

**PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, KESADARAN WAJIB
PAJAK DAN REFORMASI ADMINISTRASI PERPAJAKAN
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK BUMI DAN
BANGUNAN DENGAN *PAYMENT ONLINE SYSTEM*
SEBAGAI VARIABEL MODERASI
(Studi Empiris Pada Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah
Kota Muntok)**

SKRIPSI



**Nama : Novra Ramanda Pradehan Syaputri
NIM : 222019122**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2023**

SKRIPSI

**PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, KESADARAN WAJIB
PAJAK DAN REFORMASI ADMINISTRASI PERPAJAKAN
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK BUMI DAN
BANGUNAN DENGAN *PAYMENT ONLINE SYSTEM*
SEBAGAI VARIABEL MODERASI**

**Digunakan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**



**Nama : Novra Ramanda Pradehan Syaputri
NIM : 222019122**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2023**

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Novra Ramanda Pradehan Syaputri
NIM : 222019122
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Akuntansi
Kosentrasi : Perpajakan
Judul Skripsi : Pagaruh Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak dan Reformasi Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumidan Bangunan dengan *Payment Online System* sebagai Variabel Moderasi

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 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 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, Agustus 2023



Novra Ramanda Pradehan Syaputri

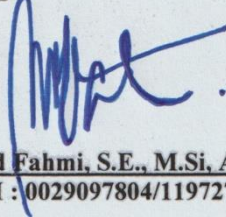
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah
Palembang

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak dan Reformasi Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan dengan *Payment Online System* sebagai Variabel Moderasi
Nama : Novra Ramanda Pradehan Syaputri
NIM : 222019122
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Konsentrasi : Pajak
Mata Kuliah : Perpajakan

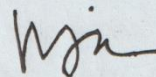
Diterima dan disahkan
Pada Tanggal, September 2023

Pembimbing I,



Muhammad Fahmi, S.E., M.Si, ACPA
NIDN/NBM : 0029097804/1197277

Pembimbing II,



Mia Kusumawaty, S.E., M.Si
NIDN : 0224038702

**Mengetahui,
Dekan
u.b. Ketua Program Studi Akuntansi**



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

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

“Selalu ada harga dalam sebuah proses. Nikmati saja lelah-lelah itu. Lebarkan lagi rasa sabar itu . Semua yang kau investasikan untuk menjadikan dirimu serupa yang kau impikan, mungkin tidak akan selalu berjalan lancar. Tapi, gelombang-gelombang itu yang nanti bisa kau ceritakan”

(Novra Ramanda Pradehan
Syaputri)

Terucap syukur kepada Allah SWT
Skripsi ini saya persembahkan
sebagai tanda bukti kepada :

- ❖ Kedua orang tuaku
tercinta yang selalu
memberikan doa untukku,
menasehatiku,
memberikan dukungan
dan memotivasiku
- ❖ Kakakku
- ❖ Keluarga besarku
- ❖ Sahabat-sahabatku
- ❖ Orang-orang disekitar
yang menyayangiku
- ❖ Almamater



PRAKATA

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh

Alhamdulillah rabbil'alamiin, segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, ridho, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak dan Reformasi Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan dengan *Payment Online System* sebagai Variabel Moderasi”** sebagai syarat untuk mencapai gelar sarjana strata I (satu) pada program studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang. Sholawat dan salam selalu tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad Shallallahu alaihiwassalam

Penulisan skripsi ini terbagi menjadi lima bab, yaitu bab I pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian. Bab II kajian pustaka, kerangka pemikiran, dan hipotesis. Kajian pustaka terdiri dari pengertian dan pengukuran, serta kerangka pemikiran terdiri dari teori penghubung dan penelitian sebelumnya. Bab III metode penelitian, bab IV hasil penelitian dan pembahasan, serta bab V kesimpulan dan saran.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis telah mencurahkan segenap kemampuan yang dimiliki, tetapi penulis yakin tanpa adanya saran, bantuan dan dorongan dari berbagai pihak, maka skripsi ini tidak mungkin dapat tersusun sebagaimana mestinya. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih khususnya

kepada kedua orang tua penulis Bapak Subhan dan Bapak Dartak serta Ibu Deva dan Ibunda Suryani serta keluarga yang telah mendidik, mendoakan dan memberikan motivasi kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penulis juga mengucapkan terimakasih kepada Bapak Muhammad Fahmi, S.E., M.Si, ACPA selaku dosen pembimbing 1 dan Ibu Mia Kusumawaty, S.E., M.Si selaku dosen pembimbing 2 yang telah memberikan bimbingan, arahan dan masukan atas penulisan skripsi ini. Selain itu penulis juga mengucapkan 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., M.Si., Ak., CA selaku Ketua Program Studi Akuntansi sekaligus Pembimbing Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. Ibu Nina Sabrina, S.E.,M.Si. selaku Sekretaris Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen yang telah membekali ilmu sehingga pengetahuan penulis meningkat, serta Staff dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
6. Kantor Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah (BP2RD) Kota Muntok yang telah memberikan izin penelitian sehingga

selesainya penelitian skripsi ini.

7. Sahabat dan teman, serta semua pihak yang terlibat dalam penulisan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu.

Semoga Allah SWT membalas kebaikan kalian semua atas terselesainya penulisan skripsi ini. Penulis menyadari dengan segala keterbatasan yang ada dalam penulisan skripsi ini terdapat banyak kekurangan dan kesalahan. Oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat konstruktif dan membangun sangat diharapkan baik dari pembaca maupun dari berbagai pihak agar kedepannya lebih sempurna dalam penulisan skripsi ini. Semoga penyusunan skripsi ini dapat memberi manfaat bagi kita semua.

Palembang, Agustus 2023

Penulis,

Novra Ramanda Pradehan Syaputri

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
PRAKATA	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRAKC	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian	11
D. Manfaat Penelitian	12
BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN, KERANGKA PEMIKIRAN DAN	
HIPOTESIS	13
A. Kajian Pustaka.....	13
B. Penelitian Sebelumnya	31

C. Kerangka Pemikiran	34
D. Hipotesis.....	39
BAB III METODE PENELITIAN	42
A. Jenis Penelitian.....	42
B. Lokasi Penelitian	42
C. Operasional Variabel.....	42
D. Populasi dan Sampling	44
E. Data yang diperlukan	46
F. Metode Pengumpulan Data	47
G. Analisis Data dan Teknik Analisis	48
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	58
A. Hasil Penelitian	58
B. Pembahasan.....	81
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	95
A. Kesimpulan.....	95
B. Saran.....	95
DAFTAR PUSTAKA	96
LAMPIRAN.....
ARTIKEL

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Data Realisasi Jumlah WP Dan Penerimaan PBB Tahun Anggaran 2020-2022.....	9
Tabel II.1 Penelitian Sebelumnya	33
Tabel III.1 Operasional Variabel	42
Tabel III.2 Jumlah Populasi Berdasarkan Tingkat Kelurahan Atau Desa ...	44
Tabel IV.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	61
Tabel IV.2 Responden Berdasarkan Umur	62
Tabel IV.3 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	62
Tabel IV.4 Responden Berdasarkan Pekerjaan	63
Tabel IV.5 Responden Berdasarkan Status	64
Tabel IV.6 Analisis Deskriptif Variabel	64
Tabel IV.7 Hasil Uji Validitas	66
Tabel IV.8 Hasil Uji Reliabilitas.....	67
Tabel IV.9 UJI Normalitas Dara	68
Tabel IV.10 Hasil Uji Multikolinearitas	69
Tabel IV.11 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2) Regresi Berganda.....	71
Tabel IV.12 Hasil Uji F (Simultan) Regresi Berganda	72
Tabel IV.13 Hasil Uji t (Parsial) Regresi Berganda.....	72
Tabel IV.14 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2) Regresi Moderasi.....	75
Tabel IV.15 Hasil Uji F (Simultan) Moderasi	76
Tabel IV.16 Hasil Uji t (Parsial) Regresi Moderasi	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Kerangka Pemikiran	39
Gambar IV.1 Struktur Organisasi Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Kota Muntok	60

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Hasil Kuesioner Skala Orginal
- Lampiran 3 Tabel Stastistik
- Lampiran 4 Tabel Uji Validitas, Reabilitas dan Asumsi Klasik
- Lampiran 5 Fotokopi Kartu Aktivitas Bimbingan Skripsi
- Lampiran 6 Fotokopi Plagiarisme
- Lampiran 7 Fotokopi Sertifikat Membaca dan menghapal Al-Qur'an
- Lampiran 8 Fotokopi Sertifikat Pelatihan SPSS
- Lampiran 9 Fotokopi Sertifikat Pelatihan e-SPT Brevet Pajak A&B
- Lampiran 10 Fotokopi Sertifikat Pelatihan Pajak Terapan
- Lampiran 11 Fotokopi Sertifikat Perpajakan Lanjutan
- Lampiran 12 Fotokopi Sertifikat Pelatihan Pajak Daerah
- Lampiran 13 Fotokopi Sertifikat Komputer Akuntandi
- Lampiran 14 Fotokopi Sertifikat Penghantar Aplikai Komputer
- Lampiran 15 Fotokopi Sertifikat Magang
- Lampiran 16 Fotokopi Sertifikat Webinar Pajak Untuk UMKM
- Lampiran 17 Fotokopi Piagam Relawan Pajak
- Lampiran 18 Biodata Penulis

ABSTRAK

Novra Ramanda Pradehan Syaputri/222019122/2023/Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak dan Reformasi Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan dengan *Payment Online System* sebagai Variabel Moderasi/Akuntansi.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak dan reformasi administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan dengan *Payment online system* sebagai variabel pemoderasi. Tujuannya untuk mengetahui pengaruh pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak dan reformasi administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan *Payment online system* sebagai variabel pemoderasi. Penelitian ini termasuk penelitian asosiatif. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah kusioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah Analisis Regresi Linear Berganda, analisis regresi moderasi (moderated regression analysis/MRA) Moderated Regression Analysis (MRA), analisis koefisien determinasi, uji t dan uji F. Hasil analisis menunjukkan bahwa: 1) pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak dan reformasi administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak, 2) pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, 3) kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, 4) reformasi administrasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, 5) *payment online system* merupakan variabel moderasi yang memperkuat hubungan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak, 6) *payment online system* merupakan variabel moderasi yang memperkuat hubungan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, 7) *payment online system* merupakan variabel moderasi yang memperkuat hubungan reformasi administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata kunci: pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak, reformasi administrasi, kepatuhan, *payment online system*

ABSTRACT

Novra Ramanda Pradehan Syaputri/222019122/2023/The Influence of Tax Knowledge, Taxpayer Awareness and Tax Administration Reform on Land and Building Taxpayer Compliance with the Online Payment System as a Moderating/Accounting.

The formulation of the problem in this study is how the influence of tax knowledge, taxpayer awareness and tax administration reform on taxpayer compliance with the online payment system as a moderating variable. The aim is to determine the effect of tax knowledge, taxpayer awareness and tax administration reform on taxpayer compliance with the Payment online system as a moderating variable. This research includes associative research. The data collection method in this study was a questionnaire. The data analysis technique used is Multiple Linear Regression Analysis, moderated regression analysis (MRA), Moderated Regression Analysis (MRA), analysis of the coefficient of determination, t test and F test. The results of the analysis show that: 1) tax knowledge, mandatory awareness tax and tax administration reform on taxpayer compliance, 2) tax knowledge has a positive and significant effect on taxpayer compliance, 3) taxpayer awareness has a positive and significant effect on taxpayer compliance, 4) tax administration reform has a positive and significant effect on taxpayer compliance, 5) payment online system is a moderating variable that strengthens the relationship between tax knowledge and taxpayer compliance, 6) payment online system is a moderating variable that strengthens the relationship between taxpayer awareness and taxpayer compliance, 7) online payment system is a moderating variable that strengthens the reform relationship tax administration on taxpayer compliance.

Keywords: *knowledge of taxation, awareness of taxpayers, administrative reform, compliance, online payment system*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Penerimaan Pajak merupakan pilar dan sumber utama pembiayaan pemerintah dan pembangunan. Tugas mulia administrasi perpajakan, terutama administrasi pajak pusat, di emban oleh Direktorat Jenderal Pajak sebagai salah satu instansi pemerintah yang secara sturktual berada dibawah Departemen Keuangan. Memiliki visi menjadi perpajakan kelas dunia yang dipercaya dan dibanggakan masyarakat, misi utama Direktorat Jendral Pajak adalah misi fiskal yaitu menghimpun penerimaan pajak berdasarkan Undang-undang Perpajakan yang mampu menunjang kemandirian pembiayaan pemerintah dan dilaksanakan secara efektif dan efisien. Untuk menyelenggarakan pemerintah dan melaksanakan pembangunan Negara dibutuhkan dana yang sangat besar. Dana yang diperlukan tersebut semakin meningkat seiring dengan peningkatan kebutuhan pembangunan itu sendiri.

Dalam upaya mengurangi ketergantungan sumber eksternal. Pemerintah Indonesia secara terus menerus berusaha meningkatkan sumber pembiayaan pembangunan internal, salah satu sumber pembiayaan pembangunan internal adalah pajak. Pajak merupakan penerimaan negara terbesar yang dipergunakan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan umum dan pembagunan nasional. Kurang lebih 2/3 penerimaan negara saat ini bersumber dari pajak. Dominasi pajak sebagai sumber penerimaan merupakan salah satu hal

yang sangat wajar, terlebih dahulu ketika sumber daya alam, khususnya minyak bumi tidak bisa lagi diandalkan. Penerimaan dari sumber daya alam mempunyai umur yang relatif terbatas, suatu saat akan habis dan tidak bisa diperbarui. Hal ini berbeda dengan pajak, sumber penerimaan ini mempunyai umur tidak terbatas, terlebih dengan semakin bertambahnya jumlah penduduk (Pohan, 2021:1)

Hampir seluruh wilayah di Indonesia menggali potensi pendapatan daerahnya melalui pajak daerah, pajak daerah merupakan kontribusi wajib pajak kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat (Pohan, 2021). Oleh sebab itu pemerintah daerah harus berusaha keras meningkatkan sumber potensi pendapatan daerahnya. Undang-undang No 22 tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah dan Undang-undang No.25 Tahun 1999 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Daerah yang secara efektif berlaku sejak Januari 2001, yang dilanjutkan dengan penggantinya yaitu Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah dan Undang-undang Nomor 33 Tahun 2004 Tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah yang berlaku sejak diundangkannya, yaitu tanggal 15 Oktober 2004, menandakan adanya kesungguhan pemerintah dan wakil rakyat untuk melaksanakan otonomi dengan memberikan kewenangan yang luas, nyata dan bertanggung jawab kepada daerah secara proporsional yang mewujudkan dengan pengaturan, pembagian dan pemanfaatan sumber daya

nasional yang berkeadilan, serta perimbangan keuangan pusat dan daerah (Pohan, 2021:2)

Berdasarkan Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang pajak Daerah dan Retribusi Daerah ini, Pajak Bumi dan Bangunan sektor Pedesaan dan Perkotaan (PBB P2) yang sebelumnya merupakan pajak yang dikelola oleh pemerintah pusat dilimpahkan kepada pemerintahan daerah. Pelimpahan PBB P2 paling lambat tahun 2014 (pasal 182 ayat (1) UU PDRD) akan beralih dari pemerintah pusat ke daerah. Pemberlakuan kebijakan otonomi daerah/desentralisasi menjadikan kekuasaan daerah terletak pada kebijakan pemerintahan daerah sepenuhnya, termasuk APBD daerah tersebut.

Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) seperti yang disebutkan pada UU No. 28 tahun 2009 tentang Pajak dan Retribusi Objek Daerah yang bersumber dari PBB Pedesaan dan Perkotaan, dimana yang menjadi PBB dalam UU. No 28 tahun 2009 adalah bumi dan bangunan yang dimiliki, dikuasai dan atau dimanfaatkan oleh orang pribadi atau badan, kecuali kawasan yang digunakan untuk kegiatan usaha perkebunan, perhutanan dan pertambangan. Sesuai dengan Namanya maka Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) merupakan pajak yang dikenakan terhadap pemilik tanah dan kekayaannya atas bangunan yang terdiri di atas tanah berikut fasilitasnya. Dalam realisasinya pemungutan atas tanah dan kekayaan sebelum keluarnya PBB, dilakukan baik oleh pemerintah pusat (Negara), maupun pemerinta daerah. Jenis objek yang termasuk bangunan dan perkecualiannya sama dengan yang diatur dalam UU No 12 Tahun 1985. Sebelum UU No. 28

Tahun 2009, PBB dikelola oleh pemerintah dan sebagian besar hasilnya diserahkan kembali ke daerah dalam bentuk Dana Bagi hasil (Harmanti, 2020:5.3)

Dalam pasal 12 UU No. 33 tahun 2004, 10% bagian pusat dari penerimaan pajak bumi dan bangunan dibagikan kepada seluruh daerah kabupaten/kota yang didasarkan atas realisasi penerimaan pajak bumi dan bangunan tahun anggaran berjalan dengan perimbangan 65% dibagikan secara merata kepada seluruh daerah kabupaten/Kota yang realisasi tahun sebelumnya mencapai/melampaui rencana penerimaan sektor tertentu, yang tujuannya untuk mendorong intensifikasi pajak bumi dan bangunan kemudian 90% untuk daerah, 16,2% untuk daerah provinsi, 64,8% daerah kabupaten/kota dan 9% untuk biaya pemungutan (Harmanti, 2020:5.4)

Menurut (Priandana, 2019) dalam tesisnya menyebutkan siapapun pengelola administrasi dari PBB baik dari Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah seharusnya didukung oleh faktor SDM, teknologi dan biaya pemerintah melalui Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sebagai lembaga yang berwenang menangani permasalahan perpajakan harus berbenah diri dalam memberikan pelayanan yang baik terhadap wajib pajak. Dengan adanya tuntutan akan peningkatan penerimaan, peningkatan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak. Meningkatkan pengetahuan perpajakan akan membuat semakin meningkat pula tingkat kesadaran dan kepatuhan wajib pajak. Menurut (Siregar, 2018) menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan yang dimiliki wajib pajak diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Salah satu kendala yang dapat menghambat keefektifan kepatuhan wajib pajak adalah kepatuhan wajib pajak (*tax compliance*). Kepatuhan wajib

pajak yang melaksanakan semua kewajibannya dan menikmati semua hak perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan yang berlaku. Agar target pajak tercapai, perlu ditumbuhkan secara terus menerus kesadaran dan kepatuhan masyarakat untuk memenuhi kewajiban perpajakan. Kesadaran perpajakan timbul dari dalam diri wajib pajak sendiri, tanpa memperhatikan adanya sanksi perpajakan. Sedangkan kepatuhan perpajakan timbul karena mengetahui adanya sanksi perpajakan. Meskipun demikian, dalam praktek sulit membedakan apakah wajib pajak yang memenuhi kewajiban perpajakannya dimotivasi oleh kesadaran atau kepatuhan perpajakan.

Pemahaman mengenai arti dan manfaat pajak dapat meningkatkan kesadaran dari wajib pajak. Tanpa adanya pengetahuan tentang pajak dan manfaatnya tidak mungkin secara ikhlas membayar pajak. Kekhawatiran masyarakat dalam membayar pajak disebabkan maraknya kasus yang mempengaruhi pengetahuan adalah pemahaman wajib pajak melalui pendidikan. Kepatuhan wajib pajak dapat diukur dari pemahaman terhadap semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, mengisi formulir dengan lengkap dan jelas, menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar, membayar dan melaporkan pajak yang terutang tepat pada waktunya. Pengetahuan perpajakan yang dimiliki oleh wajib pajak diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Sebelumnya penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan pajak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan pajak. Artinya, wajib pajak lebih bersedia untuk mematuhi aturan dan ketentuan aturan dan ketentuan yang berlaku jika mereka memahami konsep dasar perpajakan. (Agung, 2020).

Kepatuhan Wajib Pajak ini menjadi penting karena akan menimbulkan upaya untuk menghindarkan pajak, seperti *tax evasion* dan *tax avoidance*, yang akan berakibat pada kurangnya setoran pajak yang harus dibayar ke kas Negara. Dengan adanya tuntutan akan peningkatan penerimaan, peningkatan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak serta perbaikan dan perubahan yang mendasar dalam segala aspek perpajakan. Demi terealisasinya hal tersebut maka Direktorat Jenderal Pajak (DJP) melakukan reformasi dibidang administrasi perpajakan. Tujuan utama reformasi perpajakan adalah untuk menegakkan kemandirian ekonomi dan membiayai pembangunan nasional dengan jalan lebih mengarahkan kemampuan sendiri. Secara bertahap, pajak diharapkan bisa mengurangi ketergantungan utang luar negeri. Dalam hal ini, reformasi perpajakan akan menjadikan sistem yang berlaku menjadi lebih sederhana, yang mencakup penyederhanaan jenis pajak, tarif pajak dan pembayaran pajak serta pembenahan aparatur perpajakan yang menyangkut prosedur, tata kerja, disiplin dan mental. Melalui reformasi perpajakan secara menyeluruh, diharapkan jumlah wajib pajak akan semakin luar serta beban pajak akan makin adil dan wajar, sehingga mendorong wajib pajak untuk membayar kewajibannya dan menghindarkan diri dari aparat pajak yang mengambil keuntungan untuk kepentingan pribadi.

Reformasi perpajakan merupakan hal yang perlu dan penting. Langkah perbaikan ke arah perubahan tentu harus dilakukan dengan cara reformasi perpajakan secara menyeluruh. Ada beberapa fungsi yang bisa diperoleh. Pertama, tercapainya tingkat kepatuhan sukarela yang tinggi. Kedua, tercapainya kepercayaan pada administrasi perpajakan dan ketiga, tercapainya produktivitas

aparap perpaakan. Tentunya jika reformasi bisa berjalan sesuai rencana, akan mendongkrak penerimaan pajak karena potensi penerimaan pajak di Indonesia masih cukup besar. Kepatuhan pemenuhan kewajiban perpaakan merupakan hal yang sangat penting dalam administrasi perpaakan yang pada akhirnya bisa menciptakan sistem perpaakan nasional yang baik. Kepatuhan tersebut merupakan bagian dari reformasi perpaakan menuju sistem administrasi perpaakan modern. Seluruh administrasi pajak yang ada pada dasarnya untuk menjamin agar sesuai dengan hukum pajak. Ukuran administrasi pajak ini bisa dilihat melalui pelaksanaan administrasi perpaakan dan bekerja sesuai dengan kebijakan perpaakan dinegara berkembang. Proses administrasi pajak adalah fungsi dimana input person, material, informasi, hukum, prosedur digunakan untuk menghasilkan output pendapatan pemerintah, pembayaran pajak kekayaan, kesejahteraan sosial. Jadi jelas dengan adanya administrasi perpaakan, kepatuhan wajib pajak dapat dilaksanakan sesuai dengan peraturan perpaakan yang berlaku dan kemudian menghasilkan peningkatan penerimaan pajak.

Tuntutan akan peningkatan penerimaan, perbaikan-perbaikan dari perubahan mendasar dalam segala aspek perpaakan menjadi alasan dilakukannya reformasi perpaakan dari waktu ke waktu yang berupa penyempurnaan terhadap kebijakan perpaakan dan sistem administrasi perpaakan, agar basis pajak dapat semakin diperluas, sehingga potensi penerimaan pajak yang tersedia dapat dipungut secara optimal dengan menjunjung asas keadilan sosial dan memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak (Rapina, 2020).

Untuk memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam melakukan pembayaran PBB, maka Direktorat Jenderal Pajak (DJP) saat ini telah menyesuaikan sistem pembayaran PBB dengan perkembangan teknologi di bidang informasi dan perbankan. Telah dikembangkan pembayaran dengan cara langsung dimana data pada tempat pembayaran PBB langsung terhubung pada basis data BP2RD kota Muntok. Cara ini dikenal dengan sebagai *Payment online system* (Siahaan, 2019:2) POS PBB merupakan suatu aplikasi pendukung Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak (SISMIOP) yang berfungsi untuk meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak yang berhubungan dengan PBB dan pemantauannya, juga telah dikembangkan aplikasi pembayaran online PBB melalui ATM (Siahaan, 2019:3)

Pada saat Kota Muntok menyatakan kesiapannya dalam menerima pengalihan pelelolaan PBB P2 dari pajak pusat menjadi pajak daerah tahun 2020 yang akan dikelola oleh Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah tahun 2022. *Payment online system* PBB di kota Muntok Kabupaten Bangka Barat baru dilakukan sejak januari tahun 2022, layanan *Payment online system* PBB ini dilakukan untuk mengikuti perkembangan zaman saat ini, bank-bank yang telah melakukan kerja sama dengan BP2RD untuk *Payment online system* PBB kota Muntok diantaranya BNI, BRI, BP SUMSEL BABEL, dan MANDIRI, belum seluruh bank yang ada di Indonesia. Data realisasi jumlah Wajib Pajak dan peningkatan jumlah penerimaan PBB setelah diberlakukannya *Payment Online System* bisa kita lihat dari tabel dibawah ini

Tabel I.1

Data Realisasi Jumlah WP dan Penerimaan PBB Tahun Anggaran 2020 s/d 2022

No	Kelurahan	Tahun						Rata-rata
		2020	WP	2021	WP	2022	WP	
1	Belo Laut	211.616.009	2.418	231.609.245	2.775	340.236.163	2.472	261.153.806
2	Air Belo	45.262.891	477	53.308.302	628	61.577.526	555	53.382.906
3	Sungai Baru	570.461.626	1.294	585.016.298	1.476	805.677.734	1.439	653.718.553
4	Sungai Daeng	228.200.879	1.895	289.449.746	2.134	305.079.064	1.890	274.243.230
5	Tanjung	296.672.338	1.403	302.004.500	1.497	376.157.000	1.204	324.944.613
6	Air Putih	37.095.314	734	114.469.724	1.284	219.332.698	1.189	123.632.579
7	Air Limau	14.288.292	408	23.179.548	505	57.149.615	752	31.539.152
8	Keranggan	59.414.697	746	72.950.929	835	85.082.796	720	72.482.807
9	Menjelang	43.020.131	453	54.685.572	514	55.896.197	464	51.200.633
Jumlah		1.506.032.177	9.828	1.726.673.864	11.648	2.306.188.793	10.685	1.846.298.278

Sumber : Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Muntok/2020-2022

Dari data diatas bisa dilihat bahwa jumlah total realisasi penerimaan PBB mengalami tingkat kepatuhan wajib pajak PBB yang cukup rendah di tahun 2020. Hal ini disebabkan oleh pengetahuan tentang perpajakan akan peraturan serta kegunaan pajak sebagian besar wajib pajak masih rendah, sehingga dapat menurunkan jumlah penerimaan pendapatan pajak serta tingkat kepatuhan wajib pajak juga disebabkan oleh kurangnya kesadaran wajib pajak untuk melaksanakan kewajibannya. Maka dilakukannya reformasi administrasi perpajakan guna untuk penyempurnaan atau perbaikan kinerja administrasi, baik secara individu, kelompok maupun kelembagaan, dengan diberlakukanya *payment online system*. Dilihat dari tabel diatas bahwa jumlah total realisasi pendapatan penerimaan PBB

mengalami peningkatan di tahun 2021-2022 dari 9 Kelurahan/Desa yang ada di Kota Muntok setelah diberlakukannya *payment online system*.

Berdasarkan penelitian dan fenomena diatas penulis memiliki ketertarikan. Karena itu penulis termotivasi mengambil judul penelitian **“Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak dan Reformasi Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan Dengan *Payment Online System* Sebagai Variabel Moderasi”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari uraian latar belakang diatas, maka permasalahan yang dapat dikemukakan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pengaruh pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak dan reformasi administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dan bangunan ?
2. Bagaimana pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan ?
3. Bagaimana pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan ?
4. Bagaimana pengaruh reformasi administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dan bangunan ?
5. Apakah *Payment online system* dapat memoderasi pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan ?
6. Apakah *Payment online system* dapat memoderasi pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan ?

7. Apakah *Payment online system* dapat memoderasi pengaruh reformasi administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari rumusan masalah, maka tujuan dari penelitian adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak dan reformasi administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dan bangunan.
2. Untuk mengetahui pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan.
3. Untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan.
4. Untuk mengetahui pengaruh reformasi administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dan bangunan.
5. Untuk mengetahui apakah *Payment online system* dapat memoderasi pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan.
6. Untuk mengetahui apakah *Payment online system* dapat memoderasi pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan.

7. Untuk mengetahui apakah *Payment online system* dapat memoderasi pengaruh reformasi administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan diatas, maka penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak diantaranya sebagai berikut:

1. Bagi penulis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan dan wawasan peneliti khususnya Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak dan Reformasi Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan dengan *Payment Online System* sebagai variabel moderasi.

2. Bagi Wajib Pajak.

Hasil penelitian ini diharapkan sebagai bahan pengetahuan lebih mendalam mengenai pengetahuan perpajakan dan teknologi yang berkembang dan sudah mulai diterapkan dimana kontribusinya pihak wajib pajak dapat mengetahui tujuan dari perkembangan teknologi yang ada.

3. Bagi Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Muntok

Hasil penelitian ini sebagai bahan pengetahuan akademik sehingga dapat dijadikan suatu pegangan dalam menggambarkan pengaruh pengetahuan perpajakan wajib pajak dan *payment online system* menurut prespsi wajib pajak.

4. Bagi Almamater

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dan motivasi kepada universitas dan menjadi salah satu sumber referensi tambahan untuk peneliti selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Agung, G. (2020). Pengaruh Reformasi Administrasi Perpajakan dan Pengetahuan Terhadap Tingkat Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak (PKP). *Jurnal Inovasi Bisnis dan Akunransi*, 14-16.
- Azhen, I. (2012). *The theory of planned behavior*. New York: Lawrence Erlbaum Associates.
- Azwir, N. (2019). Pengaruh Kemauan Membayar Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan dan Pemahaman tentang Peraturan Pajak, Presepsi terhadap Sistem Pemerintah dan Hukum. *Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 1-2.
- Bungin, B. (2019). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Pranadamedia Group.
- Direktur Jenderal Pajak KEP-533/PJ/2000, "Tentang Petunjuk Pelaksanaan Pendaftaran Pendataan dan Penilaian Objek dan Subjek Pajak Bumi dan Bangunan".
- Gunandi. (2021). Valuation of Government Reform in Tax Administration Evidence from Micro, Small and Medium Enterprises (MSMES). *International Journal of Public Administration*, 45(5), 1-10.
- Harmanti. (2020). *Administrasi Perpajakan*. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka.
- Hatugalung, S. M. (2012). *Hak Cipta Kedudukan dan Peranannya dalam Pembangunan*. Jakarta Timur: Sinar Gra Ika.
- Heider, F. (1958). *The Psychology of Interpersonal Relations*. New York: Wiley.
- J. Armitage, C. (2017). *Planned Behavior The Relationship Between Human Thought and Action*. Taylor & Francis.
- Lubis. (2018). *Akuntansi Keperilakuan*. Jakarta: Selemba Empat.
- Mansury, R. (2003). *Perpajakan atas Penghasilan dan Transaksi Khusus*. Jakarta: YP4.
- Mardiasmo. (2019). *Perpajakan*. Yogyakarta: Edisi Revisi ANDI.

- Muliari, N., & Setiawam. (2019). Pengaruh Presepsi tentang Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Bisnis*, 6(1), 1-23.
- Mutia, S. (2019). Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kesadaran Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Tingkat Pemahaman terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *E-Perpajakan*, 1-30/.
- Nasucha, C. (2004). *Reformasi Administrasi Publik Teori dan Praktik*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Pohar, C. A. (2021). *Kebijakan dan Administrasi Perpajakan Daerah di Indonesia*. Jakarta: PT Gramedia Pusataka Utama.
- Priandana, H. B. (2019). Master of Law Program. *Keberadaan Pajak Bumi dan Bangunan Sebagai Pajak Pusat dalam Era Otonomi Daerah*, 5(2), 49-66. Retrieved from <https://doi.org/10.14710/lr.v6i1.12504>
- R. A., & Syahri, S. (2020). FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENGGUNAAN MOBILE PAYMENT DI INDONESIA. *Jurnal Ekonomi, Sosial dan Humaniora*, 2(2).
- Rahayu. (2021). *Perpajakan Teori dan Kasus*. Jakarta: Selemba Empat.
- Rahayu, S. K. (2017). *Perpajakan Indonesia Konsep dan Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rapina, e. a. (2020). Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Riset Akuntansi*, III(2).
- Ricki, C. (2018). Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak . *Jurnal Riset Manajemen dan Akuntansi*, 1-15.
- Salsalina, I. (2021). Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Kesadaran Wajib dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Riset Akuntansi*, II(4).
- Siahaan. (2019). *Pajak Bumi dan Bangunan Teori dan Praktik*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Siregar, E. a. (2018). Influence of Attitude, Taxpayer Awareness and Tax Knowledge on Taxpayer Compliance in Paying Land and Building Tax. *Indonesian Journal On Software Engineering*, 10-15.
- Sujarweni, W. (2021). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.

- Sujarweni, W. (2021). *Metode Penelitian Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru.
- Sulistiyani, T. (2010). Sistem Pajak Online-Reformasi Administrasi Perpajakan di Era Tekonlogi dan Informasi. *Jurnal Manajemen Tegal*.
- Syamsiah, P. (2022). Pengaruh Penerapan e-Form, Reformasi Perpajakan dan Kesadaran Membayar Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan. *e-Journal Ekonomi BIsnis dan Akuntansi*, 1-17.
- Tarjo, & Tjiptohadi, S. (2017). Kepercayaan Wajib Pajak terhadap Fiskus, Kesadaran Wajib Pajak terhadap Pentingnya Membayar Pajak, Rekayasa Akuntansi dan Kepatuhan Wajib Pajak. *Juenal Manajemen, Akuntansi dan Bisnis*, 3(2).
- Triandani, & Apollo, A. (2020). Effect the Understanding of Taxation, Tax Sanctions and Taxpayer Awareness of Taxpayer Compliance (Research on Taxpayers of Individual Entrepreneurs in Tangerang Region). *Dinasti International Journal of Digital Business Management*, 2(1), 87-93. Retrieved from <https://doi.org/10.31933/dijdbm.v2i1.638>
- Wardani, D. K. (2018). Tax Knowledge on Land and Building Taxpayer Compliance. *International Journal of Trade Economis and Finance*, 11(2), 1-11.
- Yusnidar, d. (2015). Pengaruh Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Melakukan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan. *Jurnal Perpajakan*, 1(1).