

PENGARUH KESADARAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PBB P2 (STUDI KASUS PADA WAJIB PAJAK DI KECAMATAN SUKODADI KABUPATEN LAMONGAN TAHUN 2017)

Choirun Nisak¹

Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Lamongan

Choirunnisak7@gmail.com

Abidah Dwi Rahmi Satiti²

Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Lamongan

abidahdwirahmi@gmail.com

ABSTRAK

Pajak memiliki peranan penting dalam perekonomian Indonesia karena merupakan salah satu sumber penerimaan negara yang digunakan untuk membiayai pengeluaran negara. Oleh karena itu, penting bagi pemerintah Indonesia untuk meningkatkan penerimaan negara melalui sektor pajak, di antaranya melalui peningkatan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Namun, saat ini kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB P2 masih kurang. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kesadaran dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB P2 di Kecamatan Sukodadi Kabupaten Lamongan tahun 2017. Metode penelitian ini adalah explanatory research. Populasi adalah seluruh wajib pajak atas PBB P2 di Kecamatan Sukodadi Kabupaten Lamongan yang terdiri atas 20 desa di Kecamatan Sukodadi Kabupaten Lamongan. Sampel ditetapkan sebanyak 100 orang wajib pajak dari 3 desa dengan pembayaran PBB P2 tercepat yang terpilih secara acak. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB P2 di Kecamatan Sukodadi Kabupaten Lamongan tahun 2017, baik secara parsial maupun simultan. Dengan demikian, pemerintah hendaknya melakukan upaya peningkatan kesadaran wajib pajak dalam membayar PBB P2 dengan cara mengencangkan sosialisasi, penyuluhan, serta pemberian pengetahuan dan pemahaman terkait dengan kesadaran wajib pajak dalam membayar PBB P2 serta meningkatkan kualitas pelayanan pajak agar wajib pajak merasa lebih puas dan nyaman, serta merasa dipermudah dalam membayar PBB P2.

Kata Kunci: *Kesadaran, Kualitas Pelayanan, Kepatuhan Wajib Pajak, PBB P2*

1. PENDAHULUAN

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 negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat (Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009). Sektor pajak

sangat membantu negara dalam menyejahterakan warga Indonesia karena pajak memiliki 2 fungsi, yaitu fungsi *budgetair* dan *regularend*. Fungsi *budgetair* berarti pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara untuk membiayai pengeluaran negara, sedangkan fungsi *regularend* berarti pajak berfungsi sebagai alat pengatur kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi (Mardiasmo, 2016).

Dalam teori perpajakan, terdapat 5 teori yang mendukung proses pemungutan pajak, yaitu: Teori Asuransi, Teori Kepentingan, Teori Gaya Pikul, Teori Kewajiban Pajak Mutlak (Teori Bakti), dan Teori Asas Gaya Beli (Resmi, 2016). (1) Teori Asuransi menjelaskan bahwa negara bertugas dalam melindungi orang dan segala kepentingannya, meliputi keselamatan dan keamanan jiwa dan harta benda, seperti perjanjian asuransi dimana untuk melindungi orang dan kepentingan tersebut dikenakan pembayaran premi. (2) Teori Kepentingan mengemukakan bahwa pembebanan pajak diberikan kepada warga negara berdasarkan kepentingan masing-masing orang dalam tugas pemerintah, termasuk perlindungan atas jiwa dan harta benda orang-orang

tersebut. (3) Teori Gaya Pikul berarti bahwa dasar keadilan pemungutan pajak terletak pada jasa-jasa yang diberikan negara kepada warganya, dimana pajak harus sama beratnya untuk setiap orang, serta harus dibayar menurut gaya pikul seseorang. (4) Teori Kewajiban Pajak Mutlak (Teori Bakti) menyatakan bahwa setiap warga negara harus menyadari kewajiban mutlak dirinya untuk membayar pajak karena kewajiban tersebut sebagai wujud tanda baktinya kepada negara. (5) Teori Asas Gaya Beli diibaratkan bahwa fungsi pemungutan pajak itu seperti pompa, yaitu mengambil gaya beli dari rumah tangga dalam masyarakat untuk rumah tangga negara, kemudian menyalurkannya kembali ke masyarakat untuk memelihara hidup masyarakat dan membawanya ke arah tertentu.

Sektor pajak merupakan sumber penerimaan terbesar di Indonesia. Penerimaan pajak secara keseluruhan per 31 Desember 2016 mencapai 1.105 triliun rupiah atau sebesar 81,54 persen dari target penerimaan pajak di APBN Perubahan tahun 2016 yang sebesar 1.355 triliun rupiah. Penerimaan total tersebut mengalami pertumbuhan sekitar 4,13 persen dibandingkan dengan tahun 2015 (www.liputan6.com). Dengan

demikian, sektor pajak menjadi sektor yang perlu ditingkatkan penerimaannya dari tahun ke tahun.

Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) merupakan salah satu jenis pajak di Indonesia. PBB berdasarkan UU Nomor 28 Tahun 2009 ditetapkan menjadi Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan (PBB P2). PBB P2 merupakan pajak atas bumi dan/atau bangunan yang dimiliki, dikuasai dan dimanfaatkan oleh orang pribadi atau badan kecuali kawasan yang digunakan untuk kegiatan usaha perkebunan, perhutanan dan pertambangan (Yusnindar dkk, 2015).

Kabupaten Lamongan merupakan salah satu kabupaten yang berada di wilayah Jawa Timur dengan luas 1.782,05 km², yang memiliki 27 kecamatan. Per 30 Desember 2016, realisasi PBB P2 Kabupaten Lamongan tercatat mengalami surplus sebesar 0,15 persen, yakni dari target sebesar 28 miliar rupiah, pemasukan pada kas daerah mencapai sebesar 28,040 miliar rupiah (jatim.tribunnews.com). Meskipun telah mengalami peningkatan, jumlah ini belum mampu memberikan kenaikan signifikan yang menggembirakan.

Kecamatan Sukodadi merupakan salah satu kecamatan yang berada di

Kabupaten Lamongan. Berikut adalah data realisasi penerimaan PBB P2 Kecamatan Sukodadi tahun 2015 dan 2016.

Tabel 1. Realisasi Penerimaan PBB P2 Kecamatan Sukodadi Tahun 2015 dan 2016 (dalam Ribuan Rupiah)

Tahun	Target			Realisasi	Persen-tase (%)
	Pedesaan	Perkotaan	Jumlah		
2015	734.474	125.882	860.357	849.940	98,79
2016	901.505	126.211	1.027.715	1.025.184	100

Sumber: Badan Pusat Statistik Kabupaten Lamongan, 2015-2016

Mencermati Tabel 1 di atas, realisasi penerimaan PBB P2 tahun 2015 sebesar Rp849.940.000,00 dan tahun 2016 sebesar 1.025.184.000,00. Realisasi penerimaan PBB P2 di Kecamatan Sukodadi mengalami peningkatan dari tahun 2015 ke 2016. Terjadi peningkatan realisasi sebesar Rp175.244.000,00 atau 1,21%.

Salah satu cara untuk memaksimalkan penerimaan PBB P2 adalah peningkatan kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB P2 (Setiaji dan Nisak, 2017; Widiastuti dan Laksito, 2014; Muniroh dan Budiyanto, 2012). Kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada aturan. Menurut Asriyani dan Susena (2016), kepatuhan wajib pajak merupakan suatu kondisi dimana wajib pajak taat, memenuhi, serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan perundang-

undangan perpajakan. Mengingat pentingnya kepatuhan wajib pajak terhadap penerimaan PBB P2, maka perlu mengkaji secara mendalam faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB P2.

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB P2. Asriyani dan Susena (2016) dalam penelitian yang dilakukan di Kecamatan Teluk Segara Kota Bengkulu, menemukan bahwa kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB P2 dipengaruhi oleh faktor dominan berupa persepsi wajib pajak terhadap sanksi, selanjutnya faktor dominan berikutnya dipengaruhi oleh pengetahuan dan kesadaran wajib pajak. Selain itu, berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Muniroh dan Budiyanto (2012) di Kecamatan Bangkalan, kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB P2 dipengaruhi oleh pelayanan perpajakan, kesadaran perpajakan, serta pengetahuan dan pemahaman masyarakat mengenai PBB P2. Begitu pula penelitian Setiaji dan Nisak (2017) yang menemukan bahwa kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB P2 dipengaruhi oleh motivasi, SPPT, pelayanan fiskus, dan kesadaran wajib pajak. Peneliti lain yang

menguji faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak PBB P2 adalah Thure (2013). Dalam penelitian tersebut, Thure (2013) meneliti beberapa faktor, yaitu faktor industri, faktor akuntansi, faktor psikologi, faktor administrasi pajak, dan faktor ekonomi. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa faktor administrasi pajak, khususnya kualitas pelayanan memberikan pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB P2.

Penelitian Yusnindar dkk (2015) yang dilakukan di Kecamatan Jombang Kabupaten Jombang, mengemukakan bahwa faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB P2 di antaranya adalah kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan. Kesadaran wajib pajak diartikan sebagai suatu kerelaan melaksanakan kewajiban dengan berkontribusi kepada negara dalam menunjang pembangunan. Dalam hal ini, kesadaran wajib pajak dapat diwujudkan melalui pembayaran pajak tepat waktu dan tepat jumlah. Pada dasarnya, kesadaran wajib pajak muncul karena adanya pemahaman dan pengetahuan mengenai perpajakan. Menurut Setiaji dan Nisak (2017), kesadaran wajib pajak dapat ditunjukkan

dari beberapa aspek, yaitu: (1) kesadaran bahwa pajak merupakan wujud partisipasi dalam melaksanakan pembangunan negara; (2) kesadaran bahwa penundaan maupun pengurangan beban pajak sangat merugikan negara; dan (3) kesadaran bahwa pajak telah diatur oleh Undang-Undang dan bersifat memaksa warga negara. Hasil penelitian Setiaji dan Nisak (2017) menjelaskan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB P2 di Desa Nolakarto. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak, maka akan semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB P2.

Faktor lain yang diduga berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB P2 adalah kualitas pelayanan. Pelayanan pajak merupakan pelayanan pemerintah melalui fiskus pajak yang diberikan kepada wajib pajak atau ke area publik (Muniroh dan Budiyanto, 2012). Kualitas pelayanan menjadi salah satu indikator dalam membantu peningkatan kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB P2. Wajib pajak diibaratkan sebagai konsumen yang menikmati layanan jasa, sehingga kualitas

pelayanan jasa dapat menciptakan penilaian terhadap keunggulan suatu jasa (Widiastuti dan Laksito, 2014). Widiastuti dan Laksito (2014) menyajikan hasil penelitiannya terhadap WPOP di Kabupaten Klaten dengan menggunakan beberapa variabel independen yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB P2, di antaranya variabel kesadaran dan kualitas pelayanan. Kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB P2. Temuan tersebut menunjukkan bahwa semakin tingginya kesadaran dan kualitas pelayanan, maka kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB P2 semakin meningkat.

Kualitas pelayanan menurut Yusnidar dkk (2015) meliputi 2 aspek, yaitu metode penyampaian SPPT dan pelayanan PBB P2. *Pertama*, metode penyampaian SPPT adalah dari Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Aset Daerah disalurkan kepada kantor kelurahan sesuai domisili wajib pajak. Melalui kantor kelurahan tersebut, SPPT diserahkan kepada ketua RW. Kemudian, SPPT tersebut oleh ketua RW diserahkan kepada ketua RT untuk

disampaikan kepada wajib pajak. *Kedua*, Pelayanan PBB P2 disini adalah mekanisme pembayaran yang dibuat sesederhana mungkin, yaitu wajib pajak hanya perlu membawa sejumlah nominal pajak terutangnya beserta SPPT PBB P2 jika membayar di kelurahan. Jika wajib pajak membayar di bank, maka wajib pajak akan dibantu oleh petugas bank. Selain itu, harus ada peningkatan fasilitas yang mendukung proses pembayaran untuk meningkatkan kenyamanan wajib pajak dalam membayar PBB P2. Lokasi pembayaran PBB P2 juga harus diperhatikan, yaitu mudah dijangkau oleh wajib pajak (Asriyani dan Susena, 2016).

Pemerintah Daerah Kabupaten Lamongan telah menempuh berbagai upaya untuk meningkatkan penerimaan PBB P2 melalui peningkatan kepatuhan wajib pajak. Namun, fakta di lapangan menunjukkan bahwa upaya peningkatan kepatuhan wajib pajak bukan merupakan pekerjaan yang mudah karena masih banyak permasalahan mengenai perpajakan yang harus dihadapi oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Lamongan.

Berdasarkan permasalahan di atas, maka peneliti tertarik untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi

kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB P2 di Kabupaten Lamongan, di antaranya adalah faktor kesadaran dan kualitas pelayanan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui: (1) pengaruh kesadaran terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB P2 di Kecamatan Sukodadi Kabupaten Lamongan tahun 2017; (2) pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB P2 di Kecamatan Sukodadi Kabupaten Lamongan tahun 2017; dan (3) pengaruh kesadaran dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB P2 di Kecamatan Sukodadi Kabupaten Lamongan tahun 2017. Dalam penelitian ini dirumuskan masalah sebagai berikut.

1. Apakah kesadaran secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB P2 di Kecamatan Sukodadi Kabupaten Lamongan tahun 2017?
2. Apakah kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB P2 di Kecamatan Sukodadi Kabupaten Lamongan tahun 2017?
3. Apakah kesadaran dan kualitas pelayanan secara simultan

berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB P2 di Kecamatan Sukodadi Kabupaten Lamongan?

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, hipotesis penelitian ini sebagai berikut.

H1 = Kesadaran secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB P2 di Kecamatan Sukodadi Kabupaten Lamongan tahun 2017

H2 = Kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB P2 di Kecamatan Sukodadi Kabupaten Lamongan tahun 2017

H3 = Kesadaran dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB P2 di Kecamatan Sukodadi Kabupaten Lamongan

2. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian eksplanatori, yaitu penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan bagaimana hubungan antara variabel dari suatu fenomena yang sedang diteliti. Hal ini sesuai dengan tujuan dalam penelitian ini yaitu menjelaskan bagaimana hubungan antarvariabel tersebut, apakah

hubungan tersebut berakibat memperkuat atau memperlemah. Peneliti dalam penelitian eksplanatori ini menggunakan kerangka teori dan hipotesis untuk menjadi acuan penjelasannya (Sugiyono, 2014).

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Hikmah, 2014). Adapun populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Wajib Pajak atas PBB P2 di Kecamatan Sukodadi Kabupaten Lamongan yang terdiri atas 20 desa di Kecamatan Sukodadi Kabupaten Lamongan.

Sugiyono (2011) mengemukakan bahwa sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Penentuan sampel penelitian ini menggunakan teknik rumus *Slovin*. Sampel ditetapkan sebanyak 100 orang wajib pajak dari 3 desa dengan pembayaran PBB P2 tercepat yang terpilih secara acak.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner dan dokumentasi. Dokumentasi meliputi laporan wajib pajak yang terdaftar di Kantor

Kecamatan Sukodadi, Kabupaten Lamongan.

Terdapat dua variabel dalam penelitian ini, yaitu variabel independen (X) dan variabel dependen (Y). Variabel independen yaitu kesadaran dan kualitas pelayanan. Variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak. Indikator variabel kesadaran dalam penelitian ini yaitu: (a) kesadaran dan (b) kewajiban. Indikator variabel kualitas pelayanan yaitu: (a) metode penyampaian SPPT dan (b) pelayanan pembayaran pajak. Indikator variabel kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB P2 yaitu: (a) ketepatan waktu pembayaran dan (b) ketepatan pengisian SPPT.

Menurut Sugiyono (2014) metode analisis kuantitatif yaitu suatu teknik analisis yang data-datanya berbentuk angka-angka dengan membandingkan melalui perhitungan dan pengaplikasiannya dengan berbagai rumus statistik yang sesuai. Uji hipotesis dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda. Uji hipotesis secara simultan menggunakan uji F, dan uji secara parsial menggunakan uji t. Sebelum pengujian hipotesis, dilakukan pengujian kualitas data yang terdiri atas uji validitas dan reliabilitas data.

Rumus yang digunakan dalam analisis regresi linier adalah sebagai berikut:

$$\hat{Y} = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Keterangan :

Y : Kepatuhan wajib pajak

X₁ : Kesadaran

X₂ : Kualitas pelayanan

a : Konstanta

b₁ b₂ : Koefisien regresi

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Uji Regresi Linier Berganda

Berdasarkan hasil regresi linier berganda diperoleh persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = 1,559 + 0,236X_1 + 0,368X_2$$

1) Konstanta (a)

Konstanta sebesar 1,559, menunjukkan bahwa jika variabel-variabel independen (kesadaran dan kualitas pelayanan) diasumsikan tidak mengalami perubahan (konstan), maka nilai Y (kepatuhan wajib pajak) adalah sebesar 1,559%.

2) Kesadaran (X₁) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

b₁ = 0,236 mengandung pengertian bahwa apabila X₁ (kesadaran) naik 1%, maka kepatuhan wajib pajak akan naik sebesar 0,236%.

3) Kualitas Pelayanan (X_2) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

$b_2 = 0,368$ mengandung pengertian bahwa apabila X_2 (kualitas pelayanan) naik 1%, maka kepatuhan wajib pajak akan naik sebesar 0,368%.

3.2 Uji t

Hasil uji t disimpulkan sebagai berikut.

1) Pengaruh Kesadaran (X_1) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Berdasarkan hasil uji t, diperoleh t_{hitung} untuk variabel kesadaran (X_1) lebih besar daripada t_{tabel} , yaitu sebesar $2,211 > 1,660$ dengan signifikansi $0,029 < 0,05$. Karena t_{hitung} lebih besar daripada t_{tabel} dan signifikansi lebih kecil dari 5%, maka H_0 ditolak. Dengan demikian, variabel kesadaran (X_1) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Y).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB P2. Dengan adanya kesadaran, berarti wajib pajak akan memiliki pemahaman terkait pajak. Wajib pajak akan sadar dan memahami bahwa pajak memiliki manfaat yang besar bagi

pembangunan negara, serta sadar bahwa pajak merupakan kewajiban bagi warga negara yang diatur berdasarkan undang-undang. Dengan adanya kesadaran tersebut, wajib pajak akan memiliki kepatuhan dalam membayar PBB P2. Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Yusnindar dkk (2015), Asriyani dan Susena (2016), dan Setiaji dan Nisak (2017) yang menemukan bahwa kesadaran secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB P2.

2) Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_2) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Hasil uji t menunjukkan t_{hitung} untuk variabel kualitas pelayanan (X_2) lebih besar daripada t_{tabel} , yaitu sebesar $3,358 > 1,660$ dengan signifikansi $0,000 < 0,05$. Karena t_{hitung} lebih besar daripada t_{tabel} dan signifikansi lebih kecil dari 5%, maka H_0 ditolak. Dengan demikian, variabel kualitas pelayanan (X_2) secara parsial mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Y).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas

pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB P2. Pelayanan perpajakan diibatkan sebagai pelayanan jasa, dan wajib pajak diibatkan sebagai seorang konsumen. Dengan pemberian kualitas pelayanan yang baik, maka wajib pajak akan merasa puas, dipermudah, dan dihargai. Dengan rasa kepuasan, kemudahan, dan penghargaan yang diterima oleh wajib pajak tersebut, maka wajib pajak akan berusaha memahami tujuan pelayanan perpajakan itu diberikan, yaitu agar wajib pajak patuh dalam membayar PBB P2. Dengan rasa itu, wajib pajak akan mau membayar pajak tepat waktu, tepat jumlah, maupun tepat prosedur. Dengan kata lain, wajib pajak akan memiliki kepatuhan dalam membayar PBB P2. Hasil penelitian ini mendukung penelitian terdahulu yang dilakukan Muniroh dan Budiyanto (2012) dan Thurc (2013) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB P2.

3.2 Uji F

Hasil uji F menunjukkan nilai F_{hitung} sebesar 18,434 dengan signifikan sebesar 0,000. Nilai F_{tabel} sebesar 2,360 lebih kecil daripada F_{hitung} , maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05, sehingga menunjukkan bahwa variabel independen berpengaruh secara simultan terhadap variabel dependen. Dengan demikian, Dengan demikian, variabel kesadaran (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2) secara simultan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Y).

4. PENUTUP

4.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, simpulan penelitian ini sebagai berikut:

1. Kesadaran secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB P2 di Kecamatan Sukodadi Kabupaten Lamongan tahun 2017.
2. Kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB P2 di Kecamatan Sukodadi Kabupaten Lamongan tahun 2017.

3. Kesadaran dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB P2 di Kecamatan Sukodadi Kabupaten Lamongan.

4.2 Saran

Saran yang dapat peneliti sampaikan adalah berikut ini:

1. Variabel kesadaran terbukti berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB P2, sehingga pemerintah hendaknya melakukan upaya peningkatan kesadaran wajib pajak dalam membayar PBB P2. Usaha tersebut dapat berupa mengencangkan sosialisasi, penyuluhan, serta pemberian pengetahuan dan pemahaman terkait dengan kesadaran wajib pajak dalam membayar PBB P2.
2. Variabel kualitas pelayanan terbukti berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB P2. Oleh karena itu, pemerintah melalui petugas pajak hendaknya lebih meningkatkan kualitas pelayanan serta sarana dan prasarana agar wajib pajak merasa lebih puas dan nyaman, serta merasa dipermudah dalam membayar PBB P2.
3. Peneliti lain selanjutnya dapat melakukan penelitian dengan menambahkan variabel lain yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB P2. Hal ini dikarenakan faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB P2 tidak hanya berupa faktor kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan, tetapi juga dipengaruhi faktor-faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Asriyani, Y. & Susena, K. C. 2016. "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Teluk Segara Kota Bengkulu", dalam *Jurnal Ekombis*, 2 (2), hlm. 136-145.
- Hikmah. 2014. *Metode Penelitian dalam Perspektif Ilmu Komunikasi dan Sastra*. Jakarta: Rineka Cipta.
- <http://jatim.tribunnews.com>
- <https://lamongankab.bps.go.id/>
- Mardiasmo. 2016. *Perpajakan (Edisi Terbaru 2016)*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.

- Muniroh & Budiyanto, H. 2012. "Analisa Faktor-Faktor yang Berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan pada Kecamatan Bangkalan", dalam *Jurnal Kompilek*, 4 (2), hlm. 150-158.
- Resmi, S. 2016. *Perpajakan (Teori dan Kasus) Buku 1 Edisi 9*. Jakarta: Salemba Empat.
- Setiaji, K. & Nisak, A. 2017. "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Membayar Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan", dalam *Jurnal Ekuitas*, 5 (2), hlm. 11-23.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Administrasi dilengkapi dengan metode R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Thuc, Nguyen Tien. 2013. "A Review of Factors impacting Tax Compliance", dalam *Australian Journal of Basic and Applied Sciences*, 7(7), hlm. 476-479.
- Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.
- Widiastuti, R. & Laksito, H. 2014. "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Pajak Bumi dan Bangunan (P-2) (Studi pada WPOP di Kabupaten Klaten)", dalam *Diponegoro Journal of Accounting*, 3 (2), hlm. 1-15.
- Yusnindar, J., Sunarti, Prasetya, A. 2015. "Pengaruh Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Melakukan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (Studi pada Wajib Pajak PBB-P2 Kecamatan Jombang Kabupaten Jombang)", dalam *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*, 1 (1), hlm. 1-10.