

**Table Of Content**

<b>Journal Cover</b> .....	2
<b>Author[s] Statement</b> .....	3
<b>Editorial Team</b> .....	4
<b>Article information</b> .....	5
Check this article update (crossmark) .....	5
Check this article impact .....	5
Cite this article .....	5
<b>Title page</b> .....	6
Article Title .....	6
Author information .....	6
Abstract .....	6
<b>Article content</b> .....	7

---

# Academia Open



*By Universitas Muhammadiyah Sidoarjo*

---

## Originality Statement

The author[s] declare that this article is their own work and to the best of their knowledge it contains no materials previously published or written by another person, or substantial proportions of material which have been accepted for the published of any other published materials, except where due acknowledgement is made in the article. Any contribution made to the research by others, with whom author[s] have work, is explicitly acknowledged in the article.

## Conflict of Interest Statement

The author[s] declare that this article was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.

## Copyright Statement

Copyright © Author(s). This article is published under the Creative Commons Attribution (CC BY 4.0) licence. Anyone may reproduce, distribute, translate and create derivative works of this article (for both commercial and non-commercial purposes), subject to full attribution to the original publication and authors. The full terms of this licence may be seen at <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/legalcode>

## EDITORIAL TEAM

### Editor in Chief

Mochammad Tanzil Multazam, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

### Managing Editor

Bobur Sobirov, Samarkand Institute of Economics and Service, Uzbekistan

### Editors

Fika Megawati, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Mahardika Darmawan Kusuma Wardana, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Wiwit Wahyu Wijayanti, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Farkhod Abdurakhmonov, Silk Road International Tourism University, Uzbekistan

Dr. Hindarto, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Evi Rinata, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

M Faisal Amir, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Dr. Hana Catur Wahyuni, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Complete list of editorial team ([link](#))

Complete list of indexing services for this journal ([link](#))

How to submit to this journal ([link](#))

**Article information**

**Check this article update (crossmark)**



**Check this article impact (\*)**



**Save this article to Mendeley**



(\*) Time for indexing process is various, depends on indexing database platform

**The Effect of Taxpayer Awareness and Service of Regional Revenue Service Employees on PBB-P2 Taxpayer Compliance in Sidoarjo During the Covid 19 Pandemic**

*Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Pegawai Dinas Pendapatan Daerah Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2 di Sidoarjo Pada Masa Pandemi Covid 19*

**Endah Hermawan Budianti, Endah.cime08@gmail.com, (0)**

*Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia*

**Nurasik Nurasiq, nurasiq@umsida.ac.id, (1)**

*Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia*

<sup>(1)</sup> Corresponding author

**Abstract**

This study aims to analyze the effect of taxpayer awareness and service of tax employees on taxpayer compliance. The sampling method used is accidental sampling. The sample in this study amounted to 101 samples. The data used is secondary data. The data analysis method used in this study is Multiple Linear Regression with SPSS 23. The results of this study indicate that taxpayer awareness has an effect on taxpayer compliance. The higher the level of awareness of taxpayers, the better understanding and implementation of tax obligations so as to increase compliance. Tax Employee Service Affects Taxpayer Compliance. Taxpayer compliance in fulfilling the obligation to pay taxes depends on how the tax officer provides the best quality of service to taxpayers.

Published date: 2021-12-28 00:00:00

## Pendahuluan

Indonesia sebagai negara berkembang, terus melakukan pembangunan nasional untuk menjadi negara yang lebih maju [1]. Untuk itu upaya untuk mewujudkan tujuan tersebut adalah dengan mewujudkan masyarakat yang adil dan makmur. Dalam menjalankan pemerintahan dan pembangunan, pemerintahan membutuhkan dana yang tidak sedikit. Dana tersebut dikumpulkan dari segenap potensi sumber daya yang dimiliki suatu negara, baik berupa hasil kekayaan alam maupun iuran dari masyarakat. Salah satu bentuk iuran masyarakat adalah pajak. Pajak merupakan penghasilan negara yang nantinya akan dikembalikan kepada masyarakat berupa fasilitas-fasilitas umum seperti, jalan raya, penerangan jalan, puskesmas dan lembaga masyarakat lainnya [2].

Menurut [3] pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara yang diharapkan dapat mengurangi ketergantungan negara kita terhadap hutang luar negeri dan wujud kemandirian suatu bangsa dalam membiayai pembangunan yaitu salah satunya untuk menggali potensi dalam negeri. Penerimaan pajak berasal dari Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM), Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB), Penerimaan Cukai, Pencairan tunggakan pajak maupun pajak-pajak lainnya [4].

Berdasarkan Direktorat Jendral Pajak (DJP), penyampaian SPT Tahun 2017 wajib pajak pribadi, yakni 31 Maret 2018, Direktorat Jenderal (Ditjen) Pajak Kementerian Keuangan mencatat 10.589.648 SPT yang masuk. Dari jumlah ini 80 persen wajib pajak menggunakan e-filing untuk melapor SPT mereka. Jumlah SPT Tahunan yang masuk itu mengalami peningkatan 14 persen karena pada tahun lalu, sampai dengan 31 Maret 2017, SPT yang masuk sebanyak 9.288.394 SPT. Selain itu, pihaknya juga mencatat bahwa penyampaian SPT melalui e-filing meningkat 20 persen pada tahun ini. Sementara, penyampaian SPT secara manual menurun 12 persen. Dan yang tercatat, hanya 1.916.229 SPT yang diterima secara manual [5].

Sementara itu, Direktorat Jendral Pajak juga menyampaikan Apresiasi dan terima kasih bagi seluruh pembayar pajak yang telah turut berkontribusi dalam pembiayaan pembangunan nasional, dan upaya pemerintah meningkatkan kesejahteraan bersama. Kontribusi pajak dalam anggaran pendapatan dan belanja negara (APBN) penerimaan pajak di tahun 2017 mencapai hasil yang sangat baik yaitu mencapai Rp 1.151 triliun atau 89,7 % dari target dalam APBNP 2017 dengan pertumbuhan year-on-year sebesar 4,08 % hal ini berkat kesadaran dan kepatuhan masyarakat dalam membayar dan melaporkan pajak sesuai bagian masing-masing [6].

Penerimaan pajak merupakan kontribusi wajib dari orang atau badan kepada negara yang terutang dan bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung serta digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat [6]. Usaha memaksimalkan penerimaan pajak tidak dapat hanya mengandalkan peran dari Ditjen Pajak maupun petugas pajak, tetapi juga dibutuhkan peran aktif dari wajib pajak itu sendiri. Selain peran serta aktif pegawai pajak, kesadaran masyarakat juga dituntut untuk membayar pajak. Pada umumnya masyarakat (Wajib Pajak) cenderung untuk menghindarkan diri dari pembayaran pajak. Kecenderungan ini terjadi karena tingkat kesadaran masyarakat yang masih rendah dan kurangnya pengetahuan dan pemahaman masyarakat terhadap peraturan perpajakan [7].

Pemungutan pajak memang bukan suatu yang mudah, selain peran serta aktif pegawai pajak, kesadaran masyarakat juga dituntut untuk membayar pajak. Pada umumnya masyarakat (Wajib Pajak) cenderung untuk menghindarkan diri dari pembayaran pajak. Kecenderungan ini terjadi karena tingkat kesadaran masyarakat yang masih rendah dan kurangnya pengetahuan dan pemahaman masyarakat terhadap peraturan perpajakan [8].

Pemberlakuan Undang-Undang nomor 28 tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah yang menggantikan Undang-Undang nomor 18 Tahun 1997 tentang Pajak Daerah dan Retribusi daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang Undang Nomor 34 Tahun 2000, telah memberikan peluang kepada daerah Kabupaten dan Kota untuk memperluas basis pajak bagi daerah karena memberikan kemungkinan yang lebih besar bagi daerah untuk meningkatkan Pendapatan asli Daerah (PAD) (Saputra, 2015).

Dalam pelaksanaan Undang-Undang tentang pajak dan retribusi daerah yang lama, masih banyak daerah kabupaten/kota yang belum optimal dalam penggalan PAD-nya. Belum optimalnya penggalan PAD selama ini terutama disebabkan oleh belum mampunya daerah dalam mengestimasi besar potensi pajak yang dimilikinya, besarnya potensi pajak inilah yang kemudian menjadi dasar dalam penentuan target penerimaan per jenis pajak bagi daerah, meskipun secara teoritis potensi dihitung dengan cara sederhana yakni mengalikan besarnya tarif dengan dasar pengenaan pajak, namun pada kenyataannya tidaklah sesederhana itu [10].

Sudah sejak dahulu Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), menjadi salah satu sumber penerimaan daerah. Meskipun PBB adalah penerimaan pajak pusat tetapi daerah mendapatkan Dana Bagi Hasil (DBH), yang mana dalam struktur APBD dikelompokkan dalam penerimaan daerah dari bagi hasil pajak. Pemda perlu berhati-hati dalam menentukan tarif ini karena setiap daerah diberikan kebebasan untuk menetapkan besaran tarif tersebut, sehingga ke depannya kemungkinan besar akan ditemui variasi tarif PBB-P2 antar daerah satu dengan daerah lainnya. Diperlukan kajian yang sangat mendalam untuk menentukan berapa besar tarif PBB-P2 yang akan diterapkan agar pokok ketetapan PBB-P2 yang dimiliki selama ini tidak mengalami penurunan dan masyarakat tidak bergejolak setelah ketetapan [11].

Untuk menetapkan kedua variabel ini tentunya pemerintah Kabupaten/Kota tidak bisa bekerja sendiri, perlu membicarakannya dengan DPRD sebagai pihak legislator yang kemudian dituangkan dalam bentuk Perda, Pemerintah Kabupaten Sidoarjo akhirnya menetapkan tarif 0,105 % untuk NJOP di bawah 1 Milyar serta 0,225% untuk NJOP di atas atau sama dengan 1 Milyar. Sebelum dinilai dan ditentukan NJOP-nya, setiap objek berupa tanah dan bangunan yang dimiliki, dikuasai atau dimanfaatkan oleh subjek pajak perlu didata terlebih dahulu. Proses pendataan berupa pengumpulan data yang berkenaan dengan objek dan subjek pajak dimaksud dituangkan dalam Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang (SPOP) dan Lampiran Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang (LSPOP). Proses pendataan ini dapat dilakukan secara langsung oleh petugas pajak yang dalam hal ini pegawai Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset (DPPKA) Kabupaten Sidoarjo maupun wajib pajak yang datang sendiri dan melaporkannya ke kantor DPPKA Kabupaten Sidoarjo.

Kesadaran dan kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan tidak hanya tergantung kepada masalah-masalah teknis saja yang menyangkut metode pemungutan, tarif pajak, teknis pemeriksaan, penyidikan, penerapan sanksi sebagai perwujudan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, dan pelayanan kepada wajib pajak selaku pihak pemberi dana bagi negara dalam hal pembayar pajak. Di samping itu juga tergantung kepada kemauan wajib pajak, sampai sejauh mana wajib pajak tersebut akan mematuhi ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan [11]. Kesadaran wajib pajak akan meningkat bilamana dalam masyarakat muncul persepsi positif terhadap pajak. Dengan meningkatkan pengetahuan perpajakan masyarakat melalui pendidikan perpajakan baik formal maupun nonformal akan berdampak positif terhadap pemahaman dan kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak [12].

Pelayanan fiskus yang baik diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Dalam penelitian [13] disebutkan bahwa untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, kualitas pelayanan pajak harus ditingkatkan oleh aparat pajak. Pelayanan fiskus yang baik akan memberikan kenyamanan bagi wajib pajak. Keramah tamahan petugas pajak dan kemudahan dalam sistem informasi perpajakan termasuk dalam pelayanan perpajakan tersebut. Penelitian [14] menemukan bahwa pelayanan fiskus memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kepatuhan wajib pajak juga berpengaruh terhadap penerimaan negara, karena apabila wajib pajak tidak patuh membayar pajak maka penerimaan negara akan berkurang dan pembangunan nasional akan mengalami kendala. Semakin tinggi kepatuhan wajib pajak, maka penerimaan pajak akan semakin meningkat. wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan dan juga mengatakan bahwa kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi perpajakan dan melaksanakan hak perpajakan [15].

Beberapa penelitian mengenai kepatuhan wajib pajak telah dilakukan, seperti penelitian yang dilakukan oleh [16]. Hasil penelitian menunjukkan bahwa bahwa sanksi pajak berpengaruh dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan. [11] juga meneliti tentang kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel pengetahuan dan pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Kantor Bersama Samsat Kota Malang.

Penelitian yang dilakukan oleh [13] menunjukkan hasil hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran Wajib Pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, dan lingkungan Wajib Pajak berada berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Surabaya. Pengetahuan perpajakan secara parsial berpengaruh terhadap pemenuhan angka kepatuhan perpajakan. Kesadaran perpajakam, dan pengetahuan perpajakan secara simultan berpengaruh terhadap angka kepatuhan perpajakan wajib pajak. Kesimpulan dari penelitian ini adalah kesadaran tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan perpajakan, pengetahuan perpajakan secara parsial terhadap pemenuhan kewajiban membayar pajak orang pribadi. Kesadaran, dan pengetahuan perpajakan secara simultan terhadap pemenuhan kewajiban membayar pajak orang pribadi. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menggunakan variabel-variabel lain misalnya dengan menggunakan variabel pemeriksaan perpajakan, sanksi perpajakan maupun pelayanan petugas.

Penelitian yang di lakukan oleh [18] menunjukkan bahwa Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Sanksi pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak, Kesadaran perpajakan pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak, Kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Perlu dilakukan adanya penelitian lanjutan yang berguna untuk mengetahui hasil temuan yang jika diterapkan pada kondisi lingkungan dan waktu yang berbeda, karena dalam fenomena di atas dan juga penelitian terdahulu masih menghasilkan temuan yang tidak konsisten. Maka dari itu dalam penelitian ini akan mengidentifikasi faktor-faktor yang berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan menggunakan periode waktu dan obyek yang berbeda dari penelitian sebelumnya , sehingga akan memberikan hasil penelitian yang berbeda pula dengan penelitian terdahulu.

Di dunia saat ini sedang marak-maraknya wabah coronavirus. Coronavirus itu sendiri adalah keluarga besar virus yang menyebabkan penyakit mulai dari gejala ringan sampai berat. Ada setidaknya dua jenis corona virus yang diketahui menyebabkan penyakit yang dapat menimbulkan gejala berat. Coronavirus Diseases 2019 (COVID19)



adalah penyakit jenis baru yang belum pernah diidentifikasi sebelumnya pada manusia. Tanda dan gejala umum infeksi COVID-19 antara lain gejala gangguan pernapasan akut seperti demam, batuk, dan sesak napas. Masa inkubasi rata-rata 5- 6 hari dengan masa inkubasi terpanjang 14 hari. Pada tanggal 30 Januari 2020 WHO telah menetapkan sebagai kedaruratan kesehatan masyarakat yang meresahkan dunia. Pada tanggal 2 Maret 2020, Indonesia melaporkan kasus konfirmasi COVID-19 sebanyak 2 kasus. Sampai dengan tanggal 16 Maret 2020 ada 10 orang yang dinyatakan positif corona. Dengan adanya virus COVID-19 di Indonesia saat ini berdampak bagi seluruh masyarakat. Menurut Kompas, 28/03/2020 dampak virus COVID-19 terjadi diberbagai bidang seperti sosial, ekonomi, pariwisata dan pendidikan.

Dengan adanya pandemi ini seluruh negara dilanda berbagai efek atau dampak yang mempengaruhi sistem ketatanegaraan. Secara makro, dampak dari pandemi ini akan mengganggu jalannya roda pemerintahan. Seperti yang kita ketahui pandemi ini mempengaruhi perekonomian secara global, tidak hanya di Indonesia saja. Dalam mengatasi hal ini pemerintah telah sigap untuk mengeluarkan berbagai kebijakan. Menurut data yang berasal dari Kementerian Keuangan, pertumbuhan ekonomi Indonesia tahun 2020 diperkirakan akan menjadi lebih lambat jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Penurunan tingkat pertumbuhan ekonomi tersebut sangat terasa pada triwulan II dan III. Selain itu, social distancing sebagai sebuah upaya untuk memutus rantai penyebarannya covid-19 telah membuat penurunan pada aktivitas ekonomi dan produktivitas pelaku usaha yang menimbulkan penurunan pada penerimaan pajak.

Dalam Undang - Undang No. 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (UU PDRD), disebutkan bahwa Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB P2) merupakan sumber penerimaan daerah otonom yang kewenangan atas pemungutannya dialihkan kepada pemerintahan daerah. Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB P2) merupakan salah satu sektor pajak daerah yang menjadi tumpuan pendapatan daerah pemerintah Kabupaten Sidoarjo di masa pandemi mengingat sejumlah sektor pajak lainnya yang menjadi sumber pendapatan asli daerah Kabupaten Sidoarjo dikatakan mengalami perlambatan realisasi. Dalam upaya meningkatkan penerimaan pendapatan asli daerah Kabupaten Sidoarjo di masa pandemic COVID-19, Pemerintah Kabupaten Sidoarjo membuat suatu kebijakan yang secara tidak langsung menjadi salah satu strategi untuk mencapai target realisasi penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB P2) pada masa pandemi COVID-19 serta meningkatkan penerimaan daerah dari sektor pajak.

Berdasarkan data realisasi penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB P2) yang diperoleh dari Badan Pengelola Keuangan dan Pendapatan Daerah (BPKPD) Kabupaten Sidoarjo, target realisasi anggaran penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB P2) di Triwulan ke II (April - Juni) mengalami penurunan jika dibandingkan dengan triwulan I. Penurunan target ini disebabkan karena pemerintah menyadari adanya tekanan penerimaan akibat pandemic COVID-19 di triwulan sebelumnya. Kemudian pada triwulan ke III (Juli - Agustus), Pemerintah Kabupaten Sidoarjo meningkatkan target anggaran penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB P2) karena realisasi penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB P2) mengalami peningkatan pada triwulan sebelumnya. Meskipun kebijakan terkait Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB P2) sudah berjalan dari triwulan II, dan penerimaan setiap triwulan mengalami peningkatan, realisasi penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB P2) tetap tidak mencapai target yang telah ditentukan pada Triwulan III. Namun, pada triwulan IV (Oktober - Desember) realisasi penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB P2) dikatakan mampu melebihi target yang telah ditetapkan oleh pemerintah daerah Kabupaten Sidoarjo.

Melihat fenomena tersebut, penilaian terhadap keefektifan suatu kebijakan perpajakan tentu perlu dilakukan untuk mengetahui seberapa besar suatu kebijakan dapat meningkatkan realisasi penerimaan pajak bumi bangunan Perdesaan dan perkotaan (PBB-P2) selama pandemi COVID-19. Analisis keefektifan terhadap suatu kebijakan dilakukan untuk mengetahui apakah target pada Triwulan Ke-IV tercapai oleh sebab fluktuasi target yang menurun di tahun 2020 dan dapat memaparkan faktor penyebab lain yang bisa menjelaskan mengapa target realisasi PBB-P2 di Kabupaten Sidoarjo baru tercapai pada Triwulan ke IV. Hal ini perlu dilakukan sebab pemungutan Pajak tidak hanya menyangkut dari sisi penagihan pajak, melainkan juga dari pelayanan yang dilakukan BPKPD Kabupaten Sidoarjo untuk meningkatkan penerimaan daerah.

Tujuan penelitian ini untuk mengkaji Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Pelayanan Pegawai Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2 Di Sidoarjo. Perlu dilakukan adanya penelitian lanjutan untuk melengkapi penelitian terdahulu mengenai Kepatuhan Wajib Pajak yang pernah dilakukan di Indonesia. Dari hasil penelitian terdahulu masih banyak kesadaran wajib pajak yang tidak patuh. Penelitian ini menggunakan variable Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Pegawai Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak.

Penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya . Perbedaannya pada populasi, waktu dan sampel yang digunakan yaitu Wajib Pajak PBB-P2 Di Sidoarjo. Dari uraian latar belakang diatas, peneliti mengambil judul "PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK DAN PELAYANAN PEGAWAI DINAS PENDAPATAN DAERAH TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PBB-P2 DI SIDOARJO PADA MASA PANDEMI COVID'19 (STUDI PADA WAJIB PAJAK PBB-P2 DI SIDOARJO)".

Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang dikemukakan diatas, adapun rumusan masalah pada penelitian ini adalah

sebagai berikut :

1. Apakah Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2 Di Sidoarjo Pada Masa Pandemi Covid'19?
2. Apakah Pelayanan Pegawai Dinas Pendapatan Daerah berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2 Di Sidoarjo Pada Masa Pandemi Covid'19?

## Metode Penelitian

### Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan data primer sebagai sumber data, karena menggunakan data penelitian berupa angka-angka dan dianalisis menggunakan statistic [20]. Tujuan penelitian kuantitatif adalah untuk menunjukkan hubungan antar variabel dan mengembangkan teori serta hipotesis yang berkaitan dengan dengan fenomena alam yang terjadi.

### Lokasi Penelitian

Peneliti dalam hal ini melakukan penelitian di Dinas Pendapatan Daerah Sidoarjo Jl. Pahlawan No.56, Jetis, Lemahputro, Kec. Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur 61213.

### Indikator Variabel

No	Variabel	Indikator
1	Kepatuhan Wajib Pajak	Wajib Pajak bayar kewajiban pajak tepat waktu. Wajib Pajak menghitung dengan benar jumlah pajaknya. Wajib Pajak mengisi formulir dengan benar. Wajib Pajak sadar atas kewajiban pajaknya. Wajib Pajak paham dengan kewajiban pajaknya.
2	Kesadaran Wajib Pajak	Membayar pajak merupakan bentuk pengabdian masyarakat kepada Negara. Adanya pengertian wajib pajak bahwa pembayaran pajak yang ditetapkan sesuai dengan Undang-Undang dan dapat dipaksakan. Membayar pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan daerah. Wajib pajak memahami bahwa pembayaran pajak dilakukan dengan sukarela. Membayar pajak wajib dilakukan oleh masyarakat untuk kepentingan daerah.
3	Pelayanan Pegawai Pendapatan Daerah	Petugas pajak dapat memberikan pelayanan pajak dengan baik. Petugas mampu memberikan penjelasan yang akurat tentang hal-hal yang belum jelas berkaitan dengan pajak. Petugas dapat melakukan komunikasi dengan baik. Petugas dapat memberikan kemudahan pelayanan terhadap wajib pajak.

**Table 1.** Indikator Variabel

### Populasi dan Sampel

#### Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak yang terdaftar di Dinas Pendapatan Daerah sebanyak 69.459.

#### Sampel

Sampel dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak yang melaporkan Surat Pemberitahuan Pajak Terutang PBB-P2. Jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 101 responden.

## Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan kuesioner tertulis untuk pengumpulan data yang diperlukan, tidak melalui wawancara terhadap responden karena responden khawatir identitasnya akan terungkap. Kuesioner tersebut berisi daftar pernyataan yang telah dibuat dan disusun oleh peneliti yang selanjutnya akan diberikan kepada responden untuk dijawab. Kuesioner tersebut bersifat tertutup, yang berarti bahwa responden tidak bisa memberikan jawaban atau pendapat sendiri melainkan cukup memilih jawaban yang telah tersedia.

Pada penelitian ini menggunakan 5 poin skala *likert*, untuk menghilangkan sifat keragu-raguan responden dalam memberikan jawaban pada kuesioner. Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu objek atau fenomena tertentu [24].

Adapun untuk keperluan analisis kuantitatif, skor yang diberikan dari setiap skala sebagai berikut :

Pilihan Jawaban	Bobot Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Netral	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak setuju	1

**Table 2.** Bobot Skor Jawaban Variabel

## Teknik Analisis

### 1. Uji Validitas dan Realibitas

#### Uji Validitas

Uji Validitas adalah uji statistik yang digunakan guna menentukan seberapa valid suatu item pertanyaan mengukur variabel yang diteliti. Suatu instrumen dikatakan valid apabila nilai kritis pada taraf signifikan 0,05 (5%). Jika hasil analisis menunjukkan lebih kecil dari pada nilai t tabel, maka item-item dalam kuesioner tidak menunjukkan nilai kevalidan sehingga tidak dapat dilanjutkan sebagai instrumen penelitian.

#### Uji Reliabilitas

Reliabilitas bisa diartikan sebagai kepercayaan, keterandalan, atau konsistensi. Kuesioner dinyatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten dari waktu ke waktu. Dengan ketentuan sebagai berikut :

### 2. Uji Statistik Deskriptif

Alat analisis yang digunakan dalam uji statistik deskriptif antara lain adalah nilai maksimum, minimum, rata-rata (*mean*) dan standar deviasi [20]. Statistik deskriptif menyajikan ukuran-ukuran numerik yang sangat penting bagi data sampel. Ukuran numerik ini merupakan bentuk penyederhanaan data ke dalam bentuk yang lebih ringkas dan sederhana yang pada akhirnya mengarah pada suatu penjelasan dan penafsiran.

### 3. Analisis Regresi Linier Berganda

Untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat digunakan uji statistik regresi linier berganda. Untuk menguji kebenaran dan hipotesis yang diajukan maka di uji dengan regresi linier berganda yaitu sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

Keterangan :

Y= Kepatuhan Wajib Pajak

a= Konstanta

X<sub>1</sub>= Kesadaran Wajib Pajak

$X_2$  = Pelayanan Pegawai Pajak

$b_1$  = Koefisien Regresi Untuk Variabel  $X_1$

$b_2$  = Koefisien Regresi Untuk Variabel  $X_2$

e = Error (variabel lain tidak dijelaskan)

#### 4. Pengujian Hipotesis

##### a. Uji Parsial ( Uji t )

Menurut [19] Uji t digunakan untuk mengetahui signifikansi pengaruh secara parsial antara variable bebas terhadap variable terikat. Apakah variable bebas berpengaruh secara parsial atau sendiri-sendiri terhadap variable terikat. Untuk pengujian hipotesis dilakukan dengan cara membandingkan antara nilai  $t_{hitung}$  dengan  $t_{table}$ . Apabila  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{table}$  artinya hipotesis di terima dan begitu juga sebaliknya. Selain itu dapat pula dengan menggunakan uji signifikan. Dengan ketentuan nilai signifikan harus lebih kecil dari 0,05, maka artinya hipotesis di terima dan sebaliknya jika nilai signifikansi di atas 0.05 maka hipotesis di tolak.

##### b. Koefisien Korelasi Berganda (R)

Koefisien korelasi berganda dipergunakan untuk menghitung tingkat keeratn hubungan antara variable bebas dengan variable terikat. Jangkauan nilai R berkisar antara 0-1, artinya semakin mendekati 1 maka semakin kuat hubungan antara variable bebas secara bersama-sama dan variable terikat. Semakin mendekati 0 berarti hubungannya semakin lemah atau bahkan tidak sama sekali antara variable bebas secara bersama-sama dan variable terikat.

##### c. Koefisien Determinasi Berganda ( $R^2$ )

Digunakan untuk menghitung kemampuan model regresi dalam menjelaskan perubahan variable yang tergantung akibat variasi variable bebas. Nilai koefisien determinasi berganda adalah antara nol dan satu (0-1). Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel bebas dalam menjelaskan variable terikat sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel bebas memberikan hamper semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi terikati.

## Hasil dan Pembahasan

### Hasil

#### 1. Penilaian Responden Terhadap Identitas Responden

Dibawah ini adalah data responden dalam penelitian ini, sebagai berikut :

##### a) Identitas responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
Laki - Laki	55	53.9%
Perempuan	46	46.1%
Total	101	100%

**Table 3.** Karakteristik Responden Terhadap Jenis Kelamin

Berdasarkan table 4.2 diatas dapat diidentifikasi bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini adalah responden yang berjenis kelamin Laki-laki sebanyak 55 orang karyawan atau 53.9%. Sedangkan, Karyawan yang berjenis kelamin Perempuan, yaitu sebanyak 46 orang atau 46.1%.

##### b) Identifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persentase
SMA	16	15.7%
Diploma	44	43.1%
S1	35	34.3%
S2	6	6.9%
Total	101	100%

**Table 4.** *Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan*

Berdasarkan table diatas dapat diidentifikasi bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini terakhir pendidikannya SMA sebanyak 16 Orang atau sebesar 15.7%, untuk yang berpendidikan Diploma Sebanyak 44 Orang Atau sebesar 43.1%, untuk yang berpendidikan terakhirnya S1 sebanyak 35 orang atau sebesar 34.3% , untuk yang berpendidikan S2 sebanyak 6 orang atau sebesar 6.9%.

c) Identitas Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Persentase
< 25 tahun	9	7.9%
26-35 tahun	68	66.7%
36-45 tahun	22	21.6%
> 46 tahun	2	2.9%
Total	101	100%

**Table 5.** *Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia*

Berdasarkan table 4.4 diatas dapat diidentifikasi bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini merupakan usia < 25 Tahun sebanyak 9 responden atau sebesar 7.9%, sedangkan yang berusia 26-35 Tahun sebanyak 68 Responden atau sebesar 66.7%, yang berusia 36-45 Tahun sebanyak 22 responden atau sebesar 21.6% dan yang berusia > 46 Tahun sebanyak 2 responden atau sebesar 2.9%.

d) Identifikasi Responden Berdasarkan Lama Menjadi Wajib Pajak

Lama Berlangganan	Jumlah	Persentase
< 1 tahun	18	17.6%
6-10 tahun	64	62.7%
2-5 tahun	19	19.6%
Total	101	100%

**Table 6.** *Klasifikasi Responden Berdasarkan Lama Menjadi Wajib Pajak*

Berdasarkan table 4.5 diatas dapat diidentifikasi bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini yang telah menjadi wajib pajak <1 tahun sejumlah 18 Responden atau sebesar 17.6%, yang telah bekerja 2-5 tahun sejumlah 19 responden atau sebesar 19.6%. yang telah bekerja 6-10 tahun sejumlah 64 responden atau sebesar 62.7%.

Variable Kesadaran Wajib Pajak (X1) mempunyai beberapa butir pernyataan yang terdiri dari 5 pernyataan. Dan adapun penilaian responden terhadap Kesadaran Wajib Pajak (X1) adalah sebagai berikut:

Penilaian Responden Terhadap Butir Pertanyaan

1. Kesadaran Wajib Pajak (X1)

No	Indikator	1		2		3		4		5		TOTAL	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
1	X1.1	-	-	1	1.0	8	7.9	47	46.5	45	44.6	101	100 %
2	X1.2	-	-	-	-	4	4.0	49	48.5	48	47.5	101	
3	X1.3	-	-	1	1.0	9	8.9	48	47.5	43	42.6	101	
4	X1.4	-	-	-	-	3	3.0	48	47.5	50	49.5	101	
5	X1.5	-	-	1	1.0	8	7.9	41	40.6	51	50.5	101	

**Table 7.** *Penilaian Responden Terhadap Kesadaran Wajib Pajak (X1)*

Berdasarkan table diatas menunjukkan bahwa variable Kesadaran Wajib Pajak (X1)terkait dengan adanya pernyataan pertama yaitu 101, nilai terbesar dari tanggapan responden yaitu 4 , sebanyak 47 responden dengan memiliki persentase sebesar 46.5%. Pernyataan kedua yaitu 101, dengan nilai terbesar dari tanggapan responden yaitu 4, sebanyak 49 responden dengan persentase sebesar 48.5%, pernyataan ketiga yaitu 101, dengan nilai yang diperoleh dari tanggapan responden yaitu 4, sebanyak 48 responden dengan persentase sebesar 47.5%. Pernyataan ke empat yaitu 101 Dengan nilai terbesar dari tanggapan responden yaitu 5, sebanyak 50 responden dengan

persentase sebesar 49.5%, pernyataan kelima yaitu 101 dengan nilai terbesar dari tanggapan responden yaitu 5, sebanyak 51 responden dengan persentase sebesar 50.5% . Sehingga persepsi responden dapat dikatakan tinggi maka dengan itu analisis deskriptifnya dapat dinyatakan bahwa responden memiliki persepsi yang baik terhadap variable Kesadaran Wajib Pajak (X1).

## 2. Pelayanan Pegawai Dinas Pendapatan Daerah (X2)

Pelayanan Pegawai Dinas Pendapatan Daerah (X2) mempunyai beberapa butir pernyataan yang terdiri dari 4 pernyataan. Dan adapun penilaian responden terhadap Pelayanan Pegawai Dinas Pendapatan Daerah (X2) adalah sebagai berikut :

No	Indikator	1		2		3		4		5		TOTAL	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
1	X2.1	-	-	4	4.0	6	5.9	48	47.5	43	42.6	101	100%
2	X2.2	1	1.0	6	5.9	6	5.9	44	43.6	44	43.6	101	
3	X2.3	1	1.0	5	5.0	10	9.9	34	33.7	51	50.5	101	
4	X2.4	-	-	6	5.9	8	7.9	31	30.7	56	55.4	101	

**Table 8.** Penilaian Responden Terhadap Pelayanan Pegawai Dinas Pendapatan Daerah (X2)

Berdasarkan table diatas menunjukkan bahwa variable Pelayanan Pegawai Dinas Pendapatan Daerah (X2) terkait dengan adanya pernyataan pertama yaitu 101, nilai terbesar dari tanggapan responden yaitu 4 , sebanyak 48 responden dengan memiliki persentase sebesar 47.5%. Pernyataan kedua yaitu 101, dengan nilai terbesar dari tanggapan responden yaitu 4 dan 5, sebanyak 44 responden dengan persentase sebesar 43.6%, pernyataan ketiga yaitu 101, dengan nilai yang diperoleh dari tanggapan responden yaitu 5, sebanyak 51 responden dengan persentase sebesar 50.5%. Pernyataan ke empat yaitu 101 Dengan nilai terbesar dari tanggapan responden yaitu 5, sebanyak 56 responden dengan persentase sebesar 55.4%. Sehingga persepsi responden dapat dikatakan tinggi maka dengan itu analisis deskriptifnya dapat dinyatakan bahwa responden memiliki persepsi yang baik terhadap variable Pelayanan Pegawai Dinas Pendapatan Daerah (X2).

## 3. Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Variable Kepatuhan Wajib Pajak (Y) mempunyai beberapa butir Pernyataan yang terdiri dari 5 Pernyataan. Dan adapun penilaian responden terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) adalah sebagai berikut :

No	Indikator	1		2		3		4		5		TOTAL	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
1	Y1.1	2	2.0	11	10.9	19	18.8	38	37.6	31	30.7	101	100 %
2	Y1.2	-	-	3	3.0	20	19.8	43	42.6	35	34.7	101	
3	Y1.3	-	-	6	5.9	24	23.8	39	38.6	32	31.7	101	
4	Y1.4	-	-	7	6.9	23	22.8	36	35.6	35	34.7	101	
5	Y1.5	-	-	6	5.9	21	20.8	48	47.5	26	25.7	101	

**Table 9.** Penilaian Responden Terhadap Kesuksesan Penerapan Akuntansi Akrual (Y)

Berdasarkan table diatas menunjukkan bahwa variable Kepatuhan Wajib Pajak (Y) terkait dengan adanya pernyataan pertama yaitu 101, nilai terbesar dari tanggapan responden yaitu 4 , sebanyak 38 responden dengan memiliki persentase sebesar 37.6%. Pernyataan kedua yaitu 101, dengan nilai terbesar dari tanggapan responden yaitu 4 sebanyak 43 responden dengan persentase sebesar 42.6 % , pernyataan ketiga yaitu 101, dengan nilai yang diperoleh dari tanggapan responden yaitu 4, sebanyak 39 responden dengan persentase sebesar 38.6%. Pernyataan ke empat yaitu 101 Dengan nilai terbesar dari tanggapan responden yaitu 4, sebanyak 36 responden dengan persentase sebesar 35.6%. Pernyataan ke lima yaitu 101 Dengan nilai terbesar dari tanggapan responden yaitu 4, sebanyak 48 responden dengan persentase sebesar 47.5%. Sehingga persepsi responden dapat dikatakan tinggi , maka dengan itu analisis deskriptifnya dapat dinyatakan bahwa responden memiliki persepsi yang baik terhadap variable Kepatuhan Wajib Pajak (Y).

## Pengujian Kualitas Data

### a. Uji Validitas

Analisis factor dilakukan dengan cara mengkorelasikan jumlah skor factor dengan skor total, dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Jika nilai koefisien korelasi ( $r_{hitung}$ ) kurang dari 0,3 maka dikatakan tidak valid.
2. Jika nilai koefisien korelasi ( $r_{hitung}$ ) sama dengan atau lebih dari 0,3 maka dikatakan valid.

Variabel	Item Variabel	Correlation (r-hitung)	r-kritis	Keterangan		
Kepatuhan Pajak (Y)	Wajib	Y1.1	.883	0.30	Valid	
		Y1.2	.336	0.30	Valid	
		Y1.3	.428	0.30	Valid	
		Y1.4	.459	0.30	Valid	
		Y1.5	.443	0.30	Valid	
	Kesadaran Pajak (X1)	Wajib	X1.1	.404	0.30	
			X1.2	.381	0.30	
			X1.3	.995	0.30	
			X1.4	.740	0.30	
			X1.5	.629	0.30	
	Pelayanan Pegawai Dinas Pendapatan Daerah (X2)	Pegawai	X2.1	.482		
			X2.2	.497		
			X2.3	.525		
			X2.4	.476		

**Table 10.** Uji Validitas

Pada hasil pengujian validitas diatas menyatakan bahwa seluruh item pernyataan kuisisioner variable (X) dan variable (Y) memiliki nilai koefisien korelasi diatas 0,30 ( $>0,30$ ), sehingga dari variable (X) dan variable (Y) keseluruhan dapat dinyatakan valid.

### Uji Reliabilitas

Dari hasil analisis diperoleh koefisien reliabilitas sebagai berikut:

Variabel	Nilai alpha cronbach	Nilai Kritis	Keterangan
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	.723	0.7	Reliabel
Kesadaran Wajib Pajak (X1)	.740	0.7	Reliabel
Pelayanan Pegawai Dinas Pendapatan Daerah (X2)	.747	0.7	Reliabel

**Table 11.** Uji Reliabilitas

Dari data table diatas, dapat dilihat terdapat nilai koefisien reliabilitas cronbach alpha pada variable Kepatuhan Wajib Pajak (Y) sebesar 0.723, variable Kesadaran Wajib Pajak (X1) sebesar 0.740, sedangkan variable Pelayanan Pegawai Dinas Pendapatan Daerah (X2) memiliki nilai 0.747. Dari hasil penelitian tersebut maka dari pernyataan instrument variable Kesadaran Wajib Pajak (X1) , Pelayanan Pegawai Dinas Pendapatan Daerah (X2), dan Kepatuhan Wajib Pajak (Y) ini bahwa instrument kuisioner yang digunakan dikatakan memiliki reliabilitas.

### Analisis Regresi Linier Berganda

Berikut adalah hasil dari analisis regresi linier yang menggunakan bantuan program *software* SPSS versi 23.0 for windows:

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
			B		Std. Error
1		(Constant)	11.788	3.439	3.427
		Kesadaran Wajib Pajak	6.267	.135	.194
		Pelayanan Pegawai Dinas Pendapatan Daerah	8.125	.096	.128
a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak					

**Table 12.** Uji Regresi Linier Berganda

Berdasarkan hasil table diatas dapat dilihat dan dijelaskan bahwa persamaan yang diperoleh sebagai berikut :

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

$$Y = 11.788 + 6.267 X_1 + 8.125 X_2 + e$$

Berdasarkan hasil yang diperoleh dalam perasamaan diatas dapat dijelaskan makna dari koefisien regresi sebagai berikut :

#### Nilai Konstanta

Nilai konstanta adalah 11.788. Hal ini menunjukkan bahwa tanpa adanya pengaruh variable bebas yaitu Kesadaran Wajib Pajak (X1) , Pelayanan Pegawai Dinas Pendapatan Daerah (X2) , maka nilai dalam variable terikatnya yaitu Kepatuhan Wajib Pajak (Y) tetap konstan sebesar 11.788.

#### Kesadaran Wajib Pajak (X1)

Koefisien bernilai positif 6.267 antara variable Kesadaran Wajib Pajak (X1) dengan variable Kepatuhan Wajib Pajak (Y). hal ini dapat diartikan bahwa variable tersebut memiliki hubungan yang positif. Maka dapat disimpulkan bahwa jika variable Kesadaran Wajib Pajak (X1) mengalami kenaikan satu satuan, sehingga variable Kepatuhan Wajib Pajak (Y) akan mengalami kenaikan sebesar 6.267 satuan.

#### Pelayanan Pegawai Dinas Pendapatan Daerah (X2)

Koefisien bernilai positif 8.125 antara variable Pelayanan Pegawai Dinas Pendapatan Daerah (X2) dengan variable Kepatuhan Wajib Pajak (Y). hal ini dapat diartikan bahwa variable tersebut memiliki hubungan yang positif. Maka dapat disimpulkan bahwa jika variable Pelayanan Pegawai Dinas Pendapatan Daerah (X2) mengalami kenaikan satu satuan, sehingga variable Kepatuhan Wajib Pajak (Y) akan mengalami kenaikan sebesar 8.125 satuan.

#### Pengujian Hipotesis

##### 1. Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)



Hasil penghitungan SPSS mengenai analisisnya ditunjukkan oleh tabel di bawah ini :

Model Summary					
Model		R	R Square	Adjusted Square	R Std. Error of the Estimate
dimension0	1	.830a	.753	.834	1.842
a. Predictors: (Constant), Pelayanan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak					

**Table 13.** Hasil Uji R Square

Pada table diatas diketahui bahwa nilai koefisien korelasi R adalah 0,830 atau mendekati 1. Artinya terdapat hubungan (korelasi) yang kuat antara variabel bebas yang meliputi Kesadaran Wajib Pajak ( $X_1$ ) dan Pelayanan Pegawai Dinas Pendapatan Daerah ( $X_2$ ) terhadap variabel terikat yaitu Kepatuhan Wajib Pajak (Y).

Adapun analisis determinasi berganda, dari tabel diatas diketahui presentase pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat yang ditunjukkan oleh nilai R square adalah 0,753 maka koefisien determinasi berganda  $0,753 \times 100\% = 75.3\%$  dan sisanya  $100\% - 75.3\% = 24.7\%$ . Hal ini berarti naik turunnya variabel terikat yaitu Kepatuhan Wajib Pajak (Y) dipengaruhi oleh variabel bebas yaitu Kesadaran Wajib Pajak ( $X_1$ ) dan Pelayanan Pegawai Dinas Pendapatan Daerah ( $X_2$ ) sebesar 75.3%. Sedangkan sisanya sebesar 24.7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

## 2. Uji t (Uji parsial)

Hasil perhitungan SPSS versi 23 mengenai analisis uji t (uji parsial) ditunjukkan oleh table dibawah ini :

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
			B		Std. Error
1	(Constant)		11.788	3.439	3.427
	Kesadaran Wajib Pajak		6.267	.135	.194
	Pelayanan Wajib Pajak		8.125	.096	.128
a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak					

**Table 14.** Hasil Uji Parsial (Uji t)

1. Pengujian dengan menggunakan regresi linear berganda pada hipotesa pengaruh Kesadaran Wajib Pajak ( $X_1$ ) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,001, lebih kecil dari 0,05 dan diperoleh nilai t hitung 2.972 dan t tabel 1.66055. Karena nilai t hitung lebih besar dari t tabel yaitu  $2.972 > 1.66055$  dan tingkat signifikan  $0,001 < 0,05$ , sehingga H1 yang menyatakan bahwa variabel Kesadaran Wajib Pajak ( $X_1$ ) secara parsial mempunyai pengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) diterima.
2. Pengujian dengan menggunakan regresi linear berganda pada hipotesa pengaruh Pelayanan Pegawai Dinas Pendapatan Daerah ( $X_2$ ) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,007, lebih kecil dari 0,05 dan diperoleh nilai t hitung 4.298 dan t tabel 1.66055. Karena nilai t hitung lebih besar dari t tabel yaitu  $4.298 > 1.66055$  dan tingkat signifikan  $0,007 < 0,05$ , sehingga H2 yang menyatakan bahwa variabel Pelayanan Pegawai Dinas Pendapatan Daerah ( $X_2$ ) secara parsial mempunyai pengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) diterima.

## Pembahasan

Kesadaran Wajib Pajak Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, memahami dan melaksanakan

ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela [25]. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan [26]. Kesadaran wajib pajak atas fungsi perpajakan sebagai pembiayaan negara sangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Kesadaran Wajib Pajak untuk membayar pajak yang masih kurang tertib, melaporkan surat pemberitahuan masa maupun tahunan. Wajib Pajak yang tidak peduli dengan kewajiban pajaknya dan kesadaran untuk membayar pajaknya masih kurang akan mempengaruhi bagaimana perpajakan yang ada di Indonesia. Sedangkan kepatuhan wajib pajak dapat diidentifikasi sebagai keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan perpajakan [28].

Adanya persepsi yang dimiliki wajib pajak tentang pajak dan manfaat yang akan diterima wajib pajak jika membayar pajak, pengetahuan wajib pajak tentang tata cara dan ketentuan yang berlaku dalam perpajakan, karakteristik wajib pajak terutama faktor ekonomi serta penyuluhan yang merata kepada masyarakat sangat mempengaruhi sikap wajib pajak dalam membayar pajak [29]. Pemungutan PBB-P2 yang sebelumnya telah dibuat BPKPD Kabupaten Sidoarjo sebelum pandemi Covid-19 tahun 2020 disebabkan karena perubah telah dilakukan pada sistem database BPKPD yang mana atas sanksi administrasi berupa denda PBB P2 di tahun 2020 dan sebelumnya langsung di *takedown* atau dihapuskan sehingga Wajib pajak hanya perlu membayar pokok pajak terhitungnya saja . Kendala dalam penerapan Kebijakan yaitu kemampuan bayar masyarakat yang menurun, Sikap apatis masyarakat dalam membayar pajak serta Kurang tersebarnya informasi mengenai Kebijakan tersebut. Kebijakan tersebut sangat efektif dalam meningkatkan penerimaan PBB-P2.

[30] menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. [31] mengemukakan bahwa kesadaran perpajakan masyarakat yang rendah seringkali menjadi salah satu sebab banyaknya potensi pajak yang tidak dapat dijaring. Kesadaran wajib pajak sangat diperlukan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

## Pelayanan Pegawai Dinas Pendapatan Daerah Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban membayar pajak tergantung pada bagaimana petugas pajak memberikan mutu pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak [33]. [34] menekankan pada pentingnya kualitas aparat (SDM) perpajakan dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak. Fiskus diharapkan memiliki kompetensi dalam arti memiliki keahlian, pengetahuan, dan pengalaman dalam hal kebijakan perpajakan, administrasi pajak dan perundang-undangan perpajakan. Selain itu fiskus juga harus memiliki motivasi yang tinggi sebagai pelayan publik [35]. Pelayanan pegawai pajak yang dianggap berbelit-belit mengakibatkan Wajib Pajak enggan untuk membayarkan pajaknya, serta banyaknya tindakan korupsi yang masih dilakukan oleh oknum-oknum pegawai perpajakan. Pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak harus adil, sederhana, efisien dan tidak berbelit-belit agar wajib pajak merasa nyaman melakukan pembayaran kewajibannya [36].

Menurut [37] penurunan kualitas pelayanan juga akan mempengaruhi motivasi wajib pajak membayar pajak. Dengan kualitas pelayanan yang rendah otomatis pajak yang dibayar pun tidak banyak. Semakin tinggi kualitas yang diberikan kepada seorang wajib pajak, maka semakin tinggi kepatuhan wajib pajak tersebut dalam membayar pajak. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh [38]; [39]; [40] yang menyatakan bahwa pelayanan pegawai pajak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

## Kesimpulan

### Simpulan

Berdasarkan pada hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan diatas, maka dapat disimpulkan beberapa hal yang dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan
2. Pelayanan Pegawai Dinas Pendapatan Daerah berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban membayar pajak tergantung pada bagaimana petugas pajak memberikan mutu pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak

### Keterbatasan Penelitian

Adapun keterbatasan yang dihadapi peneliti diantaranya :

1. Dalam penelitian ini hanya menggunakan 2 variabel independen dan 1 variabel dependen
2. Objek hanya menggunakan 1 daerah saja
3. Hanya menggunakan regresi linear berganda saja

### Saran

1. Penelitian selanjutnya dapat menambahkan variabel independen yang mungkin berpengaruh

terhadapKepatuhan Wajib Pajak misalnya Penegakan Sanksi.

2. Penelitian selanjutnya dapat membandingkan dengan daerah lain selain sidoarjo.
3. Penelitian selanjutnya dapat menggunakan variabel intervening maupun moderating
4. Penelitian selanjutnya dapat menambahkan PBB P5

## References