

## PENGARUH KEPUASAN WAJIB PAJAK ATAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PBB-P2

Merry Triani<sup>1)</sup>, Melati Pramudita Lestari<sup>2)</sup>

<sup>1),2)</sup> Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Pontianak  
E-mail: [merrytriani01@yahoo.com](mailto:merrytriani01@yahoo.com)

### *Abstract*

*This study aims to determine the effect of taxpayer satisfaction on service to taxpayer compliance with land and building taxes in rural and urban areas at the Regional Revenue Board of Kubu Raya Regency. This type of research is a quantitative research with a survey method. The research data uses primary data from questionnaires distributed to 100 respondents. The sampling technique uses a non- probability sampling technique with Incidental Sampling. This research uses data quality test, classical assumption test, simple linear regression analysis test and hypothesis test with SPSS 26. The results of the hypothesis test show that taxpayer satisfaction with services affects taxpayer compliance in rural and urban land and building taxes at the Regional Revenue Board of Kubu Regency Raya. This shows that the increasing satisfaction of taxpayers for services, the greater the compliance of land and building taxpayers in rural and urban areas.*

**Keywords:** *Taxpayer, Service, Customer Satisfaction*

## PENDAHULUAN

Pajak merupakan sumber pendapatan daerah yang dibutuhkan pemerintah daerah untuk mendanai pembangunan daerah. Dengan diberikannya otonomi daerah kepada pemerintah daerah dan disahkannya Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah dan Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Daerah memberikan lebih banyak kewenangan kepada daerah dalam menjalankan fungsi pemerintahan dan untuk mengatur sumber- sumber penerimaan daerah sebagai wujud pelaksanaan otonomi daerah. Sumber pendapatan daerah dalam pelaksanaan otonomi daerah berdasarkan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 dan Undang- Undang Nomor 33 Tahun 2004 terdiri dari pendapatan asli daerah, dana perimbangan, dan lain-lain pendapatan.

Kepatuhan wajib pajak merupakan suatu ketaatan untuk melakukan ketentuan-ketentuan atau aturan-aturan perpajakan yang diwajibkan atau diharuskan untuk dilaksanakan oleh setiap wajib pajak. Salah satu faktor yang menyebabkan rendahnya kepatuhan wajib pajak antara lain ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan. Salah satu upaya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah dengan meningkatkan pelayanan yang baik kepada wajib pajak agar wajib pajak tersebut merasa puas dan akan cenderung meningkatkan kepatuhan pajak. (Suseno & Sani, 2018).

Penghasilan dari sumber pajak meliputi berbagai sektor perpajakan, salah satunya adalah Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2). Pada saat ini ketertarikan penduduk untuk mempunyai kekayaan dalam wujud tanah dan bangunan sangat tinggi dan akan sangat berdampak atas kenaikan pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan yang juga akan memengaruhi tingginya pendapatan daerah.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, wewenang untuk memungut Pajak Bumi dan Bangunan sektor perdesaan dan perkotaan diserahkan kepada pemerintah daerah. Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) adalah pajak atas bumi dan/atau bangunan yang dimiliki, dikelola, dan/atau digunakan oleh orang pribadi atau badan usaha, kecuali kawasan yang digunakan untuk kegiatan usaha perkebunan, perhutanan, pertambangan, dan usaha tertentu lainnya masih dipungut oleh pemerintah pusat.

**Tabel 1**  
**Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Tahun 2018-2022**  
**Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kubu Raya**

Tahun	Wajib Pajak Terdaftar	Wajib Pajak Efektif	Wajib Pajak Non Efektif	Persentase Kepatuhan Wajib Pajak (%)
2018	218.262	66.751	151.511	30,58
2019	246.409	69.512	176.897	28,21
2020	256.621	70.365	186.256	27,42
2021	271.769	68.979	202.790	25,38
2022	285.158	72.942	212.216	25,58

*Sumber: Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kubu Raya, Data Diolah 2023*

Berdasarkan Tabel 1 diketahui bahwa persentase kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan (PBB-P2) pada Kabupaten Kubu Raya pada tahun 2018-2022 terus menurun dan mulai meningkat pada tahun 2022. Jumlah wajib pajak semakin meningkat dari tahun ke tahun, tetapi belum diikuti dengan besarnya tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan kewajibannya.

Objek penelitian ini dilakukan pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kubu Raya. Tujuan dari penelitian ini untuk menjawab pengaruh kepuasan wajib pajak atas pelayanan yang diberikan pada wajib pajak yang membayar pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan (PBB-P2) di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kubu Raya.

## METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif yang berbentuk penelitian asosiatif. Dengan data yang digunakan bersumber dari wajib pajak terdaftar, wajib pajak efektif, wajib pajak non efektif dan persentase kepatuhan wajib pajak.

Dalam penentuan jumlah sampel, penelitian ini menggunakan rumus *slovin*. Rumus *slovin* digunakan untuk mengukur jumlah sampel yang diketahui total populasinya Amirin (dalam Sugiyono, 2018). Rumus ini dipilih karena dapat merepresentasikan total populasi secara keseluruhan dengan tingkat signifikansi yang jelas. Berikut adalah perhitungan dengan menggunakan rumus *slovin*:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n = jumlah sampel

N = jumlah populas

e = batas toleransi kesalahan (10%)

$$\begin{aligned} &= 288.810 / 1 + 288.810 (0,1)^2 \\ &288.810 / 2.889,1 \\ &99,96 \end{aligned}$$

Jadi jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 99,96 yang dibulatkan menjadi 100 wajib pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan yang terdaftar di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kubu Raya.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Sebelum dilakukan pembuktian hipotesis dan pembahasan hasil penelitian, terlebih dahulu akan diuraikan karakteristik responden yang meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, dan pekerjaan. Yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah wajib pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan yang terdaftar di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kubu Raya. Jumlah responden dalam penelitian ini adalah 100 wajib pajak.

Berdasarkan jenis kelamin, maka responden dalam penelitian ini diklasifikasikan pada Tabel 2 sebagai berikut:

**Tabel 2**  
**Karakteristik Jenis Kelamin Responden**

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki-laki	59	59%
Perempuan	41	41%
Total	100	100%

*Sumber: Data primer yang diolah, 2023*

Berdasarkan Tabel 2 menunjukkan bahwa jenis kelamin laki-laki memiliki jumlah 59 responden dengan persentase 59% dan jenis kelamin perempuan memiliki jumlah 41 responden dengan persentase 41%. Dapat disimpulkan bahwa responden berjenis kelamin laki-laki lebih mendominasi dalam penelitian ini.

Berdasarkan usia, maka responden dalam penelitian ini diklasifikasikan pada Tabel 3 sebagai berikut:

**Tabel 3**  
**Karakteristik Usia Responden**

Usia	Frekuensi	Persentase
< 20 tahun	0	0%
21-30 tahun	26	26%
31-40 tahun	17	17%
41-50 tahun	35	35%
> 50 tahun	22	22%
Total	100	100%

*Sumber: Data primer yang diolah, 2023*

Berdasarkan Tabel 3 menunjukkan hasil bahwa usia < 20 tahun memiliki jumlah 0 responden dengan persentase 0%, usia 21-30 tahun memiliki jumlah 26 responden dengan persentase 26%, usia 31-40 tahun memiliki jumlah 17 respondendengan persentase 17%, usia 41-50 tahun memiliki jumlah 35 responden dengan persentase 35%, dan usia > 50 tahun memiliki jumlah 22 responden dengan persentase 22%. Dapat disimpulkan bahwa responden berusia 41-50 tahun lebih mendominasi dalam penelitian ini.

Berdasarkan pendidikan terakhir, maka responden dalam penelitian ini diklasifikasikan pada Tabel 4 sebagai berikut:

**Tabel 4**  
**Karakteristik Pendidikan Terakhir Responden**

<b>Pendidikan Terakhir</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
SD	6	6%
SMP	7	7%
SMA	42	42%
Diploma	18	18%
Sarjana	26	26%
Lainnya	1	1%
Total	100	100%

*Sumber: Data primer yang diolah, 2023*

Berdasarkan Tabel 4 menunjukkan hasil bahwa pendidikan terakhir SD memiliki jumlah 6 responden dengan persentase 6%, pendidikan terakhir SMP memiliki jumlah 7 responden dengan persentase 7%, pendidikan terakhir SMA memiliki jumlah 42 responden dengan persentase 42%, pendidikan terakhir Diploma memiliki jumlah 18 responden dengan persentase 18%, pendidikan terakhir Sarjana memiliki jumlah 26 responden dengan persentase 26%, dan pendidikan terakhir Lainnya memiliki jumlah 1 responden dengan persentase 1%. Dapat disimpulkan bahwa responden berpendidikan terakhir SMA lebih mendominasi dalam penelitian ini. Berdasarkan pekerjaan, maka responden dalam penelitian ini diklasifikasikan pada Tabel 5 sebagai berikut:

**Tabel 5**  
**Karakteristik Pekerjaan Responden**

<b>Pekerjaan</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
PNS	27	27%
Pegawai Swasta	17	17%
Pegawai BUMN	3	3%
Lainnya	53	53%
Total	100	100%

*Sumber: Data primer yang diolah, 2023*

Berdasarkan Tabel 5 menunjukkan hasil bahwa pekerjaan PNS memiliki jumlah 27 responden dengan persentase 27%, pekerjaan Pegawai Swasta memiliki jumlah 17 responden dengan persentase 17%, pekerjaan Pegawai BUMN memiliki jumlah 3 responden dengan persentase 3%, dan pekerjaan Lainnya memiliki jumlah 53 responden dengan persentase 53%. Dapat disimpulkan bahwa responden berprofesi Lainnya lebih mendominasi dalam penelitian ini.

## Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidak valid suatu kuesioner yang digunakan sehingga layak digunakan dalam pengujian hipotesis. Untuk mengetahui validitas pernyataan dari setiap variabel, maka dilakukan uji signifikansi dengan membandingkan  $r$  hitung dengan  $r$  tabel menggunakan taraf signifikansi 0,05. Jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel maka butir pernyataan dikatakan valid. Sebaliknya jika  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel maka butir pernyataan dikatakan tidak valid. Kriteria yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

$$\text{Tingkat Kepercayaan } 95\% (\alpha = 0,05) \text{ Derajat Kebebasan (df) } = n - 2$$

$$= 100 - 2 = 98$$

$$r \text{ tabel} = 0,1966$$

Hasil dari uji validitas yang telah dilakukan disajikan dalam tabel sebagai berikut:

**Tabel 6**  
**Hasil Uji Validitas**

Variabel	Item	r hitung	r tabel	Ket
Kepuasan Wajib Pajak Atas Pelayanan (X)	X1.1	0,562	0,1966	Valid
	X1.2	0,450	0,1966	Valid
	X1.3	0,598	0,1966	Valid
	X1.4	0,572	0,1966	Valid
	X1.5	0,489	0,1966	Valid
	X1.6	0,468	0,1966	Valid
	X1.7	0,566	0,1966	Valid
	X1.8	0,325	0,1966	Valid
	X1.9	0,431	0,1966	Valid
	X1.10	0,569	0,1966	Valid
	X1.11	0,612	0,1966	Valid
	X1.12	0,340	0,1966	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (Y)	Y1.1	0,743	0,1966	Valid
	Y1.2	0,630	0,1966	Valid
	Y1.3	0,700	0,1966	Valid
	Y1.4	0,757	0,1966	Valid
	Y1.5	0,688	0,1966	Valid

*Sumber: Data primer yang diolah, 2023*

Berdasarkan Tabel 6 menunjukkan bahwa seluruh pernyataan pada variabel kepuasan wajib pajak atas pelayanan dan variabel kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan memiliki nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel. Jadi dapat disimpulkan bahwa setiap pernyataan untuk variabel kepuasan wajib pajak atas pelayanan dan variabel kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan adalah valid.

**Tabel 7**  
**Ringkasan Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kepuasan Wajib Pajak Atas Pelayanan (X)	0,730	Reliabel
Kepatuhan wajib Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (Y)	0,731	Reliabel

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

**Tabel 8**  
**Ringkasan Hasil Uji Asumsi Klasik**

Uji Asumsi Klasik	Deskripsi
Uji Normalitas	Kolmogorov-Smirnov test (K-S) nilai Asym. Sig ( 2-tailed) yaitu 0,200
Uji Multikolinearitas	Nilai VIF kepuasan wajib pajak adalah 1,000
Uji Heteroskedastisitas	Residual data terdistribusi secara acak disekitar titik nol (Scatterplot)

Sumber : Data Olahan, 2023

Hasil uji asumsi klasik menyatakan tidak terjadi masalah asumsi klasik pada data yang diolah seperti ringkasan yang disajikan pada table 8.

Uji Hipotesis

**Tabel 9**  
**Hasil Uji Hipotesis**

Variable	Regression coefficient	T	Sig	Hipotesis
<b>(Constant)</b>	<b>13,743</b>	<b>4,936</b>	<b>0,000</b>	
Kepuasan Wajib Pajak (X)	0,154	2,707	0,008	Diterima
Uji F			7,330	
Sig. Uji F			0,008	
R <sup>2</sup>			0,070	

Sumber : Data Olahan 2023

Hasil uji simultan (uji F) dari table 9 nilai F diperoleh 7,330 dengan nilai signifikan sebesar 0,001. Nilai signifikansi < 0,05 atau 5% maka variable Kepuasan Wajib Pajak memiliki pengaruh pada variable dependen kepatuhan wajib pajak, sehingga model regresi ini dinyatakan layak.

Nilai tersebut menunjukkan bahwa  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Hal ini berarti kepuasan wajib pajak atas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kubu Raya. Pengaruh kepuasan wajib

pajak atas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan adalah signifikan, yang artinya bahwa semakin tinggi kepuasan wajib pajak atas pelayanan maka semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan dalam membayarkan pajaknya.

Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Dewi (2020) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan, sosialisasi dan kepuasan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak PBB.

Kemudian sebesar 93% nilai koefisien determinasi menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan dipengaruhi oleh faktor lain selain dari kepuasan wajib pajak atas pelayanan. Walaupun pelayanan perpajakan tidak bisa disamakan penuh dengan pemasaran produk atau jasa yang apabila pelanggan puas maka pelanggan akan melakukan pembelian ulang. Sedangkan untuk pajak, pajak bersifat memaksa, tidak lagi memberikan pilihan kepada pelanggannya yang dalam hal ini adalah wajib pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan. Namun setidaknya dengan adanya pelayanan yang baik dan mampu memuaskan wajib pajak sebagai pelanggan dan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kubu Raya maka akan muncul dorongan pada diri wajib pajak itu sendiri untuk patuh terhadap kewajiban perpajakannya. Pengaruh kepuasan wajib pajak atas pelayanan hanya mampu mempengaruhi kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan sebesar 7%.

Walaupun tidak begitu besar, peningkatan kepuasan wajib pajak atas pelayanan tetap memberikan kontribusi yang positif terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan. Sehingga pelayanan perpajakan perlu ditingkatkan, dan diharapkan dengan adanya iktikad yang baik dari pemerintah untuk memberikan pelayanan yang baik maka wajib pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan akan merasakan kepuasan.

## **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, maka penulis dapat menarik kesimpulan bahwa kepuasan wajib pajak atas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan. Hal ini dibuktikan bahwa  $F_{hitung} > F_{tabel}$  yaitu  $7,330 > 3,940$  dengan nilai signifikansi  $0,008 < 0,05$ .

## **IMPLIKASI TEORITIS DAN MANAJERIAL**

Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Dewi (2020) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan, sosialisasi dan kepuasan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak PBB.. Dengan adanya kepuasan wajib pajak atas pelayanan, diharapkan akan memunculkan kepatuhan diri wajib pajak bumi dan bangunan perdesaan dan



perkotaan. Pelayanan tersebut dapat dikatakan baik jika tingkat pelayanannya sama dengan standar yang telah ditetapkan dan memenuhi harapan wajib pajak. Sedangkan impikasi pada penelitian ini adalah dapat memberikan pengetahuan tentang pengaruh kepuasan wajib pajak atas pelayanan terhadap kepatuhan wajib PBB-2P pada Kabupaten KubuRaya

**DAFTAR PUSTAKA**

- Dewi. (2020 ). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sosialisasi Dan Kepuasan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pbb Di Kecamatan Bekasi Timur Kota Bekasi Tahun 2017. *Parameter*, 117-131.
- Indonesia, P. R. (2004). *UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 33 TAHUN 2004*. Jakarta.
- Indonesia, P. R. (2009). *UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 28 TAHUN 2009*. Jakarta.
- Noviantari, P. P. (2018). Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan, Pemahaman, Persepsi Sanksi Perpajakan, dan Lingkungan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi*, 1711-1740.
- Saeroji, O. (2017, Maret 01). *djp*. From <https://www.pajak.go.id/id/artikel/menakar-kadar-kepatuhan-wajib-pajak>
- Setiono, S. D. (2018). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Pajak Bumi dan Bangunan (Studi Empiris di Kecamatan Ngemplak Kabupaten Sleman).
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Evaluasi (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi)*. Bandung.
- Suseno, J., & Sani. (2018). Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak, Penegakan Sanksi Pajak Dan Keadilan Distributif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kota Pontianak. *Integra*, vol 8 no 1 pp 1-26.
- Tommy. (2021). *pajakku*. From <https://www.pajakku.com/read/617fc2cf4c0e791c3760bc7e/Pahami-Perbedaan-PBB-P2-dan-PBB-P3->
- Widyanti, S. A. (2022, Oktober). *pajakku*. From <https://www.pajakku.com/read/63452119b577d80e80d5d8f4/PBB-P2-dan-PBB-P3-Objek-Pajak-Bumi-dan-Bangunan-yang-Dikelola-Pusat->