

BAB II KAJIAN TEORI DAN PUSTAKA

2.1 Kajian Teori

2.1.1 *Theory of Planned Behavior* (TPB)

Teori perilaku yang direncanakan (*Theory of Planned Behavior*) adalah kerangka kerja psikologis yang digunakan untuk memahami perilaku manusia, terutama dalam konteks pengambilan keputusan yang terkait dengan perilaku sosial. Teori ini dikembangkan oleh Ajzen pada tahun 1985 sebagai pengembangan dari teori sebelumnya yang dikenal sebagai *Theory of Reasoned Action*.

Theory of Planned Behavior atau Teori Perilaku Terencana merupakan *Grand Theory* yang digunakan dalam penelitian ini, untuk menjelaskan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Teori Perilaku Terencana menjelaskan bahwa perilaku yang ditimbulkan oleh individu muncul karena adanya niat untuk berperilaku (Suratminingsih *et al.*, 2021).

2.1.2 Teori Atribusi

Teori atribusi adalah kerangka kerja psikologis yang dikembangkan untuk memahami bagaimana individu menginterpretasikan dan menjelaskan penyebab dari perilaku mereka sendiri maupun perilaku orang lain. Diperkenalkan oleh Heider pada tahun 1958 dan kemudian dikembangkan oleh peneliti seperti Kelley dan Weiner, teori ini menyatakan bahwa manusia cenderung mencari penjelasan atau alasan di balik peristiwa dan tindakan, baik itu keberhasilan maupun kegagalan. Atribusi dapat dibagi menjadi dua jenis utama yaitu atribusi internal (*dispositional*) dan atribusi eksternal (*situasional*). Atribusi internal merujuk pada penjelasan yang berkaitan dengan karakteristik pribadi, seperti kemampuan, usaha, atau kepribadian seseorang. Sebaliknya, atribusi eksternal mengacu pada faktor-faktor di luar individu, seperti situasi, keberuntungan, atau tindakan orang lain.

Kelley memperkenalkan model kovariansi yang menyatakan bahwa orang mempertimbangkan tiga jenis informasi ketika membuat atribusi yaitu konsensus (apakah orang lain bertindak sama dalam situasi yang sama), konsistensi (apakah orang yang sama selalu bertindak demikian dalam situasi yang sama), dan distingsi

(apakah orang bertindak berbeda dalam situasi yang berbeda). Weiner kemudian menambahkan dimensi stabilitas dan kontrolabilitas, yang memperhitungkan apakah penyebab yang diasumsikan bersifat tetap atau berubah-ubah, dan sejauh mana individu dapat mengontrol penyebab tersebut. Teori atribusi membantu menjelaskan mengapa orang mungkin merasa marah, bersalah, bangga, atau malu berdasarkan atribusi yang mereka buat terhadap suatu peristiwa, serta bagaimana atribusi ini mempengaruhi motivasi, emosi, dan perilaku selanjutnya.

2.2 Pajak

Adam Smith menyatakan bahwa pajak adalah kontribusi yang harus dibayarkan oleh masyarakat sesuai dengan pendapatan mereka untuk membiayai pengeluaran publik. Pajak harus diterapkan secara adil, dengan memperhitungkan kemampuan membayar individu dan menghindari beban yang tidak adil. Prinsip proporsionalitas juga penting, di mana pajak yang dibayarkan sebanding dengan pendapatan yang diterima. Pandangan Adam Smith ini telah mempengaruhi perkembangan teori dan praktek perpajakan di banyak negara.

2.3 Pajak Bumi dan Bangunan

Pasal 3 ayat 2 Undang-undang No.12 tahun 1994 menjelaskan bahwa pajak bumi dan bangunan adalah pajak negara dengan sebagian besar penerimaannya merupakan pendapatan daerah, antara lain digunakan untuk penyediaan fasilitas yang dinikmati oleh Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah.

Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) dikenakan terhadap bumi dan/atau bangunan yang dimiliki, dikuasai, dan/atau dimanfaatkan oleh individu atau badan, kecuali kawasan yang digunakan untuk kegiatan usaha di bidang perkebunan, perhutanan, dan pertambangan pada sektor Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2). Besarnya pajak terutang ditentukan oleh keadaan objek, sedangkan keadaan subjek (siapa yang membayar) tidak ikut menentukan besar pajak.

2.4 Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan

Kata patuh sering digunakan untuk menggambarkan sikap atau perilaku seseorang yang tunduk dan menaati perintah, aturan, atau norma yang berlaku, baik

dalam konteks keluarga, sekolah, tempat kerja, atau masyarakat umum. Kepatuhan, atau dalam bahasa Inggris disebut "*compliance*," adalah konsep yang mengacu pada tindakan atau kondisi mematuhi peraturan, kebijakan, standar, atau hukum yang berlaku. Meskipun menantang, kepatuhan yang baik dapat membawa banyak manfaat, termasuk menghindari sanksi, meningkatkan reputasi, dan mengurangi risiko.

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) menjelaskan bahwa wajib pajak adalah pihak yang berdasarkan peraturan perundang-undangan perpajakan diwajibkan untuk melakukan pembayaran pajak. Wajib pajak bisa berupa individu (orang pribadi) atau badan (seperti perusahaan atau organisasi) yang memiliki kewajiban untuk membayar pajak kepada pemerintah berdasarkan ketentuan hukum yang berlaku. Baik individu maupun badan, wajib pajak harus mematuhi berbagai kewajiban seperti mendaftarkan diri, menghitung, membayar, dan melaporkan pajak yang terutang. Di sisi lain, wajib pajak juga memiliki hak-hak tertentu seperti mendapatkan NPWP, meminta restitusi, dan mengajukan banding. Pemahaman yang baik tentang kewajiban dan hak sebagai wajib pajak penting untuk memastikan kepatuhan terhadap peraturan perpajakan dan menghindari sanksi hukum.

Kepatuhan wajib pajak adalah tindakan atau kondisi di mana wajib pajak, baik individu maupun badan, memenuhi semua kewajiban perpajakan yang telah ditetapkan oleh peraturan perundang-undangan. Ini mencakup berbagai aspek, termasuk pendaftaran, pelaporan, pembayaran, dan penyimpanan bukti pembayaran pajak. Kepatuhan wajib pajak sangat penting untuk memastikan bahwa sistem perpajakan berfungsi dengan baik dan pemerintah dapat mengumpulkan pendapatan yang diperlukan untuk membiayai layanan publik dan pembangunan.

Rahayu mengatakan bahwa kepatuhan perpajakan dibagi menjadi 2 macam, yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material (Alfian & Rohmaniyah, 2021). Kepatuhan formal adalah suatu kondisi di mana wajib pajak memenuhi kewajiban administratif perpajakan, seperti mendaftarkan diri, menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT), membayar pajak terutang, dan menyimpan bukti pembayaran sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Kepatuhan ini lebih berfokus pada aspek administratif dan prosedural daripada pada substansi atau nilai dari

pajak yang dibayarkan. Kepatuhan formal penting untuk menghindari sanksi administratif, mempermudah pemeriksaan pajak, dan meningkatkan kredibilitas wajib pajak. Upaya meningkatkan kepatuhan formal dapat dilakukan melalui edukasi, penyederhanaan prosedur, pengawasan, dan pemberian insentif.

Kepatuhan material adalah kondisi di mana wajib pajak tidak hanya memenuhi kewajiban administratif perpajakan (kepatuhan formal), tetapi juga memastikan bahwa jumlah pajak yang dibayar sesuai dengan kewajiban pajak yang sebenarnya, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Kepatuhan tersebut mencakup aspek substansial dari perpajakan, yaitu keakuratan dan kebenaran dalam penghitungan, pembayaran, dan pelaporan pajak yang terutang. Upaya untuk meningkatkan kepatuhan material melibatkan edukasi, audit, penggunaan teknologi, dan pemberian insentif. Wajib pajak membantu memastikan bahwa sistem perpajakan berfungsi dengan adil dan efisien, serta mendukung penerimaan negara secara optimal.

Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Indonesia bersifat wajib berdasarkan ketentuan undang-undang dan peraturan yang berlaku. Ada dua dasar hukum terkait pembayaran pajak ini, yaitu Undang-Undang No. 12 Tahun 1985 yang telah diubah dengan Undang-Undang No. 12 Tahun 1994 tentang Pajak Bumi dan Bangunan, menetapkan kewajiban setiap subjek pajak untuk membayar PBB jika memiliki hak atas tanah dan/atau bangunan. Selain itu, Peraturan Menteri Keuangan (PMK) No. 78/PMK.03/2016 mengatur tata cara penerbitan Surat Tagihan Pajak (STP) PBB untuk PBB terutang yang belum dibayar setelah tanggal jatuh tempo. PMK ini menegaskan bahwa pembayaran PBB tepat waktu merupakan kewajiban wajib pajak.

Kepatuhan terhadap kewajiban ini penting untuk mendukung kesejahteraan dan kemajuan wilayah setempat. Periode Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Indonesia merujuk pada rentang waktu di mana pajak tersebut dikenakan dan harus dibayarkan. PBB dikenakan setiap tahun berdasarkan kondisi objek pajak (tanah dan/atau bangunan) per 1 Januari, dengan tahun pajak yang berlangsung dari 1 Januari hingga 31 Desember. Setiap awal tahun, pemerintah daerah melalui Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) atau instansi terkait mengirimkan Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT) kepada wajib pajak, yang berisi informasi

mengenai jumlah PBB yang harus dibayarkan untuk tahun tersebut. Tanggal jatuh tempo pembayaran biasanya ditetapkan beberapa bulan setelah diterimanya SPPT, dengan banyak daerah menetapkan tanggal jatuh tempo pada bulan Agustus atau September, meskipun tanggal pastinya dapat bervariasi tergantung kebijakan daerah masing-masing.

Jika PBB tidak dibayar tepat waktu sesuai dengan tanggal jatuh tempo yang ditetapkan dalam SPPT, wajib pajak akan dikenakan denda administrasi sebesar 2% per bulan dari jumlah PBB yang belum dibayarkan, dengan maksimum waktu denda hingga 24 bulan. Jika pajak yang terutang tidak dibayarkan dalam periode yang telah ditentukan, pemerintah daerah dapat mengambil langkah penagihan lebih lanjut, termasuk penerbitan Surat Tagihan Pajak (STP) dan Surat Paksa untuk memastikan pembayaran dilakukan. Wajib pajak yang memahami tentang periode PBB dapat lebih disiplin dalam memenuhi kewajibannya dan menghindari denda keterlambatan. Pembayaran PBB tepat waktu juga berkontribusi pada pendanaan pembangunan daerah dan layanan publik.

Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) merupakan tanggung jawab penting bagi setiap pemilik atau pengguna tanah dan bangunan. Hal ini berarti bahwa setiap individu atau badan yang memiliki hak atas tanah dan/atau bangunan wajib membayar PBB setiap tahun sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Kepatuhan terhadap pembayaran PBB mendukung kesejahteraan dan kemajuan wilayah setempat, memastikan bahwa sistem perpajakan berfungsi secara adil dan efisien.

2.4.1 Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak merupakan perilaku wajib pajak berupa pandangan atau persepsi yang melibatkan keyakinan, pengetahuan dan penalaran serta kecenderungan untuk bertindak sesuai dengan stimulus yang diberikan oleh sistem dan ketentuan pajak yang berlaku (Hidayat & Wati, 2022). Kesadaran wajib Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) adalah pemahaman dan sikap proaktif dari wajib pajak mengenai pentingnya memenuhi kewajiban membayar PBB secara tepat waktu dan benar. Wajib pajak yang sadar akan tanggung jawabnya tidak hanya memahami kewajiban administratif, seperti mendaftarkan objek pajak dan menyimpan bukti

pembayaran, tetapi juga berkomitmen untuk menghitung dan membayar jumlah pajak yang sebenarnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Wajib pajak berperan aktif dalam mendukung pendanaan pembangunan daerah, yang pada gilirannya meningkatkan kesejahteraan dan kemajuan wilayah setempat. Tingkat kesadaran ini penting untuk memastikan bahwa sistem perpajakan berfungsi secara adil dan efisien, menghindari sanksi hukum, serta menciptakan budaya kepatuhan yang berkelanjutan di masyarakat.

2.4.2 Jumlah Pendapatan Wajib Pajak

Nazir mengatakan bahwa penghasilan adalah suatu bentuk balas jasa yang diperoleh saat menyelesaikan suatu pekerjaan (Donofan & Afriyenti, 2021). Penghasilan adalah suatu hasil yang diterima oleh seseorang atau rumah tangga dari berusaha atau bekerja. Masyarakat mempunyai pekerjaan bermacam ragam, seperti bertani, nelayan, beternak, buruh, serta berdagang dan juga bekerja pada sektor pemerintah dan swasta. Di sini juga dapat dilihat seberapa besar kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak terhadap orang yang berpenghasilan lebih, karena secara teori, orang yang berpenghasilan lebih telah mampu memenuhi segala kebutuhan hidupnya sehingga seharusnya bisa menyisihkan sedikit dari penghasilannya untuk membayar pajak.

2.4.3 Pengetahuan Perpajakan

Setiyani mengatakan bahwa pengetahuan perpajakan adalah pengetahuan mengenai konsep ketentuan umum dibidang perpajakan, jenis pajak yang berlaku di Indonesia mulai dari subyek pajak, obyek pajak, tarif pajak, perhitungan pajak terutang, pencatatan pajak terutang sampai dengan bagaimana pengisian pelaporan pajak (Aninda *et al.*, 2023). Pengetahuan perpajakan merujuk pada pemahaman yang luas tentang sistem perpajakan, termasuk aturan, kebijakan, prosedur, dan konsep yang terkait dengan pengenaan dan pembayaran pajak. Ini mencakup pemahaman tentang jenis-jenis pajak yang berlaku, seperti pajak penghasilan, pajak pertambahan nilai (PPN), pajak bumi dan bangunan (PBB), serta pajak lainnya yang diberlakukan oleh pemerintah. Pengetahuan perpajakan juga mencakup pemahaman tentang kewajiban perpajakan, hak-hak wajib pajak, proses pelaporan

pajak, serta mekanisme penagihan dan penegakan hukum terkait dengan pajak. Selain itu, pengetahuan perpajakan juga meliputi pemahaman tentang upaya-upaya yang dapat dilakukan untuk mengoptimalkan kewajiban pajak, seperti penggunaan insentif pajak, perencanaan pajak yang efisien, dan pemahaman tentang implikasi pajak terhadap keputusan finansial dan bisnis. Pengetahuan perpajakan yang baik, individu atau organisasi dapat memastikan kepatuhan terhadap peraturan perpajakan yang berlaku, menghindari sanksi hukum, serta mengoptimalkan pengelolaan keuangan dan pajak mereka.

2.4.4 Kualitas Pelayanan Pajak

Kualitas pelayanan pajak mengacu pada tingkat kepuasan dan kepercayaan yang dirasakan oleh wajib pajak terhadap layanan yang diberikan oleh otoritas pajak. Ini mencakup berbagai aspek, termasuk responsifnya pelayanan pajak terhadap kebutuhan dan pertanyaan wajib pajak, kemudahan akses terhadap informasi dan prosedur perpajakan, kejelasan dan keterbukaan dalam komunikasi, kecepatan dan ketepatan dalam menanggapi permohonan serta penyelesaian masalah, serta tingkat keadilan dan kesetaraan dalam penerapan peraturan pajak.

Kualitas pelayanan pajak juga mencakup efisiensi dalam proses administratif, seperti kemudahan dalam pengisian formulir pajak, kejelasan petunjuk pengisian, serta responsibilitas dan ketepatan dalam pengelolaan data pajak. Selain itu, aspek lain dari kualitas pelayanan pajak meliputi kemudahan dalam melakukan transaksi secara daring atau melalui sistem elektronik, dukungan teknologi informasi yang memadai, dan kemampuan untuk memberikan bantuan atau panduan kepada wajib pajak dalam menggunakan layanan tersebut. Kualitas pelayanan pajak yang baik tidak hanya menciptakan pengalaman positif bagi wajib pajak, tetapi juga berkontribusi pada peningkatan kepatuhan pajak secara keseluruhan. Pemberian layanan yang responsif, efisien, dan mudah diakses, otoritas pajak dapat membangun hubungan yang lebih baik wajib pajak, meningkatkan kepercayaan dalam sistem perpajakan, serta mendorong partisipasi aktif wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka. Sebaliknya, kualitas pelayanan pajak yang rendah dapat menyebabkan ketidakpuasan, kebingungan, atau bahkan ketidakpercayaan dari wajib pajak, yang dapat berdampak negatif pada tingkat

kepatuhan pajak dan efektivitas sistem perpajakan secara keseluruhan, oleh karena itu peningkatan kualitas pelayanan pajak merupakan hal yang penting bagi pemerintah untuk memastikan keberhasilan dan keberlanjutan dari sistem perpajakan mereka.

2.4.5 Sanksi Pajak

Sanksi dalam perpajakan adalah hukuman yang diberikan kepada wajib pajak yang tidak patuh atau melanggar aturan yang sudah ditetapkan. Sanksi pajak bumi dan bangunan (PBB) merujuk pada konsekuensi atau denda yang diberlakukan terhadap pemilik atau pengguna tanah dan bangunan yang tidak mematuhi ketentuan pembayaran PBB yang ditetapkan oleh pemerintah daerah. Sanksi ini bertujuan untuk mendorong kepatuhan wajib pajak terhadap kewajiban pembayaran PBB dan memastikan pemenuhan atas peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Jenis sanksi PBB dapat bervariasi tergantung pada pelanggaran yang dilakukan dan kebijakan yang diberlakukan oleh pemerintah daerah, namun umumnya mencakup denda administratif dalam bentuk persentase tertentu dari jumlah PBB yang belum dibayarkan, serta penerapan bunga atas keterlambatan pembayaran. Sanksi PBB juga harus diterapkan dengan bijak dan proporsional, dengan mempertimbangkan situasi dan kondisi wajib pajak yang terlibat. Pemerintah daerah juga harus memberikan kesempatan kepada wajib pajak untuk mengajukan banding atau memperdebatkan sanksi yang diberlakukan jika ada ketidaksetujuan atau ketidakpuasan atas keputusan tersebut. Sanksi pajak bumi dan bangunan bukan hanya merupakan alat untuk menegakkan ketaatan terhadap aturan perpajakan, tetapi juga sebagai instrumen untuk memastikan pendapatan yang cukup bagi daerah serta mempromosikan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya secara tepat waktu.

2.5 Peneliti Terdahulu

Berikut ini deskripsi penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian ini yaitu penelitian yang dilakukan oleh Suratminingsih *et al.*, (2021) mengenai pengaruh kesadaran wajib pajak dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan surat pemberitahuan tahunan ditengah pandemic

covid-19 dengan sanksi pajak sebagai variabel moderator. Penelitian tersebut dilakukan dengan menggunakan jenis data primer berupa kuesioner dan data sekunder yang diperoleh dari data statistik pelaporan SPT tahunan. Metode pengambilan sampel yaitu menggunakan teknik *incidental sampling* yang dimana menghasilkan 100 wajib pajak yang menjadi responden dan kemudian data tersebut diolah menggunakan analisis regresi linear berganda dan analisis regresi moderasi dengan metode interaksi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak ditengah pandemi *covid-19* pada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Pondok Gede sedangkan pengaruh perpajakan tidak berpengaruh kepatuhan wajib pajak ditengah pandemi *covid-19* pada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Pondok Gede. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa sanksi pajak sebagai pemoderasi tidak mampu memoderasi pengaruh kesadaran wajib pajak dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak ditengah pandemi *covid-19* pada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Pondok Gede.

Penelitian yang dilakukan oleh Sinaga & Waty, (2022) mengenai pengaruh kesadaran wajib pajak dan pengetahuan pajak bumi dan bangunan terhadap kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak bumi dan bangunan di Desa Sei Apung. Penelitian tersebut menggunakan metode dasar yaitu deskriptif dengan menggunakan kuesioner. Data tersebut diolah menggunakan analisis regresi linear berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan variabel kesadaran wajib pajak dan pengetahuan PBB berpengaruh terhadap kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak bumi dan bangunan di Desa Sei Apung.

Penelitian yang dilakukan oleh Lado, (2023) mengenai pengaruh pengetahuan pajak dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak bumi bangunan (Studi kasus pada Kelurahan Nangalimang Kecamatan Alok Kabupaten Sikka). Penelitian tersebut menggunakan jenis data primer berupa kuesioner. Teknik pengambilan sampel menggunakan rumus slovin, dengan jumlah kuesioner yang disebar sebanyak 90 responden. Hasil dari penelitian ini menunjukkan variabel kesadaran wajib pajak dan pengetahuan pajak bumi dan bangunan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak bumi dan bangunan di Desa Sei Apung.

Penelitian yang dilakukan oleh Patriandari & Amalia, (2022) mengenai pengaruh pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib PBB-P2 pada Bapenda Jakarta Timur tahun 2020. Penelitian tersebut menggunakan jenis data primer berupa kuesioner. Banyaknya sampel penelitian yang digunakan adalah 100 responden. Data ini diperoleh dengan teknik analisis menggunakan SEM-PLS (*Structural Equation Modeling - Partial Least Squares*) melalui software SmartPLS 3.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel pengetahuan perpajakan dan kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib PBB-P2, sementara sanksi perpajakan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib PBB-P2 di Kota Jakarta Timur.

Penelitian yang dilakukan oleh Farman, (2021) mengenai pengaruh kualitas pelayanan, sanksi pajak, kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan Kecamatan Tanjungkerta Kabupaten Subang. Penelitian tersebut menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survei. Pengambilan data diperoleh dari hasil kuesioner dengan jumlah 100 responden dan penelitian kepustakaan. Teknik pengambilan sampel dengan teknik *Simple Random Sampling*. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda dan analisis koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel pengetahuan perpajakan dan kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib PBB-P2, sedangkan variabel sanksi perpajakan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap wajib PBB-P2 di Kota Jakarta Timur.

Penelitian yang dilakukan oleh Krisdayanti *et al.*, (2022) mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan di Kecamatan Tirtoyudo. Penelitian tersebut menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada 100 responden di Kecamatan Tirtoyudo, Kabupaten Malang. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak dan pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan ketegasan sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Purnamasari *et al.*, (2024) mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan pajak bumi dan

bangunan. Pengumpulan data dalam penelitian tersebut menggunakan metode penelitian kuantitatif. Sampel sebanyak 100 responden dipilih berdasarkan rumus slovin. Analisis data dilakukan melalui metode regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak terhadap PBB di UPT Bapenda Wilayah Bandung Selatan.

Penelitian yang dilakukan oleh Hidayat & Wati, (2022) mengenai pengaruh kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan di Kota Bandung. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *simple random sampling* dengan jumlah sampel 75 responden wajib pajak Kota Bandung Pusat. Data dari penelitian ini menggunakan data primer secara langsung melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan SPSS 25. Metode analisis penelitian ini menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa wajib pajak, kesadaran, dan kualitas pelayanan perpajakan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan, sedangkan kualitas pelayanan pajak secara parsial tidak berpengaruh terhadap wajib pajak terhadap kepatuhan dalam membayar pajak bumi dan bangunan.

Penelitian yang dilakukan oleh Purwaningsih *et al.*, (2022) mengenai pengaruh kesadaran pajak, pemahaman pajak, pendapatan, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan orang pribadi di Kabupaten Magelang. Penelitian tersebut menggunakan data primer yang diperoleh dari penyebaran kuesioner. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling* dengan kriteria subjek penelitian adalah masyarakat di Kabupaten Magelang sebagai wajib pajak bumi dan bangunan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kesadaran perpajakan dan pendapatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan, sedangkan pemahaman perpajakan dan sanksi pajak berpengaruh negatif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan.

Penelitian yang dilakukan oleh Donofan & Afriyenti, (2021) mengenai pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan tingkat penghasilan terhadap kepatuhan pembayaran pajak bumi bangunan. Peneliti menyebarkan kuesioner

kepada wajib pajak bumi dan bangunan yang terdaftar di Daerah Badan Keuangan dengan jumlah sampel sebanyak 100 sampel dengan menggunakan metode *convenience sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif dan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pembayaran pajak bumi dan bangunan, sedangkan tingkat pendapatan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan pembayaran pajak bumi dan bangunan

Penelitian yang dilakukan oleh Fitri & Shaleh, (2023) mengenai dampak pengetahuan perpajakan, kesadaran, kualitas pelayanan terhadap kepatuhan membayar pajak bumi dan bangunan. Sampel penelitian berasal dari wajib pajak orang pribadi yang telah memenuhi syarat dalam ketentuan wajib pajak. Responden terdiri dari 150 wajib pajak yang tersebar pada beberapa wilayah di Kota Bandung, Propinsi Jawa Barat. Data kuantitatif yang berhasil peneliti peroleh dari para responden selanjutnya diolah menggunakan pendekatan statistik diferensial dengan model analisis regresi linear berganda. Pengolahan data kuantitatif menggunakan aplikasi pengolahan data statistik SPSS versi 23. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel pengetahuan perpajakan, pemahaman wajib pajak, dan kualitas pelayanan memberi pengaruh pada kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Alfian & Rohmaniyah, (2021) mengenai pengaruh penghasilan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan dalam membayar pajak bumi dan bangunan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode penelitian kuantitatif dan teknik pengumpulan data menggunakan teknik kuesioner, sedangkan analisis data yang digunakan yaitu analisis deskriptif dan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial penghasilan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan dalam membayar pajak bumi dan bangunan sedangkan kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan.

Penelitian yang dilakukan oleh Khoiriyah & Ma'ruf, (2022) mengenai pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan di Desa Leran, Kecamatan Kalitidu, Kabupaten Bojonegoro. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada responden

(wajib pajak). Analisis data yang digunakan yaitu analisis linear sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan dalam pembayaran pajak bumi dan bangunan. Berdasarkan deskripsi hasil penelitian terdahulu di atas, maka berikut ini tabulasi *mapping*:

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No.	Judul dan Peneliti	Variabel	Metode Analisis	Hasil
1.	<p>Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) Ditengah Pandemi <i>Covid-19</i> Dengan Sanksi Pajak Sebagai Variabel Moderator</p> <p>Suratminingsih, Lisdawati, dan Tagor Maulanan Daulay</p> <p>RELEVAN, Volume 2, No. 1, November 2021.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepatuhan Wajib Pajak (Y1) 2. Kesadaran Wajib Pajak (X1) 3. Pengetahuan Perpajakan (X2) 4. Sanksi Pajak (Z) 	<p>Analisis regresi linier berganda dan analisis regresi moderasi dengan metode interaksi</p>	<p>Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak ditengah pandemi <i>covid-19</i> pada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Pondok Gede sedangkan pengaruh pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa sanksi pajak sebagai pemoderasi tidak mampu memoderasi pengaruh kesadaran wajib pajak dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak ditengah pandemi <i>covid-19</i> pada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Pondok Gede.</p>

2.	<p>Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pengetahuan Pajak Bumi dan Bangunan Terhadap Kepatuhan Masyarakat Dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Desa Sei Apung</p> <p>Destryni Sinaga dan Lenita Waty</p> <p>Jurnal Pembangunan Ekonomi dan Keuangan Daerah, Volume 23, No. 2, 2022</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kesadaran Wajib Pajak (X1) 2. Pengetahuan Pajak Bumi dan Bangunan (X2) 3. Kepatuhan Membayar Pajak (Y1) 	<p>Analisis berupa uji validasi, reabilitas, uji asumsi klasik, dan uji regresi linear berganda</p>	<p>Kesadaran wajib pajak dan pengetahuan pajak bumi dan bangunan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak bumi dan bangunan di Desa Sei Apung.</p>
3.	<p>Pengaruh Pengetahuan Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan (Studi kasus pada Kelurahan Nangalimang Kec. Alok, Kab. Sikka)</p> <p>Marialen Rosfinte Nona Lado</p> <p>Jurnal Penelitian Mahasiswa, Volume 2, Nomor 3, September 2023</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengetahuan Pajak (X1) 2. Kesadaran Wajib Pajak (X2) 3. Kepatuhan Wajib Pajak (Y1) 	<p>Analisis regresi linear berganda</p>	<p>Pengetahuan pajak dan kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan, karena dengan adanya pengetahuan pajak dan kesadaran wajib pajak yang tinggi maka tingkat kepatuhan wajib pajak pun akan semakin meningkat.</p>
4.	<p>Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib PBB-P2 Pada Bapenda Jakarta Timur Tahun 2020</p> <p>Patriandari dan Hana Amalia</p> <p>Jurnal Akuntansi dan Keuangan, Volume 4,</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengetahuan Perpajakan (X1) 2. Kesadaran Wajib Pajak (X2) 3. Sanksi Perpajakan (X3) 4. Kepatuhan Wajib Pajak (Y1) 	<p>Analisis menggunakan SEM-PLS melalui software SmartPLS 3.0</p>	<p>Pengetahuan perpajakan dan kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak PBB-P2, sementara sanksi perpajakan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap wajib pajak PBB-P2 di Kota Jakarta Timur.</p>

	Nomor 1: Januari-Juni 2022			
5.	<p>Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak, Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan Kecamatan Tanjungkerta Kab. Subang</p> <p>Fanji Farman</p> <p>JAFTA, Volume 3, Nomor 2, September 2021</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualitas Pelayanan (X1) 2. Sanksi Pajak (X2) 3. Kesadaran Wajib Pajak (X3) 4. Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan 	<p>Analisis regresi linear berganda dan analisis koefisien determinasi</p>	<p>Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan, sanksi pajak, kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.</p>
6.	<p>Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Tirtoyudo</p> <p>Mareta Krisdayanti, Gunarianto, dan Untung Wahyudi</p> <p>Proceeding of National Conference on Accounting dan Finance, Volume 4, 2022</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kesadaran (X1) 2. Pengetahuan (X2) 3. Sanksi (X3) 4. Kepatuhan Wajib Pajak (Y1) 	<p>Analisis regresi linear berganda</p>	<p>Kesadaran wajib pajak dan pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, ketegasan sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, serta kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan dan ketegasan sanksi berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak.</p>
7.	<p>Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak Bumi dan Bangunan</p> <p>Dyah Purnamasari, Diana Sari, dan Yati Mulyati</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualitas Pelayanan (X1) 2. Kesadaran Wajib Pajak (X2) 3. Kepatuhan Pajak Bumi dan Bangunan (Y1) 	<p>Analisis regresi linear berganda</p>	<p>Kualitas pelayanan dan kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan.</p>

	Owner: Riset dan Jurnal Akuntansi, Volume 8, Nomor 1, 2024			
8.	<p>Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Bandung</p> <p>Rachmat Hidayat dan Suci Rahma Wati</p> <p>Owner: Riset dan Jurnal Akuntansi, Volume 6, Nomor 4, Oktober 2022</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kesadaran Wajib Pajak (X1) 2. Kualitas Pelayanan Pajak (X2) 3. Kepatuhan Wajib Pajak (Y1) 	Analisis regresi linear berganda	Kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan pajak secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan.
9.	<p>Pengaruh Kesadaran Pajak, Pemahaman Pajak, Pendapatan, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan Orang Pribadi di Kabupaten Magelang</p> <p>Nina Purwaningsih, Chaidir Iswanaji, dan Risma Wira Bharata</p> <p>JIAKES: Jurnal Ilmiah Akuntansi Kesatuan, Volume 10, Nomor 3, 2022</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kesadaran Pajak (X1) 2. Pemahaman Pajak (X2) 3. Jumlah Pendapatan (X3) 4. Sanksi Perpajakan (X3) 5. Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y1) 	Analisis regresi linear berganda	Kesadaran perpajakan, pendapatan, berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan. Sedangkan pemahaman perpajakan dan sanksi pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan.
10.	<p>Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan dan Tingkat Penghasilan Terhadap Kepatuhan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan</p> <p>Irfan Donofan dan Mayar Afriyenti</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kesadaran Wajib Pajak (X1) 2. Kualitas Pelayanan (X2) 3. Tingkat Penghasilan (X3) 4. Kepatuhan Wajib Pajak (Y1) 	Analisis regresi linear berganda	Kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan pajak mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan pembayaran pajak bumi dan bangunan. Sedangkan tingkat penghasilan tidak berpengaruh

	Jurnal Eksplorasi Akuntansi, Volume 3, Nomor 4, November 2021			terhadap kepatuhan pembayaran pajak bumi dan bangunan.
11.	Dampak Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran, Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Bumi dan Bangunan Shelya Fitri dan Khairul Shaleh Jurnal Management, Business, and Accounting, Volume 21, Nomor 3, Desember 2022	1. Pengetahuan perpajakan (X1) 2. Kesadaran (X2) 3. Kualitas Pelayanan (X3) 4. Kepatuhan Wajib Pajak (Y1)	Analisis regresi linear berganda	Pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan berpengaruh terhadap ketaatan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan.
12.	Pengaruh Penghasilan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) Nurul Alfian dan Rohmaniyah Advance: Jurnal Accounting, Volume 8, Nomor 2, 2021	1. Penghasilan (X1) 2. Kesadaran Wajib Pajak (X2) 3. Kepatuhan Wajib Pajak (Y1)	Analisis deskriptif dan analisis linear berganda	Secara parsial penghasilan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan dalam membayar pajak bumi dan bangunan, sedangkan kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan.
13.	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Di Desa Leran, Kec. Kalitidu, Kab. Bojonegoro Anizarul Khoiriyah dan Muhammad Farid Ma'ruf Publika, Volume 10, Nomor 3, Tahun 2022	1. Kesadaran (X1) 2. Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan (Y1)	Analisis regresi linear sederhana	Kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan dalam pembayaran pajak bumi dan bangunan.

2.6 Kerangka Pemikiran dan Pengembangan Hipotesis

Kerangka pemikiran adalah struktur konseptual untuk merancang dan mengorganisasikan ide serta teori dalam sebuah penelitian. Berfungsi sebagai peta untuk mengarahkan peneliti dalam merumuskan masalah penelitian, mengidentifikasi variabel-variabel yang relevan, serta menetapkan hubungan antara variabel-variabel tersebut. Adanya kerangka pemikiran, peneliti dapat secara sistematis menelusuri literatur yang ada, mengembangkan hipotesis, dan merancang metodologi yang tepat untuk mengumpulkan dan menganalisis data. Kerangka pemikiran pada penelitian ini yaitu variabel kepatuhan wajib pajak yang dipengaruhi oleh kesadaran wajib pajak, jumlah pendapatan wajib pajak, pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan pajak, dan sanksi pajak sebagai variabel mederasi.

2.6.1 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan

Teori atribusi menjelaskan bahwa atribusi dibagi menjadi dua jenis utama yaitu atribusi internal (disposisional) dan atribusi eksternal (situasional). Susherdianto dan Haryanto menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak merupakan atribusi internal yang dapat memengaruhi persepsi dari wajib pajak untuk membuat keputusan mengenai kepatuhan dalam menjalankan kewajiban perpajakannya (Donofan & Afriyenti, 2021). Kesadaran wajib pajak merupakan sebuah perilaku atau sikap wajib pajak yang berasal dari dalam diri seseorang dan berkaitan dengan persepsi yang didalamnya termasuk suatu keyakinan, pengetahuan, serta kecenderungan untuk melakukan suatu tindakan yang sesuai dengan dorongan atau motivasi yang diberikan sistem dan ketentuan perpajakan yang berlaku.

Kesadaran wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakan akan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, karena semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak tersebut dalam membayar pajak. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Suratminingsih *et al.*, (2021) dan Sinaga & Waty, (2022) bahwa tingkat kesadaran wajib pajak mempunyai pengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak, berarti semakin tinggi kesadaran wajib pajak maka semakin tinggi pula kepatuhan wajib

pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya. Hipotesis yang dirumuskan dalam penelitian ini yaitu:

H₁ : Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan.

2.6.2 Pengaruh Jumlah Pendapatan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan

Teori atribusi menjelaskan bahwa atribusi dibagi menjadi dua jenis utama yaitu atribusi internal (disposisional) dan atribusi eksternal (situasional). Jumlah pendapatan merupakan atribusi internal yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak (Donofan & Afriyenti, 2021). Sari dan Susanti berpendapat bahwa pendapatan diartikan sebagai suatu yang diterima sebagai bentuk balas jasa karena sudah melaksanakan faktor-faktor produksi atas suatu pekerjaan (Donofan & Afriyenti, 2021). Pendapatan yang diterima oleh seseorang memengaruhi dari kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan dikarenakan dalam membayar pajak bersumber dari penghasilan yang dihasilkan oleh wajib pajak tersebut.

Apabila seseorang memperoleh penghasilan yang relatif tinggi diasumsikan bahwa ia tidak menemukan kesulitan untuk patuh dalam kewajiban perpajakan, namun apabila tingkat penghasilan rendah maka ia menemukan kesulitan dalam membayar kewajiban perpajakan, dikarenakan adanya pemenuhan kebutuhan ekonomi lainnya yang menyebabkan rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak (Donofan & Afriyenti, 2021). Hal ini didukung oleh penelitian Purwaningsih *et al.*, (2022) bahwa jumlah pendapatan wajib pajak mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, berarti semakin tinggi jumlah pendapatan wajib pajak maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan dalam melakukan kewajiban perpajakannya. Hipotesis yang dirumuskan dalam penelitian ini yaitu:

H₂ : Jumlah pendapatan wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan.

2.6.3 Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan

Teori atribusi menjelaskan bahwa atribusi dibagi menjadi dua jenis utama yaitu atribusi internal (*disposisional*) dan atribusi eksternal (*situasional*). Pengetahuan perpajakan merupakan atribusi internal yang dapat memengaruhi persepsi dari wajib pajak untuk membuat keputusan mengenai kepatuhan dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Pengetahuan perpajakan merupakan pemahaman yang dimiliki oleh wajib pajak mengenai peraturan, prosedur, dan kewajiban perpajakan. Pengetahuan yang baik tentang perpajakan dapat membantu wajib pajak dalam memenuhi kewajiban mereka secara tepat waktu dan sesuai dengan peraturan yang berlaku, yang pada gilirannya dapat meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak.

Pengetahuan perpajakan wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakan akan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, karena semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak tersebut dalam membayar pajak. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Patriandari & Amalia, (2022) dan Lado, (2023) bahwa pengetahuan perpajakan mempunyai pengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak, berarti semakin tinggi pengetahuan perpajakan maka semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya. Hipotesis yang dirumuskan dalam penelitian ini yaitu:

H₃ : Pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan.

2.6.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan

Teori atribusi menjelaskan bahwa atribusi dibagi menjadi dua jenis utama yaitu atribusi internal (*disposisional*) dan atribusi eksternal (*situasional*). Purnaditya dan Rohman berpendapat bahwa kualitas pelayanan yang diberikan fiskus adalah salah satu bentuk atribusi eksternal yang dapat memengaruhi kepatuhan wajib pajak (Donofan & Afriyenti, 2021). Jika layanan berkualitas tinggi, wajib pajak akan mempelajari informasi berguna yang akan mendorong mereka untuk memenuhi tanggung jawab mereka sebagai wajib pajak. Pelayanan petugas pajak dengan

orang-orang yang membutuhkan bantuan untuk menguraikan undang-undang perpajakan adalah contoh pelayanan yang baik karena dapat membantu orang-orang tersebut mempelajari pijakan hukum mereka dalam sistem perpajakan (Fitri and Shaleh, 2023).

Kualitas pelayanan perpajakan yang diberikan kepada wajib pajak akan lebih mengarah kepada patuhnya wajib pajak tersebut dikarenakan pelayanan yang baik dan menimbulkan kenyamanan terhadap wajib pajak dan persepsi wajib pajak terhadap kualitas pelayanan tersebut akan memengaruhi sikap patuh wajib pajak tersebut (Donofan & Afriyenti, 2021). Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Farman, (2021) dan Purnamasari *et al.*, (2024) bahwa kualitas pelayanan pajak mempunyai pengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak, berarti semakin tinggi kualitas pelayanan pajak maka semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya. Hipotesis yang dirumuskan dalam penelitian ini yaitu:

H₄ : Kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan.

2.6.5 Pengaruh Kesadaran, Jumlah Pendapatan, Pengetahuan Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan yang Dimoderasi Sanksi Pajak

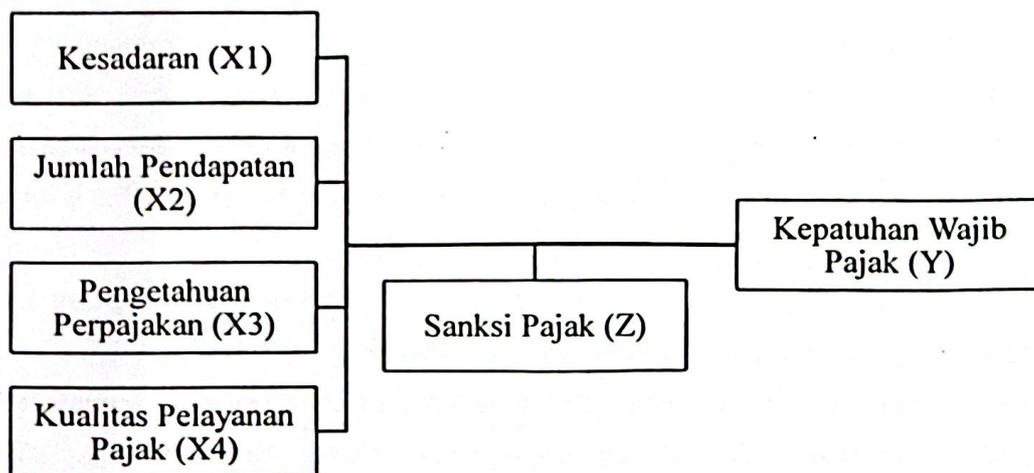
Sanksi pajak dapat berfungsi sebagai alat pengendalian untuk memastikan kepatuhan wajib pajak. Sanksi yang diterapkan secara tegas dan konsisten dapat memperkuat pengaruh kesadaran, jumlah pendapatan, pengetahuan perpajakan, dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Ketika wajib pajak menyadari bahwa sanksi akan diberlakukan secara tegas dan konsisten, mereka akan lebih cenderung untuk mematuhi kewajiban pajak mereka. Misalnya, kesadaran tentang adanya sanksi yang berat dapat meningkatkan kehati-hatian wajib pajak dalam melaporkan pendapatan mereka dengan benar dan tepat waktu. Selain itu, pengetahuan perpajakan yang lebih baik juga akan membuat wajib pajak lebih memahami risiko dan konsekuensi dari ketidakpatuhan, sehingga mereka lebih termotivasi untuk mematuhi peraturan perpajakan.

Kualitas pelayanan pajak yang baik, jika didukung oleh penerapan sanksi yang adil dan konsisten, dapat menciptakan lingkungan yang kondusif bagi peningkatan

kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, seperti kemudahan dalam proses pembayaran dan akses informasi yang jelas, akan lebih cenderung untuk memenuhi kewajiban mereka. Adanya sanksi sebagai faktor moderasi, efek positif dari pelayanan yang berkualitas ini akan semakin kuat. Wajib pajak tidak hanya merasa didukung oleh sistem yang ramah dan efisien, tetapi juga sadar akan konsekuensi nyata dari ketidakpatuhan, yang pada akhirnya mendorong mereka untuk tetap patuh dalam membayar pajak bumi dan bangunan. Hipotesis yang dirumuskan dalam penelitian ini yaitu:

H₅ : Kesadaran, jumlah pendapatan, pengetahuan perpajakan, dan kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan yang dimoderasi sanksi pajak

Berikut adalah model kerangka pemikiran seperti pada gambar di bawah ini:



Sumber: Model Penelitian Diolah, 2023

Gambar 2
Kerangka Pemikiran