

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Deskriptif Data**

##### **4.1.1 Gambaran Umum Responden**

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh Sanksi, Kesadaran perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan Kota Bandar Lampung. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuisisioner secara online menggunakan google form kepada 100 responden. Distribusi kuisisioner beserta tingkat pengembalian kuisisioner yang dapat diolah disajikan dalam table dibawah ini:

**Table 4.1**

**Rincian Pengiriman dan Pengembalian Kuisisioner**

<b>No</b>	<b>Keterangan</b>	<b>Jumlah</b>
1	Kuisisioner yang dibagikan	100 Lembar
2	Kuisisioner yang di Kembalikan	20 Lembar
3	Kuisisioner yang tidak Lengkap	4 Lembar
4	Kuisisioner yang di terima dan dapat diolah	76 Lembar

##### **4.1.2 Deskripsi Karakteristik Responden**

Dalam deskripsi data ini penulis akan menggambarkan kondisi responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini dilihat dari karakteristik responden antara lain: Jenis Kelamin Responden, Pekerjaan Responden, dan Umur Responden

###### **1. Jenis Kelamin**

Gambaran Umum mengenai jenis kelamin seluruh wajib pajak bumi dan bangunan, Berdasarkan jenis kelamin adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.2**  
**Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
Laki Laki	25	24%
Permpuan	51	76%
Jumlah	76	100%

*Sumber : Hasil Data Diolah Tahun 2024*

Berdasarkan tabel diatas Responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat bahwa karyawan banyak berjenis kelamin perempuan sebanyak 51 orang atau sebesar 76%. Pada wajib pajak bumi dan bangunan lebih banyak perempuan karena perempuan biasanya cenderung berpikir satu arah lebih senang menyelesaikan satu masalah dengan satu titik fokus utama. Dalam hal menyelesaikan pekerjaan kemampuan para wanita dalam dunia kerja juga sangat tinggi.

#### 1. Pekerjaan Responden

**Tabel 4.3**  
**Responden Berdasarkan Pekerjaan**

Pekerjaan	Jumlah	Presentase
Pelajar/Mahasiswa	9	9%
Mahasiswa/Bekerja	15	18%
Pegawai Negeri/Swasta	26	30%
Wirasahawan	12	15%
Lain-lain	24	28%
Jumlah	76	100%

*Sumber : Hasil Data Diolah Tahun 2024*

Berdasarkan tabel diatas Responden berdasarkan pekerjaan dapat dilihat bahwa responden terbanyak pada Pegawai Negeri dan Swasta sebanyak 26 orang atau sebesar 30%.

## 2. Umur Responden

**Tabel 4.4**  
**Responden Berdasarkan Umur Responden**

Pekerjaan	Jumlah	Presentase
17-21 tahun	5	7%
22-26 tahun	39	45%
27-31 tahun	15	23%
32-26 tahun	9	12%
>37 tahun	8	13%
Jumlah	76	100%

*Sumber : Hasil Data Diolah Tahun 2024*

Berdasarkan tabel diatas Responden berdasarkan umur responden dapat dilihat bahwa responden terbanyak pada umur 22-26 sebanyak 39 orang atau sebesar 45%. Dapat di lihat umur terbesar yang paling banyak melakukan kegiatan yang kondusif, karena usia tersebut kemampuan dan relasi yang dimiliki oleh seorang sedang berada dalam usia puncak.

## 4.2 Uji Kualitas Data

### 4.2.1 Hasil Uji Validitas

Sebelum dilakukan pengolahan data maka seluruh jawaban yang diberikan oleh responden terlebih dahulu dilakukan uji validitas yang diujicobakan kepada responden. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan korelasi product moment. Dengan penelitian ini, uji validitas untuk menghitung data yang akan dihitung dan proses pengujiannya dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS.

**Tabel 4.5**  
**Hasil Uji Validitas Sanksi (X1)**

Pernyataan	r hitung	R tabel	Kondisi	Simpulan
Pertanyaan 1	0.712	0.222	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Pertanyaan 2	0.596	0.222	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Pertanyaan 3	0.400	0.222	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Pertanyaan 4	0.574	0.222	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Pertanyaan 5	0.630	0.222	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

*Sumber : Hasil Data Diolah Tahun 2024*

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan yang bersangkutan dengan Sanksi (X1), memperoleh hasil yang didapatkan adalah nilai  $r_{hitung} > r_{table}$ . Dengan demikian seluruh item Sanksi (X1) dinyatakan valid.

**Tabel 4.6**  
**Hasil Uji Validitas Kesadaran Perpajakan (X2)**

Pernyataan	r hitung	R table	Kondisi	Simpulan
Pertanyaan 1	0.747	0.222	$r_{hitung} > r_{table}$	Valid
Pertanyaan 2	0.496	0.222	$r_{hitung} > r_{table}$	Valid
Pertanyaan 3	0.703	0.222	$r_{hitung} > r_{table}$	Valid
Pertanyaan 4	0.663	0.222	$r_{hitung} > r_{table}$	Valid
Pertanyaan 5	0.718	0.222	$r_{hitung} > r_{table}$	Valid

*Sumber : Hasil Data Diolah Tahun 2024*

Berdasarkan tabel diatas Kesadaran Perpajakan (X2), memperoleh hasil yang didapatkan adalah nilai  $r_{hitung} > r_{table}$ . Dengan demikian seluruh item Kesadaran Perpajakan (X2) dinyatakan valid.

**Tabel 4.7**  
**Hasil Uji Validitas Variable Kualitas Pelayanan (X3)**

Pernyataan	r hitung	R table	Kondisi	Simpulan
Pertanyaan 1	0.684	0.222	$r_{hitung} > r_{table}$	Valid
Pertanyaan 2	0.632	0.222	$r_{hitung} > r_{table}$	Valid
Pertanyaan 3	0.649	0.222	$r_{hitung} > r_{table}$	Valid
Pertanyaan 4	0.625	0.222	$r_{hitung} > r_{table}$	Valid
Pertanyaan 5	0.697	0.222	$r_{hitung} > r_{table}$	Valid

*Sumber : Hasil Data Diolah Tahun 2024*

Berdasarkan table diatas Kualitas Pelayanan (X3), memperoleh hasil yang didapatkan adalah nilai  $r_{hitung} > r_{table}$ . Dengan demikian seluruh item Kontrol Prilaku Kualitas Pelayanan (X3) dinyatakan valid.

**Tabel 4.8**  
**Hasil Uji Validitas Variable Kepatuhan Wajib Pajak (Y)**

Pernyataan	r hitung	R table	Kondisi	Simpulan
Pertanyaan 1	0.365	0.222	rhitung>rtable	Valid
Pertanyaan 2	0.707	0.222	rhitung>rtable	Valid
Pertanyaan 3	0.610	0.222	rhitung>rtable	Valid
Pertanyaan 4	0.646	0.222	rhitung>rtable	Valid
Pertanyaan 5	0.767	0.222	rhitung>rtable	Valid

*Sumber : Hasil Data Diolah Tahun 2024*

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan yang bersangkutan dengan Kepatuhan Wajib Pajak (Y), memperoleh hasil yang didapatkan adalah nilai Sig.rhitung>rtable. Dengan demikian seluruh item Kepatuhan Wajib Pajak (Y) dinyatakan valid.

#### 4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas

Setelah uji validitas maka penguji kemudian melakukan uji realibilitas terhadap masing-masing instrumen variabel X1, variabel X2, variabel X3, Dan variabel Y menggunakan rumus *Alpha Cronbach* dengan bantuan program SPSS. Hasil uji realibilitas setelah dikonsultasikan dengan daftar interpretasi koefisien r dapat dilihat pada tabel berikut:

**Table 4.9**  
**Hasil Uji Realibilitas**

<i>Variable</i>	<i>Koefisien Cranbach Alpha</i>	Koefisien r	Simpulan
Sanksi	0.595	0,500	Realiablel
Kesadaran Perpajakan	0.562	0,500	Realiablel
Kualitas Pelayanan	0,686	0,500	Realiablel
Kepatuhan Wajib Pajak	0.653	0,500	Realiablel

*Sumber : Hasil Data Diolah Tahun 2024*

Berdasarkan hasil uji reliabilitas tabel diatas nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,595 untuk Sanksi (X1), tingkat reliabel 0,562 untuk variabel Kesadaran Perpajakan (X2), tingkat reliabel 0,686 untuk variable Kualitas Pelayanan (X3), dan tingkat reliabel 0,653 untuk variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y). Menurut Muniarti (2013) untuk memenuhi kriteria konsistensi apabila nilai *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ) lebih besar dari 0,5 maka dapat dikatakan kuesioner memiliki reliabilitas sehingga kuisisioner dapat di gunakan dan dapat di percaya.

#### 4.2.3 Analisis Deskriptif

Statistik deskriptif dari variabel disajikan dalam tabel 4.10 berikut.

**Tabel 4.10**  
**Statistik Deskriptif Variabel-Variabel Penelitian**

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kepatuhan Wajib Pajak	76	12.00	25.00	20.5263	2.36910
Sanksi	76	4.00	25.00	20.2632	2.84895
Kesadaran Perpajakan	76	12.00	25.00	20.1316	2.88140
Kualitas Pelayanan	76	15.00	25.00	20.8158	2.66188
Valid N (listwise)	76				

*Sumber* : Hasil Olah Data, 2024

Berdasarkan tabel 4.10 dapat dijelaskan hasil sebagai berikut :

Variabel Kepatuhan Wajib Pajak memiliki nilai tertinggi sebesar 25,00 dan terendah sebesar 12,00. *Mean* atau rata-rata 20,5263 dengan standar deviasi sebesar 2,36910. Standar Deviasi Kepatuhan Wajib Pajak ini lebih kecil dari meannya, hal ini menunjukkan bahwa data variabel Kepatuhan Wajib Pajak sangat baik. Dengan demikian dikatakan bahwa variasi data pada variabel tersebut baik.

Variabel Sanksi Pajak memiliki nilai tertinggi sebesar 25,00 dan terendah sebesar 4,00. *Mean* atau rata-rata 20,2632 dengan standar deviasi sebesar 2,84895. Standar Deviasi Sanksi Pajak ini lebih kecil dari meannya, hal ini menunjukkan bahwa data variabel Sanksi Pajak sangat baik. Dengan demikian dikatakan bahwa variasi data pada variabel tersebut baik.

Variabel Kesadaran Wajib Pajak memiliki nilai tertinggi sebesar 25,00 dan terendah sebesar 12,00. *Mean* atau rata-rata 20,1316 dengan standar deviasi sebesar 2,88140. Standar Deviasi Kesadaran Wajib Pajak ini lebih kecil dari meannya, hal

ini menunjukkan bahwa data variabel Kesadaran Wajib Pajak sangat baik. Dengan demikian dikatakan bahwa variasi data pada variabel tersebut baik.

Variabel Kualitas Pelayanan memiliki nilai tertinggi sebesar 25,00 dan terendah sebesar 15,00. *Mean* atau rata-rata 20,8158 dengan standar deviasi sebesar 2,66188. Standar Deviasi Kualitas Pelayanan ini lebih kecil dari meannya, hal ini menunjukkan bahwa data variabel Kualitas Pelayanan sangat baik. Dengan demikian dikatakan bahwa variasi data pada variabel tersebut baik.

### 4.3 Uji Asumsi Klasik

#### 4.3.1 Uji Normalitas

Penelitian ini menggunakan uji *One Sample Kolmogorov Smirnov*. Dalam hal ini, untuk mengetahui apakah distirubsi residual terdistribusi normal atau tidak, residual berdistribusi normal jika nilai signifikansi lebih dari 0,05. Hasil uji normalitas dapat dilihat pada table dibawah ini:

**Tabel 4.11**  
**Uji Normalitas Data**  
**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		76
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1.88662495
	Absolute	.116
Most Extreme Differences	Positive	.060
	Negative	-.116
Kolmogorov-Smirnov Z		1.008
Asymp. Sig. (2-tailed)		.262

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

*Sumber* : Hasil Olah Data Melalui SPSS ver. 20, 2024

Hasil uji Normalitas data dengan menggunakan *Kolmogrov-smirnov* tampak pada table diatas menunjukkan bahwa variabel dependen K-Z sebesar 1,008 dengan tingkat signifikan sebesar  $0,262 > 0,05$ . Dari hasil tersebut dapat dilihat bahwa angka signifikan (Sig) untuk variabel dependen dan independen pada uji *Kolmogrov-Smirnov* lebih besar dari tingkat alpha  $\alpha$  yang ditetapkan yaitu 0,05 tingkat kepercayaan 95% yang berarti sampel terdistribusi secara normal.

#### 4.3.2 Hasil Uji Multikolinieritas

Gejala multikolinieritas dapat juga diketahui dengan menggunakan nilai VIF (*Variance Inflation Factor*). Jika nilai VIF lebih dari 10 maka ada gejala multikolinieritas, sedangkan unsur  $(1-R^2)$  di sebut *collinierty tolerance*, artinya jika nilai *collinierty tolerance* dibawah 0,1 maka ada gejala multikolinieritas.

**Table 4.12**

#### Hasil Uji Multikolonieritas

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

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
1 Sanksi	.822	1.217
Kesadaran Perpajakan	.716	1.397
Kualitas Pelayanan	.797	1.255

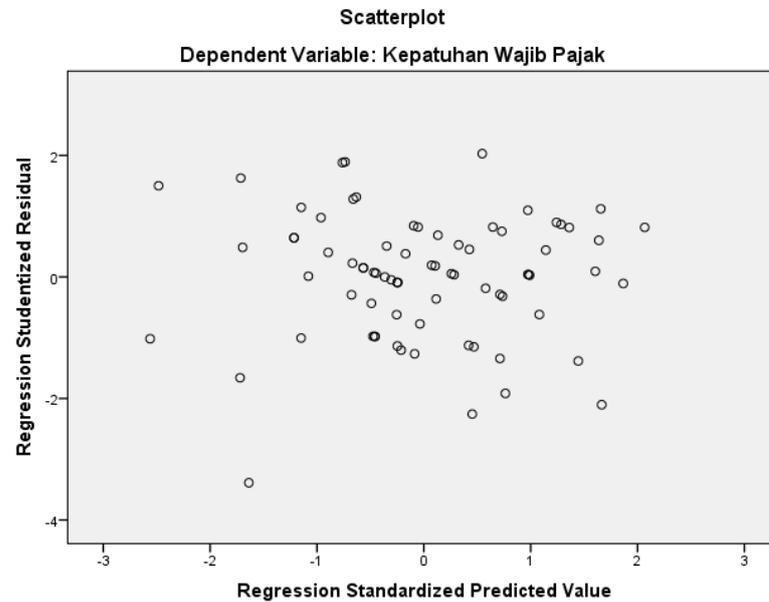
a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber : Hasil data diolah tahun 2024

Dapat disimpulkan data-data yang diperoleh dari 76 kuesioner jawaban responen yang menjadi sampel dalam penelitian ini bahwa semua variabel independen menyatakan tidak ada gejala Multikolinieritas terhadap variabel dependen.

### 4.3.3 Uji Heterokedatisitas

Adapun uji ini menggunakan model *scatterplot* dengan hasil sebagai berikut:



Sumber : Hasil Olah Data Melalui SPSS ver. 20, 2024

**Gambar 4.1**  
**Hasil Plot Uji Heteroskedatisitas**

Kesimpulan dari hasil grafik diatas hasil pengujian heteroskedasitas dengan variabel independen dan dependen pada gambar diatas dapat dilihat bahwa tidak ada pola yang jelas/menyebar, titik-titik penyebaran berada diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedasitas sehingga model layak digunakan.

### 4.3.4 Uji Autokorelasi

Uji autokolerasi bertujuan menguji apakah dalam model regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode  $t-1$  (sebelumnya). Jika terjadi korelasi maka dinamakan ada problem autokorelasi. Beberapa cara dapat digunakan untuk mendeteksi ada atau tidaknya autokolerasi salah satunya adalah Uji *Durbin Watson*.

Hasil dari uji Autokolerasi dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 4.13**  
**Hasil Uji Autokolerasi**  
**Model Summary<sup>b</sup>**

Mode	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.605 <sup>a</sup>	.366	.339	1.92553	2.229

a. Predictors: (*Constant*), Kualitas Pelayanan, Sanksi, Kesadaran Perpajakan

b. *Dependent Variable*: Kepatuhan Wajib Pajak

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa nilai DW test sebesar 2,229. Nilai ini dibandingkan dengan nilai tabel menggunakan derajat keyakinan 95% dan  $\alpha = 5\%$  dengan jumlah sampel sebanyak 76 sampel serta jumlah variabel independen sebanyak 3, maka tabel *durbin watson* akan didapat nilai dL sebesar 1,5467, dU sebesar 1,7104. Diperoleh kesimpulan bahwa  $dU < dW < 4-dU$  atau  $1,5467 < 2,229 < 2,2896$ . Dengan demikian bahwa tidak terjadi autokorelasi yang bersifat positive mendukung terhindarnya autokorelasi pada model yang digunakan dalam penelitian ini.

#### 4.4 Metode Analisis Data

##### 4.4.1 Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Uji regresi linier berganda dengan dua atau lebih variabelindependen digunakan untuk menguji pengaruh dan meramalkan suatu variabel dependen (Y).

**Tabel 4.14**  
**Hasil Analisis Regresi Linier Berganda**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
(Constant)	6.906	2.161	
1 Sanksi	.144	.086	.174
Kesadaran Perpajakan	.157	.091	.191
Kualitas Pelayanan	.362	.094	.407

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber : Data sekunder diolah 2024

Variabel dependen pada regresi ini adalah Kepatuhan Wajib Pajak (Y), sedangkan variabel independen adalah Sanksi (X1), Kesadaran Perpajakan (X2), kualitas pelayanan (X3). Model regresi berdasarkan hasil analisis di atas adalah:

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

$$Y = 6,906 + 0,144X_1 + 0,157X_2 + 0,362X_3 + e$$

Adapun interpretasi dari persamaan tersebut yaitu, sebagai berikut:

1. Nilai konstanta sebesar 6,906 artinya jika variable Sanksi, Kesadaran Perpajakan, kualitas pelayanan bernilai 0, maka akan menaikan Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 6,906
2. Nilai koefisien Sanksi adalah 0,144 artinya setiap kenaikan Sanksi meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 0,144
3. Nilai koefisien Kesadaran Perpajakan adalah 0,157. artinya setiap kenaikan Kesadaran Perpajakan akan meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 0,157.
4. Nilai koefisien kualitas pelayanan adalah 0,362. artinya setiap kenaikan kualitas pelayanan akan akan menaikan Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 0,362.

## 4.5 Hasil Pengujian Hipotesis

### 4.5.1 Uji Koefisien Determinasi R<sup>2</sup>

Hasil dari koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 15**  
**Hasil Uji R Square**  
**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.605 <sup>a</sup>	.366	.339	1.92553	2.229

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Sanksi, Kesadaran

Perpajakan

b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

*Sumber : Hasil Olah Data Melalui SPSS ver. 20, 2024*

Dari tabel SPSS V.20 menunjukkan bahwa *Adjusted R Square* untuk variabel Independen diperoleh sebesar 0,339. Hal ini berarti bahwa 33,9% dapat dijelaskan oleh variabel independen dalam model tersebut, sedangkan sisanya sebesar 66,1% dijelaskan oleh variabel lain.

### 4.5.2 Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah ada pengaruh yang signifikan antara variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen.

Pengujian hipotesis

Kriteria pengujian dilakukan dengan cara:

1. Membandingkan hasil perhitungan F dengan kriteria sebagai berikut:
  - a. Jika nilai hitung  $F >$  tabel F maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima
  - b. Jika nilai hitung  $F <$  tabel F maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak
2. Menentukan nilai titik kritis untuk F Tabel pada  $db_1=k$  dan  $db_2 =n-k-1$
3. Menentukan dan membandingkan probabilitas (sig) dengan nilai  $\alpha$  (0,05) dengan kriteria sebagai berikut:
  - a. Jika nilai sig  $<$  0,05 maka  $H_0$  ditolak
  - b. Jika nilai sig  $>$  0,05 maka  $H_0$  diterima
4. Menentukan kesimpulan dari hasil uji hipotesis.

**Tabel 4.16**  
**Hasil Uji F**  
**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	153.996	3	51.332	13.845	.000 <sup>b</sup>
	Residual	266.952	72	3.708		
	Total	420.947	75			

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Sanksi, Kesadaran Perpajakan

*Sumber : Hasil Olah Data Melalui SPSS ver. 20, 2024*

Berdasarkan dari table diatas hasil uji F hasil koefisien signifikan menunjukkan bahwa nilai Signifikan sebesar 0,000 dengan F hitung sbesar 13,845 artinya bahwa **Model Layak**.

#### 4.5.3 Uji t

Pengujian hipotesis adalah uji yang dilakukan untuk membuktikan hipotesis penelitian. Hipotesis dalam penelitian ini berkaitan dengan terdapat tidaknya pengaruh signifikan variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Untuk menguji hipotesis dalam penelitian peneliti menggunakan uji t, dengan membandingkan dan dengan tingkat kepercayaan 95% dan  $\alpha = 0,05$ .

Kriteria pengujian dilakukan dengan :

- a. Jika nilai Sig > Alpha maka Ho ditolak
- b. Jika nilai Sig < Alpha maka Ho diterima

**Tabel 4.17**  
**Hasil Uji t**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	6.906	2.161		3.195	.002
1 Sanksi	.144	.086	.174	1.676	.098
Kesadaran Perpajakan	.157	.091	.191	1.722	.089
Kualitas Pelayanan	.362	.094	.407	3.867	.000

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber : Hasil Olah Data Melalui SPSS ver. 20, 2024

1. Berdasarkan dari tabel diatas hasil uji t diperoleh nilai untuk variabel Sanksi (X1) sig sebesar 0,098 sedangkan dengan  $\alpha = 0,05$ . Jadi nilai sig lebih besar dari alpha ( $0,098 > 0,05$ ). Maka Ho diterima dan Ha ditolak. Kesimpulan bahwa sanksi tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
2. Berdasarkan dari table diatas hasil uji t diperoleh nilai untuk variabel Kesadaran Perpajakan (X2) sig sebesar 0,089 sedangkan dengan  $\alpha = 0,05$ . Jadi nilai sig lebih besar dari alpha ( $0,089 > 0,05$ ). Maka Ho diterima dan Ha ditolak. Kesimpulan bahwa Kesadaran Perpajakan (X2) tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
3. Berdasarkan dari table diatas hasil uji t diperoleh nilai untuk variabel kualitas Pelayanan (X3) sig sebesar 0,000 sedangkan dengan  $\alpha = 0,05$ . Jadi nilai sig lebih kecil dari alpha ( $0,000 < 0,05$ ). Maka Ho ditolak dan Ha diterima. Kesimpulan bahwa kualitas pelayanan (X3) berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

## **4.6 Pembahasan**

### **4.6.1 Pengaruh Sanksi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan**

Berdasarkan hasil Hipotesis Pertama ( $H_{a1}$ ) menyatakan bahwa tidak terdapat pengaruh Sanksi terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai Sig  $0,098 > 0,05$ . Sanksi pajak merupakan indikator yang penting dalam pelaksanaan self assesment system supaya pelaksanaan proses pemungutan dapat dilakukan dengan tertib. Sanksi perpajakan diterapkan bukan untuk mengambil keuntungan tetapi ditinjau dari sisi moral dengan maksud untuk mencegah terjadinya pelanggaran norma perpajakan. Namun, pelanggaran norma perpajakan akan terus terjadi apabila sanksi perpajakan ditetapkan ataupun dibuat tanpa adanya sosialisasi yang baik dan tidak adanya tindakan yang nyata atas penerapan sanksi akan membuat wajib pajak menganggap remeh atas sanksi perpajakan yang ada, sehingga hal ini akan menyebabkan terjadinya penolakan terhadap pemenuhan dalam hal kepatuhan pajak.

Hubungan teori atribusi dengan Sanksi Pajak menurut penelitian Febriani (2022) faktor yang berasal dari kondisi eksternal seperti sanksi perpajakan dimana situasi dan lingkungan membuat wajib pajak membayarkan pajaknya karena adanya sanksi pajak yang berlaku jika melanggar. Wajib pajak menjadi semakin patuh karena menurut mereka ada sanksi pajak jika melanggar peraturan. Sanksi pajak merupakan faktor eksternal dalam teori atribusi, karena adanya peraturan berupa pemberian sanksi administrasi berupa kenaikan atau bunga dapat membuat wajib pajak patuh untuk membayarkan pajaknya. Terkait dengan kepatuhan wajib pajak, mengenakan sanksi pajak dapat merangsang wajib pajak mewujudkan perilaku patuh terhadap ketentuan perpajakan. Pengenaan sanksi pajak atas pelanggaran yang dilakukan dapat merugikan wajib pajak karena harus mengeluarkan biaya lebih banyak dibandingkan jika tidak terkena sanksi pajak.

Hal ini sejalan dengan penelitian Nurfaza (2020) yang mengatakan bahwa sanksi perpajakan yang diterapkan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan Kota Bandar Lampung masih belum membuat para wajib pajak untuk patuh melaksanakan kewajiban perpajakannya sebagaimana perintah undang-undang. Pemberian sanksi yang memberatkan kepada wajib pajak bertujuan dengan harapan dapat

memberikan peringatan sehingga terciptanya kepatuhan wajib pajak. Namun yang terjadi pada Wajib Pajak Bumi Bangunan Kota Bandar Lampung justru saat adanya pemberian sanksi tidak mempengaruhi wajib pajak untuk patuh terhadap aturan perpajakan. Wajib pajak akan memenuhi kewajibannya bila memandang bahwa pelaksanaan sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya. Pelaksanaan dan Pemberian sanksi yang dimaksud adalah dalam bentuk pemberian sanksi administrasi/denda maupun sanksi pidana, ketika wajib pajak terlambat, kurang atau tidak membayarkan pajak terutangnya wajib pajak akan dikenakan sanksi yang nantinya dapat merugikan wajib pajak tersebut, dimana semakin tinggi atau berat sanksi uang dikenakan maka akan semakin merugikan wajib pajak sehingga wajib pajak akan lebih memilih untuk patuh agar tidak terkena sanksi tersebut. Oleh karena itu penerapan sanksi kepada wajib pajak dapat menyebabkan terpenuhinya kewajiban perpajakan oleh wajib pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak itu sendiri. Wajib pajak akan patuh (karena tekanan) karena mereka berpikir jika mereka tidak patuh maka mereka dapat terkena sanksi yang nantinya akan lebih merugikan mereka.

#### **4.6.2 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan**

Berdasarkan hasil Hipotesis Kedua ( $H_{a2}$ ) menyatakan bahwa tidak terdapat pengaruh Kesadaran Perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai Sig  $0,089 > 0,05$ . Kendala dalam pelaksanaan pajak daerah beserta penyelesaiannya adalah yang pertama kurangnya kesadaran masyarakat akan kewajiban membayar pajak, kurangnya pembinaan terhadap seluruh perangkat Dinas, keterlambatan penerimaan surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT), dan lemahnya penegakan hukum terhadap kepatuhan membayar pajak. Kesadaran pajak adalah keadaan mengetahui atau mengerti sedangkan perpajakan adalah perihal pajak, kesadaran perpajakan adalah keadaan mengetahui atau mengerti perihal pajak, kesadaran perpajakan adalah suatu kondisi di mana wajib pajak mengetahui, memahami, dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela.

Hubungan teori atribusi dengan Kesadaran Wajib Pajak menurut penelitian Noviani (2020) perilaku manusia disebabkan oleh faktor eksternal dan faktor

internal. Faktor eksternal adalah faktor-faktor yang berasal dari luar diri individu, sedangkan faktor internal adalah faktor-faktor yang berasal dari dalam diri individu. Kesadaran wajib pajak merupakan faktor internal berupa dorongan dari dalam diri untuk berperilaku patuh yang dibentuk oleh pengetahuan perpajakan, persepsi positif tentang pajak, dan karakteristik wajib pajak. Pengetahuan perpajakan memberikan pemahaman kepada wajib pajak tentang peran pajak bagi suatu negara, sehingga wajib pajak memiliki penilaian yang positif tentang pajak. Wajib pajak yang memiliki penilaian positif tentang pajak tidak menganggap membayar pajak merupakan suatu beban. Karakteristik wajib pajak merupakan watak seseorang yang membentuk perilaku tertentu

Penelitian ini sejalan dengan Bhegawat Gunawan (2022) yang mengatakan bahwa kesadaran membayar pajak sangat mungkin dikaitkan dengan kepatuhan membayar pajak. Kesadaran membayar pajak dapat diartikan sebagai suatu bentuk sikap moral yang memberikan sebuah kontribusi kepada Negara/daerah untuk menunjang pembangunan dan berusaha untuk mentaati semua peraturan yang telah ditetapkan serta dapat dipaksakan kepada wajib pajak. Kesadaran wajib pajak merupakan pembiayaan Negara dan kesadaran membayar pajak sangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Masyarakat harus sadar akan keberadaannya sebagai warga Negara yang selalu menjunjung tinggi Undang-Undang dasar 1945 sebagai dasar hukum penyelenggaraan negara. Kesadaran tidak berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak. Variabel kesadaran membayar pajak sangat mungkin dikaitkan dengan kepatuhan membayar pajak, kesadaran membayar pajak dapat diartikan sebagai suatu bentuk sikap moral yang memberikan sebuah kontribusi kepada Negara/ daerah untuk menunjang pembangunan dan berusaha untuk menaati semua peraturan yang telah ditetapkan sebagai dapat dipaksakan kepada wajib pajak.

#### **4.6.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan**

Berdasarkan hasil Hipotesis Ketiga ( $H_{a3}$ ) menyatakan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai Sig  $0,000 < 0,05$ . Semakin tinggi kualitas yang diberikan kepada seorang wajib pajak, maka

semakin tinggi kepatuhan wajib pajak tersebut dalam membayar pajak. Kualitas pelayanan merupakan bagian dari penghasilan yang dilaporkan, yang harus dibayarkan kepada negara oleh wajib pajak. Semakin tinggi kualitas pelayanan akan meningkatkan utility wajib pajak dan akan memberikan insentif bagi wajib pajak untuk melaporkan penghasilannya kepada administrasi pajak. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diukur dari buku: Bukti fisik, keandalan, dan tangkap, jaminan dan empati yang ditetapkan belum maksimal, hal ini disebabkan karena masih kurangnya baiknya kualitas yang diberikan kepada wajib pajak bumi dan bangunan.

Hubungan teori atribusi dengan Kualitas Pelayanan menurut penelitian Afifudin (2020) Pelayanan perpajakan yang memuaskan adalah faktor eksternal yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak yang merasa mendapat kemudahan, senang dan puas akan memenuhi kewajiban perpajakannya secara sukarela, sehingga kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan ikut meningkat. Wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakannya apabila melalui pengamatannya memenuhi kewajiban perpajakan tidak sulit dilakukan, dilayani oleh SDM berkualitas dan memperlakukan wajib pajak dengan baik, dan memiliki acuan yang *reasonable* (proses attentional). Hasil pengamatan ini akan disimpan dalam memorinya (proses retention), dan kemudian diwujudkan dalam perilaku kepatuhan pajak (reproduction motoric).

Hal ini sejalan dengan penelitian Razak (2022) yang mengatakan bahwa Kualitas Pelayanan Signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Bandar Lampung artinya semakin baik kualitas pelayanan maka Kepatuhan Wajib Pajak akan baik pula. Pelayanan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Penurunan kualitas pelayanan juga akan mempengaruhi motivasi wajib pajak membayar pajak. Semakin tinggi kualitas yang diberikan kepada seorang wajib pajak, maka semakin tinggi kepatuhan wajib pajak tersebut dalam membayar pajak. Kualitas pelayanan merupakan bagian dari penghasilan yang dilaporkan, yang harus dibayarkan kepada negara oleh wajib pajak. Semakin tinggi kualitas pelayanan akan meningkatkan utility wajib pajak dan akan memberikan insentif bagi wajib pajak untuk melaporkan penghasilannya kepada administrasi pajak.