhan wajib pajak PPB-P2 dengan tingkat pendidikan sebagai pemoderasi. Hasil yang didapat adalah variabel yang digunakan berpengaruh positif terhadap kapatuhan wajib pajak PBB-P2, sedangkan tingkat pendidikan tidak dapat dimoderasi dengan kualitas pelayanan dan pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian juga pernah dilakukan oleh Trimustika dkk (2016) yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi dan Kesadaran Terhadap

Kepatuhan dalam Membayar PBB di Mojosongo dengan hasil baik variabel kualitas, sanksi dan kesadaran memiliki pengaruh positif yang signifikan.

Selanjutnya dilakukan oleh I Gede Prayuda B dkk (2016) dan Zumrotun Nafiah,dkk (2018) dengan hasil baik variabel sikap,kesadaran, pengetahuan,sanksi, serta kesadraan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan untuk kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pemerintah Kabupaten Lahat membentuk Badan Pendapatan Daerah yang merupakan pecahan dari BKD (Badan Keuangan Daerah). Tujuan utama dari pembentukan Bapenda adalah guna untuk memfokuskan pendapatan kas daerah agar lebih meningkat serta mendorong PAD (Pendapatan Asli Daerah) yang mempengaruhi angka dianggaran pendapatan belanja daerah..

Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lahat juga mempunyai tugas dalam mengelolah sumber-sumber pendapatan daerah yang sumber dari sektor perpajakan. Masih belum optimalnya penerimaan daerah tersebut, Badan Pendapatan Daerah perlu melakukan pengawasan dalam mengoptimalkan atau memaksimalkan penerimaan pajak tersebut, salah satunya Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan (PBB-P2) karena penerimaan dan realisasi pada empat tahun terakhir masih ada target yang belum dicapai:

**Tabel I.1**  
**Target dan Realisasi Pajak Bumi dan Bangunan**  
**Kecamatan Lahat**

<b>Tahun</b>	<b>Target</b>		<b>Realisasi</b>		<b>Sisa Ketetapan</b>	
	<b>WP</b>	<b>Rp</b>	<b>WP</b>	<b>Rp</b>	<b>WP</b>	<b>Rp</b>
2015	25.189	1.751.367.370	13.159	964.746.052	12.030	784.526.596
2016	26.294	1.821.850.444	14.991	1.091.818.261	11.303	732.643.233
2017	27.541	2.025.980.207	15.060	1.135.055.833	12.481	889.238.015
2018	29.300	2.245.876.732	13.984	1.092.905.365	15.316	1.151.894.988
2019	29.903	2.438.233.106	14.538	1.200.365.974	15.365	1.233.854.566

Sumber: *Badan Pendapatan Daerah, 2020*

**Tabel I.2**  
**Daftar Sanksi Administrasi Pajak Bumi dan Bangunan**  
**Kecamatan Lahat**

Tahun	Jumlah Denda
2015	4.102.706
2016	2.899.265
2017	2.987.108
2018	3.028.132
2019	4.012.566

Sumber: *Badan Pendapatan Daerah, 2020*

**Tabel I.3**  
**Jumlah Wajib Pajak Yang Tidak Patuh Membayar**  
**Pajak Bumi dan Bangunan**  
**Kecamatan Lahat**

Tahun	Sisa Ketetapan	
	WP	Rp
2015	12.030	784.526.596
2016	11.303	732.643.233
2017	12.481	889.238.015
2018	15.316	1.151.894.988
2018	15.365	1.233.854.566

Sumber: *Badan Pendapatan Daerah, 2020*

**Tabel I.4**  
**Jumlah Wajib Pajak yang Terdaftar di Kecamatan Lahat**  
**Per Kelurahan/Desa Tahun 2019**

No	Kelurahan/Desa	Target		Realisasi	
		WP	Rp	WP	Rp
1	Pagar Agung	2.777	140.077.542	1.164	52.397.835
2	Nantal	-	-	-	-
3	Karang Anyar	-	-	-	-
4	Karang Baru	-	-	-	-
5	Manggul	2.616	284.046.064	605	130.547.065
6	Ulak Lebar	621	23.189.613	306	14.185.617
7	Padang Lengkuas	222	4.871.102	121	1.987.975
8	Kota Raya	481	19.156.994	226	8.855.853
9	Keban	442	66.628.186	357	51.186.810
10	Senabing	281	6.315.257	102	1.564.769
11	Obyek Perumka Lahat	14	140.000	14	140.000
12	Mekarti Tama	555	19.524.899	289	9.576.796
13	Ulak Mas	356	23.064.964	201	12.925.072
14	Giri Mulya	420	20.610.304	106	4.871.768
15	Saribungamas	1.946	41.586.258	598	12.590.329
16	Talang Jawa Utara	775	65.614.584	471	39.041.423

17	Talang Jawa Selatan	1.472	85.739.057	858	41.590.130
18	Bandar Agung	2.214	167.956.690	1.134	92.116.566
19	RD Perumka Bandar	239	85.747.901	139	9.866.468
20	Pagar Sari	499	10.393.608	485	10.143.196
21	RD Perumka Lahat	587	254.597.536	484	129.739.858
22	Pagar Negara	493	8.977.739	310	5.201.607
23	Kota Baru	1.088	46.113.287	677	26.199.274
24	Lahat Tengah	762	41.743.697	307	17.508.838
25	Gunung Gajah	1.017	71.162.879	776	52.639.984
26	Selawi	1.451	40.528.773	591	17.291.180
27	Suka Negara	381	7.6632.728	325	5.084.123
28	Pasar Baru	1.327	270.942.162	636	181.060.024
29	Pasar Lama	2.238	307.599.178	886	108.278.912
30	Pasar Bawah	471	13.465.578	354	9.670.750
31	Tanjung Payang	2	117.890	-	-
32	Kota Jaya	545	12.469.619	314	7.254.698
33	Banjar Negara	-	-	-	-
34	Kota Negara	594	45.733.902	379	36.363.425
35	Tanjung Tebat	-	-	-	-
36	Bandar Jaya	3.017	252.485.133	1.323	110.485.566
<b>JUMLAH</b>		29.903	2.438.233.106	14.538	1.200.365.974

Sumber: Badan Pendapatan Daerah, 2020

Berdasarkan tabel I.1 dapat dilihat bahwa penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan (P2) pada Kecamatan Lahat dari tahun 2015-2019 target yang ditetapkan oleh Pemerintah selalu meningkat akan tetapi realisasi yang diterima selalu tidak mencapai target yang ditetapkan. Tabel I.2 merupakan jumlah denda yang diterima oleh Pemerintah dari tahun 2015 sampai dengan tahun 2019. Ditahun 2016 jumlah denda yang diterima mengalami penurunan akan tetapi ditahun selanjutnya jumlah denda yang diterima selalu meningkat. Tabel I.3 merupakan sisa ketetapan yang berisi wajib pajak yang tidak patuh dan sisa target yang tidak terealisasikan. Pada tabel I.4 merupakan rincian jumlah wajib pajak yang terdaftar di Kecamatan Lahat dan taget serta realisasi. Penetapan target di Kecamatan Lahat dapat dilihat tidak pernah terealisasi.

Berdasarkan hasil wawancara kepada Kepala Sub Bidang Pajak Bumi dan Bangunan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lahat, Bpk. Ferry

Kurniawan,S.E mengatakan tidak tercapainya target pada pajak bumi dan bangunan salah satunya adalah tidak sampainya SPPT kepada wajib pajak. Tidak sampainya SPPT bisa karenakan karena pemilik objek pajak tidak berada di Kecamatan Lahat. Kurangnya kesadaran wajib pajak untuk membayar Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) dapat menyebabkan tidak tercapainya target yang ditetapkan.

Berdasarkan hasil wawancara kepada beberapa masyarakat di kecamatan lahat penyebab mereka tidak membayar ataupun telat dalam membayar pajak dengan alasan malas, ada juga yang beranggapan bahwa membayar pajak bumi dan bangunan tidak terlalu penting.

Berdasarkan pada penjelasan tersebut agar dapat dibuat survei pendahuluan yang diambil dari wajib pajak bumi dan bangunan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lahat.

**Tabel I.5  
Survei Pendahulaun**

Wajib Pajak	Hasil Survei Pendahuluan
Siti Khoiriyati	Siti lebih mengedepankan kualitas pelayanan dibandingkan sanksi pajak, karena dengan adanya kualitas pelayanan yang baik akan membuat wajib pajak nyaman dalam membayar pajak. Kualitas yang baik bisa berupa kecepatan dan ketepatan petugas dalam mengurus membayarkan pajak. Biasanya adanya kecurangan seperti mengutamakan teman atau kerabat terlebih dahulu dengan berbagai alasan membuat wajib pajak menjadi malas.
Bramansyah	Bram lebih mengedepankan sanksi pajak, karena dengan adanya sanksi pajak dapat membuat wajib pajak merasa takut jika telat dalam membayar pajak terlebih bagi masyarakat biasa apabila mendapat sanksi pajak berupa sanksi administrasi sebesar 2% akan membuat wajib pajak semakin besar dalam membayar pajak.
Subiantoro	Subin lebih mengedepankan kualitas pelayanan, karena dengan kualitas pelayanan yang baik dan wajib pajak merasa nyaman kemudian muncul rasa kesadaran wajib pajak bahwa membayar pajak

	merupakan kewajiban. Kesadaran wajib pajak itulah yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.
Angga Saputra	Angga lebih mengedepankan sanksi pajak, karena dengan adanya sanksi pajak membuat wajib pajak merasa takut telat dalam membayar pajak. wajib pajak berfikir untuk membayar rutin saja cukup berat, apalagi jika telat kemudian harus membayar denda pajak.
Ahmad Dahlan	Ahmad lebih mengedepankan sanksi pajak, karena dengan adanya sanksi wajib pajak menjadi lebih patuh, terlebih apalagi jika sanksi yang tegas. Sanksi tegas yang diungkapkan oleh Ahmad yaitu sanksi yang benar-benar diterapkan. Karena pada kenyataannya, adanya sanksi belum tentu diterapkan kepada wajib pajak yang telat membayar. Sanksi pajak yang tegas dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis memutuskan untuk melakukan penelitian dengan judul “ **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Ketegasan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2)** ”

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan pembahasan pada latar belakang di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan ketegasan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak PBB-P2 di Kecamatan Lahat?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan ketegasan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak PBB-P2 di Kecamatan Lahat.

## D. Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian ini diharapkan memberi manfaat bagi pihak, antara lain:

1. Bagi Penulis

Untuk menambah pengetahuan, wawasan, dan informasi dalam bidang perpajakan khususnya dalam pengaruh kualitas pelayanan, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

2. Bagi Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lahat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan evaluasi untuk meningkatkan penerimaan pajak dengan meningkatkan kapatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

3. Bagi Almamater

Hasil penelitian ini bisa menjadi acuan atau referensi serta panduan bagi penulis yang akan datang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ghozali, I, (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program IBM SPSS 25 edisi 9.* Semarang; Universitas Diponegoro.
- Hambali Thalib. 2011. *Sanksi Pemindanaan Dalam Konflik Pertanahan.* Jakarta: Prenada Media Group.
- Helen Stephanie Gusar, 2015. *Pengaruh Sosialisasi Pemerintah, Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan (Kecamatan Bengkong).* Jom FEKON Vol. 2 No. 2
- Mardiasmo. 2016. *Perpajakan Edisi Terbaru.* Penerbit Andi Offset. Yogyakarta
- Ni Komang Ayu Harmawati, I Ketut Yadnyana. 2016. *Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Ketegasan Sanksi Pajak dan Pemeriksaan Pajak pada Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2 dengan Tingkat Pendidikan sebagai Pemoderasi.* E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Univversitas Udayana. Vol. 5.6
- Peraturan Daerah No 03 Tahun 2011 Tentang Pajak Daerah Kabupaten Lahat.
- Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 208/PMK.07/2018 Tentang Pedoman Penilaian Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan.
- Rahayu Siti, 2017. *Perpajakan Indonesia Konsep & Aspek Formal.* Penerbit Graha Ilmu. Bandung.
- Sedarmayanti, 2017. *Good Governance & Good Corporate Governance.* Penerbit CV. Mandar Maju
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Sujarweni Wiratna, 2018. *MetodenPenelitian Bisnis dan Ekonomi Pendekatan Kuantitatif.* .PUSTAKABARUPRESS. Yogyakarta.
- Tri Mustika, Suharno, Fadjar Harimurti, 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi,dan Kesadaran Terhadap Kepatuhan Wajib PBB di Mojosongo.* Jurnal Akuntansi dan Sistem Teknologi Informasi Vol. 12 No. 1 Maret 2016
- Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Zumrotun Nafiah, Warno. 2018. *Pengaruh Sanksi Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan*. Jurnal STIE Semarang. Vol. 10