

DOI: [10.59330/jmd.v1i1.12](https://doi.org/10.59330/jmd.v1i1.12)

JENIS ARTIKEL | HASIL PENELITIAN

Membangun Kesadaran Membayar Pajak Bumi dan Bangunan Melalui Kualitas Pelayanan dan Kondisi Keuangan bagi Masyarakat Desa Putren Kecamatan Sukomoro Kabupaten Nganjuk

Mohammad Imam Fatoni*

AFILIASI:

Program Studi Manajemen, Sekolah
Tinggi Ilmu Ekonomi Nganjuk, Indonesia

***KORESPONDENSI:**

mfatoniimam@gmail.com

HISTORI ARTIKEL**Diterima:**

30 Maret 2023

Direvisi:

20 April 2023

Disetujui:

28 Mei 2023

Abstrak:

Latar Belakang: Pengelolaan pendapatan pajak berupa pajak bumi dan bangunan (PBB) yang dikelola oleh pemerintah daerah merupakan implikasi dari asas desentralisasi yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah yang mana pemerintah daerah diberikan kewenangan dalam menentukan dan melaksanakan kebijakan berdasarkan aspirasi-aspirasi masyarakat yang berada di daerahnya.

Tujuan: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kondisi Keuangan terhadap kesadaran membayar PBB

Metode Penelitian: Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian *descriptive research* dengan teknik analisis asosiatif statistik. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak Desa Putren Kecamatan Sukomoro yang berjumlah 1.340 orang. Penelitian ini melibatkan 140 responden menggunakan angket (kuisisioner) yang dibagi kepada wajib pajak Desa Putren Kecamatan Sukomoro untuk kemudian dianalisis menggunakan analisis regresi berganda.

Hasil Penelitian: Terdapat pengaruh positif dan signifikan secara parsial maupun simultan Kualitas Pelayanan (X_1) dan Kondisi Keuangan (X_2) terhadap kesadaran membayar PBB (Y) dengan nilai R^2 sebesar 0,743.

Keaslian/Kebaruan Penelitian: Hasil penelitian ini memperkaya literatur mengenai perpajakan berkaitan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi kesadaran membayar pajak.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan; Kondisi Keuangan; Kesadaran Pajak; Pajak Bumi dan Bangunan

SITASI: Fatoni, M., I. (2023). Membangun Kesadaran Membayar Pajak Bumi dan Bangunan Melalui Kualitas Pelayanan dan Kondisi Keuangan bagi Masyarakat Desa Putren Kecamatan Sukomoro Kabupaten Nganjuk. *Jurnal Manajemen Dinamis*, 1(1), 45-51.

Pendahuluan

Dalam penyelenggaraan kepentingan masyarakat, pemerintah daerah diminta untuk berpegangan pada prinsip keterbukaan partisipasi masyarakat dan tanggungjawab apabila mengacu pada UU Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah sebagai bentuk otonomi daerah. Pengaturan berkaitan dengan perimbangan

Keuangan, pengaturan terhadap pengelolaan dan pemanfaatan sumber daya nasional yang berkeadilan secara proporsional menjadi wujud dukungan terhadap pelaksanaan otonomi daerah. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 menyatakan bahwa asas desentralisasi digunakan dalam membentuk pemerintahan daerah, di mana pemerintah daerah diberikan keleluasaan oleh pemerintah pusat untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan dalam sistem negara Kesatuan Republik Indonesia. Dapat disimpulkan bahwa UU Nomor 31 Tahun 2004 mendorong kepada setiap pemerintah daerah baik Kabupaten/Kota untuk mampu menentukan dan melaksanakan kebijakan mereka dengan menggunakan aspirasi-aspirasi masyarakatnya sebagai bahan pertimbangan.

Pemerintah daerah diberikan kewenangan terhadap pemilihan PBB. Dasar hukum penetapan PBB didasarkan pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 1994 yang merupakan perubahan atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1985 tentang Pajak Bumi dan Bangunan. Akan tetapi, setelah diberikannya wewenang kepada pemerintah daerah untuk memungut PBB, Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang pajak daerah dan retribusi daerah serta peraturan daerah masing-masing menjadi dasar dalam pelaksanaan pemungutan PBB. Dalam pelaksanaan pemungutannya, PBB menggunakan sistem *official assesment system* yang mana memberikan wewenang kepada fiscus untuk menentukan besaran pajak yang terutang oleh wajib pajak.

Kesadaran adalah tingkat kesiagaan seseorang saat ini untuk perbaikan stimulus internal maupun eksternal termasuk peristiwa lingkungan di sekelilingnya dan kesan yang dirasakan tubuh, ingatan, dan renungan. Dengan demikian, masyarakat diharapkan memiliki kesadaran yang tinggi untuk memenuhi kewajiban pajak (Atkinson, et al., 2000:343).

Peningkatan kualitas pelayanan publik diperlukan dalam rangka meningkatkan tingkat kepercayaan dan kepatuhan sukarela wajib pajak, sehingga penerimaan negara dapat diperoleh secara optimal (Rahayu, 2010). Layanan publik yang berkualitas tidak cukup hanya pada bagaimana pelayanan diberikan, namun proses penyelenggaraan atau distribusi kepada konsumen menjadi hal yang juga harus diperhatikan apabila ingin memberikan pelayanan yang berkualitas (Abidin, 2010:71). Dalam Surat Keputusan Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. 81 / 1993 memberikan sinyal bahwa dalam pelaksanaan pelayanan umum, instansi pemerintah dituntut untuk dapat memberikan layanan yang prima dan memuaskan sebagai bentuk tanggungjawabnya terhadap penerima layanan (masyarakat) yang mana merupakan ketentuan hukum yang mengikat bagi instansi pemerintah.

Beberapa penelitian terdahulu menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (Hani, 2019; Nur, 2019), meski demikian hasil penelitian Siwi (2020) menemukan bahwa kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan tidak dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Penelitian ini mencoba untuk menguji kembali karena terdapat inkonsistensi dalam hasil penelitian sebelumnya, sehingga dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

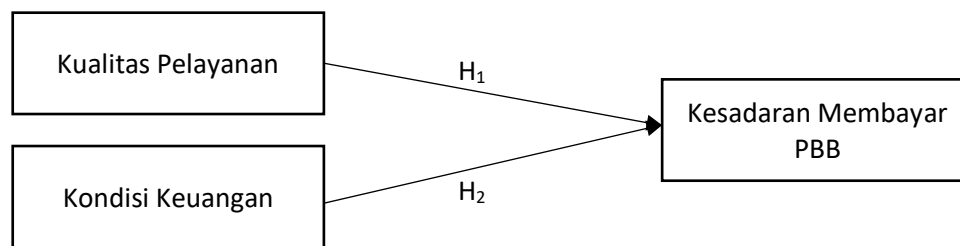
H_1 : Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kesadaran membayar PBB

Kesadaran untuk membayar PBB juga dapat dipengaruhi oleh kondisi keuangan wajib pajak seperti tingkat pendapatan. Terdapat kecenderungan bahwa pendapatan dan pengeluaran berbanding lurus yang berdampak juga kepada kesadaran untuk membayar pajak. Kecenderungan ini muncul karena secara naluri, pendapatan yang diperoleh oleh wajib pajak digunakan pertama kali untuk memenuhi kebutuhan dirinya dan keluarganya sendiri. Akan tetapi dalam kondisi tertentu akan muncul konflik kepentingan ketika pada saat bersamaan wajib pajak telah memenuhi syarat tertentu yang menyebabkan munculnya kewajiban untuk membayar pajak kepada negara. Hasil penelitian terdahulu menemukan bahwa terdapat inkonsistensi terkait pengaruh tingkat pendapatan terhadap kepatuhan wajib pajak. Diantaranya penelitian Amran (2018) yang menemukan tingkat pendapatan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak secara positif dan signifikan, berbeda dengan Rahman (2018) yang menemukan tingkat pendapatan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan membayar PBB. Berdasarkan penelitian sebelumnya,

penelitian ini mencoba untuk menguji pengaruh tingkat pendapatan terhadap kesadaran membayar PBB dengan hipotesis sebagai berikut:

H₂ : Tingkat pendapatan berpengaruh terhadap kesadaran membayar PBB.

Model penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 1 sebagai berikut



Gambar 1 Model Penelitian

Metode Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang melibatkan sebanyak 140 responden wajib pajak di Desa Putren Kecamatan Sukomoro, Kabupaten Nganjuk, Provinsi Jawa Timur. Dalam mengambil sampel penelitian, teknik *simple random sampling* digunakan dalam penelitian ini. Data penelitian diperoleh selama rentang waktu 1 Januari – 31 Agustus 2021. Tabel 1 menunjukkan karakteristik dari responden penelitian ini

Berdasarkan Tabel 1 dapat dilihat bahwa sebagian besar Desa Putren Kecamatan Sukomoro yang menjadi responden adalah laki-laki yaitu sebanyak 74 orang atau 52,2% dan sisanya adalah berjenis kelamin perempuan sebanyak 66 orang atau 47,2%. Berdasarkan kelompok umur, responden didominasi oleh responden yang berumur 37-54 tahun sebanyak 55 orang (39,3%) dan kelompok pendidikan terakhir SMA menjadi kelompok terbanyak sejumlah 90 orang (64,3%). Menariknya kelompok pekerjaan petani/buruh dan kelompok penghasilan Rp 500.000 – Rp 1.000.000 merupakan kelompok terbanyak dalam sampel penelitian ini yakni sebanyak 55 orang (39,3%) dan 59 orang (42,2%).

Penelitian ini menguji pengaruh variabel kualitas pelayanan dan kondisi keuangan terhadap kesadaran membayar PBB menggunakan kuesioner sebagai alat pengukuran dengan menggunakan skala likert. Indikator dan item pertanyaan masing-masing variabel dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 1 Karakteristik Responden

Deskripsi	Jumlah	%
Jenis Kelamin		
Laki-laki	74	52,8
Perempuan	66	47,2
Jumlah Responden	140	100
Umur		
19 - 36 th	45	32,1
37 - 54 th	55	39,3
55 - 72 th	40	28,6
Jumlah Responden	140	100

Tabel 1 Karakteristik Responden (lanjutan)

Deskripsi	Jumlah	%
Pendidikan Terakhir		
SD	18	12,9
SMP	22	15,7
SMA	90	64,3
DIPLOMA	2	1,4
S1	8	5,7
Jumlah Responden	140	100
Pekerjaan		
Petani/Buruh Tani	55	39,3
Wiraswasta	47	33,6
Karyawan Swasta	30	21,4
PNS/Pensiunan	8	5,7
Jumlah Responden	140	100
Penghasilan		
Rp. 2.500.000 - Rp. 3.500.000	8	5,7
Rp. 1.500.000 - Rp. 2.500.000	44	31,4
Rp. 500.000 - Rp. 1.000.000	59	42,2
< Rp. 500.000	29	20,7
Jumlah Responden	140	100

Sebelum melakukan uji asumsi klasik, pengujian validitas dan reliabilitas terhadap kuesioner dilakukan terlebih dahulu untuk kemudian dilakukan uji asumsi klasik normalitas, multikolinearitas dan heteroskedastisitas. Data yang telah dilakukan uji asumsi klasik selanjutnya dilakukan analisis regresi linear berganda dan analisis koefisien determinasi (R^2). Hipotesis dalam penelitian ini diterima apabila nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau nilai masing-masing $sig < 0,05$.

Tabel 2 Indikator dan Item Pertanyaan Kuesioner

Variabel	Indikator	Item Pertanyaan
Kualitas Pelayanan (X_1)	Diperlakukan dengan sopan, jujur, dan hormat	Perangkat desa sebagai wakil dari petugas pajak bersikap sopan ketika memberikan pelayanan
		Perangkat desa sebagai wakil dari petugas pajak bersikap jujur ketika memberikan pelayanan
	Mendapatkan jawaban atas permintaan mereka dengan cepat dan pasti.	Perangkat desa sebagai wakil dari petugas pajak menghormati Wajib Pajak yang mempunyai keperluan pada saat melayani.
		Perangkat desa sebagai wakil dari petugas pajak cepat tanggap dalam membantu menyelesaikan persoalan yang dihadapi Wajib Pajak
		Perangkat desa sebagai wakil dari petugas pajak menguasai peraturan perpajakan dengan baik sehingga dapat membantu Wajib Pajak dalam menyelesaikan kewajiban pajaknya
Mendapat pelayanan yang tepat waktu	Perangkat desa sebagai wakil dari petugas pajak memberikan informasi secara jelas tanpa berbelit-belit	
	Perangkat desa sebagai wakil dari petugas pajak tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT)	

Tabel 2 Indikator dan Item Pertanyaan Kuesioner (lanjutan)

Variabel	Indikator	Item Pertanyaan
Kondisi Keuangan (X ₂)	Pendapatan Pokok	Perangkat desa sebagai wakil dari petugas pajak tepat waktu dalam memberikan pelayanan
		Saya taat membayar PBB meski pendapatan saya rendah
	Pendapatan Tambahan Pendapatan Lain-lain	Jumlah PBB yang saya bayar tidak tergantung dari pendapatan saya
		Saya membayar PBB setelah memenuhi kebutuhan keluarga Saya membayar PBB Ketika mendapatkan tambahan penghasilan Besarnya kecil pendapatan saya tidak menghalangi saya dalam membayar PBB
Kesadaran Membayar PBB (Y)	Sebab Kultural dan Historis	Saya tidak merasa bahwa membayar PBB merupakan persoalan yang memberatkan masyarakat
	Kurangnya informasi dari pihak pemerintah kepada rakyat.	Sosialisasi mengenai PBB secara langsung atau tidak langsung (poster, banner, iklan layanan masyarakat) sangat diperlukan oleh wajib pajak.
	Adanya kebocoran pada penarikan pajak	Dengan adanya berita mengenai korupsi keuangan pajak yang melibatkan aparat pajak tidak membuat saya enggan membayar PBB
	Suasana Individu	Saya membayar PBB karena sadar bahwa kewajiban saya sebagai warga negara yang baik Saya yakin pemungutan PBB hasilnya akan di kembalikan ke masyarakat (Fasilitas Kesehatan, infrastruktur jalan dan lain sebagainya)

Hasil dan Pembahasan

Tabel 3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Variabel	r _{hitung}	r _{tabel}	Cronbach's Alpha
Kualitas Pelayanan (X₁)			0,849
X _{1.1}	0,871	0,166	
X _{1.2}	0,568	0,166	
X _{1.3}	0,363	0,166	
X _{1.4}	0,889	0,166	
X _{1.5}	0,507	0,166	
X _{1.6}	0,833	0,166	
X _{1.7}	0,618	0,166	
X _{1.8}	0,876	0,166	
Kondisi Keuangan (X₂)			0,791
X _{2.1}	0,733	0,166	
X _{2.2}	0,590	0,166	
X _{2.3}	0,613	0,166	
X _{2.4}	0,623	0,166	
X _{2.5}	0,363	0,166	
Kesadaran Membayar PBB (Y)			0,726
Y.1	0,426	0,166	
Y.2	0,857	0,166	
Y.3	0,571	0,166	
Y.4	0,852	0,166	
Y.5	0,269	0,166	

Berdasarkan Tabel 3, seluruh item pertanyaan variabel independent dan dependen dapat dinyatakan valid berdasarkan hasil perbandingan nilai r_{hitung} yang bernilai positif dan lebih besar daripada nilai r_{tabel} (0,166). Lebih lanjut, hasil uji reliabilitas pada Tabel 3 juga menunjukkan nilai *cronbach's alpha* untuk

masing-masing variabel yang lebih tinggi daripada 0,60 yang artinya kuesioner dalam penelitian ini valid dan reliabel.

Data dalam penelitian ini sudah dilakukan uji asumsi klasik normalitas, multikolinearitas dan heteroskedastisitas untuk memastikan bahwa data dapat dianalisis lebih lanjut menggunakan koefisien determinasi untuk menentukan seberapa besar variabel kualitas pelayanan dan kondisi keuangan mampu menjelaskan kesadaran membayar PBB yang dapat dilihat pada tabel 4.

Tabel 4 menunjukkan nilai *adjusted R square* senilai 0,743 yang artinya kesadaran membayar PBB mampu dijelaskan oleh kualitas pelayanan dan kondisi ekonomi sebesar 74,3%. Dapat ditarik kesimpulan juga bahwa variabel kualitas pelayanan dan kondisi ekonomi cukup memberikan pengaruh terhadap kesadaran membayar PBB sehingga perlu menjadi perhatian bagi pemerintah.

Tabel 4 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,864 ^a	0,746	0,743	1,367

a. Predictors: (Constant), Kondisi Keuangan, Kualitas Pelayanan

Secara simultan Tabel 5 menunjukkan secara simultan kesadaran membayar PBB dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan kondisi keuangan dengan nilai sig. $0,000 < 0,05$. Secara lebih lanjut, pengujian hipotesis dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 6.

Tabel 5 Hasil Uji F

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	752,683	2	376,341	201,489	0,000 ^b
	Residual	255,889	137	1,868		
	Total	1008,571	139			

a. Dependent Variable: KESADARAN MEMBAYAR PBB (Y)
b. Predictors: (Constant), KONDISI KEUANGAN (X2), KUALITAS PELAYANAN (X1)

Nilai *sig.* kualitas pelayanan pada Tabel 6 menunjukkan nilai $0,045 < 0,05$, sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kesadaran membayar PBB. Nilai positif 0,462 memberikan sinyal bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh positif terhadap kesadaran membayar PBB. Menurut Oktaviani (2011), peningkatan kesadaran masyarakat untuk membayar PBB dapat ditempuh dengan beberapa upaya yang salah satunya dapat ditempuh dengan cara peningkatan kualitas sebagai salah satu upaya yang dapat dilakukan seperti pelayanan terpadu atau membuat pos-pos pembayaran pajak di tempat-tempat yang dekat dengan domisili wajib pajak seperti bank.

Hasil Tabel 6 juga memperkuat pendapat bahwa dalam rangka meningkatkan kepatuhan sukarela, kepercayaan dan produktivitas aparat perpajakan dibutuhkan pelayanan yang prima kepada para wajib pajak (Rahayu, 2010). Oleh karenanya menjaga kualitas pelayanan di Desa Putren, Kecamatan Sukomoro, Kabupaten Nganjuk yang telah dijalankan seperti akses kepada wajib pajak untuk dapat membayarkan PBB-nya di Bank Jatim, ATM Bank Jatim, Kantor Kecamatan dan Perangkat Desa di masing-masing desa/kelurahan harus selalu dijaga konsistensinya.

Tabel 6 juga menunjukkan bahwa kondisi keuangan berpengaruh secara signifikan terhadap kesadaran membayar PBB (sig. $0,028 < 0,05$). Nilai beta yang negatif (-0,123) menunjukkan bahwa kondisi keuangan seorang wajib pajak mempengaruhi secara negatif terhadap kesadarannya dalam membayar PBB. Kondisi keuangan wajib pajak dipengaruhi salah satunya oleh pendapatan wajib pajak yang merupakan sejumlah uang yang dihasilkan dari pekerjaan utama ataupun sampingan (Rahman, 2018). Pendapatan yang

diterima oleh wajib pajak, secara naluriah mereka akan cenderung untuk memenuhi kebutuhan mereka sendiri terlebih dahulu sebelum memenuhi kewajiban membayar pajak mereka yang merupakan kebutuhan negara. Akan tetapi pada saat bersamaan muncul konflik kepentingan antara kepentingan diri sendiri dan negara ketika tingkat pendapatannya sudah memenuhi syarat tertentu.

Tabel 6 Hasil Uji Analisis Regresi Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	7,937	1,338		5,934	0,000
Kualitas Pelayanan	0,462	0,023	0,855	19,852	0,045
Kondisi Keuangan	- 0,123	0,055	-0,096	-2,224	0,028

Simpulan

Berdasarkan hasil pengujian terbukti bahwa kualitas pelayanan dan kondisi keuangan berpengaruh secara parsial terhadap kesadaran membayar PBB Desa Putren. Adapun secara simultan terbukti bahwa kualitas pelayanan dan kondisi keuangan berpengaruh secara simultan terhadap Kesadaran Membayar PBB Desa Putren.

Daftar Pustaka

- Abidin, Z. (2010). *Analisis Pengaruh Kebandalan dan Etos Kerja terhadap Pelayanan Publik di Pemerintah Kota Medan* (Doctoral dissertation, Universitas Sumatera Utara).
- Amran, A. (2018). Pengaruh Sanksi Perpajakan, Tingkat Pendapatan dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *ATESTASI: Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 1(1), 1-15. <https://doi.org/10.57178/atestasi.v1i1.53>
- Atkinson, Smith & Bern. 2000. *Pengantar Psikologi*. Batam : Interaksara.
- Hani, R., I. (2019). Pengaruh Kepemimpinan Kepala Desa, Sosialisasi Pemerintah, Kualitas Pelayanan, Dan Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan Di Kecamatan Kalikotes, Kabupaten Klaten. Skripsi. *Universitas Widya Dharma*.
- Nur, A. A. (2019). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Kecamatan Stabat Kabupaten Langkat. Skripsi. *Universitas Medan Area*.
- Oktaviani, H. (2011). *Kesadaran Masyarakat dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Gajah Mungkur Kota Semarang*. Skripsi, Jurusan Hukum dan Kewarganegaraan, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Semarang.
- Rahman, A. (2018). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Tingkat Pendidikan, Dan Pendapatan Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan. *Jurnal Akuntansi*, 6(1).
- Rahayu, S. K. (2010). *Perpajakan Indonesia: Konsep dan Aspek Formal*. *Graba Ilmu*.
- Republik Indonesia. (2004). Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah. *Sekretariat Negara*
- Republik Indonesia. (2009). Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. *Sekretariat Negara*.
- Siwi, A. M. (2020). Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan (Studi Empiris di Kelurahan Giripurwo Kecamatan Wonogiri). Naskah Publikasi. *Universitas Muhammadiyah Surakarta*.