



**PENGARUH DIGITALISASI PEMBAYARAN SISTEM
ONLINE, PELAYANAN FISKUS DAN PENDAPATAN RUMAH
TANGGA, TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM
MEMBAYAR PAJAK BUMI DAN BANGUNAN (PBB) (STUDI
KASUS PADA WARGA PERUMAHAN SEPATAN RESIDEN,
DESA KAYU AGUNG, KECAMATAN SEPATAN, KABUPATEN
TANGERANG)**

SKRIPSI

Oleh :

**VANIA STELLA PRISCILLA
20210100088**

**PROGRAM STUDI : AKUNTANSI
KONSENTRASI : AKUNTANSI DAN PERPAJAKAN**

**FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA TANGERANG**

2025



**PENGARUH DIGITALISASI PEMBAYARAN SISTEM
ONLINE, PELAYANAN FISKUS DAN PENDAPATAN RUMAH
TANGGA, TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM
MEMBAYAR PAJAK BUMI DAN BANGUNAN (PBB) (STUDI
KASUS PADA WARGA PERUMAHAN SEPATAN RESIDEN,
DESA KAYU AGUNG, KECAMATAN SEPATAN, KABUPATEN
TANGERANG)**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar
Sarjana Pada Program Studi Akuntansi Fakultas Bisnis
Universitas Buddhi Dharma Tangerang
Jenjang Pendidikan Strata 1**

**Oleh :
VANIA STELLA PRISCILLA
20210100088**

**FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA TANGERANG**

2025

UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA

TANGERANG

LEMBAR PERSETUJUAN USULAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Vania Stella Priscilla
NIM : 20210100088
Konsentrasi : Akuntansi Keuangan dan Perpajakan
Program Studi : Akuntansi
Fakultas : Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Digitalisasi Pembayaran Sistem Online, Pelayanan Fiskus Dan Pendapatan Rumah Tangga, Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) (Studi kasus pada warga Perumahan Sepatan Residen, Desa Kayu Agung, Kecamatan Sepatan, Kabupaten Tangerang).

Usulan skripsi ini telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dalam pembuatan Skripsi.


Tangerang, 19 September 2024


Menyetujui,

Pembimbing,

Mengetahui,

Ketua Program Studi,


Susanto Wibowo, S.E., M.Akt.
NUPTK : 1433746647130352


Susanto Wibowo, S.E., M.Akt.
NUPTK : 1433746647130352

UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA

TANGERANG

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Digitalisasi Pembayaran Sistem Online, Pelayanan Fiskus Dan Pendapatan Rumah Tangga, Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) (Studi kasus pada warga Perumahan Sepatan Residen, Desa Kayu Agung, Kecamatan Sepatan, Kabupaten Tangerang).

Disusun oleh,

Nama Mahasiswa : Vania Stella Priscilla

NIM : 20210100088

Konsentrasi : Akuntansi Keuangan dan Perpajakan

Program Studi : Akuntansi

Fakultas : Bisnis

Skripsi ini kami setuju untuk dipertahankan di depan Tim Penguji Universitas Buddhi Dharma sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar **Sarjana Akuntansi (S.Ak.)**.

Tangerang, 19 Desember 2024

Menyetujui,

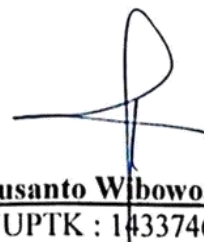
Pembimbing,

Mengetahui,

Ketua Program Studi,



Susanto Wibowo, S.E., M.Akt.
NUPTK : 1433746647130352



Susanto Wibowo, S.E., M.Akt.
NUPTK : 1433746647130352

UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA

TANGERANG

REKOMENDASI KELAYAKAN MENGIKUTI SIDANG SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Susanto Wibowo,S.E., M.Akt.
Kedudukan : Pembimbing

Menyatakan bahwa,

Nama Mahasiswa : Vania Stella Priscilla
NIM : 20210100088
Konsentrasi : Akuntansi Keuangan dan Perpajakan
Program Studi : Akuntansi
Fakultas : Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Digitalisasi Pembayaran Sistem Online, Pelayanan Fiskus Dan Pendapatan Rumah Tangga, Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) (Studi kasus pada warga Perumahan Sepatan Residen, Desa Kayu Agung, Kecamatan Sepatan, Kabupaten Tangerang).

Telah layak untuk mengikuti sidang skripsi.

Tangerang, 19 Desember 2024

Menyetujui,

Pembimbing,



Susanto Wibowo,S.E., M.Akt.
NUPTK : 1433746647130352

Mengetahui,

Ketua Program Studi,



Susanto Wibowo,S.E., M.Akt.
NUPTK : 1433746647130352

UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA

TANGERANG

LEMBAR PENGESAHAN

Nama Mahasiswa : Vania Stella Priscilla
NIM : 20210100088
Konsentrasi : Akuntansi Keuangan dan Perpajakan
Program Studi : Akuntansi
Fakultas : Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Digitalisasi Pembayaran Sistem Online, Pelayanan Fiskus Dan Pendapatan Rumah Tangga, Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) (Studi kasus pada warga Perumahan Sepatan Residen, Desa Kayu Agung, Kecamatan Sepatan, Kabupaten Tangerang).

Telah dipertahankan dan dinyatakan **LULUS** pada Yudisium dalam Predikat "**DENGAN PUJIAN**" oleh Tim Penguji pada hari Senin, tanggal 24 Februari 2025

Nama Penguji

Tanda Tangan

Ketua Penguji : Lia Dama Yanti, S.E., M.Akt
NUPTK : 2433760661230213

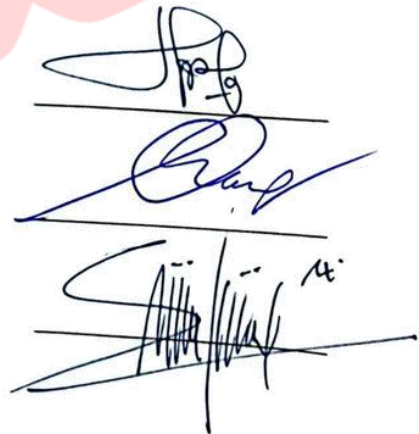
Penguji I : Yopie Chandra, S.E., M.Akt.
NUPTK : 2546743644130062

Penguji II : Suhendar Janamarta, S.E., M.M.
NUPTK : 1937758659130212

Dekan Fakultas Bisnis,



Rr. Dian Anggraeni, S.E., M.Si
NUPTK : 9759751652230072



SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli sebagai syarat kelengkapan dalam menyelesaikan program pendidikan Strata I, baik di Universitas Buddhi Dharma maupun di Universitas lainnya.
2. Skripsi ini dibuat sendiri oleh penulis tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dari dosen pembimbing.
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan daftar pustaka.
4. Dalam penulisan skripsi ini tidak terdapat pemalsuan (kebohongan), seperti : buku, artikel, jurnal, data sekunder, pengolahan data, dan pemalsuan tanda tangan dosen atau rektor Universitas Buddhi Dharma yang dibuktikan dengan keasliannya.
5. Lembar pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, tanpa paksaan apabila kemudian hari atau pada waktu lainnya terdapat penyimpang dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan dan norma berlaku.

Tangerang, 19 Desember 2024



Vania Stella Priscilla
NIM : 20210100088

UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA

TANGERANG

LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Dibuat oleh,

NIM : 20210100088
Nama : Vania Stella Priscilla
Jenjang Studi : Strata 1
Jurusan : Akuntansi
Konsentrasi : Akuntansi Keuangan dan Perpajakan

Dengan ini menyetujui untuk memberikan ijin kepada pihak Universitas Buddhi Dharma, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul : “Pengaruh Digitalisasi Pembayaran Sistem Online, Pelayanan Fiskus Dan Pendapatan Rumah Tangga, Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) (Studi kasus pada warga Perumahan Sepatan Residen, Desa Kayu Agung, Kecamatan Sepatan, Kabupaten Tangerang).”.

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini pihak Universitas Buddhi Dharma berhak menyimpan, mengalih media atau formatkan, mengelola dalam pangkalan data (*database*), mendistribusikannya dan menampilkan atau mempublikasikan di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta karya ilmiah tersebut.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan Universitas Buddhi Dharma, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya.

Dengan pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Tangerang, 14 Maret 2025
Yang membuat pernyataan,



Vania Stella Priscilla

NIM : 20210100088

**PENGARUH DIGITALISASI PEMBAYARAN SISTEM
ONLINE, PELAYANAN FISKUS DAN PENDAPATAN RUMAH
TANGGA, TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM
MEMBAYAR PAJAK BUMI DAN BANGUNAN (PBB) (STUDI
KASUS PADA WARGA PERUMAHAN SEPATAN RESIDEN,
DESA KAYU AGUNG, KECAMATAN SEPATAN, KABUPATEN
TANGERANG)**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh Digitalisasi Pembayaran Sistem Online, Pelayanan Fiskus, dan Pendapatan Rumah Tangga terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Perumahan Sepatan Residen, Desa Kayu Agung, Kecamatan Sepatan, Kabupaten Tangerang.

Penelitian melibatkan responden yang dipilih menggunakan metode purposive sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan uji statistik deskriptif, uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, serta uji hipotesis menggunakan SPSS versi 24.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Digitalisasi Pembayaran Sistem Online dan Pendapatan Rumah Tangga memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Sebaliknya, Pelayanan Fiskus tidak menunjukkan pengaruh signifikan. Secara simultan, ketiga variabel independen berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil ini mengindikasikan bahwa digitalisasi dan faktor ekonomi rumah tangga menjadi elemen penting dalam meningkatkan kepatuhan pajak, sementara peran pelayanan fiskus membutuhkan perhatian lebih untuk memberikan kontribusi yang optimal.

Kata Kunci: Digitalisasi Pembayaran Sistem Online, Pelayanan Fiskus, Pendapatan Rumah Tangga, Kepatuhan Wajib Pajak, Pajak Bumi dan Bangunan.

THE INFLUENCE OF DIGITALIZATION IN ONLINE PAYMENT SYSTEMS, TAX AUTHORITIES' SERVICES, AND HOUSEHOLD INCOME ON TAXPAYER COMPLIANCE IN PAYING LAND AND BUILDING TAXES (PBB) (Case Study of Residents in Sepatan Residence Housing, Kayu Agung Village, Sepatan District, Tangerang Regency)

ABSTRACT

This study aims to examine the influence of Online Payment System Digitalization, Tax Official Services, and Household Income on Taxpayer Compliance in paying Property Tax (PBB) in Sepatan Residence Housing, Kayu Agung Village, Sepatan District, Tangerang Regency.

The study involved respondents selected using a purposive sampling method. Data were collected through questionnaires and analyzed using descriptive statistical tests, validity tests, reliability tests, classical assumption tests, multiple linear regression analysis, and hypothesis testing with SPSS version 24.

The results of the study show that Online Payment System Digitalization and Household Income have a significant influence on Taxpayer Compliance. In contrast, Tax Official Services do not show a significant influence. Simultaneously, the three independent variables have a significant influence on Taxpayer Compliance. These results indicate that digitalization and household economic factors are essential elements in improving tax compliance, while the role of tax official services requires further attention to contribute optimally.

Keywords: *Online Payment System Digitalization, Tax Official Services, Household Income, Taxpayer Compliance, Property Tax.*

KATA PENGANTAR

Puji Syukur atas hadirat Tuhan Yang Maha Esa dan Sang Triratna atas segala berkat-Nya sehingga skripsi yang berjudul **“Pengaruh Digitalisasi Pembayaran Sistem Online, Pelayanan Fiskus Dan Pendapatan Rumah Tangga, Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) (Studi kasus pada warga Perumahan Sepatan Residen, Desa Kayu Agung, Kecamatan Sepatan, Kabupaten Tangerang).”** dapat tersusun hingga selesai. Tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat dalam mencapai gelar Sarjana Akuntansi pada program S1 Akuntansi pada Fakultas Bisnis Universitas Buddhi Dharma. Penulis ingin mengucapkan rasa hormat dan terima kasih kepada pihak yang telah membantu khususnya kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa sehingga penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah ini hingga selesai.
2. Ibu Dr. Limajatini, S.E., M.M., BKP. selaku Rektor Universitas Buddhi Dharma Tangerang.
3. Ibu Rr. Dian Anggraeni, S.E, M.Si selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Buddhi Dharma Tangerang.
4. Bapak Susanto Wibowo, S.E., M.Akt selaku Ketua Program Studi Akuntansi (S1) Universitas Buddhi Dharma dan sekaligus selaku dosen pembimbing skripsi yang meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan pengarahan dan membimbing penulis dalam menyusun karya ilmiah ini hingga selesai.
5. Mama, Papa dan Keluarga yang telah memberikan dukungan, saran, doa dan bantuan saat penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh dosen pengajar dan staff Universitas Buddhi Dharma yang telah memberikan bekal pengetahuan yang bermanfaat bagi peneliti.
7. Serta pihak-pihak lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu.

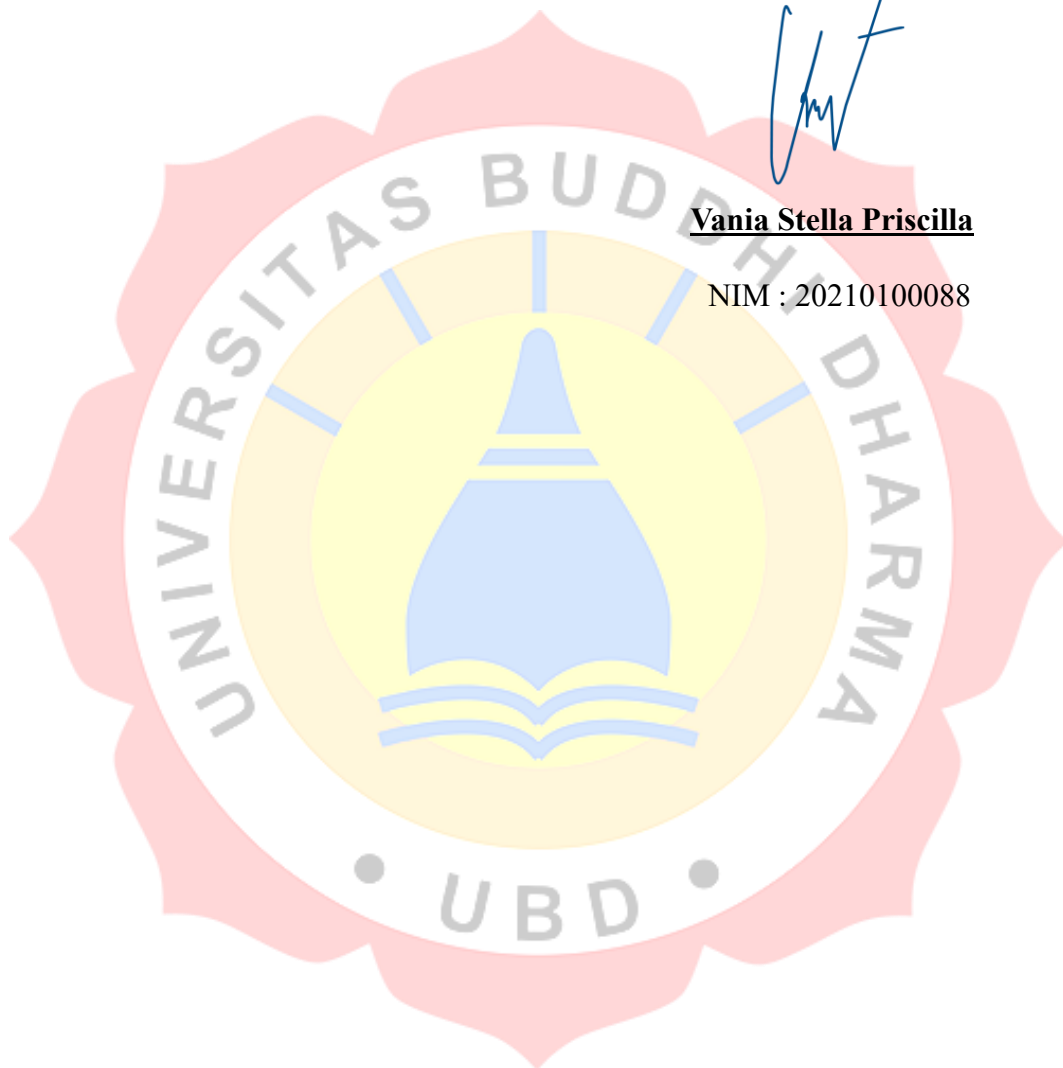
Demikianlah skripsi ini dibuat dengan sebaik-baiknya, namun tentu masih banyak kekurangan dan belum sempurna. Oleh karena itu, penulis terbuka terhadap kritik dan saran yang sifatnya membangun agar kedepannya penulis dapat menjadi lebih baik lagi.

Tangerang, 31 Desember 2024



Vania Stella Priscilla

NIM : 20210100088



DAFTAR ISI

JUDUL LUAR

JUDUL DALAM

LEMBAR PERSETUJUAN USULAN SKRIPSI

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

REKOMENDASI KELAYAKAN MENGIKUTI SIDANG SKRIPSI

LEMBAR PENGESAHAN

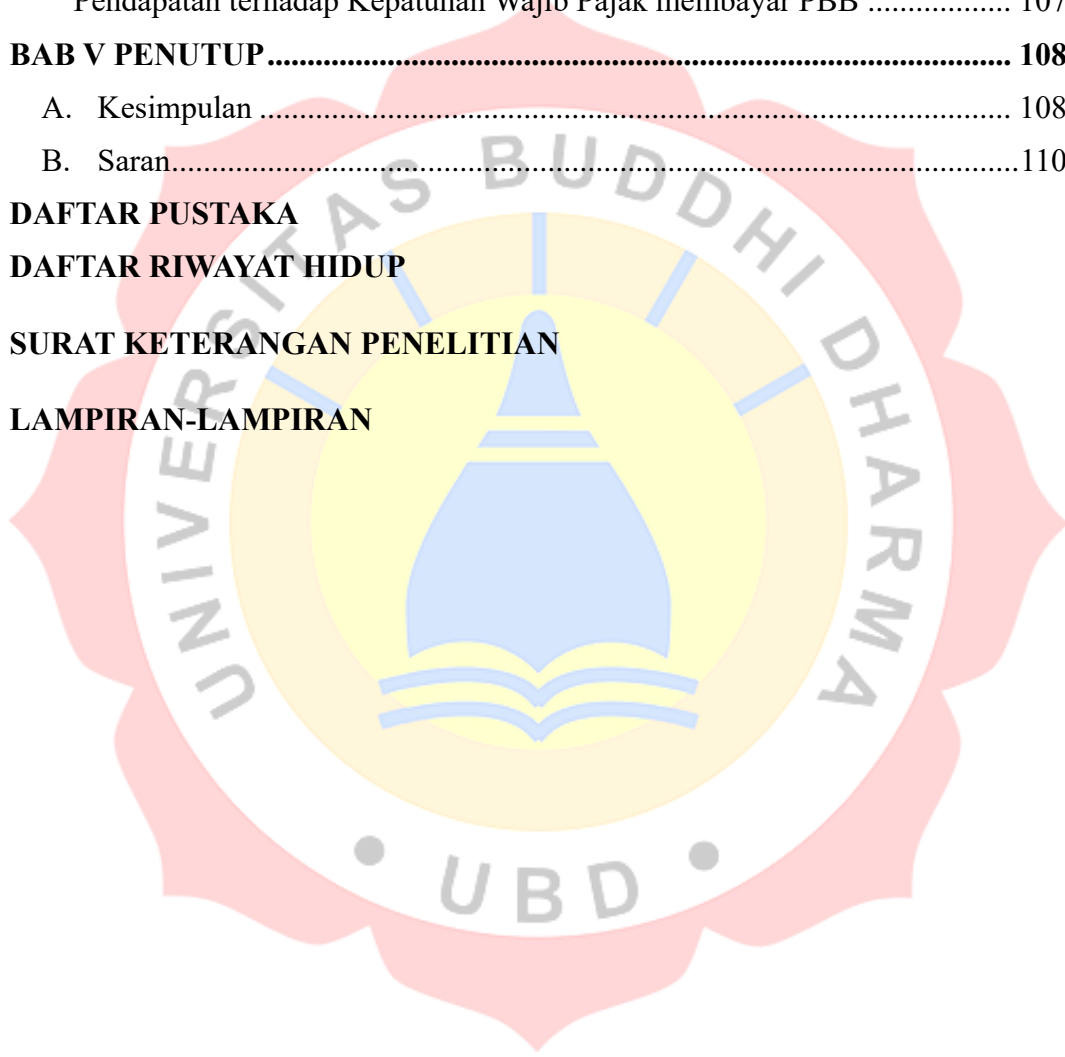
SURAT PERNYATAAN

SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

ABSTRAK	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	9
C. Rumusan Masalah	10
D. Tujuan Penelitian.....	11
E. Manfaat Penelitian	11
F. Sistematika Penulisan	13
BAB II LANDASAN TEORI	15
A. Gambaran Umum Teori.....	15
1. <i>Theory Planned Behavior</i>	15
2. Pajak	16
3. Pajak Bumi dan Bangunan	24
4. Digitalisasi Sistem Pembayaran pajak.....	31
5. Pelayanan Fiskus	34
6. Pendapatan.....	36

7. Kepatuhan Wajib Pajak	40
B. Penelitian Terdahulu.....	42
C. Kerangka Pemikiran.....	50
D. Perumusan Hipotesis.....	50
BAB III METODE PENELITIAN	55
A. Jenis Penelitian.....	55
B. Objek Penelitian.....	56
C. Jenis dan Sumber Data.....	56
D. Populasi dan Sampel.....	56
1. Populasi.....	56
2. Sampel.....	57
E. Teknik Pengumpulan Data.....	58
F. Operasional Variabel Penelitian.....	63
1. Variabel Terikat (<i>Dependent Variabel</i>).....	63
2. Variabel Independen/ Bebas (<i>Independent Variabel</i>).....	63
G. Teknik Analisis Data.....	67
1. Analisis Statistik Deskriptif.....	68
2. Uji Validitas.....	68
3. Uji Reliabilitas.....	69
4. Uji Asumsi Klasik.....	69
5. Uji Hipotesis.....	71
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	75
A. Deskripsi Data Penelitian.....	75
1. Statistik Deskriptif Kuesioner.....	75
2. Distribusi Frekuensi.....	76
B. Analisis Hasil Penelitian.....	80
1. Uji Statistik Deskriptif.....	80
2. Uji Validitas.....	85
3. Uji Reliabilitas.....	89
4. Uji Asumsi Klasik.....	92
5. Hasil Uji Hipotesis.....	97
C. Pembahasan.....	104

1. Pengaruh Digitalisasi Sistem Pembayaran Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak membayar PBB	104
2. Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak membayar PBB	104
3. Pengaruh Pendapatan Rumah Tangga terhadap Kepatuhan Wajib Pajak membayar PBB	106
4. Pengaruh Digitalisasi Sistem Pembayaran Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Pendapatan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak membayar PBB	107
BAB V PENUTUP	108
A. Kesimpulan	108
B. Saran	110
DAFTAR PUSTAKA	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	
SURAT KETERANGAN PENELITIAN	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel I. 1 Realisasi PBB Kabupaten Tangerang Berdasarkan Kecamatan pada thn 2021 -2023	5
Tabel II. 1 Penelitian Terdahulu	42
Tabel III. 1 Tabel Operasional Variabel.....	64
Tabel IV. 1 Distribusi kuesioner	75
Tabel IV. 2 Hasil Uji Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	76
Tabel IV. 3 Hasil Uji Frekuensi Responden Berdasarkan Usia	77
Tabel IV. 4 Hasil Uji Frekuensi Responden Berdasarkan Status Kepemilikan Rumah	78
Tabel IV. 5 Hasil Uji Frekuensi Responden Berdasarkan Pendapatan	79
Tabel IV. 6 Hasil Uji Statistik Deskriptif Variabel Digitalisasi Sistem Pembayaran.....	80
Tabel IV. 7 Hasil Uji Statistik Deskriptif Variabel Pelayanan Fiskus	81
Tabel IV. 8 Hasil Uji Statistik Deskriptif Variabel Pendapatan.....	82
Tabel IV. 9 Hasil Uji Statistik Deskriptif Variabel Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan.....	83
Tabel IV. 10 Hasil Uji Statistik Deskriptif Keseluruhan Variabel.....	84
Tabel IV. 11 Hasil Uji Validitas Digitalisasi Sistem Pembayaran (X1)	86
Tabel IV. 12 Hasil Uji Validitas Pelayanan Fiskus (X2)	87
Tabel IV. 13 Hasil Uji Validitas Pendapatan Rumah Tangga (X3).....	88
Tabel IV. 14 Hasil Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak PBB (Y)	88
Tabel IV. 15 Hasil Uji Reliabilitas Digitalisasi Sistem Pembayaran Pajak (X1)	89
Tabel IV. 16 Hasil Uji Reliabilitas Pelayanan Fiskus (X2)	90
Tabel IV. 17 Hasil Uji Reliabilitas Pendapatan (X3)	91
Tabel IV. 18 Hasil Uji Reliabilitas Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	91
Tabel IV. 19 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov Test	93
Tabel IV. 20 Hasil Uji Multikolinearitas	94
Tabel IV. 21 Hasil Uji T	97
Tabel IV. 22 Hasil Uji Simultan (F)	100

Tabel IV. 23 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)..... 101

Tabel IV. 24 Hasil Uji Regresi Linear Berganda..... 102



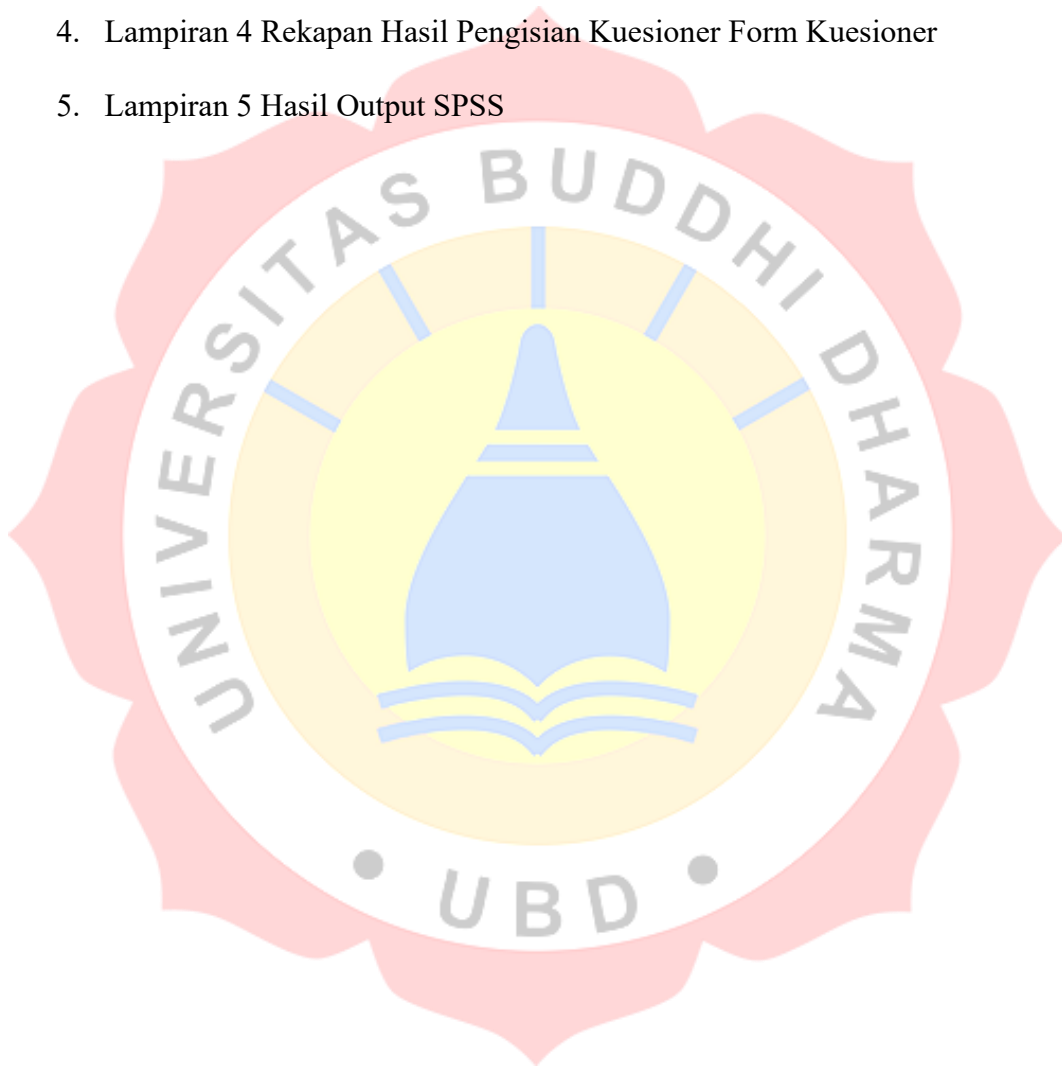
DAFTAR GAMBAR

Gambar II. 1 Kerangka Pemikiran	50
Gambar IV. 1 Gambar Scatterplot Uji Heterokedastisitas	96



DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran 1 Jumlah Populasi
2. Lampiran 2 Surat Persetujuan Penelitian
3. Lampiran 3 Form Kuesioner
4. Lampiran 4 Rekapitulasi Hasil Pengisian Kuesioner Form Kuesioner
5. Lampiran 5 Hasil Output SPSS



BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Berdasarkan UU No. 12 Tahun 1994 tentang Pajak Bumi dan Bangunan, Pasal 1 menjelaskan bahwa PBB adalah "pajak yang dikenakan atas bumi dan/atau bangunan dengan karakteristik yang dimiliki, termasuk besarnya NJOP yang ditetapkan oleh pemerintah". Pajak ini berlaku sebagai instrumen yang mendorong kepatuhan pajak dari para pemilik tanah dan bangunan demi pembangunan daerah. Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) yang digunakan untuk membiayai pembangunan infrastruktur, pelayanan publik, serta pemeliharaan fasilitas umum. Melalui PBB, pemerintah dapat mengoptimalkan pengelolaan aset tanah dan properti, sekaligus memastikan pembiayaan program pembangunan di berbagai sektor, seperti kesehatan, pendidikan, dan transportasi. Selain itu, Dwi Chandra Budiman, Kepala Bidang Pendataan, Penilaian, dan Penetapan Pajak Daerah, menyatakan, "Pembayaran PBB secara rutin juga akan menyelamatkan masyarakat dari berbagai masalah, seperti kesulitan menjual aset properti karena adanya tunggakan kewajiban pajak."

Pajak Bumi dan Bangunan merupakan jenis pajak yang sangat potensial dan strategis sebagai sumber penghasilan daerah untuk membiayai operasi pemerintah daerah, termasuk pembangunan. Oleh karena itu, tingkat pendapatan pemerintah daerah dari sektor pajak sangat dipengaruhi oleh kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak tersebut. Namun, tingkat

kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB masih menjadi permasalahan serius di banyak daerah.

Salah satu upaya yang telah dilakukan oleh pemerintah adalah dengan memperkenalkan sistem digitalisasi pembayaran pajak, termasuk untuk PBB. Menurut Prasetyo dalam (Rohmah & Trisriarini, 2021) menyatakan agar mengurangi terbuangnya waktu hanya untuk melakukan pembayaran tunai dan dapat di bantu dengan alat elektronik. Ditambah lagi dengan semakin majunya teknologi informasi dan komunikasi dengan sangat cepat sehingga membuat transaksi pembayaran semakin mudah untuk dilakukan. Digitalisasi ini berperan dalam mempercepat proses pembayaran, sehingga wajib pajak tidak lagi harus datang langsung ke kantor pajak atau bank untuk melakukan pembayaran.

Dalam rangka meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD), Penjabat (Pj) Bupati Tangerang, Andi Ony, menekankan pentingnya digitalisasi sistem pemungutan pajak daerah. Salah satu inovasi yang diluncurkan adalah Si Cepot, sistem informasi cetak PBB online terpadu, serta pembayaran PBB melalui QRIS. Inovasi ini diharapkan dapat memperkuat kapasitas fiskal Kabupaten Tangerang, yang saat ini menempati posisi tiga besar dengan kapasitas fiskal terbesar di Indonesia. Penerapan digitalisasi ini tidak hanya mempermudah akses bagi wajib pajak tetapi juga meningkatkan efisiensi pembayaran pajak daerah, yang menjadi salah satu penyumbang terbesar PAD.

Selain digitalisasi, faktor lain yang juga mempengaruhi kepatuhan wajib pajak faktor pelayanan fiskus atau petugas pajak juga memegang peranan penting dalam mendorong kepatuhan wajib pajak. Menurut (Ibrahim & Thawil, 2019) Kualitas pelayanan merupakan persepsi pelanggan yang terbentuk dari penilaian pelanggan atas keunggulan produk sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan. Salah satu tujuan utama dari pelayanan ini adalah meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak sehingga mereka dapat menjalankan kewajiban perpajakan secara tepat. Oleh karena itu, petugas pajak harus selalu memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas. Layanan kepada wajib pajak ini diatur dalam Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak No. SE-09/PJ.9/1995 mengenai pelaksanaan sistem informasi perpajakan dan pedoman umum pelayanan.

Pelayanan yang profesional, responsif, dan transparan akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan mendorong mereka untuk lebih patuh dalam memenuhi kewajiban pajaknya. Namun, pelayanan yang kurang baik dapat memicu ketidakpuasan yang berujung pada rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak.

Di sisi lain, faktor ekonomi juga berperan dalam mempengaruhi kepatuhan wajib pajak., Menurut (Kartadireja dkk., 2021) mengatakan bahwa Pendapatan rumah tangga adalah seluruh penghasilan atau penerimaan berupa uang atau barang dari semua anggota rumah tangga yang diperoleh, baik yang berupa upah/gaji, pendapatan dari usaha rumah tangga,

pendapatan lainnya, dan pendapatan yang berasal dari pemberian pihak lain. Pendapatan rumah tangga merupakan faktor yang sangat penting dalam menentukan kesejahteraan masyarakat. Jika semakin tinggi pendapatan rumah tangga suatu negara atau daerah, maka akan semakin tinggi pula tingkat kesejahteraan masyarakatnya. Sebaliknya, apabila pendapatan rumah tangga suatu negara atau daerah semakin rendah, maka tingkat kesejahteraan masyarakatnya juga akan rendah. Pendapatan yang lebih tinggi cenderung membuat wajib pajak lebih mampu membayar pajak, termasuk PBB. Sebaliknya, pada kelompok rumah tangga dengan pendapatan rendah, kewajiban membayar pajak sering kali dianggap sebagai beban tambahan yang sulit dipenuhi. Studi dari Badan Pusat Statistik (BPS, 2022) menunjukkan bahwa kesenjangan pendapatan rumah tangga berpengaruh terhadap kemampuan mereka dalam memenuhi kewajiban pajak, termasuk PBB. Oleh karena itu, faktor ekonomi menjadi pertimbangan penting dalam menilai tingkat kepatuhan wajib pajak.

Menurut laporan dari Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kabupaten Tangerang, realisasi penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) serta Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) pada tahun 2023 mencapai Rp2,3 triliun, meningkat 15 persen dari target sebelumnya di tahun 2022. Pertumbuhan penerimaan pajak ini disebabkan oleh membaiknya kondisi ekonomi di Kabupaten Tangerang dan kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak. Strategi yang diterapkan Bapenda, seperti kemudahan pembayaran melalui e-commerce

turut berperan dalam peningkatan ini, menjadikan Kabupaten Tangerang sebagai wilayah yang mendukung penuh pembangunan melalui kontribusi pajak masyarakat .

Berikut terlampir tabel yang berisikan data penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan di Kabupaten Tangerang berdasarkan kecamatan Tahun 2021-2023.

Tabel I. 1 Realisasi PBB Kabupaten Tangerang Berdasarkan Kecamatan pada thn 2021 -2023

Kecamatan	Target	Realisasi			%
	2023	2021	2022	2023	
MEKAR BARU	336.980.364	273.775.397	574.855.582	574.855.582	171%
GUNUNG KALER	636.663.826	395.221.690	695.235.074	695.235.074	109%
KRESEK	838.179.812	676.728.756	1.024.625.081	1.024.625.081	122%
SUKADIRI	1.896.396.604	1.417.554.728	2.019.165.923	2.019.165.923	106%
KRONJO	1.936.879.487	874.720.452	2.027.310.376	2.027.310.376	105%
KEMIRI	2.022.809.524	1.256.586.824	2.003.666.357	2.003.666.357	99%
SUKAMULYA	2.220.935.808	1.811.122.266	2.498.196.285	2.498.196.285	112%
SEPATAN TIMUR	2.335.491.408	1.613.844.558	2.357.400.993	2.357.400.993	101%
MAUK	3.068.657.234	1.559.617.975	2.653.802.412	2.653.802.412	86%
JAMBE	3.285.085.856	2.298.801.411	3.243.456.178	3.243.456.178	99%
CISOKA	3.656.469.977	2.965.986.062	3.903.407.850	3.903.407.850	107%
JAYANTI	4.038.086.146	3.086.407.587	4.048.166.896	4.048.166.896	100%
SOLEAR	4.886.126.414	4.143.262.443	4.813.004.054	4.813.004.054	99%
SEPATAN	6.809.008.980	4.011.261.359	6.818.568.583	6.818.568.583	100%
PAKUHAJI	7.870.279.854	5.346.427.870	9.893.621.591	9.893.621.591	126%
RAJEG	8.032.227.192	5.383.989.396	7.470.958.692	7.470.958.692	93%
TELUKNAGA	9.290.152.951	6.242.811.655	8.842.695.892	8.842.695.892	95%
LEGOK	10.528.545.509	8.168.309.160	11.126.722.515	11.126.722.515	106%
SINDANG JAYA	14.964.905.123	8.719.102.676	13.788.372.418	13.788.372.418	92%
TIGARAKSA	16.688.608.833	12.726.809.185	15.593.694.862	15.593.694.862	93%
PANONGAN	19.026.340.132	16.152.211.424	20.049.716.775	20.049.716.775	105%
PASAR KEMIS	22.414.725.404	21.382.148.495	24.126.068.810	24.126.068.810	108%
CISAUK	28.782.105.085	20.266.000.615	27.348.906.269	27.348.906.269	95%
BALARAJA	30.024.429.557	23.852.398.543	29.974.846.516	29.974.846.516	100%
CURUG	39.577.338.054	36.368.351.859	39.779.736.751	39.779.736.751	101%
KOSAMBI	55.483.631.278	39.306.223.442	47.897.067.705	47.897.067.705	86%
KIUPA	60.332.836.093	52.372.297.577	61.083.422.644	61.083.422.644	101%
PAGEDANGAN	108.400.632.563	76.429.514.427	102.964.840.790	102.964.840.790	95%
KELAPA DUA	119.615.470.932	109.343.368.826	122.043.426.750	122.043.426.750	102%

Sumber: (<https://opendata.tangerangkab.go.id>)

Berdasarkan data realisasi penerimaan PBB di Kabupaten Tangerang, dapat disimpulkan bahwa pencapaian penerimaan pajak pada setiap tahunnya tergolong cukup baik dan terus meningkat. Meskipun terdapat variasi antar kecamatan, secara keseluruhan beberapa kecamatan mampu mencapai target yang ditetapkan pada tahun 2023. Namun demikian, masih ada beberapa kecamatan yang perlu mendapatkan perhatian lebih untuk meningkatkan penerimaan PBB.

Menurut hasil penelitian (D. Amalia dkk., 2024) menunjukkan bahwa variabel modernisasi sistem administrasi tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan. Artinya jika modernisasi sistem administrasi sudah berjalan dengan baik, belum tentu wajib pajak memenuhi kewajibannya untuk membayar pajak. Sedangkan menurut penelitian (Bahrien & Purba, 2024) Modernisasi Administrasi Perpajakan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Batam Selatan.

Menurut hasil penelitian (Ratu dkk., 2024) Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan Artinya semakin tinggi kualitas pelayanan yang dilakukan maka semakin meningkat juga kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan. Sedangkan menurut penelitian (Maturidi, 2024) disimpulkan bahwa

pelayanan fiskus tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil dari penelitian ini membuktikan bahwa pelayanan fiskus tidak mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajaknya.

Menurut hasil penelitian (Palupi & Rusdianto, 2024) menunjukkan tingkat pendapatan berpengaruh positif dan signifikan. Seseorang yang berpendapatan rendah kemungkinan akan kesulitan membayar pajak karena harus terlebih dahulu memenuhi kebutuhan sehari-hari. Sebaliknya jika seseorang berpendapatan menengah dan tinggi tidak akan kesulitan melaksanakan kewajibannya membayar pajak karena pendapatan yang diterima telah mampu memenuhi kebutuhan sehari-harinya. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian (Afrilia & Jibrail, 2024) yang menunjukkan bahwa tingkat pendapatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak membayar pajak bumi dan bangunan di Desa Kelungkung

Beberapa penelitian sebelumnya telah mengkaji faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), terutama di wilayah perkotaan. Contohnya penelitian (Putri, 2023) menyimpulkan bahwa Pembayaran Sistem Online mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan, namun penelitian tersebut lebih berfokus pada daerah kota dan belum menjangkau wilayah perumahan serta hanya berfokus pada aspek perkembangan teknologi pembayaran dan belum mengkaji faktor lain seperti pendapatan rumah tangga maupun kualitas pelayanan fiskus.

Penelitian lain oleh (Saraswati dkk., 2023) menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, dan menyarankan agar penelitian selanjutnya menggunakan variabel independen lain sehingga ditemukan variabel-variabel lain yang memengaruhi variabel independen. Berdasarkan rekomendasi dari penelitian-penelitian tersebut, studi ini berfokus pada warga perumahan di Perumahan Sepatan Residen, Desa Kayu Agung, Kecamatan Sepatan, untuk meneliti pengaruh digitalisasi sistem pembayaran, pelayanan fiskus, dan pendapatan rumah tangga terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB.

Perumahan Sepatan Residen di Desa Kayu Agung sebagai lokasi studi kasus penelitian ini merupakan salah satu perumahan yang berada di Kecamatan Sepatan, dengan 1 RW dan 3 RT yang terdiri dari 210 kepala keluarga. Sebagai salah satu warga di perumahan ini, peneliti mengamati kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh fiskus terkait Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), yang mengakibatkan banyak warga kurang memahami kewajiban dan proses pembayaran PBB. Meskipun data di Kecamatan Sepatan menunjukkan bahwa target pembayaran PBB telah tercapai, penelitian ini tetap relevan untuk dilakukan guna memahami lebih mendalam faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan individu dalam membayar PBB, khususnya di lingkungan Perumahan Sepatan Residen. Dengan berkembangnya teknologi yang memungkinkan pembayaran secara digital, penelitian ini bertujuan untuk menilai pengaruh digitalisasi

pembayaran online, kualitas pelayanan fiskus, serta pendapatan rumah tangga terhadap tingkat kepatuhan pajak. Penelitian ini diharapkan dapat mengungkap apakah target yang tercapai tersebut benar-benar mencerminkan kepatuhan warga yang sadar akan kewajibannya, ataukah masih terdapat kendala yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas kepatuhan secara berkelanjutan di masa mendatang.

Penelitian ini berupaya mengeksplorasi sejauh mana digitalisasi sistem pembayaran online, pelayanan fiskus, dan pendapatan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, serta memberikan masukan bagi pemerintah dalam merumuskan kebijakan yang lebih efektif untuk meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak di masa depan, di sektor Pajak Bumi dan Bangunan.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk mengangkat permasalahan dengan melakukan penelitian mengenai bagaimana **“Pengaruh Digitalisasi Pembayaran Sistem Online, Pelayanan Fiskus Dan Pendapatan Rumah Tangga, Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) (Studi kasus pada warga Perumahan Sepatan Residen, Desa Kayu Agung, Kecamatan Sepatan, Kabupaten Tangerang).”**

B. Identifikasi Masalah

Dari latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, dapat diidentifikasi bahwa permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Ketidakpatuhan dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) dapat mengurangi pendapatan daerah, menghambat pembangunan infrastruktur, dan berpotensi menimbulkan sanksi bagi wajib pajak.
2. Masih adanya gap research dari hasil penelitian sebelumnya terhadap Digitalisasi pembayaran sistem online, Pelayanan fiskus dan pendapatan wajib pajak ini membuat peneliti ingin meneliti kembali variabel-variabel tersebut.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah digitalisasi pembayaran sistem online berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) ?
2. Apakah pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) ?
3. Apakah pendapatan rumah tangga berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) ?
4. Apakah digitalisasi pembayaran sistem online, pelayanan fiskus, pendapatan rumah tangga memiliki pengaruh secara bersama-sama

terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) ?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah dikemukakan diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menguji apakah ada pengaruh digitalisasi pembayaran sistem online terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB).
2. Untuk menguji apakah ada pengaruh pelayanan fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB).
3. Untuk menguji apakah ada pengaruh pendapatan rumah tangga terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB).
4. Untuk menguji apakah ada pengaruh secara bersama-sama digitalisasi pembayaran sistem online, pelayanan fiskus, pendapatan rumah tangga terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB).

E. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak antara lain:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori dan pengetahuan dalam bidang akuntansi,

khususnya dalam bidang Perpajakan. Dengan adanya penelitian ini diharapkan mampu menjadi referensi pengetahuan dan bahan kajian bagi para pembaca maupun bagi para peneliti selanjutnya yang berkaitan dengan Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB).

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan menambah pengetahuan dan pemahaman tentang Pengaruh Digitalisasi Pembayaran Sistem Online, Pelayanan Fiskus Dan Pendapatan Rumah Tangga, Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB).

b. Bagi pemerintah

Hasil penelitian ini dapat memberikan masukan bagi pemerintah daerah khususnya daerah kabupaten tangerang dan instansi terkait dalam merumuskan kebijakan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, misalnya dengan mengoptimalkan sistem pembayaran pajak secara online dan meningkatkan Pelayanan Fiskus

c. Bagi Penelitian Selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat dijadikan acuan atau referensi bagi penelitian di bidang pajak serupa, khususnya dalam konteks Pajak Bumi dan Bangunan (PBB).

F. Sistematika Penulisan

Dalam penulisan ini peneliti menggunakan sistematika penulisan penelitian yang terdiri dari lima bab, sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini membahas tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini membahas mengenai kerangka teori, definisi dari pajak bumi dan bangunan (pbb), Digitalisasi sistem online, Pelayanan fiskus, Pendapatan rumah tangga dan kepatuhan pajak, serta penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan hipotesa penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam bab ini akan diuraikan jenis penelitian, objek penelitian, jenis dan sumber data, populasi dan sample, teknik pengumpulan data, operasionalisasi variabel penelitian dan teknik analisis data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi menjelaskan hasil dari objek penelitian yang dilakukan, serta pembahasan mengenai hasil penelitian dengan teknik analisis data hingga hasil dari pengujian seluruh hipotesis penelitian sesuai dengan metode yang digunakan.

BAB V : PENUTUP

Dalam bab ini berisi kesimpulan serta implikasi dari hasil analisis yang telah dilakukan, keterbatasan penelitian dan saran-saran yang dapat diusulkan untuk dipergunakan dalam penelitian selanjutnya.



BAB II

LANDASAN TEORI

A. Gambaran Umum Teori

1. *Theory Planned Behavior*

Theory of Planned Behavior (TPB) merupakan teori yang diperkenalkan oleh (Ajzen,1991). Teori ini merupakan perluasan dari teori *Theory of Reasoned Action* (TRA) yang dicetuskan pertama kali oleh Ajzen tahun 1980. TPB memfokuskan perhatiannya pada faktor-faktor penentu perilaku individu. Menurut TPB, intensi (*intention*) seseorang merupakan faktor utama yang memengaruhi perilaku aktualnya. Intensi adalah kekuatan motivasional untuk melakukan suatu tindakan, atau seberapa besar keinginan dan upaya individu untuk mencoba serta mencapai perilaku tertentu.

Dalam TPB, ada tiga komponen utama pembentuk intensi perilaku seseorang:

- 1) Sikap (*attitude*), merujuk pada penilaian individu mengenai apakah perilaku tersebut menguntungkan atau merugikan
- 2) Norma-norma subjektif (*subjective norms*), menunjukkan pengaruh sosial, yaitu keyakinan individu tentang apakah orang-orang penting di sekitarnya (seperti keluarga dan teman) mendukung atau menentang perilaku tersebut. Norma subjektif memegang peranan penting dalam pembentukan niat bertindak

3) Kontrol perilaku yang dirasakan (*perceived behavioral control*), mengacu pada keyakinan individu tentang mudah atau sulitnya melakukan perilaku tersebut. Pengendalian perilaku ini juga mencakup aspek efikasi diri dan dukungan teknologi, yang berkaitan dengan kemampuan individu dalam mengendalikan faktor-faktor yang mempengaruhi perilakunya.

(Ajzen, 1991) menegaskan bahwa sikap positif, dukungan sosial terhadap standar subjektif, dan persepsi bahwa suatu perilaku mudah meningkatkan niat individu untuk bertindak. Semakin kuat ketiga faktor tersebut maka semakin tinggi kemungkinan seseorang melakukan perilaku tersebut.

Dapat disimpulkan Secara umum TPB menjelaskan bahwa niat berperilaku dipengaruhi oleh sikap seseorang terhadap perilaku tersebut, tekanan sosial yang dirasakan, dan kontrol perilaku. Teori ini membantu menjelaskan bagaimana ketiga faktor tersebut berinteraksi untuk memprediksi tindakan individu dalam situasi tertentu.

2. Pajak

a. Pengertian pajak

Secara umum pajak merupakan sebuah kontribusi wajib dibayarkan oleh setiap warga (wajib pajak) kepada pemerintah yang bersifat memaksakan berdasarkan undang-undang yang berlaku dengan tidak mendapatkan timbal balik secara langsung namun dipergunakan sebagai salah satu sumber pendapatan suatu negara

dan sumber pembiayaan keperluan negara demi kesejahteraan bersama.

Pasal 23A Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menyatakan bahwa pajak dan pungutan lain yang bersifat memaksa untuk kepentingan negara diatur melalui undang-undang, hal ini dimaksudkan bahwa negara tidak akan bertindak sewenang-wenang ketika memungut sebagian kekayaan rakyat, sekalipun itu dipergunakan untuk kepentingan seluruh rakyat .

Definisi pajak berdasarkan undang-undang Nomor 28 Tahun 2007, pasal 1 ayat 1 pajak berbunyi :

“Kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”.

Terdapat banyak ahli mengemukakan pendapat serta pemikirannya tentang definisi pajak antara lain:

Menurut Sommerfeld Ray M. dkk:

“Pajak adalah suatu pengalihan sumber dari sektor swasta ke sektor pemerintah, bukan akibat pelanggaran hukum, namun wajib dilaksanakan, berdasarkan ketentuan yang ditetapkan lebih dahulu, tanpa mendapat imbalan yang langsung dan proporsional, agar pemerintah dapat melaksanakan tugas tugasnya untuk menjalankan pemerintahan.”

Definisi pajak menurut Dr. Rochmat Soemitro, SH (dalam Brotodihardjo,1993)

Pajak adalah iuran yang dibayarkan oleh rakyat kepada negara berdasarkan undang-undang, yang bersifat memaksa, tanpa adanya imbalan langsung yang dapat ditunjukkan secara spesifik, dan hasilnya digunakan sebagai pembiayaan kebutuhan umum pemerintah.

Dalam hal ini Prof. Dr. Rochmat Soemitro, SH juga berpendapat bahwa pajak merupakan kontribusi yang dibayarkan wajib pajak yang kemudian masuk ke dalam kas negara sesuai undang-undang dan tidak memberikan manfaat langsung tetapi digunakan untuk pengeluaran umum.

Menurut Dr. N. J. Feldmann Pengertian pajak adalah “Prestasi secara sepihak yang dipaksakan oleh dan terutang kepada penguasa (menurut norma-norma yang ditetapkannya secara umum), tanpa adanya kontraprestasi, dan semata-mata digunakan untuk menutup pengeluaran-pengeluaran umum pemerintah”

Adapun definisi pajak dari sarjana adalah sebagai berikut:

Definisi pajak menurut Prancis, yang termuat dalam buku Leroy Beaulieu yang berjudul *Traite de la Science des Finances*, (1906):

"L'impôt et la contribution, soit directe soit dissimulée, que La Puissance Publique exige des habitants ou des biens pour subvenir aux dépenses du Gouvernement."

("Pajak adalah bantuan, baik secara langsung maupun tidak yang dipaksakan oleh kekuasaan public dari penduduk atau dari barang, untuk menutup belanja pemerintah.")

b. Ciri- ciri Pajak

Dari berbagai definisi yang telah dijabarkan di atas dapat di simpulkan bahwa ciri-ciri pajak adalah sebagai berikut:

1. Bersifat memaksakan sesuai dengan undang-undang.
2. Tanpa imbalan langsung (kontraprestasi).
3. Pajak dialokasikan untuk pembiayaan kepentingan umum.
4. Mekanisme pemindahan kekayaan dari individu ke sektor pemerintah.
5. Digunakan untuk kesejahteraan masyarakat luas.
6. Bukan sebagai hukuman atas pelanggaran.
7. Prestasi yang dituntut pemerintah.

c. Fungsi pajak

Di Indonesia pajak memiliki 4 fungsi yaitu sebagai berikut:

1. Fungsi Anggaran atau (*budgeter*), yang berarti pajak berfungsi untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran negara. Untuk menjalankan tugas-tugas rutin negara dan melaksanakan pembangunan, atau juga dapat diartikan sebagai sumber pendapatan negara, di Indonesia pendapatan dari pajak terdiri dari Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), dan lainnya.
2. Fungsi mengatur atau (*regulated*), yang berarti pajak berfungsi sebagai pondasi dalam mengatur pertumbuhan ekonomi. Pajak dapat dijadikan sebagai alat untuk mencapai sebuah tujuan yang diharapkan. Sebagai contoh pajak digunakan sebagai penghambat laju inflasi, pajak juga

berperan memberikan proteksi atau perlindungan terhadap barang dalam negeri dengan memberikan bea masuk tinggi untuk barang luar negeri.

3. Fungsi pemerataan (distribusi), hasil penerimaan negara bersumber dari pajak berfungsi mendistribusikan manfaat untuk mensejahterakan rakyat melalui bantuan dana, peningkatan fasilitas umum serta menciptakan banyak lapangan kerja baru untuk masyarakat yang akhirnya akan meningkatkan taraf hidup masyarakat.
4. Fungsi stabilisasi, pajak berperan untuk menstabilkan perekonomian di Indonesia, dengan adanya kebijakan pajak maka inflasi maupun deflasi dapat dikendalikan.

d. Sistem pemungutan pajak

Sistem pemungutan pajak di Indonesia terdiri dari tiga kategori, yaitu:

1. *Official Assessment System*

Official assessment system merupakan suatu sistem yang memberikan wewenang kepada pemerintah atau fiskus, untuk menentukan jumlah pajak yang harus dibayar oleh wajib pajak.

Jadi wajib pajak hanya menunggu untuk menerima pemberitahuan mengenai berapa jumlah pajak yang sudah ditetapkan oleh fiskus. Pajak bumi dan bangunan (PBB), serta

pajak kendaraan bermotor merupakan contoh penerapan *Official Assessment System*

2. *Self-Assessment System*

Self-Assessment System merupakan sistem pemungutan pajak yang dimana wajib pajak bertanggung jawab untuk perhitungan, pelaporan, dan pembayarannya, pemerintah (fiskus) dalam sistem ini hanya mengawasi dan tidak terlibat dalam proses pengurusan, kecuali wajib pajak terlambat dalam pelaporannya atau dalam kasus tertentu

pajak pertambahan nilai (PPN), dan Pajak penghasilan (PPh) merupakan dua contoh penerapan *Self-Assessment System* di Indonesia

3. *Withholding Assessment System*

Berbeda dengan *Official assessment system* yang diatur oleh pemerintah atau fiskus dan *Self-Assessment System* yang dikelola wajib pajak. *Withholding Assessment System* sistem perpajakannya dibuat oleh pihak ketiga atau pihak internal

Salah satu contoh penerapan *Withholding Assessment System* adalah pemotongan penghasilan karyawan yang dilakukan oleh bendahara instansi atau perusahaan terkait

e. Jenis-jenis pajak

Terdapat berbagai jenis pajak dalam beragam aturan hukum yang berlaku di Indonesia, salah satunya adalah jenis pajak berdasarkan lembaga pemungutnya terbagi menjadi dua:

1. Pajak pusat

Merupakan pajak yang dipungut negara atau tepatnya pemerintah pusat. Sebagian besar dari pajak pusat dikelola oleh DJP atau Kementerian Keuangan.

Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP), pajak pusat didefinisikan sebagai pajak yang wewenangnya berada di tangan pemerintah pusat, berbeda dengan pajak daerah yang dipungut oleh pemerintah daerah.

Pajak Pusat meliputi :

1. Pajak Penghasilan (PPh)
2. Pajak Pertambahan Nilai (PPN)
3. Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM)
4. Bea Meterai
5. Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)

2. Pajak Daerah

Sesuai dengan namanya pajak daerah adalah pajak yang wewenang pemajakannya berada pada pemerintah daerah tingkat provinsi/ kota.

Pajak daerah merupakan pajak yang tidak mendapat imbalan secara langsung, dibayar oleh orang pribadi atau badan yang sifatnya memaksa berdasarkan undang-undang, defini ini tercantum di dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

Sebagaimana yang sudah tercantum didalam UU No 28 Tahun 2009 Pasal 2, Pajak daerah meliputi:

1) Jenis Pajak provinsi terdiri atas:

- a. Pajak Kendaraan Bermotor;
- b. Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor;
- c. Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor;
- d. Pajak Air Permukaan; dan
- e. Pajak Rokok.

2) Jenis Pajak kabupaten/kota terdiri atas:

- a. Pajak Hotel;
- b. Pajak Restoran;
- c. Pajak Hiburan;
- d. Pajak Reklame;
- e. Pajak Penerangan Jalan;
- f. Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan;
- g. Pajak Parkir;
- h. Pajak Air Tanah;
- i. Pajak Sarang Burung Walet;

- j. PBB Perdesaan dan Perkotaan; dan
- k. Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB)

3. Pajak Bumi dan Bangunan

a. Pengertian pajak bumi dan bangunan

Pajak bumi dan bangunan (PBB) termasuk dalam kategori pajak daerah. Menurut UU No. 12 Tahun 1994, Pajak Bumi dan Bangunan adalah pungutan pajak yang harus dibayarkan atas keberadaan tanah dan bangunan yang memberikan keuntungan maupun kedudukan sosial ekonomi bagi orang pribadi atau badan.

Adapula pengertian Pajak bumi dan bangunan menurut (Yani, 2013) yang menyatakan bahwa “Pajak bumi dan bangunan (PBB) merupakan pajak yang dikenakan atas bumi dan atau bangunan”.

Pajak Bumi dan Bangunan dikatakan sebagai pajak kebendaan, yang memiliki arti bahwa besar kecilnya pajak yang harus dibayar ditentukan oleh kondisi objek, yaitu tanah atau bangunan. Yang dimana kondisi subjek pajak disini tidak mempengaruhi besaran pajak yang harus dibayar.

Jadi dari beberapa pengertian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa PBB merupakan pajak kebendaan yang diwajibkan kepada setiap individu yang dikenakan atas kepemilikan atau pemanfaatan bumi dan/atau bangunan, yang besarnya ditentukan oleh kondisi

benda (tanah, bangunan, struktur), tanpa memperhatikan keadaan subjek yaitu wajib pajak

b. Objek dan bukan objek Pajak Bumi dan Bangunan

Menurut undang-undang nomor 12 tahun 1985 pasal 3 tentang pajak bumi dan bangunan. Obyek Pajak yang tidak dikenakan Pajak Bumi dan Bangunan adalah obyek pajak yang :

- a. digunakan semata-mata untuk melayani kepentingan umum contohnya ibadah, sosial, kesehatan, pendidikan dan kebudayaan nasional, yang tidak dimaksudkan untuk memperoleh keuntungan atau keperluan pribadi;
- b. digunakan untuk kuburan, situs purbakala, atau yang serupa dengan itu;
- c. Area hutan yang dilindungi, kawasan suaka alam, hutan yang digunakan untuk tujuan wisata, taman nasional, tanah milik negara yang dikelola oleh desa dan tanah negara tanpa hak;
- d. digunakan oleh perwakilan diplomatik, konsulat;
- e. digunakan oleh badan atau perwakilan organisasi internasional yang telah ditetapkan oleh Menteri Keuangan.

Contoh objek pajak bumi dan bangunan, yaitu

1. Objek pajak bumi: sawah, ladang, kebun, pekarangan, tambang.

2. Objek pajak bangunan: rumah tinggal, bangunan usaha, gedung bertingkat, kolam renang, jalan tol.

c. Subjek pajak bumi dan bangunan

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 1985, subyek pajak adalah orang atau badan yang memiliki hak atau memperoleh manfaat atas bumi dan bangunan (Pasal 4, ayat 1).

Menurut (Mariana, 2023) yang menjadi “Subjek pajak dapat berupa individu atau badan yang secara nyata memiliki hak, manfaat, atau penguasaan atas properti tersebut”.

Dalam UU Pajak Pasal 4 Ayat 1 PBB, yang menjadi subjek pajak PBB adalah “orang atau badan yang secara nyata mempunyai suatu hak atas bumi dan/atau memperoleh manfaat/atas bumi, dan/atau memiliki, menguasai, dan/atau memperoleh manfaat atas bangunan.”

Setiap warga negara Indonesia yang tinggal di dalam wilayah Indonesia serta memiliki atau mendapatkan manfaat dari tanah, perairan, atau bangunan secara nyata ditunjuk sebagai subjek pajak.

Orang atau badan yang menjadi subjek pajak, tetapi karena adanya kejadian atau kondisi tertentu, subjek pajak bisa tidak menjadi wajib pajak. Kewajiban ini dapat dialihkan kepada orang atau badan yang memanfaatkan tanah dan/atau bangunan tersebut.

Berikut adalah beberapa ketentuan khusus terkait penetapan subjek pajak:

- a) Jika subjek pajak memanfaatkan atau menggunakan tanah dan/atau bangunan milik pihak lain tanpa dasar hak yang diatur oleh undang-undang atau perjanjian, maka subjek tersebut ditetapkan sebagai wajib pajak.
- b) Apabila terjadi sengketa kepemilikan objek pajak di pengadilan, maka orang atau badan yang memanfaatkan atau menggunakan objek pajak tersebut akan ditetapkan sebagai wajib pajak.
- c) Jika subjek pajak berada di luar wilayah tempat objek pajak dalam waktu yang lama dan menyerahkan perawatan objek pajak kepada pihak lain (orang atau badan), maka pihak yang diberi kuasa tersebut dapat ditunjuk sebagai wajib pajak.

d. Nilai Jual Objek Pajak (NJOP) dan Nilai Jual Kena Pajak (NJKP)

Dalam pajak bumi dan bangunan nilai jual objek pajak (NJOP) dijadikan sebagai dasar dalam pengenaan PBB. Berdasarkan Pasal 1 ayat 12 PMK 208/2018, Nilai Jual Objek Pajak (NJOP) diartikan sebagai nilai rata-rata yang dihasilkan dari transaksi jual beli yang berlangsung secara normal. Apabila tidak terdapat transaksi jual beli, penetapan NJOP dapat dilakukan dengan membandingkan harga objek serupa, menghitung nilai perolehan yang baru, atau menggunakan NJOP sebagai pengganti.

NJOP ditetapkan per wilayah berdasarkan keputusan Menteri Keuangan dengan mendengar pertimbangan Bupati/Walikota serta memperhatikan hal-hal berikut.

- a) Harga rata-rata yang dihasilkan dari transaksi jual beli yang terjadi secara wajar;
- b) Perbandingan harga dengan barang lain yang sejenis yang dengan lokasi, fungsi, dan harga jual yang diketahui;
- c) Nilai perolehan baru;
- d) Penentuan nilai jual objek pengganti.

Pasal 6 Ayat (2) UU PBB 1985 mengemukakan bahwa besarnya Nilai Jual Objek Pajak ditetapkan setiap tiga tahun oleh Menteri Keuangan, kecuali untuk daerah tertentu ditetapkan setiap tahun sesuai perkembangan daerahnya.

Atas ketentuan nilai jual objek pajak (NJOP) diatas, selanjutnya akan ditentukan nilai jual kena pajak (NJKP) yang harus dibayarkan oleh wajib pajak. NJKP merupakan dasar perhitungan PBB, Nilai Jual Kena Pajak (NJKP) ditetapkan dengan rentang minimal 20% (dua puluh persen) hingga maksimal 100% (seratus persen) dari Nilai Jual Objek Pajak (NJOP). Persentase NJKP ini ditentukan melalui Peraturan Pemerintah, yang disesuaikan dengan situasi dan kondisi ekonomi nasional yang berlaku.

Seperti yang telah diuraikan sebelumnya, persentase Nilai Jual Kena Pajak (NJKP) ditetapkan dengan mempertimbangkan kondisi ekonomi nasional, Sesuai dengan ketentuan dalam Peraturan Pemerintah No. 25 Tahun 2002, yang mengatur penetapan Nilai Jual Kena Pajak (NJKP) dalam perhitungan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). PP ini mengatur besarnya NJKP sebagai berikut:

- 1) Sebesar 40% (empat puluh persen) dari Nilai Jual Objek Pajak, diberlakukan untuk kriteria:
 - a) objek pajak perkebunan
 - b) objek pajak kehutanan
 - c) objek pajak pertambangan
 - d) objek pajak lainnya apabila Nilai Jual Objek Pajaknya Rp1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah) atau lebih.
- 2) Sebesar 20% (dua puluh persen) dari Nilai Jual Objek Pajak, diberlakukan untuk kriteria:
 - a) objek pajak lainnya apabila Nilai Jual Objek Pajaknya kurang dari Rp1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah).

e. Nilai Jual Objek Pajak Tidak Kena Pajak (NJOPTKP)

Nilai Jual Objek Pajak Tidak Kena Pajak (NJOPTKP) merupakan besaran pajak yang tidak dikenai sebagai objek pajak yang harus dibayarkan Wajib Pajak.

Nilai Jual Objek Pajak Tidak Kena Pajak (NJOPTKP) adalah batas nilai NJOP yang dikecualikan dari pengenaan pajak.

NJOPTKP berfungsi untuk mengurangi Nilai Jual Objek Pajak (NJOP) sebelum menghitung besaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) yang harus dibayarkan. Artinya, NJOPTKP menjadi pengurang dalam penghitungan PBB terutang, sehingga jumlah pajak yang dibebankan kepada Wajib Pajak menjadi lebih ringan.

Namun, perlu diingat bahwa setiap Wajib Pajak hanya berhak mendapatkan pengurangan NJOPTKP satu kali dalam satu tahun pajak. Jika seorang Wajib Pajak memiliki lebih dari satu objek pajak, pengurangan NJOPTKP hanya berlaku untuk satu objek pajak dengan nilai tertinggi, dan tidak dapat digabungkan dengan objek pajak lainnya.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Tangerang Nomor 1 Tahun 2024, nilai NJOPTKP telah ditetapkan sebesar Rp10.000.000,00 (sepuluh juta rupiah) untuk setiap Wajib Pajak. Ketentuan ini memberikan pengurangan pajak bagi Wajib Pajak sebelum menghitung besaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) yang harus dibayar, sehingga nilai objek pajak hingga Rp10 juta tidak dikenai pajak, sementara pajak hanya dikenakan pada nilai selebihnya.

f. Tarif pajak

Tarif Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) diatur dengan ketentuan sebagai berikut:

- 1) Tarif umum PBB-P2 ditetapkan sebesar 0,5% (nol koma lima persen) dari Nilai Jual Kena Pajak (NJKP).
- 2) Untuk objek pajak yang berupa lahan produksi pangan dan ternak, tarif PBB-P2 yang berlaku lebih rendah, yaitu sebesar 0,3% (nol koma tiga persen).

g. Cara menghitung PBB

Setelah memahami persentase NJKP (Nilai Jual Kena Pajak) dan NJOP (Nilai Jual Objek Pajak), yang nilainya bergantung pada kondisi ekonomi masyarakat, serta mengetahui tarif yang berlaku untuk PBB, langkah berikutnya adalah menghitung besaran pajak terutang. Proses penghitungan PBB terutang dilakukan dengan cara sebagai berikut:

$$\text{PBB Terutang} = \text{Tarif yang berlaku} \times \text{NJKP} \times \text{NJOP}$$

4. Digitalisasi Sistem Pembayaran pajak

Digitalisasi dapat diartikan sebagai proses transformasi dari sistem tradisional menjadi sistem digital berbasis teknologi informasi modern. Fenomena ini berdampak luas pada hampir seluruh aspek kehidupan, termasuk dalam bidang perpajakan di Indonesia. Di Indonesia sistem digitalisasi perpajakan diawali dengan diluncurkannya sistem *e-filling* dan *e-billing*. Yang dimana wajib pajak dapat melaporkan kewajiban perpajakannya melalui media elektronik melalui platform resmi DJP sehingga mempercepat proses pelaporan serta

meningkatkan akurasi serta meminimalkan biaya dan waktu yang diperlukan.

Sebelumnya pembayaran pajak seringkali diisyaratkan dengan sesuatu proses yang rumit dan memakan waktu. Dimana wajib pajak harus datang ke kantor pajak, mengisi formulir secara manual serta mengantre yang bukan tak mungkin hal itu memakan waktu. Didalam kondisi ini seringkali menimbulkan ketidaknyamanan dan ketidakpatuhan dalam proses wajib pajak melakukan kewajibannya untuk taat pajak.

Digitalisasi Perpajakan merupakan sebuah perubahan atau pembaharuan yang dilakukan oleh Dirjen Pajak untuk memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak, Dirjen pajak melakukan perubahan dalam sistem administrasi perpajakan yang diharapkan oleh pemerintah untuk membawa dampak pelayanan yang memudahkan wajib pajak dalam melakukan pendaftaran, penyampaian, pelaporan dan pembayaran pajak dengan efisien (Anggraini & Setiawati, 2022)

Menurut (Marcini dkk., 2023) Indikator yang mempengaruhi modernisasi sistem administrasi perpajakan yaitu:

- a. Berbasis teknologi komunikasi dan informasi.
- b. Ringkas dan mudah dipahami oleh para wajib pajak
- c. Memberi banyak manfaat bagi wajib pajak.

Digitalisasi sistem pembayaran pajak memudahkan transaksi bagi wajib pajak. Sistem pembayaran online memfasilitasi transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan perpajakan, sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Dengan menggunakan platform pembayaran digital, proses pembayaran pajak menjadi lebih cepat dan nyaman sehingga diharapkan dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pemenuhan kewajiban perpajakan.

Kabupaten Tangerang terus melakukan inovasi digitalisasi pelayanan pajak daerah untuk meningkatkan pendapatan asli daerah (PAD). Pj Bupati Tangerang Andi Ony menekankan pentingnya sistem digital seperti Si Cepot (Sistem Informasi Percetakan PBB Terpadu Online) dan pembayaran PBB melalui QRIS untuk memperkuat keuangan fiskal daerah, mengingat Kabupaten Tangerang merupakan kabupaten yang paling maju. kabupaten dengan kapasitas fiskal terbesar ketiga di negara ini. Inovasi ini memberikan kemudahan bagi masyarakat mengakses SPPT PBB secara online dan membayar PBB melalui platform digital, seperti QRIS dan virtual account, yang meningkatkan efisiensi, keamanan dan kepatuhan wajib pajak. Kepala Bapenda Kabupaten Tangerang Slamet Budhi menegaskan Kabupaten Tangerang pertama di Jawa dan Bali yang menyediakan saluran pembayaran digital untuk seluruh perpajakan dan fasilitas perpajakan, dengan realisasi indeks transaksi elektronik pendapatan daerah (ETPD) yang mencapai 100% pada semester I 2023. Hal ini menunjukkan

keberhasilan digitalisasi dalam meningkatkan transparansi, efisiensi dan partisipasi masyarakat dalam pembayaran pajak.

Terlihat bahwa digitalisasi teridentifikasi sebagai salah satu faktor dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak, penelitian terkait yang mengatakan bahwa digitalisasi sistem pembayaran pajak sebagai faktor kepatuhan adalah (Bahrien & Purba, 2024), (Kemalaningrum & Octaviani, 2021)

5. Pelayanan Fiskus

Dalam bahasa Yunani, kata '*Diakoneo*' (*διακονεο*) berarti melayani, yang mengandung makna melakukan sesuatu dengan ringan hati, karena melayani bukan merupakan beban, melainkan sebuah kehormatan. Melayani merupakan tindakan membantu orang lain atau memberikan diri untuk menolong sesama.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pelayanan adalah usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan oleh orang lain. Selain itu, pelayanan dapat diartikan sebagai apa, bagaimana, atau hasil melayani.

Fiskus atau yang bisa disebut juga dengan Aparatur Pajak atau Pejabat Pajak adalah individu atau badan yang memiliki wewenang untuk melakukan pemungutan pajak atau iuran terhadap Wajib Pajak.

Merujuk pada *Oxford Classical Dictionary*, kata fiskus sendiri berasal dari istilah latin yang berarti “keranjang” atau “kantong uang”.

Dalam konteks administrasi, kata "fiskus" dapat berarti dana publik yang dimiliki gubernur; itu juga dapat berarti bahwa seorang kaisar mengawasi pendapatan dan administrasi keuangan secara keseluruhan. Selain itu, dalam hukum Romawi, kata "fiskus" dapat berarti perbendaharaan kaisar, yang kemudian berkembang menjadi istilah untuk perbendaharaan negara.

Dalam konteks pajak, pelayanan fiskus dapat didefinisikan sebagai segala bentuk bantuan atau pelayanan yang diberikan oleh seorang petugas pajak (fiskus) kepada seluruh warga (wajib pajak) untuk memfasilitasi kemudahan dalam segala hal yang berhubungan dengan perpajakan.

Definisi Pelayanan fiskus menurut (Mareti & Dwimulyani, 2019) sebagai berikut :

“Proses bantuan kepada orang lain dengan cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan. Kualitas pelayanan dapat dinilai berdasarkan persepsi wajib pajak dengan cara membandingkan pelayanan yang sebenarnya mereka terima dengan pelayanan yang diinginkan”.

Pelayanan yang dilakukan oleh petugas pajak tentunya memiliki dampak yang signifikan tentang bagaimana wajib pajak berperilaku. Karena kualitas pelayanan perlu memenuhi tujuan untuk memperoleh peningkatan kepuasan dan kepatuhan wajib pajak (Susanti & Suhono, 2020)

Pelayanan fiskus atau petugas pajak sangat penting untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, terutama dalam hal Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Pelayanan fiskus yang baik, seperti memberikan instruksi yang jelas, memberikan informasi yang relevan, dan membuat layanan pajak mudah diakses, dapat meningkatkan kepercayaan wajib pajak terhadap institusi perpajakan. Ketika wajib pajak merasa mudah memenuhi tanggung jawab mereka, mereka lebih cenderung patuh dan membayar pajak tepat waktu. Sebaliknya, pelayanan fiskus yang tidak memadai, seperti kurangnya sosialisasi atau birokrasi yang rumit, dapat menyebabkan ketidakpatuhan. Pelayanan fiskus yang ideal meningkatkan kepatuhan pajak secara keseluruhan karena hubungan antara pelayanan fiskus dan kepatuhan pajak didasarkan pada kemudahan komunikasi, transparansi proses, dan seberapa nyaman wajib pajak berinteraksi dengan institusi pajak.

Sebagai salah satu faktor dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak, penelitian terkait yang mengatakan bahwa pelayanan fiskus sebagai faktor kepatuhan adalah penelitian yang dilakukan oleh: (Merry & Lina Fuadah, 2024), (S. W. Amalia dkk., 2024), (Ratu dkk., 2024)

6. Pendapatan

Pendapatan merupakan balas jasa yang diterima oleh faktor-faktor produksi dalam jangka waktu tertentu. Balas jasa waktu tersebut dapat berupa sewa, upah/ gaji, bunga ataupun laba. Pendapatan pribadi dapat diartikan sebagai semua jenis pendapatan, termasuk pendapatan yang

diperoleh tanpa memberikan sesuatu kegiatan apapun, yang diterima oleh penduduk suatu negara

Menurut (Hicks, 1946) Dalam bukunya *Value and Capital*, Hicks mendefinisikan pendapatan sebagai jumlah maksimum yang dapat dikonsumsi seseorang selama suatu periode tanpa mengurangi kekayaan awalnya. Ini berarti bahwa pendapatan merupakan ukuran konsumsi yang dapat dinikmati sambil tetap menjaga keseimbangan kekayaan.

Bedasar pada definisi menurut hicks, pendapatan tidak hanya dianggap sebatas arus kas yang tersedia untuk dikonsumsi saja, tetapi juga sebagai indikator kemampuan individu untuk mempertahankan kekayaan dalam jangka panjang. Dengan kata lain, pendapatan seseorang mencerminkan keseimbangan antara konsumsi dan kemampuan mempertahankan harta benda, bukan seluruh uang yang diperoleh. Hal ini menunjukkan bahwa pengelolaan pendapatan yang baik berarti tidak hanya membelanjakan semua sesuai pendapatan seseorang, namun juga memastikan keberlangsungan aset nya di masa depan.

Menurut (IRS, 2023), jenis pendapatan di kelompokkan menjadi 3 yaitu,

1. Pendapatan aktif

Merupakan tipe pendapatan bagi banyak orang, contoh dari pendapatan aktif ini seperti, gaji, honor, upah atau apapun yang

dihasilkan dari bekerja terhadap orang lain. Atau jika menjalankan usaha sendiri bentuk pendapatan aktifnya berupa laba dari usaha yang dijalankan.

2. Pendapatan portofolio

Merupakan tipe pendapatan yang hasilnya berasal dari imbal dari hasil berinvestasi, dividen, bunga, maupun *capital gain*.

Pendapatan pasif aliran pendapatan yang mungkin melibatkan pengeluaran diawal tetapi terus menghasilkan dikemudian hari

3. Pendapatan pasif

Berbeda dengan pendapatan aktif, pendapatan pasif minim terlibat dalam proses pengurusannya. Adapun contoh pendapatan pasif seperti, uang rental, royalti, uang sewa rumah.

Menurut BPS, golongan pendapatan penduduk dibedakan menjadi 4 yaitu:

1. Golongan pendapatan sangat tinggi dengan rata-rata lebih dari Rp 3.500.000 per bulan,
2. Golongan pendapatan tinggi dengan rata-rata antara Rp 2.500.000 – Rp 3.500.000 per bulan,
3. Golongan pendapatan sedang dengan rata-rata antara Rp 1.500.000 – Rp 2.500.000 per bulan dan
4. Golongan pendapatan rendah dengan rata-rata kurang dari Rp 1.500.000 per bulan.

Studi sebelumnya telah menunjukkan bahwa tingkat pendapatan rumah tangga berdampak positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB. Pendapatan rumah tangga merupakan salah satu faktor yang paling penting dalam mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB. Artinya, kemampuan rumah tangga untuk membayar pajak berkorelasi positif dengan pendapatan mereka. Ini karena pendapatan yang lebih stabil dan tinggi dapat membantu wajib pajak memahami dan mematuhi undang-undang perpajakan serta menghindari penunggakan pajak yang dapat disebabkan oleh masalah finansial (Setiyono, 2017). Dengan demikian, pendapatan rumah tangga bukan hanya sekedar indikator ekonomi, tapi juga merupakan prediktif kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB

Dalam penelitian yang akan dilakukan di perumahan seputan residen, variabel pendapatan ini akan digunakan untuk menentukan apakah kemampuan seseorang untuk membayar pajak dipengaruhi oleh pendapatan atau penghasilan mereka. Diketahui dari beberapa pendapat di atas bahwa kecenderungan seseorang untuk membayar pajak dipengaruhi oleh besar kecilnya pendapatan mereka. Kita tahu bahwa sistem perpajakan yang baik dan layanan yang baik tetap tidak dapat mencapai kepatuhan jika penghasilan atau pendapatan wajib pajak itu sendiri tidak mencukupi untuk membayar pajak.

Sebagai salah satu faktor dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak, penelitian terkait yang mengatakan bahwa pendapatan sebagai

faktor kepatuhan adalah penelitian yang dilakukan oleh: (Puteri & Nordiansyah, 2024), (Palupi & Rusdianto, 2024), (Afrilia & Jibrail, 2024).

7. Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut (Ristanti dkk., 2022), Kepatuhan wajib pajak merupakan faktor yang penting dalam peningkatan penerimaan pajak. Kepatuhan sukarela menunjukkan adanya partisipasi aktif dari masyarakat dalam mendukung penerimaan negara, lebih diharapkan. Keadaan di mana WP melaksanakan hak perpajakannya dan memenuhi kewajibannya secara keseluruhan dikenal sebagai kepatuhan perpajakan (Fitriandi, 2021)

Berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 544/KMK.04/2000, wajib pajak dimasukkan dalam kategori wajib pajak patuh apabila memenuhi kriteria sebagai berikut.

- a. Tepat waktu dalam menyampaikan surat pemberitahuan semua jenis pajak dalam dua tahun terakhir.
- b. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
- c. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu sepuluh tahun terakhir.
- d. Dalam dua tahun pajak terakhir menyelenggarakan pembukuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 UU KUP dan dalam hal

terhadap wajib pajak pernah dilakukan pemeriksaan, koreksi pada pemeriksaan yang terakhir untuk tiap-tiap jenis pajak yang terutang paling banyak 5%.

- e. Wajib pajak yang laporan keuangannya untuk dua tahun terakhir diaudit oleh akuntan publik dengan pendapat wajar tanpa pengecualian atau pendapat dengan pengecualian sepanjang tidak mempengaruhi laba rugi fiskal.

Kepatuhan wajib pajak berkontribusi langsung terhadap peningkatan penerimaan pajak negara, karena wajib pajak yang patuh akan memenuhi kewajibannya dengan membayar pajak yang terutang. Sikap patuh ini, bagaimanapun, tidak muncul begitu saja tanpa adanya dorongan dari faktor eksternal maupun internal pada diri wajib pajak. Dorongan ini bisa berasal dari kebijakan yang efektif, pelayanan fiskus yang baik, maupun kesadaran pribadi tentang pentingnya pajak bagi pembangunan negara.

Kepatuhan wajib pajak sangat penting bagi negara karena akan menumbuhkan sikap disiplin untuk mematuhi peraturan yang berlaku. Wajib pajak yang patuh akan memenuhi kewajiban perpajakannya dengan membayar pajak dengan tepat waktu, yang memberikan manfaat besar bagi penerimaan negara. Sebaliknya, pelanggaran dapat mengarah pada praktik seperti penggelapan pajak, penyimpangan, menyembunyikan undang-undang, serta pemalsuan data dan pernyataan

pajak. Selain merugikan negara, tindakan ini menghambat pertumbuhan dan pembangunan ekonomi.

B. Penelitian Terdahulu

Tabel II. 1
Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul penelitian	Variabel	Hasil Penelitian
1	(Puteri & Nordiansyah, 2024)	Pengaruh pendapatan masyarakat, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, dan nilai jual objek pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan	X1: Pendapatan Masyarakat X2: Kualitas Pelayanan X3: Sanksi Perpajakan X4: Nilai Jual Objek Pajak Y: kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan	Bedasarkan penelitian yang dilakukan peneliti ini, dapat diketahui bahwa pendapatan masyarakat, kualitas pelayanan, dan nilai jual objek pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB-P2 di Kota Banjarmasin. Namun sanksi perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam

		(PBB-P2) di Kota Banjarmasin.		membayar PBB-P2 di Kota Banjarmasin.
2	(D. Amalia dkk., 2024)	Pengaruh pengetahuan perpajakan, modernisasi sistem administrasi, dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan di Kelurahan Padurenan.	X1: Pengetahuan Perpajakan X2: Modernisasi sistem administrasi X3: Kesadaran Wajib Pajak Y: kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan	Bedasarkan penelitian yang dilakukan peneliti ini, dapat diketahui bahwa pengetahuan perpajakan dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan. Secara parsial modernisasi sistem administrasi tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan. Namun secara simultan semua variabel tersebut berpengaruh positif

				terhadap kepatuhan wajib pajak
3	(Maturidi, 2024)	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus pada Wajib Pajak Bumi dan Bangunan Desa Pringgasela Kecamatan Pringgasela)	X1: Kesadaran Wajib Pajak X2: Pelayanan Fiskus X3: Sanksi Pajak Y: kepatuhan wajib pajak	Bedasarkan penelitian yang dilakukan peneliti ini, dapat diketahui bahwa Kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun Pelayanan Fiskus dan sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak
4	(Palupi & Rusdianto, 2024)	Pengaruh Pengetahuan Pajak, Tingkat Pendidikan, dan	X1: Pengetahuan Pajak X2: Tingkat Pendidikan	Bedasarkan penelitian yang dilakukan peneliti ini, dapat diketahui bahwa secara parsial dan simultan variabel

		<p>Pendapatan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan (Studi Kasus Kelurahan Hadimulyo Barat, Kecamatan Metro Pusat, Kota Metro)</p>	<p>X3: Pendapatan</p> <p>Y: kepatuhan wajib pajak</p>	<p>pengetahuan perpajakan, tingkat pendidikan, dan pendapatan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kelurahan Hadimulyo Barat</p>
5	(Afrilia & Jibrail, 2024)	<p>Pengaruh Tingkat Pendidikan, Tingkat Pendapatan, Kesadaran dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Membayar Pajak Bumi dan</p>	<p>X1: Tingkat Pendidikan</p> <p>X2: Tingkat Pendapatan</p> <p>X3: Kesadaran</p> <p>X4: Pengetahuan pajak</p> <p>Y: kepatuhan wajib pajak</p>	<p>Bedasarkan penelitian yang dilakukan peneliti ini, dapat diketahui bahwa tingkat pendidikan dan pengetahuan perpajakan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak membayar pajak bumi dan bangunan. Tingkat pendapatan, kesadaran wajib pajak</p>

		Bangunan di Desa Kelungkung Kecamatan Batulanteh		berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak membayar pajak bumi dan bangunan.
6	(Mullery & Tanjung, 2024)	Pengaruh pelayanan fiskus dan sanksi denda terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan	X1: Pelayanan Fiskus X2: Sanksi Demda Y: kepatuhan wajib pajak	Hasil penelitian menyatakan bahwa Pelayanan Fiskus dan Sanksi Denda berpengaruh secara parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan
7	(Widyarini & As'ad, 2024)	Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Insentif Pajak, dan Digitalisasi Layanan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan	X1: Sosialisasi perpajakan X2: Insentif Pajak X3: Digitalisasi Y: kepatuhan wajib pajak	Bedasarkan penelitian yang dilakukan peneliti ini, dapat diketahui bahwa menunjukkan kepatuhan wajib pajak dipengaruhi secara signifikan oleh Sosialisasi perpajakan, Intensif pajak, dan Digitalisasi secara simultan

		Bangunan Perdesaan Perkotaan pada Unit Pelayanan Pemungutan Pajak Daerah Kecamatan Jagakarsa		
8	(Ratu dkk., 2024)	Pengaruh kesadaran wajib pajak, tingkat pendapatan, kualitas pelayanan, dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan	X1: Kesadaran Wajib Pajak X2: Tingkat Pendidikan X3: Kualitas Pelayanan Pajak X4: pengetahuan perpajakan Y: kepatuhan wajib pajak	Bedasarkan penelitian yang dilakukan peneliti ini, dapat diketahui bahwa Kesadaran Wajib Pajak, Tingkat Pendapatan, kualitas pelayanan Berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan di Desa Kawalelo, Kecamatan Demon Pagong, Kabupaten Flores Timur. Sedangkan Pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh terhadap

				kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan.
9	(Arto & Kasir, 2024a)	Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan Di Kecamatan Bojongloa Kaler	X1: Pengetahuan Perpajakan X2: Kesadaran Wajib Pajak X3: Kualitas Pelayanan Fiskus Y: kepatuhan wajib pajak	Bedasarkan penelitian yang dilakukan peneliti ini, dapat diketahui bahwa adanya pengaruh positif yang kuat antara pengetahuan perpajakan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak sedangkan kualitas pelayanan fiskus tidak mempunyai dampak yang kuat pada kepatuhan wajib pajak.
10	(Sulistiyowati & Ratnawati, 2023)	Kesadaran, pengetahuan perpajakan, dan penghasilan wajib pajak	X1: Kesadaran X2: Pengetahuan perpajakan	Bedasarkan penelitian yang dilakukan peneliti ini, dapat diketahui bahwa kesadaran wajib pajak tidak

		terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan	X3: Penghasilan Y: kepatuhan wajib pajak	berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak, sedangkan pengetahuan perpajakan, dan penghasilan wajib pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan
--	--	---	--	---

Sumber: Data diolah, 2024

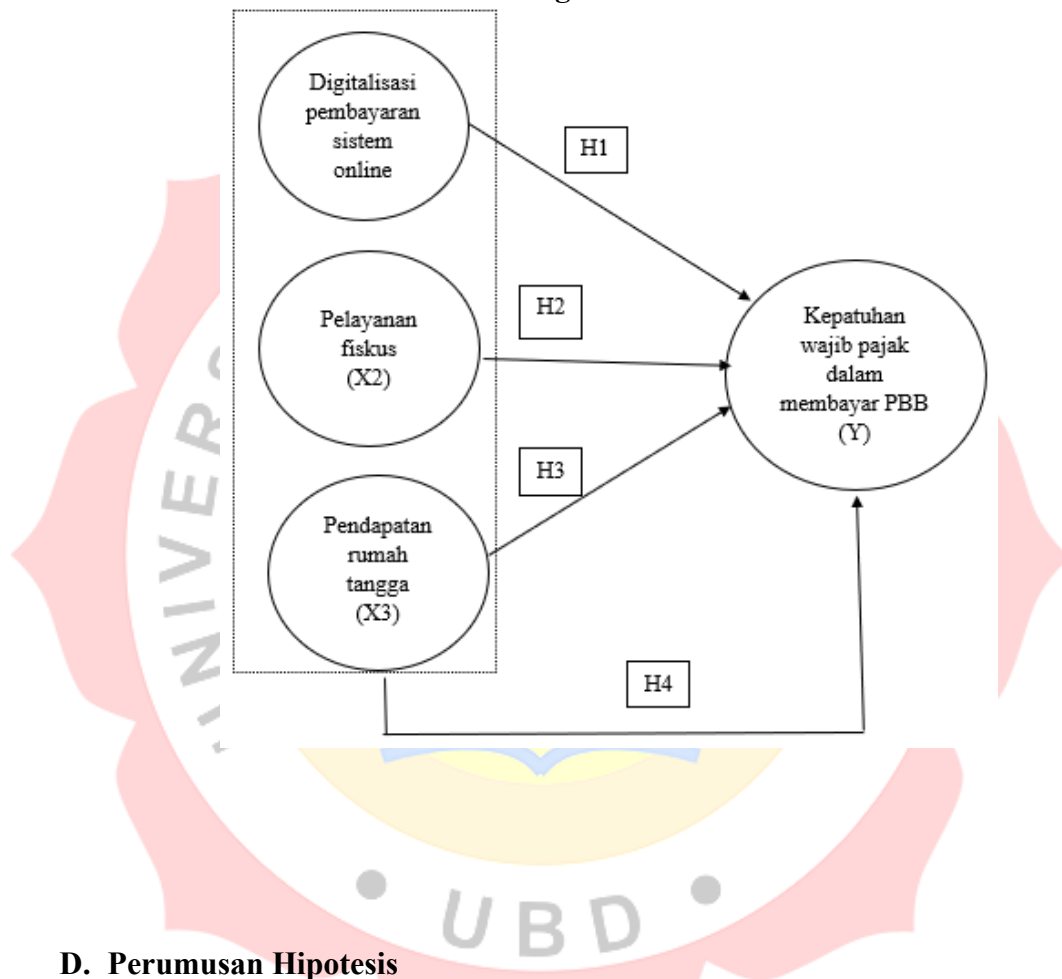
Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu terletak pada variasi variabel yang digunakan. Penelitian sebelumnya mungkin telah banyak membahas faktor-faktor seperti kesadaran perpajakan, pengetahuan pajak dan penghasilan wajib pajak terhadap kepatuhan, namun penelitian ini menambahkan dimensi yang masih belum banyak dibahas yaitu pengaruh digitalisasi sistem pembayaran online terhadap kepatuhan wajib pajak, khususnya dalam konteks Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Penelitian ini juga memperhitungkan kualitas pelayanan fiskus sebagai variabel penting yang belum banyak diangkat secara spesifik dalam penelitian terdahulu terkait PBB. Penelitian ini mengintegrasikan aspek sosialisasi fiskus dan pemanfaatan teknologi pembayaran online secara simultan, yang memberikan perspektif

baru dalam memahami perilaku pajak wajib pajak di tengah maraknya perkembangan digital dan peningkatan pelayanan pemerintah.

C. Kerangka Pemikiran

Gambar II.1

Kerangka Penelitian



D. Perumusan Hipotesis

Hipotesis merupakan bagian penting dari penelitian, yang perlu dirancang sejak awal penelitian. Karena hipotesis adalah jawaban sementara atas pertanyaan penelitian, yang diharapkan dapat memandu jalan penelitian. (Bahrien & Purba, 2024; Yam & Taufik, 2021)

Oleh karena itu, dalam penelitian ini uraian hipotesis penelitiannya adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh Digitalisasi Sistem Pembayaran Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak membayar PBB

Menurut (Yusuf & Saputra, 2018) digitalisasi pajak merupakan implementasi sistem elektronik yang dikembangkan oleh Direktorat Jenderal Pajak dalam bentuk aplikasi maupun situs web. Tujuan utama dari digitalisasi ini adalah untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, serta kemudahan dalam proses administrasi dan transaksi perpajakan, sehingga dapat mendukung kepatuhan wajib pajak secara lebih optimal. Menurut penelitian (Bahrien & Purba, 2024a) digitalisasi sistem pembayaran pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, selain itu hasil penelitian yang dilakukan oleh (Kemalaningrum & Octaviani, 2021) juga mendukung penelitian tersebut dengan memperoleh hasil bahwa secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan.

Berdasarkan penjabaran tersebut dapat diusulkan hipotesis sebagai berikut:

H1: Digitalisasi Sistem Pembayaran Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Membayar PBB

2. Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak membayar PBB

Menurut (Puspanita dkk., 2021) Pelayanan Fiskus merupakan pelayanan yang diberikan oleh petugas fiskus kepada wajib pajak untuk membantu wajib pajak memenuhi dan melakukan kewajiban perpajakannya. Menurut penelitian (Mullery & Tanjung, 2024) pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, selain itu hasil studi yang dilakukan oleh (Ratu dkk., 2024) juga mendukung temuan tersebut dengan hasil bahwa secara simultan pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan.

Berdasarkan penjabaran tersebut dapat diusulkan hipotesis sebagai berikut:

H2: Pelayanan Fiskus berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Membayar PBB

3. Pengaruh Pendapatan Rumah Tangga terhadap Kepatuhan Wajib Pajak membayar PBB

Menurut (Sukirno, 2004) Pendapatan merupakan balas jasa yang diterima oleh faktor-faktor produksi dalam jangka waktu tertentu. Balas jasa waktu tersebut dapat berupa sewa, upah/ gaji, bunga ataupun laba. Pendapatan pribadi dapat diartikan sebagai semua jenis pendapatan, termasuk pendapatan yang diperoleh tanpa memberikan sesuatu

kegiatan apapun, yang diterima oleh penduduk suatu negara. Menurut penelitian (Puteri & Nordiansyah, 2024) pendapatan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, hasil penelitian yang dilakukan oleh (Afrilia & Jibrail, 2024) juga mendukung temuan tersebut, di mana bahwa secara simultan pendapatan berdampak positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban membayar PBB

Berdasarkan penjabaran tersebut dapat diusulkan hipotesis sebagai berikut:

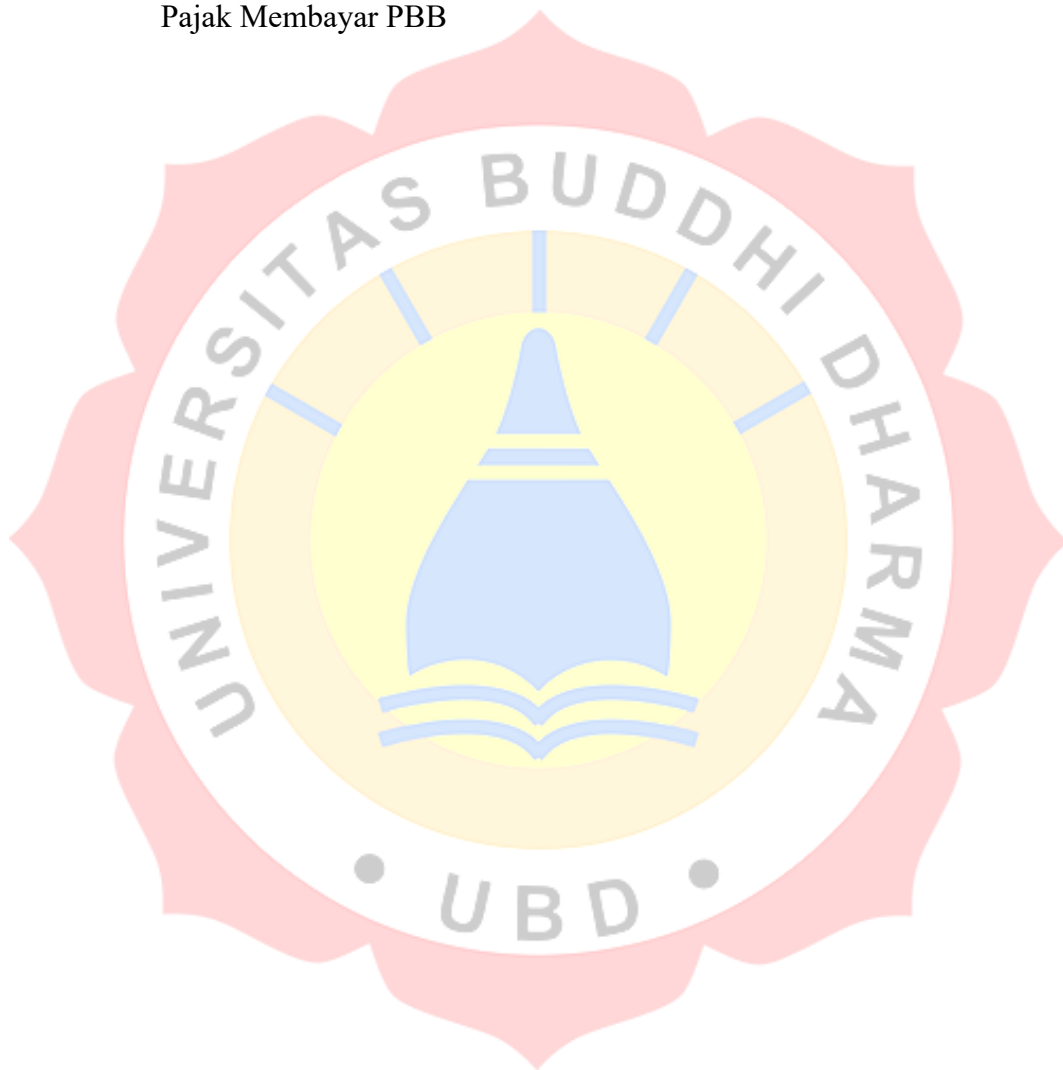
H3: Pendapatan Rumah Tangga berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Membayar PBB

4. Pengaruh Digitalisasi Sistem Pembayaran Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Pendapatan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak membayar PBB

Kepatuhan wajib pajak bisa dipengaruhi secara bersamaan oleh variabel-variabel independen yang dimana dalam penelitian ini, yaitu digitalisasi sistem pembayaran pajak, pelayanan fiskus, dan pendapatan. Kepatuhan dalam membayar PBB dapat dipengaruhi oleh masing-masing faktor ini secara terpisah, sehingga memastikan bahwa tidak ada pelanggaran dan ketidakpatuhan yang dilakukan oleh wajib pajak dan mereka melaporkan serta membayar pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Berdasarkan penjabaran tersebut dapat diusulkan hipotesis sebagai berikut:

H4: Digitalisasi Sistem Pembayaran Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Pendapatan bersama- sama berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Membayar PBB



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini tergolong dalam jenis penelitian kuantitatif. Metode ini dikenal sebagai pendekatan berbasis positivisme yang berfokus pada studi terhadap populasi atau sampel tertentu. Prosesnya melibatkan pengumpulan data dengan memanfaatkan berbagai indikator yang relevan, diikuti dengan analisis data secara kuantitatif dan statistik untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan. menurut (Ghozali, 2018) penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang berfokus pada pengujian teori dengan melakukan pengukuran terhadap variabel-variabel menggunakan data berbentuk angka, yang kemudian dianalisis secara statistik guna menguji hipotesis.

Penelitian diperoleh melalui kuesioner dikenal sebagai penelitian survei. Metode ini mengumpulkan informasi langsung dari responden dengan menyusun serangkaian pertanyaan yang akan dianalisis baik secara kuantitatif. Dalam penelitian sumber data diambil melalui penyebaran kuesioner kepada wajib pajak PBB di Perumahan Sepatan Residen. Jenis data ini dikenal sebagai data primer.

Metode korelasional juga digunakan dalam penelitian ini karena berusaha untuk memastikan bagaimana satu variabel dan faktor lainnya

berhubungan satu sama lain. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menentukan bagaimana digitalisasi sistem pembayaran pajak, pelayanan fiskus, dan pendapatan (sebagai variabel independen) mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB (sebagai variabel dependen).

B. Objek Penelitian

Didalam penelitian terdapat objek penelitian, menurut (Sugiyono, 2019), objek penelitian merupakan himpunan elemen dapat berupa orang dan barang yang akan dipelajari.

Wajib Pajak Bumi dan Bangunan yang bertempat tinggal di Perumahan Sepatan Residen, Desa Kayu Agung, Kecamatan Sepatan, Kabupaten Tangerang merupakan objek penelitian ini. Responden akan mengisi kuesioner yang temuannya akan digunakan untuk menganalisis pengaruh Digitalisasi sistem pembayaran online, pelayanan Fiskus, dan pendapatan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB

C. Jenis dan Sumber Data

Sumber data primer merupakan jenis data yang dipilih dalam penelitian ini. Sumber primer adalah mereka yang langsung memberikan Populasi dan Sampel. Sumber primer penelitian ini berasal dari pengisian kuesioner kepada wajib pajak PBB yang tinggal di Perumahan Sepatan Residen.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan objek penelitian yang terdiri dari manusia, benda-benda, hewan, tumbuh-tumbuhan, gejala-gejala, nilai

tes, atau peristiwa-peristiwa sebagai sumber data yang memiliki karakteristik tertentu di dalam suatu penelitian (Renggo & Kom, 2022). Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak PBB yang tinggal di Perumahan Sepatan Residen.

2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi, Menurut (Sukmadinata, 2019) sampel merupakan sekelompok kecil orang dari suatu populasi yang bermaksud mewakili karakteristik populasi untuk menghasilkan kesimpulan yang representatif.

Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah seluruh kepala keluarga di Perumahan Sepatan Residen, yaitu sebanyak 210 kepala keluarga. Untuk menentukan ukuran sampel yang representatif, penelitian ini menggunakan rumus Slovin. Rumus ini dipilih karena dapat menghitung ukuran sampel secara sederhana tanpa membutuhkan tabel jumlah sampel, sehingga hasil penelitian dapat digeneralisasikan. Karena penelitian ini perlu menetapkan kriteria tertentu sesuai tujuan penelitian. Maka teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*, Kriteria yang digunakan dalam penelitian ini adalah wajib pajak PBB yang bersedia mengisi seluruh kuesioner dengan lengkap.

Penelitian yang dilakukan (Bahrien & Purba, 2024b) menggunakan Rumus Slovin dengan *margin off error* 10% dalam menentukan sampel yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Sumber: (Sugiarto dkk., 2003)

Keterangan:

n = ukuran sampel / banyaknya responden

N = jumlah populasi

e = presentasi ketidaktelitian kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa ditolerir, $e=01$

Berdasarkan jumlah populasi pada penelitian ini maka ditentukan banyaknya sample yang digunakan adalah:

$$n = \frac{210}{1 + 210 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{210}{3,1}$$

$$n = 67.74$$

dibulatkan oleh peneliti menjadi 68 responden

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan bagian penting dalam proses penelitian. Teknik pengumpulan data harus benar dan sesuai dengan metode agar hasil yang diperoleh sesuai dengan tujuan awal penelitian atau hipotesis awal yang ditetapkan.

Menurut (Sugiyono, 2019) cara atau teknik pengumpulan data dilakukan sebagai berikut:

1. Interview (Wawancara)

Wawancara digunakan sebagai metode pengumpulan data ketika peneliti ingin melakukan analisis awal untuk mengidentifikasi masalah yang perlu diteliti lebih lanjut atau mempelajari secara mendalam sekelompok responden tertentu. Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan secara langsung dengan penduduk setempat, baik secara tatap muka (*face-to-face*).

2. Kuesioner (Angket)

Kuesioner merupakan metode pengumpulan data dengan meminta responden menjawab sejumlah pertanyaan atau pernyataan tertulis. Metode ini digunakan ketika peneliti telah mengetahui variabel yang akan diukur serta harapan dari responden, baik dalam bentuk pertanyaan tertutup maupun terbuka.

3. Observasi

Observasi merupakan salah satu metode pengumpulan data yang efektif. Dalam penelitian ini, kuesioner diberikan secara langsung kepada responden dan berisi pertanyaan atau pernyataan tertutup. Berbeda dengan wawancara dan kuesioner yang selalu melibatkan komunikasi dengan manusia, observasi memiliki keunikan karena tidak hanya terbatas pada interaksi dengan individu, tetapi juga dapat mencakup pengamatan terhadap objek-objek alam. Metode observasi

sering digunakan ketika jumlah partisipan penelitian sedikit dan fokusnya adalah pada perilaku manusia, proses kerja, atau fenomena alam tertentu.

Bila dilihat dari sumber datanya, menurut (Sugiyono, 2019) pengumpulan data dapat menggunakan sumber sebagai berikut:

1. Sumber primer, adalah data yang diperoleh langsung dari pihak pertama oleh pengumpul data.
2. Sumber sekunder, adalah data yang diperoleh secara tidak langsung oleh pengumpul data dari pihak lain.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, memerlukan penggunaan skala pengukuran yang sesuai, menurut (Sugiyono, 2019) skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang atau pendeknya interval yang ada dalam alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif, berbagai skala yang dapat digunakan untuk penelitian antara lain:

1) Skala likert

Skala Likert adalah salah satu metode pengukuran yang digunakan untuk menilai sikap, pendapat, atau persepsi seseorang terhadap suatu fenomena sosial. seperti "sangat setuju," "setuju," "netral," "tidak setuju," hingga "sangat tidak setuju." Setiap pilihan jawaban diberi nilai numerik yang memungkinkan data diolah secara statistik. Penyusunan butir pertanyaan harus konsisten dan

mencakup pernyataan positif, netral, dan negatif untuk menghasilkan data yang valid dan reliabel. Dalam penelitian, fenomena sosial ini harus didefinisikan secara spesifik oleh peneliti untuk dijadikan variabel penelitian. Skala Likert sering digunakan dalam penelitian kuantitatif karena sederhana dan efektif untuk menghasilkan data yang dapat diukur dan dianalisis.

2) Skala Guttman

dirancang untuk memperoleh jawaban yang bersifat tegas, seperti "ya" atau "tidak," sehingga data yang dihasilkan bersifat jelas dan eksplisit. Format jawaban berbentuk dikotomi, yang digunakan untuk pertanyaan dengan jawaban mutlak tanpa ambiguitas. Contoh penerapannya adalah pada pertanyaan seperti "Apakah Anda pernah mengikuti pelatihan ini?" dengan pilihan jawaban "pernah" atau "tidak pernah." Skala ini sangat berguna dalam penelitian yang membutuhkan data biner yang langsung.

3) Skala Guttman

Skala *Semantic Differential* mengukur sikap atau persepsi individu terhadap suatu objek atau konsep tertentu dengan menggunakan garis kontinu antara dua kutub ekstrem, seperti "sangat baik" hingga "sangat buruk." Responden diminta untuk memberikan jawaban dengan memilih posisi pada garis yang menggambarkan sikap atau persepsi mereka. Skala ini memberikan data yang lebih rinci karena

memungkinkan responden mengekspresikan sikap mereka secara spesifik dalam rentang kontinu.

4) Skala *Rating Scale*

Rating scale digunakan untuk mengukur persepsi atau penilaian responden terhadap suatu fenomena. Responden diminta memberikan jawaban dengan memilih angka atau peringkat yang sesuai dengan kondisi atau penilaian mereka terhadap suatu aspek. Data yang diperoleh umumnya bersifat kuantitatif, yang memungkinkan analisis lebih mendalam. Contoh penerapan skala ini adalah pada survei tentang tata ruang kantor, di mana responden menilai aspek-aspek tertentu seperti pencahayaan, sirkulasi udara, dan kebersihan menggunakan angka dalam rentang tertentu, misalnya 4 (sangat baik), 3 (cukup baik), 2 (kurang baik), hingga 1 (sangat buruk).

Peneliti mengumpulkan data primer dengan mendistribusikan kuesioner kepada sampel populasi yang telah ditentukan, salah satunya melalui platform digital yaitu *Google Form* untuk mempermudah responden dalam mengisi dan mengirimkan jawaban. Selanjutnya, tanggapan yang diterima diseleksi berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan untuk memastikan relevansi dan kualitas data yang dikumpulkan. Penggunaan *Google Form* juga memungkinkan peneliti untuk mengakses data secara real-time, mempermudah pengolahan hasil, serta meningkatkan

efisiensi dalam proses analisis. Dengan demikian, data yang diperoleh dapat lebih akurat dan sesuai dengan tujuan penelitian.

F. Operasional Variabel Penelitian

Berikut adalah variabel yang digunakan dalam penelitian ini :

1. Variabel Terikat (*Dependent Variabel*)

Menurut (Maturidi, 2024) menyatakan bahwa Kepatuhan perpajakan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya

Variabel terikat yaitu variabel yang dipengaruhi menjadi akibat adanya variabel bebas. Variabel dependen yang dimaksud dalam penelitian adalah “Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar PBB”

2. Variabel Independen/ Bebas (*Independent Variabel*)

Variabel bebas yaitu variabel yang dapat mempengaruhi variabel dependen atau variabel terikat. Sebuah variabel yang tidak tergantung pada faktor lain dikenal sebagai variabel independen. Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Digitalisasi Sistem Pembayaran Pajak (X1)

Menurut (D. Amalia dkk., 2024a), menyatakan bahwa Digitalisasi pajak merupakan implementasi sistem elektronik yang dikembangkan oleh Direktorat Jenderal Pajak dalam bentuk aplikasi maupun situs web. Tujuan utama dari digitalisasi ini adalah untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, serta kemudahan dalam proses administrasi dan transaksi perpajakan, sehingga dapat mendukung kepatuhan wajib pajak secara lebih optimal.

b. Pelayanan Fiskus (X2)

Menurut (Maturidi, 2024), Pelayanan fiskus dapat didefinisikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu, mengurus, dan menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan oleh wajib pajak.

c. Pendapatan (X3)

Menurut (Badar & Kantohe, 2022), Tingkat Pendapatan dapat diartikan sebagai salah satu bentuk balas jasa yang diterima karena sudah menyelesaikan suatu pekerjaan

Tabel III. 1
Tabel Operasional Variabel

No	Variabel	Indikator	Skala	Sumber
1	Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar PBB (Y1)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Wajib pajak membayar tepat pada waktunya. 2. Wajib pajak membayar pajak tanpa ada paksaan. 3. Kepatuhan terhadap kewajiban wajib pajak. 4. Kepatuhan terhadap sanksi pajak. 5. Melaporkan informasi yang diperlukan. 	Likert	(Shiddiq, 2011)
2	Digitalisasi Sistem Pembayaran Pajak (X1)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Digitalisasi Sistem Pembayaran Pajak lebih mudah dipahami dan dipatuhi. 	Likert	(Bahrien & Purba, 2024)

		<p>2. Pembaruan dalam sistem administrasi perpajakan berkontribusi pada peningkatan kepatuhan dalam pembayaran pajak.</p> <p>3. Pembaharuan dalam pengelolaan administrasi perpajakan berperan dalam menurunkan tingkat pelanggaran peraturan pajak.</p> <p>4. Digitalisasi Sistem Pembayaran Pajak meningkatkan tingkat kepatuhan.</p> <p>5. Digitalisasi Sistem Pembayaran Pajak meningkatkan layanan yang lebih baik.</p>		
3	Pelayanan Fiskus (X2)	<p>1. Kehandalan yaitu keterampilan dalam memberikan layanan yang seperti yang telah dijanjikan sebelumnya.</p> <p>2. Ketanggapan adalah kemauan para staf dan karyawan dalam menolong pelanggan dan menghadiahi layanan dengan responsif.</p> <p>3. Jaminan meliputi pengetahuan, keterampilan, etika dan sifat yang dimiliki para staf dan dapat dipercaya, yang membuat klien merasa</p>	Likert	(Arto & Kasir, 2024)

		<p>bebas dari tekanan, resiko atau keraguan.</p> <p>4. Empati merupakan keahlian dalam merasakan dan mengerti perasaan serta kebutuhan pelanggan melalui memberikan perhatian, mendengarkan dengan baik, dan berkomunikasi secara efektif</p> <p>5. Bukti langsung mencakup semua elemen fisik yang diberikan kepada pelanggan, seperti fasilitas, peralatan, personel, dan sarana komunikasi.</p>		
4	Pendapatan (X3)	<p>1. Taat bayar pajak walaupun pendapatan rendah</p> <p>2. Besar kecilnya pendapatannya tidak menghalangi dalam membayar kewajibannya</p> <p>3. Kesanggupan membayar besaran pajak yang dikenakan.</p> <p>4. Pendapatan diperoleh dapat melengkapi kebutuhan utama dan kewajiban</p>	Likert	(Puteri & Nordiansyah, 2024)

Sumber data diolah, 2024

Skala pengukuran yang digunakan dalam variabel-variabel tersebut adalah skala likert, dimana angka 1 menunjukkan responden sangat tidak

setuju (STS), angka 2 menunjuk bahwa responden tidak setuju (TS), angka 3 menunjuk bahwa responden netral (N), angka 4 menunjuk bahwa responden setuju (S) dan angka 5 menunjuk bahwa responden sangat setuju (SS).

G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan proses mempelajari dan mengolah data untuk menemukan pola, hubungan, serta informasi penting yang ada di dalamnya. Penelitian ini menggunakan analisis data kuantitatif, yang dilakukan setelah data dari seluruh responden atau sumber lainnya berhasil dikumpulkan. Penelitian ini bersifat deduktif, di mana konsep atau teori digunakan untuk menjawab rumusan masalah dan membentuk hipotesis. Hipotesis yang telah dirumuskan kemudian diuji melalui pengumpulan data lapangan. Data yang terkumpul dianalisis secara kuantitatif dengan menerapkan statistik deskriptif atau inferensial untuk menentukan apakah hipotesis yang diajukan dapat diterima atau tidak (Sugiyono, 2019). Statistik deskriptif dan inferensial menjadi metode analisis data utama dalam penelitian ini.

Data persepsi responden, yang berupa data kuantitatif, diolah menggunakan skala numerik untuk mempermudah proses analisis dan pengujian hipotesis. Teknik statistik diterapkan dalam pengolahan skor atau angka. Penelitian ini memanfaatkan Skala Likert sebagai alat pengukuran.

Untuk mendukung proses analisis dan pengujian, perangkat lunak SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) digunakan untuk mengolah data secara komprehensif.

1. Analisis Statistik Deskriptif

Dalam statistik deskriptif, nilai rata-rata (*mean*), standar deviasi, varian, maksimum, minimum, total, range, *kurtosis*, dan *skewness* (kemencengan distribusi) digunakan untuk memberikan gambaran atau deskripsi data (Ghozali, 2018). Variabel-variabel yang peneliti digunakan dalam analisis statistik deskriptif ini yaitu Digitalisasi sistem pembayaran pajak, pelayanan fiskus, dan pendapatan terhadap kepatuhan wajib pajak membayar PBB. SPSS 24 digunakan untuk pengolahan data penelitian ini.

2. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk memastikan apakah suatu kuesioner layak dan sesuai untuk digunakan. Sebuah kuesioner dianggap valid jika pertanyaan-pertanyaannya mampu menggambarkan tujuan yang ingin dicapai. Validitas merujuk pada sejauh mana hasil penelitian dapat mencerminkan kebenaran meskipun melibatkan subjek penelitian yang berbeda.

Proses validitas dilakukan dengan menghitung tingkat korelasi antara variabel-variabel yang ada. Nilai korelasi dinyatakan dengan koefisien r , dan tingkat signifikansi korelasi tersebut dievaluasi. Teknik yang digunakan adalah *corrected item-total correlation*. Sebuah

kuesioner dianggap valid apabila nilai r hitung lebih besar dari r tabel. Menurut (Ghozali, 2018), uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan r hitung dengan r tabel, di mana derajat kebebasan (*degree of freedom* atau *df*) dihitung sebagai $n - 2$, dengan n menunjukkan jumlah sampel.

3. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan metode yang digunakan untuk menilai keandalan sebuah kuesioner sebagai alat ukur variabel atau konstruk. Kuesioner dikatakan andal atau reliabel apabila jawaban responden terhadap pernyataan-pernyataan yang diajukan konsisten dan stabil meskipun dilakukan pengukuran berulang dalam waktu yang berbeda (Ghozali, 2018). Pengujian reliabilitas ini hanya dapat dilakukan pada pertanyaan-pertanyaan yang telah dinyatakan valid. Dalam prosesnya, digunakan teknik statistik dengan koefisien *Cronbach's Alpha*, yang dihitung melalui program SPSS. Sebuah kuesioner dianggap reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,70.

4. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik digunakan untuk memastikan model regresi *Ordinary Least Square* (OLS) bebas dari pelanggaran asumsi. Terdapat dua jenis regresi OLS, regresi linear sederhana (satu variabel bebas dan terikat) dan regresi linear berganda (satu variabel terikat dan lebih dari satu variabel bebas) (Ghozali, 2018).

Regresi non-OLS, seperti regresi logistik atau ordinal, tidak memerlukan uji asumsi klasik. Selain itu, tidak semua uji asumsi diterapkan, misalnya uji multikolinearitas pada regresi sederhana atau uji autokorelasi pada data *cross-sectional*. Uji asumsi klasik meliputi beberapa pengujian utama, yaitu:

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk memeriksa apakah residual dalam model regresi berdistribusi normal (Ghozali, 2018). Model regresi yang baik ditandai dengan distribusi data yang normal atau mendekati normal.

Melalui uji statistik, normalitas diuji menggunakan metode *Kolmogorov-Smirnov* (KS). Data dinyatakan berdistribusi normal apabila nilai signifikansi (sig.) atau probabilitas $> 0,05$, dan dinyatakan tidak normal jika nilai sig. atau probabilitas $< 0,05$.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan untuk memastikan tidak adanya hubungan atau korelasi yang kuat antara variabel independen dalam model regresi. Model regresi yang ideal adalah model yang bebas dari multikolinearitas (Ghozali, 2018). Pengujian ini dilakukan dengan melihat nilai *tolerance* dan *variance inflation factor* (VIF).

Jika nilai tolerance $> 0,10$ dan VIF < 10 , maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinearitas dalam model. Sebaliknya, jika nilai tolerance $< 0,10$ dan VIF > 10 , maka multikolinearitas terdeteksi di antara variabel independen.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menilai apakah terdapat perbedaan varian residual antar pengamatan dalam model regresi. Jika varian residual konsisten antar pengamatan, kondisi ini disebut homoskedastisitas, sedangkan jika varian berbeda disebut heteroskedastisitas (Ghozali, 2018). Model regresi yang ideal adalah model yang bebas dari heteroskedastisitas.

Untuk mendeteksi heteroskedastisitas, salah satu metode yang digunakan adalah scatter plot, yaitu dengan memplotkan nilai $ZPRED$ (prediksi) terhadap $SRESID$ (residual). Model dikatakan bebas heteroskedastisitas apabila tidak ada pola tertentu pada grafik, seperti pola mengelompok di tengah, menyempit kemudian melebar, atau melebar kemudian menyempit.

5. Uji Hipotesis

Uji hipotesis digunakan untuk mengevaluasi kebenaran suatu pernyataan atau asumsi secara statistik dan menentukan apakah pernyataan tersebut diterima atau ditolak. Pernyataan atau dugaan awal yang diuji kebenarannya disebut hipotesis. Tujuan dari uji hipotesis

adalah untuk menyediakan landasan dalam mengumpulkan data sebagai bukti untuk mengambil keputusan terkait penerimaan atau penolakan hipotesis yang diajukan. Uji hipotesis melibatkan berbagai metode pengujian, di antaranya:

a. Uji Pengaruh Parsial (T)

Uji t, yang sering disebut sebagai uji parsial, adalah metode analisis yang bertujuan untuk menilai sejauh mana suatu variabel independen secara individu dapat menjelaskan variasi pada variabel dependen (Ghozali, 2018). Adapun tahapan dalam pengambilan keputusan pada uji t adalah sebagai berikut:

- 1) Jika nilai t hitung $>$ t tabel dan nilai signifikansi (Sig. t) $<$ $\alpha = 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel independen memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.
- 2) Sebaliknya, jika nilai t hitung $<$ t tabel dan nilai signifikansi (Sig. t) $>$ $\alpha = 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel independen tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

b. Uji Pengaruh Simultan (F)

Uji F, atau yang dikenal sebagai uji simultan, digunakan untuk menguji apakah seluruh variabel independen dalam model secara bersama-sama memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel

dependen (Ghozali, 2018). Langkah-langkah pengambilan keputusan dalam uji F adalah sebagai berikut:

- 1) Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan nilai signifikansi ($Sig. F$) $< \alpha$ (0,05), maka dapat disimpulkan bahwa variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
- 2) Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ dan nilai signifikansi ($Sig. F$) $> \alpha$ (0,05), maka dapat disimpulkan bahwa variabel independen secara simultan tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

c. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur sejauh mana model mampu menjelaskan variasi yang terjadi pada variabel dependen. Nilai R^2 berada dalam rentang 0 hingga 1. Jika nilai R^2 rendah, artinya variabel independen hanya memiliki kemampuan yang sangat terbatas dalam menjelaskan variasi pada variabel dependen. Sebaliknya, jika nilai R^2 mendekati 1, maka variabel independen hampir sepenuhnya mampu memberikan informasi yang diperlukan untuk memprediksi variasi pada variabel dependen (Sugiyono, 2019)

d. Analisis Regresi Linear Berganda.

Analisis regresi merupakan metode yang digunakan untuk mempelajari hubungan antara variabel dependen (terikat) dengan

satu atau lebih variabel independen (bebas). Tujuannya adalah untuk memperkirakan atau memprediksi nilai rata-rata populasi atau rata-rata variabel dependen berdasarkan nilai-nilai yang diketahui dari variabel independen (Sugiyono, 2019). Persamaan regresi linier berganda yang digunakan adalah :

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

Keterangan:

Y = Kepatuhan wajib pajak membayar PBB

a = Bilangan Konstanta

b = Koefisien regresi untuk setiap variabel

X1 = Digitalisasi sistem pembayaran pajak

X2 = Pelayanan Fiskus

X3 = Pendapatan

e = Error