

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK DAN KESADARAN  
WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK BUMI  
DAN BANGUNAN PERDESAAN DAN PERKOTAAN (PBB-P2)  
DI BENAKAT KABUPATEN MUARA ENIM**

**SKRIPSI**



**Nama : Gastira Okureni Galih  
NIM : 222016201**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
2021**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK DAN KESADARAN  
WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK BUMI  
DAN BANGUNAN PERDESAAN DAN PERKOTAAN (PBB-P2)  
DI BENAKAT KABUPATEN MUARA ENIM**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan  
Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi**



**Nama : Gastira Okureni Galih  
NIM : 222016201**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
2021**

### PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Siapa Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Gastira Okureni Galih


NIM : 222016201

Konsentrasi : Perpajakan

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak  
Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) di Benakat  
Kabupaten Muara Enim

Dengan ini menyatakan :

1. Karya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana strata I (satu) baik di Universitas Muhammadiyah Palembang maupun di perguruan tinggi lainnya.
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 sebagian acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya 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.

Palembang, Februari 2021  
  
Gastira Okureni Galih

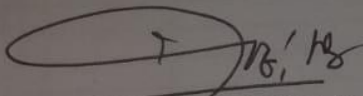
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah  
Palembang

**TANDA PENGESAHAN SKRIPSI**

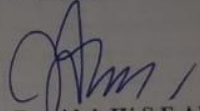
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Kesadaran  
Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan  
Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) di  
Benakat Kabupaten Muara Enim  
Nama : Gastira Okureni Galih  
NIM : 222016201  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : Akuntansi  
Mata Kuliah Pokok : Akuntansi Perpajakan

Diterima dan Disahkan  
Pada Tanggal 1 Februari 2021

Pembimbing I

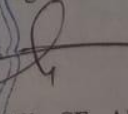
  
M.Orba Kurniawan, S.E.S.H.,M.Si  
NIDN/NBM:0204076802/843951

Pembimbing II

  
Ida Zulaidah,Hi.S.E.AK.,M.Si  
NIDN/NBM:0224017201

Mengetahui,  
Dekan  
u.b'Kej'aa Program Akuntansi



  
Betri Sirajuddin, SE., Ak. M.Si  
NIDN/NBM:0216106902/944806

## **PERSEMBAHAN DAN MOTTO**

**Motto :**

**“ Optimisme merupakan kepercayaan yang menuju pencapaian dalam kesuksesan dan tidak ada yang bisa dilakukan tanpa adanya harapan dan keyakinan tetaplah berusaha sampai keberhasilan itu datang**

**(Gastira Okureni Galih)**

**Terucap Syukur tiada henti atas  
Segala rahmat dan berkah Allah  
SWT, Kupersembhakan untuk :**

- ❖ Ayah dan Ibuku Tercinta**
- ❖ TeteH dan Adikku tersayang**
- ❖ Almamater yang ku banggakan**

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## PRAKARTA

*Assalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.*

Alhamdulillah 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 Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) di Benakat Kabupaten Muara Enim”** dengan tepat waktunya. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Akuntansi (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.

Pada kesempatan ini dengan segala ketulusan hati, penulis mengucapkan terima kasih kepada kedua orang tua tercinta terutama Ayah Galih dan Ibu Suryati yang selalu memberi dukungan serta doa yang tiada hentinya. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Bapak M. Orba Kurniawan, S.E.S.H.,M.Si dan Ibu Ida Zuraidah,Hj.S.E.AK.,M.Si selaku pembimbing skripsi yang telah mengajarkan, membantu serta memberikan banyak arahan dan saran-saran dengan tulus dan ikhlas untuk menyelesaikan skripsi ini.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari bahwa masih banyak kesalahan dan kekurangan dalam penyajian yang tak lain disebabkan oleh keterbatasannya kemampuan yang penulis miliki. Selain itu, disampaikan juga terima kasih pada pihak-pihak yang mengizinkan, membantu penulis dalam

menyelesaikan studi ini dan tidak lupa juga penulis menyampaikan ucapan banyak terima kasih 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.,Ak.,M.Si.CA selaku Ketua Jurusan Prodi Akuntansi Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. Ibu Nina Sabrina, S.E.,M.Si selaku Sekretaris Jurusan Prodi Akuntansi Universitas Muhammadiyah Palembang
5. Ibu Darmayanti, S.E.,M.M.CA selaku pembimbing akademik penulis yang telah membimbing dari semester satu sampai dengan sekarang.
6. Bapak dan Ibu dosen Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis beserta para staf dan karyawan.
7. Teruntuk kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Muara Enimyang telah menyediakan tempat penelitian.
8. Saudara-saudara yang telah banyak membantu dan memberikan support dalam penulisan ini.
9. Sahabat-sahabat terdekatku yang selalu menyemangatiku.
10. Teman-teman seperjuanganku Angkatan 2016
11. Seseorang yang spesial yang selalu membantu dan menyemangati aku dalam menyelesaikan skripsi ini.

12. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah membantu terselesaikannya skripsi ini.

Semoga Allah Swt membalas budi baik atas seluruh bantuan yang diberikan guna menyelesaikan tulisan ini.

Akhir kata penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan baik yang disengaja maupun tidak disengaja, kesempurnaan hanya milik Allah SWT. Harapan penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca. Amin Ya Rabbal Alamin.

Palembang, Februari 2021

Gastira Okureni Galih



## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN DEPAN/COVER .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS</b>	
A. Landasan Teori .....	8
1. Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan .....	8
a. Pengertian Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan (PBB-P2) .....	8
b. Objek Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) .....	9
c. Subjek Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) .....	11
2. Kualitas Pelayanan pajak .....	12

a.	Pengertian Kualitas Pelayanan Pajak .....	12
b.	Pengukuran Kualitas Pelayanan Pajak .....	13
3.	Kesadaran Wajib Pajak .....	15
a.	Pengertian Kesadaran Wajib Pajak .....	15
b.	Faktor yang dapat memberikan peningkatan kesadaran wajib pajak .....	16
c.	Faktor yang dapat menghambat kesadaran wajib pajak .....	17
d.	Tingkat kesadaran wajib pajak .....	17
4.	Kepatuhan Wajib Pajak .....	18
a.	Pengertian Kepatuhan wajib pajak .....	18
b.	Pengukuran kepatuhan wajib pajak .....	19
c.	Indikator kepatuhan wajib pajak .....	20
5.	Keterkaitan Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) di Benakat Kabupaten Muara Enim .....	22
1)	Pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan .....	22
2)	Pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan .....	23
B.	Penelitian Sebelumnya .....	24
C.	Kerangka Pemikiran .....	26
D.	Hipotesis .....	

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

A. Jenis Penelitian .....	28
B. Lokasi Penelitian .....	28
C. Operasionalisasi Variabel .....	29
D. Populasi dan Sampel .....	30
E. Data Yang Di Perlukan .....	32
F. Metode Pengumpulan Data .....	32
G. Pengujian Data .....	33
H. Teknik Analisis .....	34

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Hasil Penelitian .....	41
1. Tingkat Pengembalian Kuesioner .....	41
2. Gambaran Umum Responden .....	42
3. Pengujian Data .....	44
4. Statistik Deskriptif .....	48
5. Statistik Inferensial .....	52
6. Uji Hipotesis (Uji t) .....	57
B. Pembahasan Hasil Penelitian	
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	60
2. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	63

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan ..... 66

B. Saran..... 66

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

### Halaman

Tabel 1.1	Jumlah Wajib Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) di Benakat Kabupaten Muara Enim Tahun 2015-2019
Tabel 1.2	Target dan realisasi penerimaan pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan (PBB-P2) di Benakat Kabupaten Muara Enim.Tahun 2015-2019
Tabel II.1	Persamaan dan perbedaan penelitian sekarang dan penelitian sebelumnya kualitas pelayanan pajak dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan (PBB-P2)
Tabel III.1	Operasionalisasi variabel
Tabel III.2	Jumlah Wajib Pajak PBB-P2 kecamatan Benakat
Tabel III.3	Kriteria statistic deskriptif
Tabel IV.1	Pembagian Kuesioner
Tabel IV.2	Sampel Penelitian
Tabel IV.3	Profil Responden
Tabel IV.4	Uji Validitas Kualitas Pelayanan Pajak
Tabel IV.5	Uji Validitas Kesadaran Wajib Pajak
Tabel IV.6	Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak
Tabel IV.7	Hasil Pengujian Reliabilitas
Tabel IV.8	Frekuensi Variaabel Penelitian Kualitas Pelayanan Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaaan
Tabel IV.9	Rekapitulasi jawaban responden variabel Kualitas Pelayanan Pajak

(X1)

Tabel IV.10 Rekapitulasi jawaban responden variabel Kesadaran Wajib Pajak (X2)

Tabel IV.11 Rekapitulasi jawaban responden variabel kepatuhan wajib pajak (Y)

Tabel IV.12 Hasil Pengujian Multikolinearitas

Tabel IV.13 Hasil Uji Regresi

Tabel IV.14 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Tabel IV.15 Hasil Uji t

## DAFTAR GAMBAR

- Gambar II.1      Kerangka Pemikiran
- Gambar IV.1     Hasil Uji Normalitas
- Gambar IV.2     Hasil Uji Heterokedastisitas

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 Surat Pernyataan Selesai Melakukan Penelitian dari Badan  
Pendapatan Daerah Kabupaten Muara Enim
- Lampiran 2 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 3 Hasil Kuesioner (Skala Ordinal)
- Lampiran 4 Hasil Pengujian Data
- Lampiran 5 Kartu Aktivitas Bimbingan Skripsi
- Lampiran 6 Membaca dan Menghafal Al-Qur'an
- Lampiran 7 Sertifikat SPSS
- Lampiran 8 Sertifikat Komputer Akuntansi
- Lampiran 9 Sertifikat Perpajakan Lanjutan
- Lampiran 10 Sertifikat Aplikasi Komputer
- Lampiran 11 Sertifikat Perpajakan
- Lampiran 12 Biodata Penulis



## ABSTRAK

### **Gastira okureni galih/222016201/2021/Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) di Benakat Kabupaten Muara Enim/Perpajakan**

Penelitian ini dilakukan untuk menjawab masalah yang ada yaitu bagaimana pengaruh kualitas pelayanan pajak dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan (PBB-P2) di Benakat Kabupaten Muara Enim. Tujuannya untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pajak dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan (PBB-P2) di Benakat Kabupaten Muara Enim. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dan asosiatif. Tempat penelitian dilakukan di wilayah Benakat Kabupaten Muara Enim. Variabel yang digunakan adalah kualitas pelayanan pajak, kesadaran wajib pajak, dan kepatuhan wajib pajak. Data yang digunakan yaitu data primer. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan yaitu menggunakan statistic deskriptif dan statistic inferensial. Analisis statistic inferensial terdiri dari uji asumsi klasik, uji regresi linear berganda, uji koefisien determinasi, dan dilanjutkan dengan uji hipotesis (uji t). teknik analisis data dalam penelitian ini dibantu oleh *Statistical Program For Special Science* (SPSS). Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak dan kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan (PBB-P2) di Benakat Kabupaten Muara Enim.


**Kata Kunci :** Kualitas Pelayanan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak, Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2).

ABSTRACT

*Gastira okureni galih / 222016201/2021 / The Influence of Tax Service Quality and Taxpayer Awareness Compliance of property tax of Rural and Urban (PBB-P2) in Benakat, Muara Enim Regency of Muara Enim/Taxation*

*This research was conducted to answer the existing problem, namely, how was the influence of tax service quality and taxpayer awareness compliance of property tax of rural and urban (PBB-P2) in Benakat, Muara Enim Regency. The aim was to determine the effect of the tax services quality and the taxpayer awareness compliance of property tax of rural and urban (PBB-P2) in Benakat, Muara Enim Regency. The types of research used were descriptive and associative research. The research was conducted in the Benakat area, Muara Enim Regency. The variables used were the quality of tax services, taxpayer awareness, and taxpayer compliance. The data used was primary. The technique of collecting the data used was a questionnaire. The techniques of analyzing the data used were descriptive statistics and inferential statistics. Inferential statistical analysis consisted of classical assumption test, multiple linear regression test, determination coefficient test, and followed by hypothesis testing (t-test). Data analyses were assisted by the Statistical Program for Special Science (SPSS). The results of the analysis showed that the quality of tax services and the awareness of taxpayers had significant influences on the compliance of property tax in rural and urban areas (PBB-P2) in Benakat, Muara Enim Regency.*

**Keywords:** *Quality of Tax Service, Taxpayer Awareness, Taxpayer Compliance, Rural and Urban Land and Building Tax (PBB-P2).*

NO	NAMA	NIM	KETERANGAN
A57	<i>Gastira okureni galih</i>	222016201	

## **BAB I PENDAHULUAN**

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

Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) merupakan pajak atas bumi dan/atau bangunan yang dimiliki, dikuasai, dan/atau dimanfaatkan oleh orang pribadi atau badan, kecuali kawasan yang digunakan untuk kegiatan usaha perkebunan, perhutanan, dan pertambangan. Dari pengertian yang dimaksud dengan bumi adalah permukaan bumi yang meliputi tanah dan perairan pedalaman serta laut wilayah kabupaten/kota. Sedangkan yang dimaksud dengan bangunan adalah konstruksi teknik yang ditanam atau diletakkan secara tetap pada tanah dan/atau perairan pedalaman dan/atau laut. Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan merupakan jenis pajak kabupaten/kota yang baru diterapkan berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009.

Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) diarahkan kepada tujuan untuk kepentingan masyarakat di daerah yang bersangkutan. Seluruh hasil penerimaan pajak ini diserahkan kepada daerah. Penggunaan pajak tersebut kepada daerah diharapkan merangsang masyarakat untuk memenuhi kewajibannya untuk membayar pajak yang sekaligus mencerminkan sifat kegotong royongan rakyat akan pembiayaan pembangunan. Dalam mencerminkan keikutsertaan dan kegotong royongan masyarakat di bidang pembiayaan pembangunan, maka semua objek pajak dikenakan pajak. Walaupun nantinya ada ketentuan-ketentuan terhadap objek

pajak yang dikecualikan, oleh karena memandang hal-hal seperti asas timbal balik, dan sebagainya.

Kepatuhan Wajib Pajak adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakannya dan melakukan hak perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan dan peraturan perpajakan yang berlaku. ( Dwikora, 2019 : 78). Kepatuhan wajib pajak dapat diukur dengan kepatuhan dalam mendaftarkan diri sebagai wajib pajak, kepatuhan dalam penyampaian surat pemberitahuan, kepatuhan dalam pelaporan yang benar (atas perhitungan dan pembayaran pajak terutang), kepatuhan dalam pembayaran (Atas tunggakan pajak akhir tahun). (Chairil, 2017 : 160).

Kualitas pelayanan pajak yang merupakan pelayanan publik yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerimaan pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang undangan (Kautsar & Heru, 2019 : 251). Kualitas pelayanan dapat diukur dengan kehandalan (*reliability*), kepastian jaminan (*assurance*), ketanggapan (*responsiviness*), empati (*empathy*), berwujud/bukti fisik (*tangibles*) (Joko, 2010 : 59).

Memberikan kepuasan pada pelanggan adalah cara yang paling baik dalam menghadapi persaingan bisnis. Hal ini terjadi pada setiap Kantor Pelayanan Pajak yang berlomba-lomba memberikan pelayanan terbaik yang mereka berikan kepada wajib pajak. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan

yang diharapkan. Apabila kinerja di bawah harapan, maka pelanggan akan merasa kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, maka pelanggan merasa puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, maka pelanggan akan merasa sangat puas. Harapan konsumen dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari para kerabat serta janji dan informasi pemasaran dan saingannya.

Kepala Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kabupaten Muara Enim H.Rinaldo,S.STP menuturkan pihaknya harus realistis pajak daerah. Beliau mengatakan apalah artinya angka besar, tapi tidak masuk dalam PAD jadi dari itu mereka harus realistis, stimulus ini adalah formulasi yang pemkot rancang untuk meringankan masyarakat. kepatuhan masyarakat WP turun setelah adanya kenaikan NJOP. Bahkan banyak WP tidak mau bayar sepenuhnya. Dengan adanya pengurangan terhadap selisih PBB terutang, diharapkan bakal signifikan sehingga bisa mengurangi beban masyarakat.

Hasil wawancara dengan Kepala Bidang penilaian yaitu ibu Trisni Syahtianah, SH beliau menyatakan bahwa tingkat kesadaran dan kepatuhan masyarakat masih sangat rendah. Padahal target penerimaan pajak nasional tahun ini berkisar Rp. 46.413 sekian juta (Trisni menyebabkan bahwa kendala yang terjadi masih tergolong normal) Trisni juga menambahkan untuk memperbaiki pelayanan dan meningkatkan kesadaran masyarakat untuk bisa manambah wajib pajak agar optimal bisa melalui edukasi pelayanan, hingga regulasi yang mumpuni. Hasil wawancara dengan pak Alvin beliau mengatakan, PBB merupakan salah satu pajak daerah yang berkontribusi

besar terhadap PAD Muara Enim. Oleh sebab itu, kenaikan PBB 2019 merupakan konsekuensi atas penyesuaian NJOP PBB yang dilakukan Pemkot Muara Enim pada tahun 2018.

Dapat dilihat jumlah wajib pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan (PBB-P2) pada tahun 2015-2018.

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Wajib Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) di Benakat Kabupaten Muara Enim.**  
**Tahun 2015-2019**

Tahun	Jumlah Wajib Pajak terdaftar	Jumlah Wajib Pajak Patuh	Jumlah Wajib Pajak Tidak Patuh
2015	3.168	1.145	2.023
2016	2.968	898	2.070
2017	2.488	1.378	1.110
2018	2.346	1.935	411
2019	2.357	1.728	629

*Sumber : Kantor Dinas Pendapatan Daerah (Dispenda)*

Berdasarkan tabel 1.1 dapat dilihat bahwa pada tahun 2015 dan tahun 2016 jumlah wajib pajak yang tidak patuh meningkat, namun pada tahun 2017 sempat mengalami penurunan wajib pajak yang tidak patuh dan meningkat kembali pada tahun 2019.

Pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan terdiri dari jalan lingkungan yang terletak dalam satu komplek, jalan tol, kolam renang, pagar mewah, tempat olahraga, galangan kapal/dermaga, taman mewah, tempat penampungan/kilang minyak, air, dan gas, pinyak minyak, serta menara. Adanya data keseluruhan dari target dan realisasi penerimaan pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaanaa (PBB-P2) di Benakat Kabupaten Muara Enim pada tahun 2015-2019

**Tabel 1.2**  
**Target dan realisasi penerimaan pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan (PBB-P2) di Benakat Kabupaten Muara Enim.**  
**Tahun 2015-2019**

Tahun	Ketetapan	Realisasi	Persentase
2015	63.378.116	19.821.570	31,28%
2016	60.140.907	15.774.549	26,23%
2017	50.196.210	26.406.594	52,61%
2018	46.331.249	38.154.430	82,35%
2019	46.413.321	32.862.244	70,80%

*Sumber : Kantor Dinas Pendapatan Daerah (Dispenda)*

Dari tabel 1.2 terlihat bahwa target pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan pada tahun 2015 sampai dengan 2018 sempat mengalami penurunan jumlah target/ketetapan pajak yang telah dianggarkan tetapi pada tahun 2019 mengalami sedikit kenaikan jumlah target/ketetapan pajak yang dianggarkan.

Dari tabel 1.2 juga dapat dilihat selisih antara ketetapan dan realisasi setiap tahunnya. Pada tahun 2015 selisih antara target yang telah ditetapkan dengan realisasinya berjumlah Rp 43.556.546. pada tahun 2016 selisih antara target yang telah ditetapkan dan realisasinya berjumlah Rp 44.366.358. pada tahun 2017 selisih antara target yang telah ditetapkan dan realisasinya berjumlah Rp 23.789.616. pada tahun 2018 selisih antara target yang telah ditetapkan dan realisasinya Rp 8.176.819. dan pada tahun 2019 selisih antara target yang telah ditetapkan dan realisasinya berjumlah Rp 13.551.077. Dan setiap tahunnya realisasi pembayaran PBB-P2 dari tahun 2015-2019 tidak pernah mencapai target yang telah ditetapkan.

Pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan terdiri dari 9 objek pajak, tetapi pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan yang diteliti

yaitu khusus hanya berupa pajak bangunan. Adapun target dan realisasi penerimaan pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan (PBB-P2) khusus pajak bangunan di Benakat Kabupaten Muara Enim pada tahun 2015-2019.

**Tabel 1.3**  
**Target dan realisasi penerimaan pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan (PBB-P2) di Benakat Kabupaten Muara Enim.**  
**Tahun 2015-2019**

Tahun	Ketetapan	Realisasi	Persentase
2015	44.364.681	13.875.099	31,28%
2016	42.098.635	11.042.184	26,23%
2017	35.137.347	18.484.615	52,61%
2018	32.431.874	26.708.101	82,35%
2019	32.489.325	23.003.571	70,80%

*Sumber : Kantor Dinas Pendapatan Daerah (Dispenda)*

Pajak khusus bangunan itu sendiri sebesar 70% dari keseluruhan pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan yang ada di Kecamatan Benakat Kabupaten Muara Enim dari tahun 2015 sampai pada tahun 2019, sehingga dapat dilihat pada tabel terjadi perubahan target dan realisasi disetiap tahunnya dari keseluruhan pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan.

Hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan ibu Trisny yang merupakan salah satu petugas pajak PBB-P2 bagian kecamatan menjelaskan bahwa yang menjadi penyebab tidak terealisasinya target yang ditentukan karena menurunnya pendapatan ekonomi masyarakat, Rendahnya kepatuhan wajib pajak melaksanakan kewajibannya dalam membayar pajak tepat pada waktunya, masih banyaknya tunggakan yang belum dibayar oleh wajib pajak sehingga tidak terealisasinya target yang ditentukan dari tahun ketahun. Ada



juga faktor kualitas pelayanan perpajakan dan kinerja pelaksanaan pelayanan perpajakan yang membuat wajib pajak tidak mau membayar pajak tersebut.

Hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan bapak Alvin yang merupakan salah satu petugas pajak PBB-P2 bagian kecamatan menjelaskan Beberapa faktor yang menyebabkan rendahnya kepatuhan wajib pajak salah satunya yaitu kualitas pelayanan pajak karena terjadinya ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, pembangunan infrastruktur yang tidak merata, dan banyaknya kasus korupsi yang dilakukan pejabat tinggi. Dalam sesi tanya jawab pada beberapa kegiatan sosialisasi perpajakan yang dilakukan, masyarakat kurang merasakan manfaat dari pajak yang telah dibayar, misalnya masih banyaknya jalan yang rusak sehingga sering terjadinya penurunan wajib pajak dalam membayar pajak. Untuk mengetahui kepuasan masyarakat atas layanan perpajakan pada kantor perpajakan maka sebaiknya disiapkan fasilitas pengukuran kepuasan masyarakat yang telah menerima layanan pada instansi tersebut. Fasilitas pengukuran masyarakat dapat menjadi alat ukur bagi pimpinan kantor perpajakan untuk melakukan evaluasi kualitas pelayanan yang telah dilakukannya. Kemudian penyelenggaraan pelayanan perpajakan dapat menerapkan berbagai cara masyarakat semakin sadar diri untuk melaksanakan kewajibannya dengan cara memperbaiki cara melayani dan melengkapi fasilitas.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas maka penulis menarik judul penelitian **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan**

**Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) di Benakat Kabupaten Muara Enim”.**

**B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas maka permasalahan yang dirumuskan dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak Bumi dan Bangunan perdesaan dan perkotaan (PBB-P2) di Benakat Kabupaten Muara Enim ?
2. Bagaimanakah pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) di Benakat Kabupaten Muara Enim ?

**C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan diatas maka tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui dan menganalisis :

1. Pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak Bumi dan Bangunan perdesaan dan perkotaan (PBB-P2) di Benakat Kabupaten Muara Enim.
2. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) di Benakat Kabupaten Muara Enim.

#### **D. Manfaat Penelitian**

1. Bagi Penulis

Menambah wawasan pengetahuan dan pemahaman secara mendalam mengenai kualitas pelayanan pajak dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan (PBB-P2) di Benakat Kabupaten Muara Enim.

2. Bagi Bapenda Kabupaten Muara Enim

Penelitian ini dapat menambah kontribusi pemikiran dan tambahan referensi mengenai kualitas pelayanan pajak dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan (PBB-P2) di Benakat Kabupaten Muara Enim.

3. Bagi Almamater

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi dan referensi bagi penulis dimasa yang akan datang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agus Dwiyanto (2014) *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik* Yogyakarta: Gadjah Mada Universitas Press.
- Anastasia Diana dan Lilis Setiawati (2014) *Perpajakan*. Yogyakarta: Andi.
- Azhari Aziz Samudra (2015) *Perpajakan di Indonesia (Keuangan, Pajak dan Retribusi Daerah)*. Jakarta: PT.Grafindo Persada.
- Bagus (2016) *Pengaruh kesadaran, Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Pajak terhadap kepatuhan pajak bumi dan bangunan Perdesaan dan Perkotaan di kecamatan Negara Kabupaten Jembranan*
- Bagus (2015) *pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan (PBB-P2) Di dinas Pendapatan Kota Denpasar*.
- Chairil Anwar Pohan (2017) *Pembahasan Komprehensif Pengantar Perpajakan Teori dan Konsep Hukum Pajak (Edisi 2)*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Dwikora Harjo (2019) *Perpajakan Indonesia (Sebagai Materi Perkuliahan di Perguruan Tinggi)*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Eken Permatasari dkk (2016) *Pengaruh Pelayanan, Sanksi, Sistem Perpajakan, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Desa Tirtosuwor, Giriwoyo, Wonogiri*. Universitas Islam Batik.
- Ikatan Akuntansi Indonesia (2013) *Modul Pelatihan Pajak Terapan Brevet A dan B Terpadu Cetakan ke 27*. Jakarta: Ikatan Akuntansi Indonesia.
- Imam Ghozali (2016) *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8) Cetakan ke VIII*. Semarang: Badan Penerrbit Universitas Diponegoro.
- Joko Widodo (2010) *Analisis Kebijakan Publik (Konsep dan Aplikasi Analisis Proses Kebijakan Publik)*. Malang: Bayu Media.

- Kautsar Riza Salma dan Heru Tjaraka (2019) *Pengantar Perpajakan (Cara Meningkatkan Kepatuhan Pajak)*. Jakarta: Indeks.
- Kotler, Philip dan Keller Kevin Lane (2017) *Manajemen Pemasaran (Edisi 13) cetakan ke 2*. Erlangga.
- Mardiasmo (2016) *Perpajakan*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Mardiasmo (2018) *Perpajakan (Edisi Terbaru)*. Yogyakarta: Andi Offset
- Marihot Pahala Siahaan (2010) *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Nur Indriyanto dan Banbang Supomo (2018) *Metodelogi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Siti Kurnia Rahayu (2010) *Perpajakan (Konsep dan Aspek Formal)*. Bandung: Rekayasa Sains.
- Siti Kurnia Rahayu (2017) *Perpajakan (Konsep dan Aspek Formal)*. Bandung: Rekayasa Sains.
- Sugiyono (2018) *Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- V. Wiratna Sujarweni (2018) *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi Pendekatan Kuantitatif*. Yogyakarta: Pustaka Baru.
- Yazid (2008) *Pemasaran Jaya Konsep dan Implementasi (Edisi 2)*. Yogyakarta: Ekonisia