

## **PENGARUH KESADARAN, PENDAPATAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEINGINAN MEMBAYAR PAJAK BUMI DAN BANGUNAN DI KOTA BENGKULU**

**Herlin, Sulisti Afriani**

Universitas Dehasen Bengkulu

Jl. Meranti No.32, Sawah Lebar, Kec. Ratu Agung, Kota Bengkulu, Bengkulu 38228

E-mail : [herlin.olin81@gmail.com](mailto:herlin.olin81@gmail.com)

**Abstrak:** Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pendapatan, kesadaran dan kualitas pelayanan terhadap keinginan membayar pajak bumi dan bangunan di Kota Bengkulu. Berdasarkan hasil penelitian membuktikan bahwa pendapatan berpengaruh terhadap terhadap keinginan membayar pajak bumi dan bangunan di Kota Bengkulu dengan hasil uji  $t_{sig}$  sebesar 0,021 ( $<0,05$ ). Kesadaran berpengaruh terhadap keinginan membayar pajak bumi dan bangunan di Kota Bengkulu dengan hasil uji  $t_{hitung}$  sebesar 1,589 dengan tingkat signifikansi 0,023 ( $>5\%$ ). Kualitas layanan berpengaruh terhadap keinginan membayar pajak bumi dan bangunan di Kota Bengkulu dengan hasil uji  $t_{hitung}$  sebesar 0,763 nilai dan tingkat signifikansi 0,042 ( $<5\%$ ). Pada tabel di atas yang diperoleh besarnya nilai F dengan taraf signifikansi 0,043 ( $>0,05$ ), artinya pendapatan ( $X_1$ ), kesadaran ( $X_2$ ) dan kualitas layanan ( $X_3$ ) secara bersama-sama berpengaruh terhadap keinginan membayar pajak bumi dan bangunan di Kota Bengkulu ( $Y$ ). Nilai R berkisar antara 0 sampai 1, jika mendekati 1 maka hubungan semakin erat tetapi jika mendekati 0 maka hubungan semakin lemah dengan nilai Adjusted R Square sebesar 0,553. Nilai ini mempunyai arti bahwa variabel independen secara bersama-sama memberikan sumbangan sebesar 55,3% dalam mempengaruhi variabel dependen dengan kriteria sedang.

**Kata Kunci:** Kesadaran, Pendapatan, Kualitas Pelayanan, Keinginan Membayar Pajak

### **A. PENDAHULUAN**

Pemerintah Indonesia dalam melaksanakan kegiatan pembangunan tentunya memerlukan dana. Dana yang diperlukan untuk pembiayaan pembangunan salah satunya bersumber dari pungutan berupa pajak karena pajak diyakini sebagai tulang punggung pembangunan. Untuk itu, dalam rangka ikut menunjang pembiayaan dibutuhkan peran serta aktif dari masyarakat sebagai wajib pajak (WP) untuk ikut memberikan iuran kepada negara dalam bentuk pajak, sehingga segala aktivitas pembangunan dapat berjalan lancar. Adapun salah satu jenis pajak yang wajib dibayar oleh masyarakat sebagai wajib pajak adalah Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara yang sangat penting selain penerimaan lainnya yaitu penerimaan migas maupun penerimaan bukan pajak. Pemerintah berupaya secara terus menerus untuk meningkatkan target penerimaan negara dari sektor pajak. Pajak merupakan kontribusi wajib kepada negara 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 (UU No. 28 Tahun 2009)

Keinginan membayar pajak dibutuhkan untuk kelancaran penarikan pajak. Begitu pula dalam pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan juga dibutuhkan kepatuhan yang tinggi dari WP PBB. Keinginan membayar pajak wajib pajak adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Pemerintah daerah dalam pelaksanaan penarikan PBB masih banyak menghadapi kendala antara lain masih kurangnya kesadaran masyarakat dalam membayar PBB (Agung dan Adi, 2013).

Salah satu hal yang mempengaruhi wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya sebagai warga Negara yang baik adalah Keinginan membayar pajak. Semakin tinggi Keinginan membayar pajak, maka penerimaan pajak akan semakin meningkat, demikian pula sebaliknya (Lestari, 2017) Kepatuhan wajib pajak yaitu dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya dan melaksanakan hak perpajakan dengan baik dan benar sesuai dengan peraturan dan undang-undang pajak yang berlaku. Salah satu upaya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak yaitu memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak..

Menurut James dan Alley (2014) menyatakan bahwa tidak mudah membujuk semua wajib pajak untuk mematuhi semua persyaratan sistem perpajakan. Kepatuhan pajak cenderung menjadi aspek yang lebih signifikan dari kebijakan pajak. Hal ini disebabkan sebagian besar masalah lama yang masih tetap ada dan adanya pertimbangan baru yang berkembang seperti *self assessment*, kemunculan ekonomi global, dan perdagangan elektronik. Kepatuhan wajib pajak paa penelitian ini akan diambil tiga faktor yaitu pendapatan, kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak dan kualitas pelayanan pajak.

### **Rumusan Masalah**

1. Apakah pendapatan wajib pajak berpengaruh terhadap keinginan membayar pajak bumi dan bangunan di Kota Bengkulu?
2. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap keinginan membayar pajak bumi dan bangunan di Kota Bengkulu?
3. Apakah kualitas pelayanan wajib pajak berpengaruh terhadap keinginan membayar pajak bumi dan bangunan di Kota Bengkulu?

## **B. KAJIAN PUSTAKA**

### **Pajak**

Berdasarkan Undang-Undang No. 27 Tahun 2007 pengertian pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan usaha yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara dan sebesar- besarnya untuk kemakmuran rakyat. Soemitro (2014) pajak merupakan iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal balik secara langsung serta digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Handayani (2012) pajak merupakan suatu kewajiban kenegaraan berupa pengabdian dan peran aktif warga negara dan anggota masyarakat lainnya untuk membiayai keperluan negara berupa pembangunan nasional yang pelaksanaannya diatur dalam undang-undang dan peraturan untuk tujuan kesejahteraan bangsa dan negara.

### **Fungsi Pajak**

Menurut Mardiasmo (2016) menguraikan fungsi pajak ada dua, yaitu:

1. Fungsi *budgetair*, sebagai sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluarannya.

2. Fungsi mengatur, sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijaksanaan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi. Misalnya, pajak yang tinggi dikenakan terhadap minuman keras untuk mengurangi konsumsi minuman keras.

Dalam pemungutan pajak agar tidak menimbulkan hambatan atau perlawanan harus memenuhi syarat sebagai berikut (Mardiasmo, 2016):

1. Pemungutan pajak harus adil
2. Pemungutan pajak harus berdasarkan undang-undang
3. Tidak mengganggu perekonomian
4. Pemungutan pajak harus efisien
5. Sistem pemungutan pajak harus sederhana

### **Pajak Bumi Dan Bangunan**

Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) adalah pajak yang dikenakan kepada seseorang atau badan hukum yang memiliki, menguasai, memperoleh manfaat bangunan dan/atau mempunyai hak atau manfaat atas permukaan bumi. Pajak bumi dan bangunan diatur dengan Undang-Undang No 12 Tahun 1985 sebagaimana telah diubah dengan Undang- Undang No 12 Tahun 1994 tentang Pajak Bumi dan Bangunan karena adanya deregulasi dan terakhir diubah Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009.

### **Wajib Pajak**

Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007 Pasal 1 ayat 2 mendefinisikan Wajib Pajak adalah Orang Pribadi atau Badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan perpajakan. Orang Pribadi merupakan Subjek Pajak yang bertempat tinggal atau berada di Indonesia ataupun di luar Indonesia.

### **Kepatuhan Wajib Pajak**

Menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia (2014) istilah kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Dalam perpajakan kita dapat memberi pengertian bahwa kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan, tunduk dan patuh serta melaksanakan ketentuan perpajakan. Jadi, wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Kepatuhan wajib pajak (Zain, 2010) sebagai suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan, tercermin dalam situasi dimana wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas, menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar, membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya. Nurmantu (2010) mengatakan bahwa kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Rachman dalam Wulandari (2016) mencoba mendefinisikan kepatuhan membayar pajak yaitu masalah pola pikir atau paradigma yang mempengaruhi kemampuan si pembayar pajak dan dalam hal tidak dapat berubah begitu saja, terkecuali apabila pemerintah mengadakan program yang luas dan berkesinambungan akan manfaat pajak.

Menurut Notosudirjo dan Latipun (2012) kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan dapat dilihat dari :

1. Kelancaran, artinya wajib pajak selalu berusaha untuk membayar pajak setiap tahun, sehingga dengan lancarnya dana yang berasal dari pajak ini maka pembangunan juga akan berjalan dengan lancar.

2. Ketepatan Waktu, wajib pajak dalam membayar pajak seharusnya tepat waktu karena apabila membayar pajak melewati batas waktu pembayaran maka akan menghambat pembangunan.
3. Ketaatan, adalah sikap yang diperlihatkan oleh wajib pajak untuk selalu berusaha mentaati segala peraturan perundang-undangan perpajakan dengan memenuhi kewajiban perpajakannya untuk membayar Pajak Bumi dan Bangunan.

### **Pendapatan**

Menurut Lumbatoruan (2012) pendapatan adalah tanggungan jumlah uang atau nilai yang selama periode tertentu yang diperoleh seseorang yang berasal dari usaha dan tenaga, barang tak bergerak, harta bergerak, hak atas pembayaran berkala dan tambahan harta yang ternyata dalam tahun takwin kecuali jika hal sebaliknya dibuktikan oleh wajib pajak. Winardi (2015) pendapatan adalah hasil yang berupa uang atau hasil materi lainnya yang dicapai dari penggunaan kekayaan jasa manusia bebas. Gilarso (2014) pendapatan keluarga adalah segala balas karya yang diperoleh sebagai imbalan atau balas jasa atas sumbangan seseorang terhadap proses produksi, yang dikategorikan dikategorikan menjadi:

- a. Pendapatan pokok yaitu pendapatan yang diperoleh dari upah sebagai kerja pokok.
- b. Pendapatan tambahan yaitu pendapatan yang diperoleh dari luar pendapatan pokok.
- c. Pendapatan lain-lain yaitu pendapatan yang diperoleh di luar pendapatan pokok dan tambahan.

Menurut Lumbatoruan (2012) Indikator pendapatan keluarga berasal dari :

- a. Penghasilan dari modal yaitu pendapatan yang diperoleh dari harta yang dikerjakan sendiri.
- b. Pendapatan dari kegiatan usaha yaitu pendapatan yang diperoleh dari hadiah, pembebasan utang.

### **Kesadaran**

Kesadaran pajak ini tidak sama dengan sikap patuh tanpa sikap kritis. Semakin rakyat maju dan pemerintahannya juga maju, rakyat akan semakin tinggi kesadaran pajaknya namun di pihak lain rakyat akan semakin kritis, tapi bukan mengkritisi keberadaan pajak itu sendiri sebagai sebuah instrumen, seperti sebelumnya, melainkan kritis terhadap materi kebijakan di bidang perpajakannya, yakni tarif, dan perluasan subjek dan objeknya. Kesadaran menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah keadaan mengerti, tahu, merasa atau hal yang dirasakan atau dialami seseorang. Rahayu (2017) kesadaran Wajib Pajak merupakan kondisi dimana Wajib Pajak mengerti dan memahami arti, fungsi maupun tujuan pembayaran pajak kepada negara. Wajib Pajak diwajibkan untuk membayar dan lapor pajak terkait dengan kewajiban Wajib Pajak menurut Undang – Undang Nomor 16 Tahun 2009. Maka dari itu dibutuhkan kesadaran Wajib Pajak untuk membayar serta melaporkan pajaknya kepada negara. Kesadaran Wajib Pajak yang tinggi akan memberikan pengaruh dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

### **Kualitas Pelayanan**

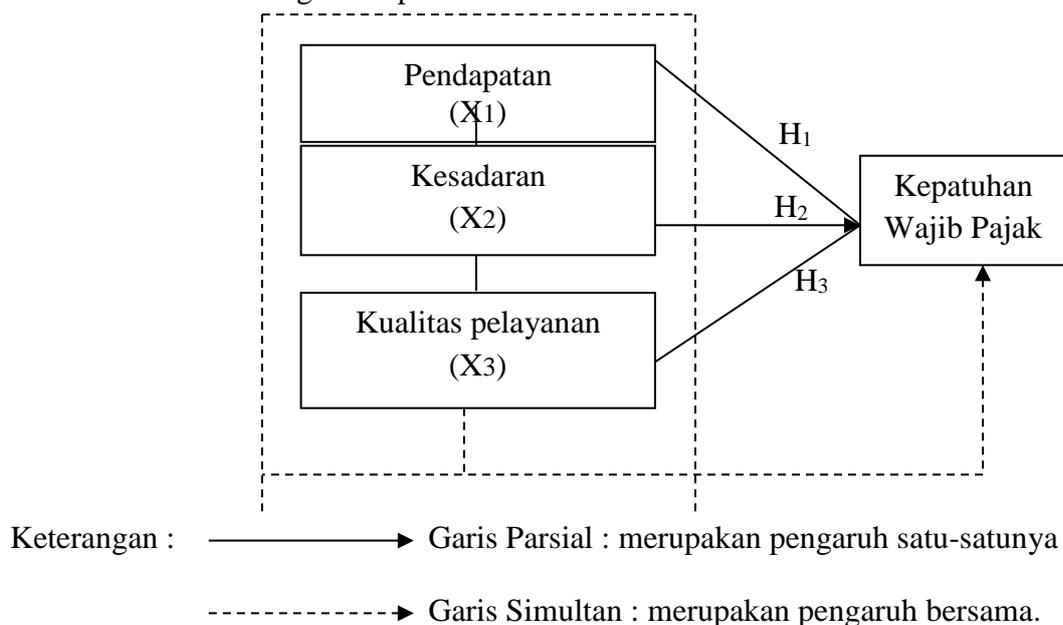
Boediono (2013) pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. Menurut Surjoputro dan Widodo dalam Kusumawati (2016), pada hakekatnya kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh kondisi sistem administrasi perpajakan dimana salah satunya meliputi pelayanan pajak (*tax service*). Pelayanan yang baik kepada wajib pajak dilaksanakan agar wajib pajak dapat menjalankan kewajiban perpajakannya dengan mudah. Wajib pajak patuh karena mendapatkan pelayanan yang baik, cepat dan menyenangkan serta pajak yang mereka bayar akan bermanfaat bagi pembangunan bangsa.

Menurut Boediono (2013) indikator pelayanan umum yang prima indikator sebagai berikut :

- Sederhana, bahwa pelayanan itu tidak menyulitkan, prosedurnya mudah, tidak berbelit-belit, cepat, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
- Terbuka, yaitu aparat yang bertugas melayani pelanggan harus memberikan penjelasan yang sejujur-jujurnya, apa adanya dalam peraturan dan norma, tidak menakut-nakuti dan tidak mengharapkan imbalan atas pelayanan yang diberikan.
- Lancar, yaitu adanya prosedur yang tidak berbelit-belit dan memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- Tepat, yang dimaksud tepat adalah tepat sasaran atau persis dalam arti tidak lebih dan tidak kurang atau tepat waktu, atau tepat jawabannya, tepat dalam memenuhi janji dan seterusnya.
- Lengkap, dapat diartikan tersedia apa yang diperlukan pelanggan.
- Wajar, pelayanan yang wajar artinya tidak ditambah-tambah menjadi pelayanan yang bergaya mewah sehingga memberatkan pelanggan.

### Kerangka Berpikir

Gambar 1. Kerangka Berpikir



### Hipotesis Penelitian

- Apakah pendapatan wajib pajak berpengaruh terhadap keinginan membayar pajak bumi dan bangunan di Kota Bengkulu?
- Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap keinginan membayar pajak bumi dan bangunan di Kota Bengkulu?
- Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keinginan membayar pajak bumi dan bangunan di Kota Bengkulu?
- Apakah pendapatan wajib pajak, kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap keinginan membayar pajak bumi dan bangunan di Kota Bengkulu?

## C. METODE PENELITIAN

### Jenis Penelitian

Penelitian ini bersifat penjelasan (*Explanatory reseach*). Menurut Singarimbun dan Effendy (2012) penelitian ini *Explanatory Research* merupakan penelitian penjelasan yang menyoroti hubungan kausal antara variabel-variabel penelitian ini menguji hipotesis yang telah di rumuskan sebelumnya. Menurut Sugiyono (2013), jenis data yang digunakan untuk mendukung penelitian adalah sebagai berikut: Data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka atau kuantitatif yang diangkakan.

### Metode Pengambilan Sampel

Populasi adalah setiap subjek yang memenuhi kriteria yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2013). Populasi dalam penelitian ini yaitu masyarakat dalam membayar pajak Bumi dan Bangunan di Kelurahan Panorama Kecamatan Singaran Pati Kota Bengkulu. Sampel adalah bagian dari populasi yang dapat dipergunakan sebagai subjek penelitian melalui sampling (Sugiyono, 2013). Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*, dimana jumlah sampel yang diambil adalah masyarakat wajib pajak Bumi dan Bangunan sebanyak 300 orang.

### Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner, kuesioner merupakan metode pengumpulan data dengan cara menggunakan daftar pertanyaan yang di ajukan kepada responden untuk dijawab dengan pemberian angket (Sugiyono 2013) dan pemberian skor menggunakan skala *likert* dengan alternatif jawaban untuk setiap item sebagai berikut:

- a Nilai 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)
- b Nilai 2 = Tidak Setuju (TS)
- c Nilai 3 = Netral (N)
- d Nilai 4 = Setuju (S)
- e Nilai 4 = Sangat Setuju (SS)

### Metode Analisis

Pengolahan data menggunakan program statistik seperti program SPSS versi 17, dengan alat analisis sebagai berikut :

#### 1. Uji Validitas

Sugiyono (2013) validitas adalah alat untuk mengukur sah atau tidaknya kuesioner. Kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang telah di ukur oleh kuesioner dengan menentukan signifikan atau tidak signifikan dengan membandingkan  $r_{hitung}$  dengan  $r_{tabel}$  dengan tingkat signifikanti 5% dengan kriteria :

- a. Jika  $r_{hitung} \geq$  dari  $r_{tabel}$  maka butir pertanyaan dikatakan valid.
- b. Jika  $r_{hitung} \leq$  dari  $r_{tabel}$  maka butir pertanyaan dikatakan tidak valid.

#### 2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas digunakan untuk mengukur suatu kuesioner merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Butir pertanyaan merupakan reliable atau handal apabila jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten, dengan kriteria *Cronbach alpha (a)*. Jika konstruk dikatakan reliable jika memberikan nilai *Cronbacha* > dari 0,60.

### 3. Uji Normalitas

Uji normalitas data dilakukan untuk menentukan data yang telah dikumpulkan berdistribusi normal atau diambil dari populasi normal, dengan menggunakan *Kolmogorov-Smirnov*. Untuk menentukan normalitas digunakan pedoman sebagai berikut:

- a. Signifikansi uji ( $\alpha$ ) = 0,05
- b. Jika  $Sig > \alpha$ , maka sampel berasal dari populasi yang berdistribusi normal.
- c. Jika  $Sig < \alpha$ , maka sampel bukan berasal dari populasi yang berdistribusi normal.

### 4. Analisis Regresi Linier Sederhana

$$y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan:

- Y = Kepatuhan membayar pajak  
a = Konstanta  
b<sub>1</sub>, b<sub>2</sub> = Koefisien regresi (pendapatan, kesadaran dan kualitas pelayanan )  
e = eror

### 5. Uji t

Uji t dilakukan untuk menentukan signifikan atau tidak masing-masing nilai koefisien regresi (b<sub>1</sub>,b<sub>2</sub>,b<sub>3</sub>) secara sendiri-sendiri terhadap variabel terikat (Y). Pengujian secara parsial menggunakan distribusi t yaitu membandingkan t<sub>hitung</sub> dengan t<sub>tabel</sub>. Langkah pengujian secara parsial dengan cara menentukan Ho dan Ha, yakni :

- a. Ho: b<sub>1</sub> = 0 berarti nilai koefisien prediktor variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
- b. Ha: b<sub>1</sub> ≠ 0 berarti nilai koefisien prediktor variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Cara pengujian dengan membandingkan t<sub>hitung</sub> dengan t<sub>tabel</sub>, apabila:

- a. Ho diterima jika t<sub>sig</sub> ≥ α (0,05)
- b. Ha ditolak jika t<sub>sig</sub> < α (0,05)

### 6. Uji F

Uji F digunakan untuk menguji ada tidaknya pengaruh yang signifikan secara simultan (Bersama-sama) dengan membandingkan f<sub>hitung</sub> dengan f<sub>tabel</sub>. Langkah pengujian secara simultan dengan cara menentukan Ho dan Ha, yakni :

- a. Ho: b<sub>1</sub>, b<sub>2</sub>, b<sub>3</sub> = 0 berarti nilai koefisien regresi prediktor pendapatan, kesadaran dan kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
- b. Ha: b<sub>1</sub>, b<sub>2</sub>, b<sub>3</sub> ≠ 0 berarti nilai koefisien regresi prediktor pendapatan, kesadaran dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Cara pengujian dengan membandingkan F<sub>hitung</sub> dengan F<sub>tabel</sub>, apabila:

- a. Ho diterima jika f<sub>hitung</sub> < f<sub>tabel</sub> artinya secara simultan variabel X tidak berpengaruh terhadap variabel Y.
- b. Ha ditolak jika f<sub>hitung</sub> > f<sub>tabel</sub> artinya secara simultan variabel mempunyai pengaruh terhadap variabel Y.

7. Koefisien Determinasi ( $r^2$ )

Koefisien determinasi digunakan dalam untuk mengetahui kekuatan hubungan

**D. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

**Uji Validitas**

Uji validitas di gunakan sebagai alat ukur untuk mengukur sah atau validnya kuesioner dalam penelitian kuesioner dengan tingkat signifikan 5% atau 0,05, hasil uji validitas dari setiap pertanyaan pada setiap variabel tersebut. Hasil uji validitas, menunjukkan bahwa semua item kuesioner variabel pendapatan, kesadaran dan kualita pelayanan dinyatakan valid karena nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$

**Uji Reliabilitas**

Uji realibilitas ini sebagai alat ukur untuk mengukur suatu kuesioner. Butir pernyataan di katakan reabel atau handal apabila jawaban seseorang terhadap pernyataan dikatakan adalah konsisten. Perhitungan menggunakan komputer aplikasi SPSS 17 dengan tingkat signifikan  $< 0,05$  atau 5%.

Tabel 2. Output SPSS Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach,s Alpha	R <sub>tabel</sub>	Kesimpulan
Pendapatan	0.740	0,6	Realiabel
Kesadaran	0.737	0,6	Realiabel
Kualitas layanan	0.770	0,6	Realiabel
Kepatuhan wajib pajak	0.743	0,6	Realiabel

Sumber : Data diolah SPSS

**Uji Normalitas**

Tabel 3. Output SPSS Hasil Uji Normalitas  
**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		X1	X2	X3	Y
N		80	80	80	80
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	36.81	37.47	36.84	36.50
	Std. Deviation	5.521	5.149	6.416	5.697
Most Extreme Differences	Absolute	.139	.251	.228	.239
	Positive	.090	.141	.166	.136
	Negative	-.139	-.251	-.228	-.239
Kolmogorov-Smirnov Z		.784	1.420	1.292	1.353
Asymp. Sig. (2-tailed)		.571	.055	.071	.052
a. Test distribution is Normal.					

Sumber : Data diolah SPSS

Dari tabel diatas nilai signifikansi dari pengujian Kolmogov-Smirnov Test dengan melihat nilai Asymp.Sig. (2-tailed) adalah  $> 0,05$  (5%) artinya data terdistribusi dengan normal.

**Uji Heteroskedastisitas**

Tabel 4. Output SPSS Uji Heterokedasitas

		Coefficients <sup>a</sup>					Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
Model		B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	31.901	8.768		3.639	.001		
	X1	.579	.236	.561	2.455	.021	.522	1.914
	X2	.296	.186	.267	1.589	.023	.962	1.039
	X3	.153	.200	.172	.763	.042	.537	1.862

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Data diolah SPSS

Nilai Standardized Coefficients Beta di atas 0,05 dengan nilai (X1) 0,561 (X2) 0,267 dan (X3) 0,172 dengan demikian variabel independen maka data tersebut terbebas dari heretoskedastitas.

**Uji Multikolinieritas**

Tabel 5. Hasil Pengujian Multikolinieritas

		Coefficients <sup>a</sup>					Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
Model		B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	31.901	8.768		3.639	.001		
	X1	.579	.236	.561	2.455	.021	.522	1.914
	X2	.296	.186	.267	1.589	.023	.962	1.039
	X3	.153	.200	.172	.763	.042	.537	1.862

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Data diolah SPSS

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai tolerance VIF semua dibawah 10 dan nilai toleransi lebih besar dari 0,1. Dengan demikian variabel independen maka data tersebut terbebas dari multikolinieritas.

### Uji Hipotesis

Tabel 6. Output SPSS Hasil Uji Regresi Linear Berganda  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	31.901	8.768		3.639	.001
X1	.579	.236	.561	2.455	.021
X2	.296	.186	.267	1.589	.023
X3	.153	.200	.172	.763	.042

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Data diolah SPSS

Berdasarkan data diatas dapat dilihat persamaan regresi berganda pada variabel pendapatan, kesadaran dan kualitas layanan (variabel independen) terhadap kepatuhan wajib pajak (independen) persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 31,901 + 0,579X_1 + 0,296X_2 + 0,153X_3 + E$$

### Uji T Parsial

Tabel 7. Output SPSS Hasil Uji T

#### **Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	31.901	8.768		3.639	.001
X1	.579	.236	.561	2.455	.021
X2	.296	.186	.267	1.589	.023
X3	.153	.200	.172	.763	.042

a. Dependent Variable:  
Y

Sumber : Data diolah SPSS

Dari perhitungam dengan rumus program SPSS, diperoleh nilai thitung setiap variabel adalah :

1. Pendapatan ( $X_1$ ) berpengaruh terhadap keinginan membayar pajak bumi dan bangunan di Kota Bengkulu (Y), dengan hasil uji  $t_{sig}$  variabel pendapatan ( $X_1$ ) adalah sebesar 0,021 ( $<0,05\%$ ).
2. Kesadaran ( $X_2$ ) berpengaruh terhadap keinginan membayar pajak bumi dan bangunan di Kota Bengkulu (Y) berdasarkan hasil uji  $t_{sig}$  untuk variabel kesadaran ( $X_2$ ) adalah sebesar 0,023 ( $< 0,05$ )
3. Kualitas layanan ( $X_3$ ) berpengaruh terhadap terhadap keinginan membayar pajak bumi dan bangunan di Kota Bengkulu (Y) berdasarkan hasil uji  $t_{sig}$  untuk variabel kualitas layanan 0,042 ( $<50,05$ ).

### Uji F Simultan

Tabel 8. Output SPSS Hasil Uji F

ANOVA <sup>b</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regressi on	238.083	3	79.361	7.894	.043 <sup>a</sup>
	Residual	767.917	28	27.426		
	Total	1006.000	31			

a. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

b. Dependent Variable: Y

*Sumber : Data diolah SPSS*

Pada tabel di atas yang diperoleh besarnya nilai F dengan taraf signifikan 0,043 ( $>0,05$ ), artinya pendapatan ( $X_1$ ), kesadaran ( $X_2$ ) dan kualitas layanan ( $X_3$ ) secara bersama-sama berpengaruh terhadap keinginan membayar pajak bumi dan bangunan di Kota Bengkulu (Y).

### Hasil Uji Koefisien Determinasi ( R Square )

Tabel 9. Output SPSS Hasil R-Square

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.774 <sup>a</sup>	.553	.455	5.237	2.370

a. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Nilai R berkisar antara 0 sampai 1, jika mendekati 1 maka hubungan semakin erat tetapi jika mendekati 0 maka hubungan semakin lemah. Dari tabel diatas didapat nilai koefisien diterminasi Adjusted R Square  $R^2 = 0,553$ . Nilai ini mempunyai arti bahwa variabel independen secara bersama-sama memberikan sumbangan sebesar 55,3% dalam mempengaruhi variabel dependen dengan kriteria sedang. Hal ini berarti terjadi hubungan yang sedang, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti.

## PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan bahwa pendapatan berpengaruh terhadap terhadap keinginan membayar pajak bumi dan bangunan di Kota Bengkulu dengan hasil uji  $t_{sig}$  sebesar 0,021 ( $<0,05$ ). Hal ini mendukung penelitian Muhammad Fadjar (2014) dimana 1) Terdapat pengaruh positif dan signifikan Pendapatan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kesadaran berpengaruh terhadap keinginan membayar pajak bumi dan bangunan di Kota Bengkulu dengan hasil uji  $t_{hitung}$  sebesar 1,589 dengan tingkat signifikansi 0,023 ( $>5\%$ ). Kesadaran merupakan perasaan berhubungan dengan diri sendiri, orang lain dan alam semesta secara utuh pada saat orang bekerja, maka ia dituntut untuk mengarahkan intelektualnya, tetapi banyak hal yang membuat seseorang senang dengan pekerjaannya. Mereka yang dapat memberi makna pada hidup mereka dan membawa spiritualitas kedalam lingkungan kerja mereka akan membuat mereka menjadi orang yang lebih baik, sehingga kepatuhan wajib pajak yang dihasilkan juga lebih baik dibanding mereka yang bekerja tanpa memiliki kesadaran (Hoffman, 2002:133). Hal ini juga didukung oleh hasil Penelitian Imelda (2012) yang meneliti tentang pengaruh kesadaran terhadap kepatuhan wajib pajak menunjukkan hasil bahwa kesadaran berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kualitas layanan berpengaruh terhadap keinginan membayar pajak bumi dan bangunan di Kota Bengkulu dengan hasil uji  $t_{hitung}$  sebesar 0,763 nilai dan tingkat signifikansi 0,042 ( $<5\%$ ). Hal ini didukung oleh penelitian Muhammad Fadjar (2014) dimana 1) Terdapat pengaruh positif dan signifikan Pendapatan terhadap kepatuhan wajib pajak 2) Terdapat pengaruh positif dan signifikan Kesadaran terhadap kepatuhan wajib pajak 3) Terdapat pengaruh positif dan signifikan Tekanan Klien terhadap kepatuhan wajib pajak

## E. KESIMPULAN

Kesimpulan yang dapat diambil yaitu pendapatan berpengaruh terhadap terhadap keinginan membayar pajak bumi dan bangunan di Kota Bengkulu. Kesadaran berpengaruh terhadap keinginan membayar pajak bumi dan bangunan di Kota Bengkulu. Kualitas layanan berpengaruh terhadap keinginan membayar pajak bumi dan bangunan di Kota Bengkulu.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adesina Olugoke Oladipupo dan Uyioghosa Obaze. 2016. *Tax Knowledge, Penalties, and Tax Compliance in Small and Medium Scale Enterprise in Nigeria*. Nigeria: University of Benin
- Arikunto, Suharsimi. 2016. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik Edisi Revisi*. Jakarta: Rineka Cipta.

- Boediono. 2013. *Ekonomi Moneter Edisi 4*. Yogyakarta: BPFE
- Departemen Pendidikan Nasional. 2014. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Cetakan ke delapan Belas Edisi IV*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- Direktorat Jenderal Pajak, Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-undang Nomor 6 tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan tata Cara Perpajakan.
- Ferdinand, Augusty. 2014. *Metode Penelitian Manajemen*. BP Universitas Diponegoro. Semarang.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gilarso. 2014. Pengantar Ilmu Ekonomi Mikro. Yogyakarta : Kanisius, edisi 5.
- Handayani & Elva Nuraina. 2012. *Pengaruh Pajak Daerah Dan Dana Alokasi Khusus Terhadap Alokasi Belanja Daerah Kabupaten Madiun*. Pendidikan Akuntansi IKIP PGRI MADIUN
- James, Simon dan Clinton Alley. 2014. *Tax Compliance, Self-Assessment and Tax Administration. Journal of Finance and Management in Public Services, Vol. 2: 27- 42*
- Kamus Umum Bahasa Indonesia. 2014. Diakses melalui website. [www.kamusbesarbahasaindonesia.com](http://www.kamusbesarbahasaindonesia.com)
- Lestari. 2017. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam*. Journal of Accounting & Management Innovation, Vol.1 No.2, July 2017
- Lumbantoruan, Amber. 2012. *Analisis Perbedaan Perhitungan Laba Kena Pajak Menurut Laporan Keuangan Komersial dan Laporan Keuangan Fiskal*. Jurnal Ilmiah Akuntansi, Vol. 1 (2): 21-30
- Mardiasmo. 2016. *Perpajakan Edisi Revisi Tahun 2016*. Yogyakarta:Penerbit Andi.
- Notosoedirjo Moeljono dan Latipun. 2012. *Kesehatan Mental (Konsep Penerapannya)*. Malang: UMM Press.
- Nurmantu, Safri. 2010. Pengantar Perpajakan. Jakarta: Kelompok Yayasan Obor
- Oladipupo dan Obazee. 2016. *Perencanaan Perpajakan* . Jakarta: PT Bumi Aksara
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi. 2012. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES
- Situs pajak: <https://www.pajak.go.id/>
- Soemitro. 2014. *Asas dan Dasar Perpajakan 1 dan 2*. Bandung: PT Refika Aditama.

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta

Undang-undang nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah

UUD 1945 pasal 23 ayat 2

Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007 Pasal 1 ayat 2

Wulandari. 2016. *Pendekatan Penganggaran Daerah dan Akuntansi Keuangan Daerah*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro Semarang.

Winardi. 2015. *Manajemen Prilaku Organisasi*. Edisi Revisi, Prenada Media Group, Jakarta.