

**“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK, KESADARAN WAJIB  
PAJAK DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN  
WAJIB PAJAK BUMI BANGUNAN PERDESAAN DAN  
PERKOTAAN PADA KECAMATAN SAKO  
KOTA PALEMBANG”**

**SKRIPSI**



**Nama : Syafira Aurelia  
NIM : 222018238**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
2022**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK, KESADARAN WAJIB  
PAJAK DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN  
WAJIB PAJAK BUMI BANGUNAN PERDESAAN DAN  
PERKOTAAN PADA KECAMATAN SAKO  
KOTA PALEMBANG**

**Diajukan untuk Menyusun Skripsi pada  
Program S1 Satu Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Palembang**



**Nama : Syafira Aurelia  
NIM : 222018238**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
2022**

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Syafira Aurelia

Nim : 222018238

Konsentrasi : Akuntansi

Judul skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Perpajakan Bumi Bangun Perdesaan Dan Perkotaan Pada Kecamatan Sako Palembang

Dengan ini saya menyatakan:

1. Karya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana stars I 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 publikasikan orang lain kecuali secara tulis 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.

Palembang, Februari 2022



Syafira Aurelia


Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah  
Palembang

**TANDA PENGESAHAN USULAN SKRIPSI**

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Perpajakan Bumi Bangun Perdesaan Dan Perkotaan Pada Kecamatan Sako Palembang  
Nama : Syafira Aurelia  
NIM : 222018238  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : Akuntansi  
Konsentrasi : Perpajakan

Diterima dan Disahkan  
Pada Tanggal, Februari 2022  
**Pembimbing II**

**Pembimbing I**

  
**M.Orba Kurniawan,S.E.,S.H.,M,Si**  
**NIDN/NBM:0217107002/1191648**

  
**Hj. Ida Zuraidah,S.E.Ak.,M.Si**  
**NIDN/NBM:0224017201**

Mengetahui  
Dekan  
Ketua Program Studi Akuntansi

  
**Dr. Betri, S.E.,M,Si.,Ak.,CA**  
**NIDN/NBM: 0216106902/944806**

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **Motto**

- **Majulah tanpa menyingkirkan orang lain, naik tanpa menjatuhkan orang lain, dan berbahagia tanpa menyakiti orang lain.**
- **Hiduplah seakan kamu mati besok, belajarlah seakan kamu hidup selamanya.**
- **Belajarlah mengalah sampai tak seorangpun mengalahkanmu, belajarlah merendah sampai tak seorangpun merendahkanmu.**

**( Syafira Aurelia)**

**Dengan Ridho ALLAH SWT**

**Kupersembahkan Skripsi ini kepada:**

- **Mama dan Papa Tersayang**
- **Saudara dan Keluarga Besarku**
- **Teman-Teman Seperjuangan**
- **Almamater yang Kubanggakan**

الرَّحِيمِ الرَّحْمَنِ اللَّهُ بِسْمِ

## PRAKATA

*Assalamu'alaikum Warahmatullah Wabarokatuh*

Alhamdulillahirabbil'alaamin, dengan memanjatkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan Kesehatan, kesempatan, rahmat serta karuniaya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“pengaruh kualitas pelayanan pajak, kesadaran wajib pajak dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak bumi bangunan perdesaan dan perkotaan pada kecamatan Sako Kota Palembang”** 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, ayahku Dedy Fringadi dan Ibu Dahlia yang telah sangat berjasa dalam mendidik, mendoakan, dorongan semangat dan motivasi, serta telah membesarkan penulis dengan rasa 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 ibu Ida Zuraidah, S.E.Ak., M.Si selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan arahan serta sara-saran dengan tulus dan ikhlas dan penuh kesabaran kepada penulis dalam 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 Yudha Mahrom DS, S.E.,M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
3. Bapak Dr. Betri,S.E.,Ak.,M.Si.,CA, selaku Ketua Program Studi Akuntansi Universitas Muhammadiyah Palembang serta Ibu Nina Sabrina, S.E.,M.Si, selaku Sekretaris Program Studi Akuntansi Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. Bapak Fadhil Yamali, S.E., MM, selaku Dosen Akademik yang telah membimbing penulis dari awal semester sampai akhir.
5. Bapak dan ibu dosen serta staf Pengajar Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
6. Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang yang telah memberikan izin kepada penulis untuk meminta data penelitian.
7. Sahabat-sahabatku dan teman-teman seperjuangan serta seluruh Angkatan 2018.
8. Pihak-pihak lain yang tidak dapat penulis sebutkan Namanya satu persatu  
Semoga Allah SWT membalas budi kalian. Akhirul kalam dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih seikhlas-ikhlasnya kepada

semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini, semoga amal dan ibadah yang dilakukan mendapat balasan dari Allah SWT.

*Wassalamualaikum Warahmatullah Wabarokatuh.*

**Palembang, Maret 2022**

**Syafira Aurelia**



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN COVER</b> .....	i
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT</b> .....	iii
<b>HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	iv
<b>HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	v
<b>HALAMAN PRAKATA</b> .....	vi
<b>HALAMAN DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>HALAMAN DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>HALAMAN DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiii
<b>ABSTRAK</b> .....	xiv
<b>ABSTRACT</b> .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1. Latar Belakang Masalah .....	1
2. Rumusan Masalah .....	8
3. Tujuan Penelitian .....	8
4. Manfaat Penelitian .....	9
<b>BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN, KERANGKA PEMIKIRAN DAN</b>	
<b>HIPOTESIS</b> .....	10
<b>A. KAJIAN PUSTAKA</b> .....	10
<b>1. Pajak</b> .....	10
a. Pengertian Pajak .....	10
b. Fungsi Pajak .....	11
c. Sistem Pemungutan Pajak .....	12
<b>2. Pajak Daerah</b> .....	13
a. Pengertian Pajak Daerah .....	13
<b>3. Pajak Bumi Bangunan Perdesaan dan Perkotaan</b> .....	15
a. Pengertian PBB P2 .....	15
b. Objek dan Subjek PBB P2 .....	16
c. Dasar Hukum PBB P2 .....	17

d.	Cara menghitung PBB P2 .....	19
e.	Tarif Pajak PBB P2.....	19
f.	Nilai Jual Objek Pajak (NJOP).....	20
g.	Nilai Jual Objek Pajak Tidak Kena Pajak (NJOTKP) .....	20
h.	Mekanisme PBB P2 .....	20
i.	Tata Cara Pembayaran dan Penagihan Pajak Bumi Bangunan.....	21
<b>4.</b>	<b>Kualitas Pelayanan Pajak .....</b>	<b>24</b>
a.	Pengertian Kualitas Pelayanan Pajak.....	24
b.	Pengukuran Kualitas Pelayanan Pajak .....	24
<b>5.</b>	<b>Kesadaran Wajib Pajak .....</b>	<b>25</b>
a.	Pengertian Kesadaran Wajib Pajak.....	25
b.	Pengukuran kesadaran wajib pajak .....	25
c.	Faktor yang menghambat kesadaran wajib pajak.....	26
d.	Tingkat kesadaran wajib pajak .....	27
<b>6.</b>	<b>Kepatuhan Wajib Pajak.....</b>	<b>27</b>
a.	Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak .....	27
b.	Jenis Kepatuhan Wajib Pajak .....	28
c.	Indikator Kepatuhan Wajib Pajak .....	28
<b>7.</b>	<b>Sanksi Pajak .....</b>	<b>29</b>
a.	Pengertian sanksi pajak.....	29
b.	Pengukuran Sanksi Pajak .....	29
<b>B.</b>	<b>Penelitian Sebelumnya .....</b>	<b>32</b>
<b>C.</b>	<b>Kerangka Pemikiran .....</b>	<b>33</b>
<b>D.</b>	<b>Hipotesis .....</b>	<b>34</b>
<b>BAB III</b>	<b>METODELOGI PENELITIAN .....</b>	<b>35</b>
A.	Jenis Penelitian.....	35
B.	Lokasi Penelitian.....	36
C.	Operasionalisasi Variabel .....	36
D.	Populasi dan Sampel .....	38
E.	Data yang diperlukan .....	39

F. Metode Pengumpulan Data .....	40
G. Analisis Data dan Teknik Analisis .....	41
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>50</b>
<b>A. Hasil Penelitian .....</b>	<b>50</b>
1. Gambaran Umum Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang .....	50
2. Struktur Organisasi Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang .....	51
3. Aktivitas Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang.....	51
4. Visi dan Misi .....	54
5. Gambaran Umum Responden .....	54
6. Hasil Pengelolaan Data .....	56
<b>B. Pembahasan Hasil Penelitian .....</b>	<b>70</b>
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi Bangunan Perdesaan dan Perkotaan Pada Kecamatan Sako Kota Palembang .....	70
2. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi Bangunan Perdesaan dan Perkotaan Pada Kecamatan Sako Kota Palembang .....	71
3. Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi Bangunan Perdesaan dan Perkotaan Pada Kecamatan Sako Kota Palembang .....	72
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>74</b>
A. Simpulan .....	74
B. Saran .....	74
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>76</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	

## DAFTAR TABEL

<b>TABEL I.1</b> .....	<b>4</b>
<b>TABEL 1.2</b> .....	<b>5</b>
<b>TABEL I.3</b> .....	<b>6</b>
<b>TABEL II.1</b> .....	<b>32</b>
<b>TABEL II.2</b> .....	<b>33</b>
<b>TABEL III.1</b> .....	<b>36</b>
<b>TABEL III.2</b> .....	<b>39</b>
<b>TABEL IV.1</b> .....	<b>55</b>
<b>TABEL IV.2</b> .....	<b>55</b>
<b>TABEL IV.3</b> .....	<b>57</b>
<b>TABEL IV.4</b> .....	<b>58</b>
<b>TABEL IV.5</b> .....	<b>58</b>
<b>TABEL IV.6</b> .....	<b>59</b>
<b>TABEL IV.7</b> .....	<b>60</b>
<b>TABEL IV.8</b> .....	<b>61</b>
<b>TABEL IV.9</b> .....	<b>63</b>
<b>TABEL IV.10</b> .....	<b>65</b>
<b>TABEL IV.11</b> .....	<b>67</b>
<b>TABEL IV.12</b> .....	<b>68</b>

## DAFTAR GAMBAR

<b>GAMBAR II.1 .....</b>	<b>33</b>
<b>GAMBAR IV.1.....</b>	<b>51</b>
<b>GAMBAR IV.2.....</b>	<b>62</b>
<b>GAMBAR IV.3.....</b>	<b>64</b>

## **DAFTAR LAMPIRAN**

**Lampiran 1 :Koesioner**

**Lampiran 2 :Hasil SPSS**

**Lampiran 3 :Foto Penyebaran Koesioner**

**Lampiran 4 :Bebas Plagiat**

**Lampiran 5 :Kartu Aktivitas Skripsi**

**Lampiran 6 :Fotocopy Sertifikat AIK**

**Lampiran 7 :Fotocopy Sertifikat Komputer Akuntansi**

**Lampiran 8 :Fotocopy Sertifikat Pengantar Akuntansi**

**Lampiran 9 :Fotocopy Sertifikat Magang (BPPD)**

**Lampiran 10 :Fotocopy Sertifikat Putera Puteri UMP 2019**

**Lampiran 11 :Fotocopy Sertifikat SPSS**

**Lampiran 12 : Surat Selesai Riset**

## ABSTRAK

**SYAFIRA AURELIA / 222018238 / 2022 / Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi Bangunan Perdesaan dan Perkotaan Pada Kecamatan Sako Kota Palembang.**

Penelitian ini dilakukan untuk menjawab masalah yang ada yaitu bagaimana pengaruh kualitas pelayanan pajak, kesadaran wajib pajak dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak bumi bangunan perdesaan dan perkotaan pada kecamatan sako kota Palembang. Tujuannya untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pajak, kesadaran wajib pajak dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak bumi bangunan perdesaan dan perkotaan pada kecamatan sako kota Palembang. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian asosiatif. Penelitian ini dilakukan di kecamatan sako kota Palembang. Variabel yang digunakan adalah kualitas pelayanan pajak, kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan dan kepatuhan wajib pajak. Data yang digunakan adalah data primer. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian adalah koesioner. Teknik analisis data yang digunakan yaitu *statistic inferencial*. Analisis *statistic inferencial* terdiri dari uji asumsi klasik, uji regresi linier berganda, uji koefisien determinasi, uji f dan uji t. Teknik analisis data dalam penelitian ini dibantu oleh *Statistical Program For Special Science (SPSS)*. Hasil analisis ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan kualitas pelayanan pajak dan sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak bumi bangunan perdesaan dan perkotaan pada kecamatan sako kota Palembang.

**Kata kunci** : kualitas pelayanan pajak, kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, kepatuhan pajak.

## ABSTRACT

**SYAFIRA AURELIA / 222018238 / 2022 / The Influence of Tax Service Quality, Taxpayer Awareness and Tax Sanctions on Rural and Urban Land Taxpayer Compliance in Sako District, Palembang City.**

This research was conducted to answer the existing problems, namely how the influence of the quality of tax services, taxpayer awareness and tax sanctions on the compliance of rural and urban land taxpayers in the Sako sub-district of Palembang city. The aim is to determine the effect of the quality of tax services, taxpayer awareness and tax sanctions on the compliance of rural and urban land taxpayers in the Sako sub-district of Palembang city. This research uses associative research type. This research was conducted in the Sako sub-district of Palembang city. The variables used are tax service quality, taxpayer awareness, tax sanctions and taxpayer compliance. The data used is primary data. The data collection technique used in the study was a questionnaire. The data analysis technique used is *inferential statistics*. analysis *Inferential statistical* consists of classical assumption test, multiple linear regression test, coefficient of determination test, f test and t test. data analysis technique in this study was assisted by *the Statistical Program For Special Science* (SPSS). The results of this analysis indicate that taxpayer awareness has an effect on taxpayer compliance, while the quality of tax services and tax sanctions does not affect the compliance of rural and urban land taxpayers in the Sako sub-district of Palembang city.

**Keywords:** tax service quality, taxpayer awareness, tax sanctions, taxpayer compliance.

No	Nama	NIM	KETERANGAN
	Syafira Aurelia	222018238	



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI) adalah negara hukum yang berdasarkan Pancasila dan UUD 1945. Negara Kesatuan Republik Indonesia bertujuan untuk menjamin agar semua anggota masyarakat menikmati kedudukan hukum yang sama dengan negara dan negara, dan melalui pembangunan yang bertahap dan terencana. Upaya pemerintah dalam menjalankan perekonomian suatu negara tentunya membutuhkan anggaran dari pendapatan atau revenue suatu negara.

Salah satu penerimaan dalam negeri yang menjadi sumber dana pertama untuk membiayai pembangunan negara berasal dari departemen perpajakan.

Pemerintah bertanggung jawab untuk mengelola pajak yang dikenakan kepada rakyat, dan pemerintah kemudian merancang pajak untuk menciptakan landasan sosial yang dapat dinikmati oleh banyak orang, oleh karena itu untuk mendukung pembiayaan tersebut diperlukan peran serta aktif masyarakat sebagai wajib pajak untuk memberikan kontribusi kepada negara dalam bentuk pajak agar segala kegiatan pembangunan dapat terlaksana dengan lancar. Salah satu pajak yang harus dibayar masyarakat sebagai wajib pajak adalah Pajak Bumi dan Bangunan (PBB).

Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) Perdesaan dan Perkotaan adalah pajak atas bumi dan/atau bangunan yang dimiliki, dikuasai, dan/atau digunakan oleh orang pribadi atau badan untuk sektor perdesaan dan perkotaan. Sumber pajak seperti Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) diarahkan untuk kepentingan umum, sehingga sebagian besar penerimaan pajak bumi dan bangunan diserahkan kepada pemerintah daerah sebagai salah satu aset pendapatan daerah yang anggaran tahunannya dimasukkan dalam APBD. Setiap negara memiliki kekuasaan dan kebijakan untuk mengenakan pajak kepada warganya sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan negara tersebut. Pajak merupakan salah satu sumber utama yang digunakan negara untuk membiayai pembangunan dan pengeluaran pemerintah. Kegiatan pembangunan yang dilakukan oleh pemerintah tentunya membutuhkan dana. Wajib Pajak patuh adalah wajib pajak yang sadar pajak, paham hak serta kewajiban perpajakan dan diharapkan patuh pajak yaitu melaksanakan kewajiban perpajakan dengan benar, Siti (2017:193)

Terhambatnya penerimaan PBB dapat menghambat kelancaran pelaksanaan pembangunan, agar pembangunan tidak terhambat maka upaya peningkatan kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar PBB harus ditingkatkan oleh semua aparat pemungut pajak. salah satu cara agar dapat mengoptimalkan penerimaan PBB ialah dengan meningkatkan kepatuhan wajib pajak PBB, Kadek (2015).

Wajib pajak yang disiplin dan taat, serta tidak memiliki tunggakan atau keterlambatan penyeteroran pajak merupakan definisi dari kepatuhan wajib

pajak. Salah satu usaha untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak ialah memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak.

Sanksi perpajakan merupakan jaminan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) atau sebagai alat pencegahan agar wajib pajak tidak melanggar suatu norma perpajakan, Mardiasmo (2019:72).

Persoalan kepatuhan wajib pajak adalah masalah yang penting karena jika wajib pajak tidak patuh maka akan mengakibatkan keinginan untuk melakukan tindakan penghindaran pada pembayaran pajak yang pada akhirnya tindakan tersebut akan mengakibatkan penerimaan pajak negara dapat berkurang, Arrabella (2013).

Kepala Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang (BPPD), Sulaiman Amin dalam *InewsSumsel.id* mengatakan personel BPPD membantu pihak kecamatan dan kelurahan untuk mendatangi wajib pajak PBB potensial agar teguh kesadarannya dalam membayar PBB. BPPD juga bekerja sama dengan kalangan bank dengan menyediakan mobil operasional keliling. Kesadaran untuk membayar pajak harus terus didorong di masyarakat, demi menjamin pembangunan dan pemenuhan kebutuhan kehidupan berbangsa dan bernegara.

Pemerintah kota Palembang dalam *InewsSumsel.id* mengatakan akan memberikan sanksi tegas terhadap wajib pajak yang terlambat melakukan pembayaran pajak dalam tenggang waktu 3 (tiga) bulan, diharapkan pemberian sanksi ini dapat menambah target pendapatan daerah (PAD).

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang melalui Bapak Felix bahwa penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan kota Palembang dari tahun 2016 sampai tahun 2017 mengalami kenaikan dari jumlah yang ditargetkan namun pada tahun 2018 mengalami penurunan dari yang ditargetkan sehingga tidak tercapainya target dengan realisasi. Penyebab tidak tercapainya sasaran PBB kota Palembang artinya masih lemahnya kesadaran wajib pajak pada membayar pajak, karena di umumnya Pajak Bumi Bangunan ialah jenis pajak daerah yang sepenuhnya diatur dari pemerintah dalam menentukan besar pajaknya, pajak ini penting untuk pelaksanaan pada peningkatan pembangunan serta mempertinggi kesejahteraan rakyat. Berdasarkan data dari Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang , Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) tahun 2016-2020 belum bisa mencapai target realisasi penerimaan pajak bumi dan bangunan , dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 1.1**  
**Target dan realisasi penerimaan pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan (PBB-P2) di Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang (BPPD).**  
**Tahun 2016-2020**

<b>Tahun</b>	<b>Target</b>	<b>Realisasi</b>
<b>2016</b>	116.539.477.871	117.558.226.402
<b>2017</b>	150.000.000.000	166.521.800.165
<b>2018</b>	190.000.000.000	162.247.233.518
<b>2019</b>	275.600.000.000	232.834.459.988
<b>2020</b>	250.000.000.000	230.204.879.827

*Sumber : Badan Pengelolaan Pajak Daerah*

Dari Tabel 1.1 maka dapat dilihat bahwa setiap tahunnya target pajak bumi dan bangunan perdesaan perkotaan yang selalu meningkat, namun

realisasi penerimaan pajak bumi dan bangunan perdesaan perkotaan setiap tahunnya masih bersifat fluktuatif atau naik turun, dapat dilihat realisasi pada tahun 2016 dan 2017 melebihi target sebesar Rp. 1.018.748.531 dan Rp. 16.521.800.165. pada tahun 2018 selisih antara target dan realisasi berjumlah Rp. 27.752.766.482. pada tahun 2019 selisih antara target dan realisasi berjumlah Rp. 42.765.540.012. pada tahun 2020 selisih antara target dan realisasi berjumlah Rp.19.795.120.173 dan setiap tahunnya realisasi pembayaran PBB-P2 dari tahun 2018-2020 tidak pernah mencapai target yang ditetapkan.

**Tabel 1.2**  
**Jumlah Wajib Pajak yang Terdaftar di Kecamatan Sako**  
**Per Kelurahan**  
**Tahun 2020**

No	Kelurahan/ Desa	Target		Realisasi	
		WP	Rp	WP	Rp
1	Suka Maju	9.898	5.706.634.527	8.158	3.744.588.623
2	Sialang	5.201	1.176.104.650	4.608	875.309.661
3	Sako	13.914	3.709.855.045	13.040	2.271.647.401
4	Sako Baru	5.060	1.944.469.464	4.636	1.147.904.675

Sumber : Badan Pengelolaan Pajak Daerah

Penelitian selanjutnya, berdasarkan Halim serta Ratnawati (2014) tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi wajib pajak bahwa pelayanan fikus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, akan tetapi penelitian yang dilakukan oleh Brata (2017) menunjukkan kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak.

Beberapa penelitian sebelumnya, menurut I Gede Prayuda Budhiartama dan I Ketut Jati (2016) hasil penelitian perhitungan regresi linier menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak melakukan pembayaran pajak pada dinas pendapatan kota Denpasar, namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan Nugroho et al (2016).

Penelitian selanjutnya, menurut Jotopurnomo dan Mangoting (2013) sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Surabaya, namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Anis (2019) menyimpulkan bahwa sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak bumi bangunan dan perdesaan.

**Tabel 1.3**  
**Survei Pendahuluan**

Wajib pajak	Fenomena yang diterima
Lily Tabiman	Lily lebih mengedepankan kualitas pelayanan di bandingkan sanksi pajak, karena dengan adanya kualitas pelayanan yang baik akan membuat wajib pajak nyaman dalam membayar pajak. Kualitas yang baik bisa berupa kecepatan dan ketetapan petugas dalam mengurus membayar pajak. Biasanya adanya kekurangan seperti mengutamakan teman atau kerabat terlebih dahulu dengan berbagai alasan membuat wajib pajak menjadi malas.
Dahlia	Dahlia lebih mengedepankan sanksi pajak, karena dengan adanya sanksi pajak dapat membuat wajib pajak merasa lebih takut jika telat dalam pembayaran pajak terlebih bagi masyarakat biasa apabila mendapat sanksi pajak berupa sanksi administrasi sebesar 2 % akan membuat wajib pajak semakin besar dalam membayar pajak
Rini Koestono	Rini lebih mengedepankan kualitas pelayanan, karena dengan kualitas pelayanann 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.

Marhon zen	Marhon lebih mengedepankan sanksi pajak, karena dengan adanya sanksi pajak dapat membuat wajib pajak merasa lebih takut jika telat dalam pembayaran pajak dan mendapat sanksi Sehingga masyarakat dapat berfikir untuk membayar pajak secara rutin
Ahmad	Ahmad lebih mendepankan sanksi pajak,karena dengan adanya sanksi wajib pajak menjadi lebih patuh, terlebih apabila jika sanksi yang tegas. Sanksi tegas yang di ungkapkan ahmad yaitu sanksi yang benar-benar di terapkan, karena pada kenyataannya adanya sanksi belum tentu di terapkan kepada wajib pajak yang telah membayar. Sanksi pajak yang tegas dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak

Sumber: Penulis, 2021

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

Berdasarkan pada penjelasan tersebut agar dapat dilihat survey pendahuluan yang diambil dari wajib pajak bumi bangunan di Kecamatan Sako Palembang.

Berdasarkan uraian dan latar belakang diatas, penulis menarik judul penelitian **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi Bangunan Perdesaan dan Perkotaan Pada Kecamatan Sako Kota Palembang”**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan yang dapat dikemukakan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak Bumi Bangunan Perdesaan dan Perkotaan pada Kecamatan Sako Palembang?
2. Bagaimana pengaruh kesadaran pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak Bumi Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) pada Kecamatan Sako Palembang?
3. Bagaimana pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak Bumi Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) pada Kecamatan Sako Palembang?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak Bumi dan Bangunan perdesaan dan perkotaan (PBB-P2) di Kecamatan Sako Palembang.
2. Untuk mengetahui pengaruh kesadaran pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak Bumi dan Bangunan perdesaan dan perkotaan (PBB-P2) di Kecamatan Sako Palembang.



3. Untuk mengetahui pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak Bumi Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) di Kecamatan Sako Palembang.

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

Berdasarkan tujuan penelitian yang ingin dicapai, maka penelitian ini diharapkan memberikan manfaat dan ilmu bagi semua pihak diantaranya :

1. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini dapat diharapkan menambah ilmu pengetahuan bagi penulis dan wawasan bagi penulis maupun yang membaca hasil penelitian ini.

2. Bagi Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang (BPPD)

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah kontribusi pemikiran dan tambahan referensi mengenai kualitas pelayanan dan kesadaran wajib pajak.

3. Bagi Almamater

Sebagai referensi dan dapat menjadi bahan masukan bagi pihak yang berkepentingan khususnya mahasiswa sebagai acuan untuk penelitian selanjutnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alouisius Karisma Yogatama Tuwanakotta.2021. *Evaluasi Sismiop Sebagai Tata Kelola Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Kota Surabaya*. Vol: 11 No: 11 Hal 3.
- Anis Syamsu Rizal. Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan Kendaraan Bermotor dan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Vol: 7 No: 1 Hal 81-90.
- Brata, J. D., Yuningsih, I., & Kesuma, A. I. 2017. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiksus, dan Sanksi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan Kegiatan Usaha dan Perkerjaan Bebas diluar Kota Samarina*, ISSN: 2528-15 0X volume 19 Nomor 1, Hal : 69-81
- Budhiartama, I Gede Prayuda, dan I Ketut Jati. 2016. *Pengaruh sikap, kesadaran wajib pajak dan pengetahuan perpajakan pada kepatuhan membayar pajak bumi dan bangunan*. Vol: 15 No:2. Diakses 1 November 2021.
- Choirun Nisak, Abidah Dwi Rahmi Satiti.2018. *Pengaruh Kesadaran dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar PBB P2 (Studi Kasus pada Wajib Pajak Di Kecamatan Sukodasi Kabupaten Lamongan Tahun 2017)*. Vol: III No: 1. Diakses pada 27 Oktober 2021)
- Dwi Aprianing Yunarti, Wilopo, dan Yuniadi Mayowan.2016. *Potensi Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan Perkotaan (PBB-P2)*. Jurnal Perpajakan.Vol. 8 No. 1 Hal.1-10. diakses 25 Oktober 2019).
- Erly Suandy. 2017. *Hukum Pajak*. Jakarta: Salemba Empat.
- Jotopurnomo, C. & Mangoting, Y., 2013. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Perpajakan, Lingkungan Wajib Pajak Berada terhadap Kepatuhan Wajb Pajak Orang Pribadi di Sirabaya. *Tax & Accounting Review*, 1(1).
- Kadek. 2015. *Pengaruh Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kualitas Pelayanan Serta Dampaknya Pada kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan*.
- Kotler Philip dan Keller Kevin Lane.2016. *Manajemen Pemasaran. Edisi ketiga belas*. Cetakan Kedua. Jakarta: Erlangga.
- Mardiasmo. 2019. *Perpajakan*. Yogyakarta: ANDI.

- Marihot P Siahaan.2010. *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*. Jakarta: INDEKS.  
*Pajak Sanksi Pajak Kesadaran Bermotor dan Sistem Samsar Drive Thru Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun 2011 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB P2)* .
- Permana Artha. 2016. Analisis Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) Di Sedahan Kecamatan Seririt Tahun 2011-2015. Vol: 6 No: 1 Hal.2-10. (Diakses 24 Oktober 2021)
- Rizka Novianti Pertiwi, Devi Farah Azizah, Bondan Catur Kurniawan.2014. *Analisis Efektivitas Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan*. Vol:3 No: 1 Hal. 2-4. (Diakses 24 Oktober 2021)
- Rusli Amrul, Anna Apriana Hidayanti, Muhamad Arifulminan.2020. *Pengaruh, Pengetahuan, Sanski, dan Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan-Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) Pada BAPENDA KABUPATEN LOMBOK BARAT*. Vol:VII No:2 Hal.11(Diakses 27 Oktober 2021)
- Siti Rahayu Kurnia.2017. *Perpajakan Indonesia konsep dan aspek formal*. Yogyakarta: graha ilmu.
- Siti Resmi. 2019. *Perpajakan teori dan kasus*. Jakarta: Salemba Empat.
- Siti. 2018. *Pengaruh Pengetahuan dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)*. Jurnal Akuntansi, Prodi. Akuntansi-FEB, UNIPMA. Vol.1 No.2, April 2018. Hal : 151-186.
- Sugiyono.2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: ALFABETA Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Vol: 7 No: 1 Hal 81- 90
- V. Wiratna.2019. *Metodelogi penelitian bisnisdan ekonomi pendekatan kuantitatif*. Penerbit: pustaka baru press: Yogyakarta.
- Waluyo.2008. *Perpajakan Indonesia*. Penerbit: Salemba Empat.
- Wildah Mafaza, Yuniadi Mayowan, Tri Henri Sasetiadi.2016. *Kontribusi Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Dalam Pendapatan Asli Daerah*. Vol:11 No:1 Hal.2. Diakses pada 24 Oktober 2021)
- Zumrotun Nafiah, Warno.2018. *Pengaruh Sanksi Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan (Study Kasus Pada Kecamatan Candisari Kota Semarang Tahun 2016)*. Vol: I No: 1. Diakses 27 Oktober 2021.