

---

---

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN FISKUS, KESADARAN WAJIB PAJAK, KEBIJAKAN PAJAK, DAN PERSEPSI WAJIB PAJAK TENTANG SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK BUMI DAN BANGUNAN DI BADAN PENDAPATAN DAERAH KABUPATEN BADUNG**

**Kadek Windy Astari<sup>1</sup>**

**Anik Yuesti<sup>2</sup>**

**Desak Ayu Sriary Bhegawati<sup>3</sup>**

*Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mahasarawati Denpasar*

Email: [windyastari16@gmail.com](mailto:windyastari16@gmail.com)

***Abstract***

*Land and building tax is a type of tax that is very potential and strategic as a source of state income in order to finance governance and development. Land and Building Tax is one of the factors of income for the State, especially local governments, which has potential and contributes to regional income. The strategic land and building tax is none other than because the object covers all land and buildings located within the unitary state of the republic of Indonesia. Land and Building Tax as one of the properties where the revenue source is reliable. This study aims to examine the effect of tax service quality, taxpayer awareness, tax policy, and taxpayer perceptions of tax sanctions on land and building taxpayer compliance in the Badung Regency Regional Revenue Agency. The sample in this study was conducted using the method Accidental Sampling. Data was collected by distributing questionnaires to taxpayers as many as 100 questionnaires. The analysis technique used in this research is multiple linear regression analysis technique. The results of this study indicate that the quality of tax service and taxpayer perceptions have no effect on taxpayer compliance, while taxpayer awareness and tax policy affect land and building taxpayer compliance.*

***Kata Kunci: kualitas pelayanan fiskus, kesadaran wajib pajak, kebijakan pajak, persepsi wajib pajak, pajak bumi dan bangunan.***

**PENDAHULUAN**

Pajak Bumi dan Bangunan merupakan salah satu faktor pemasukan bagi Negara terutama pemerintah daerah yang cukup potensial dan berkontribusi terhadap pendapatan daerah. Strategisnya Pajak Bumi dan Bangunan tidak lain karena objek meliputi seluruh bumi dan bangunan yang berada dalam Negara kesatuan republik Indonesia. Pajak Bumi dan Bangunan sebagai salah satu properti dimana sumber penerimaanya dapat diandalkan (Aini Dewi, 2017). Objek pajak PBB yaitu Bumi dan Bangunan yg memiliki karakteristik khusus yaitu bentuk fisiknya yang tidak dapat disembunyikan sehingga lebih mudah untuk dipantau. Sistem Pengumutan Pajak yang dipergunakan dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan adalah Official Assessment System, dimana sistem pemungutan pajak dimana jumlah pajak yang wajib dilunasi atau terutang oleh wajib Pajak dihitung dan ditetapkan oleh Fiskus/aparat pajak.

Kabupaten Badung yang saat ini dipimpin oleh bupati I Nyoman Giri Prasta merupakan salah satu dari delapan kabupaten di Provinsi Bali yang memiliki potensi terbesar Pendapatan Asli Daerah (PAD) berdasarkan data Badan Pusat Statistik Provinsi Bali, Kabupaten Badung menjadi daerah dengan jumlah PAD tertinggi sebesar Rp. 4.555.716.407 pada tahun 2019. Salah satu pendapatan asli daerah di Kabupaten Badung berasal dari pajak

bumi dan bangunan atau dikenal dengan PPB-P2. PBB-P2 ini merupakan jenis pajak baru yang dipungut oleh pemerintah Kabupaten Badung yang mulai efektif berjalan pada tanggal 1 Januari 2013. PBB-P2 dikelola oleh Badan Pendapatan Daerah/Pasedahan Agung Kabupaten Badung. Realisasi Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan (PBB-P2) di Kabupaten Badung Tahun 2015-2020.

#### Realisasi Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan

Tahun	Wajib Pajak Membayar	Target (Rp)	Realisasi (Rp)	Persentase Pencapaian (persen)
2015	182.961	Rp. 190.000.000.000	Rp. 194.309.999.378	102,26
2016	184.227	Rp. 200.000.000.000	Rp. 200.341.280.784	101,17
2017	185.409	Rp. 303.941.706.597	Rp. 202.880.857.648	66,74
2018	210.054	Rp. 375.000.000.000	Rp. 205.568.318.326	54,82
2019	230.556	Rp. 300.000.000.000	Rp. 208.160.825.438	69,39
2020	270.284	Rp. 315.000.000.000	Rp.229.270.867.353	72,79

Sumber : Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Badung, (2021)

Berdasarkan tabel 1 dapat dilihat bahwa penerimaan PBB-P2 di Kabupaten Badung mengalami peningkatan dari tahun 2015-2016 sehingga mampu memenuhi target. Namun pada tahun 2017-2020 terjadi penurunan penerimaan pajak selama tiga tahun berturut-turut. Hal ini disebabkan salah satunya karena ketidak patuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan. Tercapainya target penerimaan pajak bumi dan bangunan ini sangat dipengaruhi oleh kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Partisipasi dan kesadaran masyarakat yang tinggi akan meningkatkan pencapaian target penerimaan pajak. Wajib pajak sering tidak sadar bahwa mereka memiliki kewajiban dalam membayar pajak bumi dan bangunan. Penelitian sebelumnya mengenai faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak telah banyak dilakukan dan menunjukkan hasil yang beragam. Penelitian yang dilakukan oleh Budhiarthama (2016) menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak dan pengetahuan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak melakukan pembayaran pajak pada Dinas Pendapatan Kota Denpasar. Sedangkan Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Tobing, 2015; Maghfiroh dan Fajarwati, 2016; Yuliyanti et al., 2017) yang menyatakan bahwa persepsi wajib pajak tentang sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan penelitian-penelitian terdahulu yang menghasilkan penemuan yang masih berbeda dan beragam, artinya dimana salah satu peneliti mendapatkan hasil berpengaruh dan peneliti lainnya mendapatkan hasil tidak berpengaruh dengan variabel yang sama. Maka penelitian ini bertujuan untuk meneliti faktor-faktor apa saja yang berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

## TELAAH LITERATURE DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

### Teori Kepatuhan

Teori kepatuhan (*compliance theory*) merupakan teori yang menjelaskan suatu kondisi dimana seseorang taat terhadap perintah atau aturan yang diberikan. Teori ini berkeyakinan bahwa tidak ada individu yang bersedia membayar pajak sukarela. Teori ini

mengasumsikan bahwa tingkat ketidakpatuhan dari sisi ekonomi, perilaku wajib pajak didasarkan pada keinginan memaksimalkan kegunaan yang diharapkan. Teori ini juga menyatakan bahwa preferensi risiko merupakan salah satu komponen dari kepatuhan pajak, yang mana ketika wajib pajak mempunyai tingkat risiko yang tinggi maka akan dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Kesadaran itu sendiri merupakan bagian dari motivasi intrinsik yaitu motivasi yang datangnya dalam diri individu itu sendiri dan motivasi ekstrinsik yaitu motivasi yang datangnya dari luar individu, seperti dorongan dari aparat pajak untuk meningkatkan kepatuhan perpajakan. Salah satu cara yang dilakukan pemerintah DJP dengan melakukan reformasi modernisasi sistem administrasi perpajakan berupa perbaikan pelayanan bagi Wajib Pajak melalui pelayanan yang berbasis e-system seperti e-registration, e-filing, e-SPT, dan e-billing. Hal tersebut dilakukan agar Wajib Pajak dapat melakukan pendaftaran diri, melaksanakan penyeteroran SPT, menghitung dan membayar perpajakan dengan mudah dan cepat secara online. Hal ini sesuai dengan teori kepatuhan (*Compliance Theory*).

### **Pengaruh Kaulaitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Pelayanan fiskus adalah cara petugas pajak dalam membantu, menyiapkan segala yang dibutuhkan oleh seseorang yang dalam hal ini adalah wajib pajak (Sari & Fidiana, 2017). Adanya pelayanan fiskus yang baik juga mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Dengan terciptanya kondisi pelayanan yang berkualitas bagi wajib pajak, maka akan menimbulkan dampak positif yaitu kesediaan dari wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya untuk membayar pajak. Penelitian yang dilakukan (Akib, Sari & Asnia, 2017) serta menyatakan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan teori dan beberapa penelitian terdahulu, maka hipotesis yang dikembangkan dalam penelitian ini :

### **H1 : Kualitas Pelayanan Fiskus Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan wajib pajak. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Kesadaran Wajib Pajak adalah kerelaan memenuhi kewajibannya, termasuk rela memberikan kontribusi dana untuk pelaksanaan fungsi pemerintah dengan cara membayar kewajiban pajaknya. Wajib Pajak yg memiliki kesadaran tinggi tidak menganggap membayar pajak merupakan suatu beban namun mereka menganggap halini merupakan suatu kewajiban dan tanggung jawab mereka sebagai warga negara sehingga mereka tidak keberatan dan membayar pajaknya dengan sukarela. Penelitian yang dilakukan oleh Muliari dan Setiawan (2020), dan penelitian Ablessy Mumu (2020), menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan teori dan beberapa penelitian terdahulu, maka hipotesis yang dikembangkan dalam penelitian ini :

### **H2: Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Pengaruh Kebijakan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Kebijakan perpajakan (*tax policy*) adalah kebijakan mengenai perubahan sistem perpajakan yang sesuai dengan perkembangan, tujuan ekonomi, politik dan sosial pemerintah (Prakosa)dalam Hariman (2017), Kebijakan-kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah disadari memberikan keringanan kepada wajib pajak. Oleh karena itu kebijakan-kebijakan tersebut mampu membuat wajib pajak patuh dalam menjalankan kewajiban perpajakannya Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh(Wulandari, 2019), dan Penelitian Rantung dan Adi (2018) yang menyatakan bahwa kebijakan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan teori dan beberapa penelitian terdahulu, maka hipotesis yang dikembangkan dalam penelitian ini :

### **H3: Kebijakan Pajak (*tax policy*) berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.**

## Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Tentang Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sanksi Perpajakan merupakan interpretasi dan pandangan wajib pajak dengan adanya sanksi perpajakan. Seberapa berat sanksi yang dikenakan kepada wajib pajak yang tidak patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Penerapan sanksi pajak adalah suatu jaminan agar kewajiban perpajakan akan dipenuhi, atau jaminan agar peraturan perpajakan akan dipatuhi. Penelitian yang dilakukan oleh Antari (2017), dan Supadmi (2018), menunjukkan bahwa persepsi wajib pajak tentang sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan teori dan penelitian terdahulu maka hipotesis yang dikembangkan dalam penelitian ini:

**H4: persepsi tentang sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib.**

### METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kabupaten Badung yang berlokasi di Jl. Raya Lukluk-Sempidi, Lukluk, Kec. Mengwi, Kabupaten Badung, Provinsi Bali. Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan yang berhubungan dengan Pelayanan Fiskus, Kesadaran Wajib, Kebijakan Pajak, dan Persepsi Wajib Pajak Tentang Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Badung. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak bumi dan bangunan yang terdaftar di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Badung. Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 270.284 wajib pajak. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik penyebaran kuesioner dan metode observasi. Hasil kuesioner akan diukur menggunakan skala likert yaitu: SS = Sangat Setuju dengan nilai 5, S = Setuju dengan nilai 4, C = Cukup dengan nilai 3, KS = Kurang Setuju dengan nilai 2, STS = Sangat Tidak Setuju dengan nilai 1. Sedangkan metode observasi dilakukan dengan pengamatan dan catatan mengenai sejarah singkat Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Badung.

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### Analisis Statistik Deskriptif

Tabel 5.1  
Hasil Analisis Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kualitas Pelayanan Fiskus	100	9.00	25.00	20.3000	3.64179
Kesadaran Wajib Pajak	100	9.00	25.00	21.6000	2.82128
Kebijakan Pajak	100	6.00	25.00	20.1400	3.62934
Persepsi Wajib Pajak	100	5.00	25.00	19.0700	3.75313
Kepatuhan Wajib Pajak	100	13.00	25.00	21.0800	3.08034
Valid N (listwise)	100				

Sumber: data diolah 2021

#### Uji instrumen

Berdasarkan hasil Uji Validitas menunjukkan bahwa pearson correlation pada pernyataan variabel kualitas pelayanan fiskus, antara 0,809 sampai dengan 0,914. Hasil Uji instrumen kesadaran wajib pajak berkisar antara 0,453 sampai dengan 0,849. Hasil

instrumen kebijakan pajak berkisar antara 0,792 sampai dengan 0,883. Hasil uji instrumen persepsi wajib pajak tentang sanksi perpajakan berkisar antara 0,677 sampai dengan 0,854. Hasil uji instrumen kepatuhan wajib pajak berkisar antara 0,737 sampai dengan 0,871. Nilai pearson correlation dari ke lima variabel tersebut yaitu kualitas pelayanan fiskus, kesadaran wajib pajak, kebijakan pajak, persepsi wajib pajak tentang sanksi perpajakan lebih besar 0,3 sehingga pernyataan dalam seluruh penelitian ini dapat dinyatakan valid.

Berdasarkan hasil uji reabilitas menunjukkan bahwa cronbach alpha pada variabel kualitas pelayanan fiskus adalah 0,925, variabel kesadaran wajib pajak adalah 0,816, variabel kebijakan pajak 0,908, variabel persepsi wajib pajak tentang sanksi perpajakan adalah 0,786, dan variabel kepatuhan wajib pajak adalah 0,867. Hasil uji reabilitas menunjukkan bahwa masing – masing variabel memiliki nilai cronbach alpha sebesar dari 0,70. Sehingga instrument dLm penelitian ini dinyatakan layak digunakan dalam penelitian.

**Uji asumsi klasik**

Dari hasil uji normalitas menunjukkan nilai Kolmogorov-Smirnov Z sebesar 0,81 dengan nilai Asymp.Sig. (2-tailed) sebesar 0,106 lebih besar dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa data yang digunakan merupakan data berdistribusi normal.

Berdasarkan data tabel 5.5 menunjukkan bahwa nilai VIF semua variabel dalam penelitian ini kurang dari 10 sedangkan nilai tolerance semua variabel diatas 0,1 yang berarti tidak terjadi kolerasi antar variabel. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala Multikoleniaritas antar variabel dalam model regresi.

Berdasarkan hasil uji heterokedastisitas pada tabel 5.6 menunjukkan bahwa nilai profabilitas signifikansi masing-masing variabel bebas lebih besar dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini bebas heterokedastisitas.

**Regresi Linier Berganda**

**Tabel 5.7**  
**Hasil Analisis Regresi Linier Berganda**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	5.972	1.689		3.535	.001		
	KPF	.063	.072	.074	.872	.385	.656	1.524
	KW	.358	.112	.328	3.187	.002	.445	2.246
	KP	.184	.080	.277	2.293	.024	.324	3.084
	PSP	.132	.081	.187	1.624	.108	.355	2.815

Sumber: Data diolah 2021

Berdasarkan tabel 5.7 diperoleh suatu persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$KWP = 5.972 + 0,063 (KPF) + 0,358 (KW) + 0,184 (KP) + 0,132 (PSP).....(5.1)$$

**Uji kelayakan Model**  
**Uji koefisien Determinasi**

**Tabel 5.8**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi**  
**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.743 <sup>a</sup>	.552	.533	2.10441

Sumber : data diolah 2021 (lampiran 9)

Berdasarkan tabel 5.8 menunjukkan bahwa Adjusted R Square sebesar 0,533 bahwa tingkat korelasi variabel independen dengan variabel dependen sebesar 53,3 persen yang artinya variabel independen dalam penelitian ini yaitu kualitas pelayanan fiskus (KPF), Kesadaran wajib pajak (KW), kebijakan pajak (KP), dan persepsi wajib pajak tentang sanksi perpajakan (PSP), mampu menjelaskan 53,3 persen tingkat kepatuhan pajak (KWP) dan sisanya 46,7 persen dijelaskan oleh variabel lain diluar model.

**Uji F**

**Tabel 5.9**  
**Hasil Uji F**

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	518.650	4	129.662	29.279	.000 <sup>b</sup>
	Residual	420.710	95	4.429		
	Total	939.360	99			

Sumber: data diolah 2021

Berdasarkan tabel 5.9 hasil uji F diatas 99 menunjukkan bahwa nilai F sebesar 29,279 dengan tingkat signifikansi 0,000 karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan fiskus (KPF), Kesadaran wajib pajak (KW), kebijakan pajak (KP), persepsi wajib pajak tentang sanksi perpajakan (PSP), secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (KWP).

**Uji t**

**Tabel 5.10**  
**Hasil Uji t**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.972	1.689		3.535	.001
	KPF	.063	.072	.074	.872	.385
	KW	.358	.112	.328	3.187	.002
	KP	.184	.080	.277	2.293	.024
	PSP	.132	.081	.187	1.624	.108

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa:

- 1) Nilai t variabel kualitas pelayanan fiskus adalah 0,872 dan nilai signifikansi 0,385 lebih besar 0,05 sehingga Ho ditolak yang artinya kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

- 2) Nilai t variabel kesadaran wajib pajak 3,187 dan nilai signifikansi 0,002 lebih kecil dari 0,05 sehingga  $H_0$  diterima yang artinya kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
- 3) Nilai t variabel kebijakan pajak 2,293 dan nilai signifikansi 0,024 lebih kecil dari 0,05 sehingga  $H_0$  diterima yang artinya kebijakan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
- 4) Nilai t variabel persepsi wajib pajak tentang sanksi perpajakan 1,624 dan nilai signifikansi 0,108 sehingga  $H_0$  ditolak yang artinya persepsi wajib pajak tentang sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **Pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak**

Berdasarkan hasil uji analisis data menunjukkan bahwa nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan fiskus sebesar 0,063 dengan tingkat signifikansi 0,385 yang lebih besar dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak sehingga hipotesis pertama yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak ditolak. Kualitas pelayanan fiskus merupakan salah satu hal yang meningkatkan minat wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dan diharapkan petugas pajak harus memiliki pelayanan yang baik terkait segala hal yang berhubungan dengan pajak. Hal ini selaras dengan penelitian (Pranadata, 2014), semakin buruk pelayanan yang diberikan petugas pajak kepada wajib pajak maka tingkat kepatuhan wajib pajak akan semakin rendah.

Kualitas pelayanan pajak merupakan salah satu hal yang meningkatkan minat wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dan diharapkan petugas pelayanan pajak harus memiliki kompetensi yang baik terkait segala hal yang berhubungan dengan perpajakan di Indonesia. Pelayanan pajak yang baik dari instansi pajak merupakan hal yang penting untuk menarik perhatian wajib pajak, wajib pajak berhak mendapatkan pelayanan yang baik tentunya dan dapat membuat tingkat kepatuhan wajib pajak meningkat. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian (Dewi, 2015) dan Rudolof dan Tulenan, (2017) yang menyatakan bahwa Kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin tinggi pelayanan yang diberikan maka akan menimbulkan dampak positif yaitu kerelaan dari wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya membayar pajak.

### **Pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak**

Berdasarkan hasil uji analisis data menunjukkan bahwa nilai koefisien regresi variabel kesadaran wajib pajak sebesar 0,358 dengan tingkat signifikansi 0,002 yang mana lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak sehingga hipotesis kedua yang menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak diterima.

Kesadaran perpajakan adalah kerelaan kewajiban dan memberikan kontribusi kepada negara untuk menunjang pembangunan negara. Wajib pajak yang mempunyai kesadaran tinggi menganggap bahwa membayar pajak bukan suatu beban, tetapi suatu kewajiban dan tanggungjawab mereka sebagai warga negara sehingga mereka dapat membayar pajaknya dengan suka rela. Wajib pajak yang memiliki kesadaran tinggi sadar bahwa dengan membayar pajak akan meningkatkan kemakmuran masyarakat seperti peningkatan fasilitas pembangunan dan jalan raya sehingga dapat meningkatkan kepatuhan dalam membayar pajak. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Muliari dan Setiawan (2020), dan Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Ablessy Mumu (2020), yang menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak bumi dan bangunan. Dimana hasil penelitiannya

menunjukkan bahwa Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak.

### **Pengaruh kebijakan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak**

Berdasarkan hasil uji analisis data menunjukkan bahwa nilai koefisien regresi variabel kebijakan pajak sebesar 0,184 dengan tingkat signifikansi 0,024 yang mana lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa kebijakan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak sehingga hipotesis ketiga yang menyatakan bahwa kebijakan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak diterima. Hermawan (2018) mengungkapkan penerapan kebijakan perpajakan oleh wajib pajak merupakan suatu proses yang dilakukan oleh wajib pajak untuk mengetahui tentang aturan perpajakan dan mengaplikasikannya itu untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Pemahaman yang mendasar terhadap kebijakan perpajakan sangatlah penting karena pemahaman wajib pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

Kebijakan perpajakan (*tax policy*) adalah kebijakan mengenai perubahan sistem perpajakan yang sesuai dengan perkembangan, tujuan ekonomi, politik dan sosial pemerintah (Prakosa) dalam Hariman (2017) menyatakan dengan adanya kebijakan perpajakan ini pemerintah mengharapkan terjadi peningkatan penerimaan dari sektor pajak, dalam rangka untuk mencapai kemandirian pembiayaan dan pembangunan. Kebijakan-kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah disadari memberikan keringanan kepada wajib pajak. Oleh karena itu kebijakan-kebijakan tersebut mampu membuat wajib pajak patuh dalam menjalankan kewajiban perpajakannya Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh (Wulandari, 2019), dan Penelitian Rantung dan Adi (2018), menyatakan bahwa kebijakan pajak (*sunset policy*) berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak yang menyatakan bahwa kebijakan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **Pengaruh Persepsi wajib pajak tentang sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak**

Berdasarkan hasil uji data menunjukkan bahwa nilai koefisien regresi variabel persepsi wajib pajak tentang sanksi perpajakan sebesar 0,132 dengan tingkat signifikan sebesar 0,108 yang mana lebih besar dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi wajib pajak tentang sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak sehingga hipotesis keempat yang menyatakan bahwa persepsi wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak ditolak.

Sanksi perpajakan merupakan alat pencegah terjadinya pelanggaran pajak dan jaminan bahwa peraturan perundang-undangan perpajakan akan dipatuhi. Penerapan sanksi pajak adalah suatu jaminan agar kewajiban perpajakan akan dipenuhi, atau jaminan agar peraturan perpajakan akan dipatuhi. Semakin berat sanksi yang diterapkan bagi pelanggar peraturan perpajakan, maka akan dibetuk perilaku wajib pajak yang sadar akan kewajiban perpajakannya. Selain itu, sanksi pajak akan membuat wajib pajak memilih berperilaku sadar akan kewajiban perpajakannya, Semakin tinggi tingkat denda yang diterapkan akan semakin patuh wajib pajak dalam membayar pajak (Mariani, 2020). Hasil penelitian ini ternyata tidak sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Jatmiko (2016), Muliari dan Setiawan (2010), dan Arum (2012) yang menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian mengindikasikan bahwa sanksi perpajakan masih belum dapat membuat wajib pajak patuh untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya. Hal ini dapat terjadi karena pengetahuan wajib pajak yang minim mengenai sanksi perpajakan. Pemberian sanksi yang memberatkan wajib pajak bertujuan untuk memberikan efek jera sehingga tercipta kepatuhan pajak. Kondisi pengetahuan wajib pajak yang minim



mengenai sanksi perpajakan dapat membuat wajib pajak beranggapan bahwa sanksi bukan hal yang menakutkan atau memberatkan sehingga dapat mencegah terjadinya ketidak patuhan. Sanksi perpajakan dibuat untuk mencegah terjadinya pelanggaran norma perpajakan. Pelanggaran norma perpajakan tetap akan terus terjadi jika pemberian sanksi yang ada tidak dikenakan dengan tegas. Ketegasan aparat pajak dalam memberikan sanksi kepada penunggak pajak merupakan salah satu cara terwujudnya kepatuhan. Apabila aparat pajak tidak tegas dalam memberikan sanksi maka wajib pajak tidak akan patuh melaksanakan kewajiban perpajakannya. Siti Masuroh, (2018).

Hipotesis yang keempat ditolak, artinya persepsi wajib pajak tentang sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan oleh (Tobing, 2015; Maghfiroh dan Fajarwati, 2016; Yuliyanti et al., 2017) yang menyatakan bahwa persepsi wajib pajak tentang sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan dari hasil analisis penelitian dan pembahasan sebelumnya, maka kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Kualitas Pelayanan Fiskus tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Badung.
- 2) Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Bumi dan Bangunan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Badung
- 3) Kebijakan Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Badung.
- 4) Persepsi Wajib Pajak Tentang Sanksi Perpajakan tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Badung.

Berdasarkan hasil penelitian serta hal-hal yang terkait dengan keterbatasan penelitian, maka terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan:

- 1) Proses mengajukan perijinan kepada perusahaan perlu diperhatikan terkait menjadikan tempat objek penelitian dan pengambilan data kuantitatif sebaiknya terlebih dahulu melakukan observasi.
- 2) Terhambatnya proses penyebaran kuesioner yang dikarenakan pada saat pandemi covid 19 dikarenakan pelayanan di Kantor Bapenda Kabupaten Badung sempat terhenti karena adanya himbauan bagi Aparatur Sipil Negara bekerja dari rumah (*work from home*), membatasi hubungan sosial dengan pemerintah karena diberlakukannya PPKM level 3-4 di wilayah berdampak atau zona merah. Maka dari itu pada penelitian ini disarankan untuk penyebaran kuesioner melalui online dengan menggunakan google formulir.
- 3) Kantor Bapenda diharapkan selalu mengutamakan kualitas pelayanan melalui sosialisasi, dan pemahaman prosedur dalam pembayaran pajak dan pelayanan terhadap wajib pajak hal ini akan sangat berdampak pada kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya jika diiringi dengan pelayanan yang baik dan terstruktur akan sangat memaksimalkan dalam kinerja meningkatkan kepatuhan wajib pajak.
- 4) Kepada pemerintah untuk lebih meningkatkan sanksi perpajakan sesuai dengan aturan serta memebrikan pengetahuan sanksi perpajakan. Pemerintah sebaiknya memberikan tarif yang konsisten kepada masyarakat.

### **DAFTAR PUSTAKA**

Aini, Dewi. 2019. Pengaruh Pemahaman, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan Pada

- Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang (Studi Empiris di Kecamatan Plaju)/Perpajakan.
- Andini, A. A. I. Y., Yuesti, A., & Bhegawati, D. A. S. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Biaya Kepatuhan, Sanksi Perpajakan, dan Penerapan E-Samsat Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kecamatan Bangli. *KARMA (Karya Riset Mahasiswa Akuntansi)*, 1(2), 391-397.
- Anggreni, I. A. N. S., Yuesti, A., & Bhegawati, D. A. S. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Sosialisasi Perpajakan, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Desa Abiansemal Pada Masa Covid'19. *KARMA (Karya Riset Mahasiswa Akuntansi)*, 1(2), 499-505.
- Akib, M., Sari, I.M., & Asnia. 2017. "Pengaruh Tanggung Jawab Moral dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Badan (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kendari)." *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 1, 1–13.
- Dewi, Fransisca Novieta Afsari. 2013 . Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Mataram Barat). Skripsi. Yogyakarta: Fakultas Ekonomi Jurusan Akuntansi – Universitas Sanata Dharma.
- Kabupaten Badung. 2012. Peraturan Daerah Kabupaten Badung No.3 Tahun 2012 Tentang Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan
- Lende, A., Yuesti, A., & Bhegawati, D. A. S. (2021). Pengaruh Kemanfaatan Npwp, Kualitas Pelayanan, Pemahaman Wajib Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kecamatan Gianyar. *Kumpulan Hasil Riset Mahasiswa Akuntansi (KHARISMA)*, 3(1), 253-266.
- I Gede Prayuda Budhiartama, I Ketut Jati. (2016). Pengaruh Sikap, Kesadaran Wajib Pajak dan Pengetahuan Perpajakan Pada Kepatuhan Membayar Pajak Bumi dan Bangunan. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*. Vol.15.2. Hal.1510-1535. Diakses 21 November 2019, dari <file:///C:/Users/User/Downloads/17762-1-40740-1-10-20160530.pdf>
- Maghfiroh, D., dan D. Fajarwati. 2016. "Persepsi Wajib Pajak Mengenai Pengaruh Keadilan, Sistem Perpajakan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Penggelapan Pajak". *JRAK (Jurnal Riset Akuntansi dan Komputerisasi Akuntansi)*, Vol. 7, No. 1, hlm: 39–55-39–55.
- Mumu, A., Sondakh, J. J., & Suwetja, I. G. (2020). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pajak, Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan Di Kecamatan Sonder Kabupaten Minahasa. *Going Concern: Jurnal Riset Akuntansi*, 15(2), 175-184.
- Ni Ketut Muliari, Putu Ery Setiawan. 2017. Pengaruh Persepsi tentang Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Bisnis*.
- Sadhani, N. W. Y. S., Yuesti, A., & Bhegawati, D. A. S. A. (2021). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan Tentang Pajak, Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Perpajakan terhadap Pelaksanaan Program Tax Amnesty Dengan Kesadaran Wajib Pajak Sebagai Variabel Pemoderasi Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Desa Batubulan. *KARMA (Karya Riset Mahasiswa Akuntansi)*, 1(3), 932-942
- Sari, V. A. P. & Fidiana. 2017. "Pengaruh Tax Amnesty, Pengetahuan Perpajakan, dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak." *Jurnal Ilmu 71 dan Riset Akuntansi*, 6, 745–760.

- Susmita, P. R. & Supadmi, N. L. 2016. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, dan Penerapan E-Filing pada Kepatuhan Wajib Pajak." *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 2, 1239–1269
- Tobing, C. V. L. 2015. "Pengaruh Keadilan Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Kemungkinan Terdeteksinya Kecurangan, Sanksi Perpajakan, Dan Tarif Pajak Terhadap Persepsi Wajib Pajak Mengenai Penggelapan Pajak". *Jom FEKON*, Vol. 2, No. 2, hlm: 1-15.
- Tulenan, R. A., Sondakh, J. J., & Pinatik, S. (2017). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Bitung. *Going Concern: Jurnal Riset Akuntansi*, 12(2).
- Widyaningsih, N. K. A. (2019). Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak, Penerapan Kebijakan Pajak Dan Kemudahan Administrasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Hotel Dan Restoran Di Kabupaten Badung. *JSAM (Jurnal Sains, Akuntansi dan Manajemen)*, 1(2), 78-106.
- Wijana, I., Yuesti, A., Bhegawati, D. A. S., & Yanti, K. E. M. (2021). Tax Sanctions In Paying Land And Building Taxes. *Journal of Contemporary Issues in Business and Government*, 27(1), 4360-4374
- Wulandari, R. (2019). Pengaruh Kebijakan Administrasi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Surabaya Mulyorejo)
- Yanti, K. E. M., Yuesti, A., & Bhegawati, D. A. S. (2021). Pengaruh NJOP, Sikap, Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan, Dan SPPT Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan Dengan Sanksi Pajak Sebagai Variabel Moderasi Di Kecamatan Denpasar Utara. *Kumpulan Hasil Riset Mahasiswa Akuntansi (KHARISMA)*, 3(1), 242-252.