
PENGARUH PENGETAHUAN, SANKSI, DAN PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK BUMI DAN BANGUNANAN-PERDESAAN DAN PERKOTAAN (PBB-P2) PADA BAPENDA KABUPATEN LOMBOK BARAT

¹Rusli Amrul

²Anna Apriana Hidayanti

³Muhamad Arifulminan

^{1,2,3}Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi AMM Mataram

rusliamr@gmail.com, anna.apriana89@gmail.com, ariiful17@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh pengetahuan wajib pajak, sanksi dan pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sehingga variabel penelitian ini terdiri dari 4 (empat) variabel independen yaitu pengetahuan wajib pajak, sanksi dan pelayanan variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak. Populasi penelitian ini adalah wajib pajak di Kabupaten Lombok Barat. Sampel diambil dengan menggunakan rumus solvin. Data diperoleh dengan menyebarkan 45 kuesioner pada responden. Kuesioner yang kembali dan bisa digunakan sebanyak 45 kuesioner. Data dianalisis menggunakan SPSS 16. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel pengetahuan wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2, variabel sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2, variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2 dan variabel pengetahuan wajib pajak, sanksi pajak dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2

Kata Kunci : *Pengetahuan wajib pajak, sanksi pajak, pelayanan pajak, pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan (PBB-P2).*

PENDAHULUAN

Pajak merupakan pungutan wajib dari rakyat untuk negara. Setiap pajak yang dibayarkan rakyat akan masuk dalam pos pendapatan negara dari sektor pajak. Penggunaannya untuk membiayai belanja pemerintah pusat maupun daerah demi kesejahteraan masyarakat. Uang pajak digunakan untuk kepentingan umum bukan untuk kepentingan pribadi. Menurut UU No. 28 Tahun 2009 tentang perpajakan, dijelaskan bahwa pajak 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.

Pajak merupakan hal sangat penting bagi keberlangsungan pemerintahan di suatu Negara. Oleh karena itu masyarakat perlu diberikan edukasi terkait pengetahuan perpajakan. Pengetahuan perpajakan adalah kemampuan seorang wajib pajak dalam mengetahui peraturan perpajakan baik

itu soal tarif pajak berdasarkan undang-undang yang akan mereka bayar maupun manfaat pajak yang akan berguna bagi kehidupan mereka (Erawati & Parera 2017).

Dalam sistem perpajakan jika wajib pajak tidak membayar setoran pajak maka wajib pajak akan dikenakan sanksi pajak. Sanksi pajak adalah sebuah tindakan hukum yang dilakukan oleh pihak berwenang ketika terdapat pelanggaran terhadap sebuah peraturan perundang-undangan perpajakan (Kurniawan, 2019 : 1). Sanksi pajak diberikan kepada wajib pajak yang tidak patuh terhadap pembayaran pajaknya.

Kepatuhan wajib pajak didasarkan pada pengetahuan dan kesadaran masyarakat dalam memenuhi kewajiban pejaknya. Kepatuhan wajib pajak didefinisikan sebagai memasukkan dan melaporkan pada waktunya informasi yang diperlukan, mengisi secara benar jumlah pajak yang terutang, dan membayarkan pajak pada waktunya tanpa tindakan pemaksaan (Amalia, *et.all*, 2016). Apabila masyarakat sudah patuh dan taat membayar pajak, maka penghasilan dari sumber pajak untuk kebutuhan pemerintahan akan terpenuhi.

Penghasilan dari sumber pajak meliputi berbagai sektor perpajakan antara lain diperoleh dari Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan (PBB-P2) merupakan salah satu sumber penerimaan utama pemerintah daerah yang digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah dan pembangunan daerah. Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan merupakan wujud dari peran serta masyarakat dalam mendukung pembangunan maupun perekonomian di daerah. Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan dipungut berdasarkan ketentuan UU Perpajakan tanpa jasa timbal balik secara langsung dari daerah. Pendapatan dari sektor pajak setiap tahun selalu diupayakan mengalami kenaikan(Tawas, Poputra, & Lambey, 2016).

Strategisnya Pajak Bumi dan Bangunan tersebut tidak lain karena objeknya meliputi seluruhnya bumi dan bangunan yang berada dalam wilayah Republik Indonesia. Keberadaan Pajak Bumi dan Bangunan sebagai salah satu jenis pajak dapat dimengerti mengingat bumi dan bangunan telah memberikan keuntungan dan kedudukan sosial ekonomi yang lebih baik bagi orang atau badan yang mempunyai sesuatu hak atasnya atau memperoleh manfaat dari bumi dan bangunan tersebut.

Dalam rangka mendukung pencapaian target penerimaan dari sektor pajak, pemerintah telah melakukan berbagai upaya dalam bidang perpajakan yaitu dengan reformasi perpajakan (*tax reform*) yang mencakup usaha dan penyempurnaan sistem serta mekanisme perpajakan dari yang sebelumnya telah ada. Salah satu contoh perubahan yang terjadi di dalamnya adalah perubahan dari *official assessment system* menjadi *self assessment system*. Beralihnya sistem perpajakan dari *official assessment system* menjadi *self assessment system* bukan karena salah satu diantara kedua

sistem tersebut lebih baik, melainkan adanya upaya dari pemerintah untuk menyesuaikan sistem perpajakan sesuai dengan tuntutan perubahan sistem perekonomian dan perkembangan dalam masyarakat (Tawas, Poputra, & Lambey, 2016).

Untuk memberikan pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan secara prima, di tuntut reformasi kebijakan pelayanan publik seperti penguatan unsur kelembagaan penyelenggara pelayanan, proses pelayanannya serta sumber daya manusia pemberi layanan, pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan yang dapat memberi kontribusi pada Pendapatan Asli Daerah (PAD) dapat dicapai apabila pelaksanaan otonomi daerah di laksanakan secara transparan dan bertanggung jawab oleh seluruh komponen pemerintahan di daerah. Menurut Abdullah, (2000:47) untuk dapat meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dari sumber pajak dan retribusi daerah seperti Pajak Bumi dan Bangunan, pemerintah daerah harus meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang dimilikinya terutama aparat perpajakan, baik kualitas intelektual maupun kualitas moralnya, sehingga mampu menggali sumber-sumber pajak dan retribusi daerah baik melalui cara intensifikasi maupun melalui cara ekstensifikasi dengan menggali obyek-obyek yang baru.

Pemerintah Kabupaten Lombok Barat dalam hal ini Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lombok Barat mencatat bahwa dalam dua Tahun terakhir tidak mencapai target. Berikut data penerimaan PBB-P2 pada BAPENDA Kabupaten Lombok Barat tahun 2018 dan 2019 :

Tabel 1
Data Penerimaan PBB-P2 Tahun 2018-2019

Tahun	Target	Realisasi	Selisih	Presentase
2018	Rp.13.000.000.000	Rp.9.998.047.074	Rp.3.001.952.926	76,9 %
2019	Rp.16.000.000.000	Rp.12.974.465.126	Rp.3.025.534.874	81,1 %

Sumber : BAPENDA Kabupaten Lombok Barat 2020

Pendapatan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) Kabupaten Lombok Barat pada Tahun 2018 dengan target Rp. 13.000.000.000,- dengan realisasi sebesar Rp.9.998.047.074 (76,9%) dan selisih antara target dan realisasi sebesar Rp.3.001.952.926. Tahun 2019 berjumlah Rp. 12.974.465.162 (81,1 %) dari target yang di rencanakan sebesar Rp. 16.000.000.000 dan selisih antara target dan realisasi sebesar Rp.3.025.534.874. Realisasi penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan di Kabupaten Lombok Barat belum mencapai target sesuai dengan yang ditentukan, disebabkan karena kondisi objektif pelayanan pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan di Kabupaten Lombok Barat masih dihadapkan pada sistem pelayanan yang belum berjalan dengan maksimal atau dengan kata lain masih manual karena fasilitas pelayanan yang belum memadai seperti sistem pembayaran pajak yang belum bisa secara online, pernyataan atau pendapat

tersebut saya peroleh berdasarkan wawancara langsung dilapangan dengan bapak Wiryia Kurniawan, S.H selaku Kasubid Pelayanan dan Informasi pada bidang PBB-P2 :

“Pelayanan pajak bumi dan bangunan di bapenda kabupaten Lombok barat masih kurang maksimal. Faktor tersebut terjadi karena kurangnya SDM yang memadai maupun fasilitas pendukung pelayanan yang masih belum memadai. Seperti pelayanan pembayaran pajak bumi dan bangunan yang belum bisa dilakukan secara online membuat masyarakat menjadi lebih sulit untuk melakukan pembayaran pajak bumi dan bangunannya”.

Dari pernyataan diatas dapat diketahui bahwa sistem pelayanan yang belum memadai menjadi salah satu kendala bagi wajib pajak untuk membayar kewajiban pajaknya. Karena wajib pajak yang mempunyai objek pajak di Kabupaten Lombok Barat tidak hanya berdomisili dikawasan tersebut, tetapi juga banyak dari daerah luar Lombok Barat bahkan luar Pulau Lombok. Jadi apabila pelayanan pajak PBB-P2 di BAPENDA bisa dilakukan secara online akan lebih memudahkan wajib pajak untuk melakukan pembayaran PBB-P2. Pelayanan yang kurang memadai tersebut akan berdampak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunannya. Dari wajib pajak juga masih banyak keluhan dan pengaduan baik secara langsung maupun melalui keluhan-keluhan yang terdengar, seperti: prosedur yang berbelit-belit, tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian, biaya yang harus dikeluarkan, sikap petugas yang kurang responsif, dan lain-lain sebagainya sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan di Kabupaten Lombok Barat.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pengetahuan, sanksi dan pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar PBB-P2.

TINJAUAN PUSTAKA

Pajak

Definisi pajak menurut Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang perubahann keempat atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan pada pasal 1 Ayat 1 berbunyi pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara lansung dan dignakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemamuran rakyat”.Menurut Prof. Dr. Rochmat Soemitro, S.H., dalam Mardiasmo (2018 : 3), Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang

(yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal (Kontraprestasi) yang langsung dapat di tunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Pajak Bumi dan Bangunan

Menurut UU No. 28 Tahun 2009, pajak bumi dan bangunan adalah iuran yang dikenakan terhadap pemilik, pemegang kekuasaan, penyewa dan yang memperoleh manfaat dari bumi dan bangunan. Peraturan Daerah Kabupaten Lombok Barat Nomor 3 Tahun 2012 Tentang Pajak Bumi Dan Bangunan Pasal 1, Pajak Bumi dan Bangunan adalah pajak atas bumi dan/atau bangunan yang dimiliki, dikuasai, dan/atau dimanfaatkan oleh orang pribadi atau Badan, kecuali kawasan yang digunakan untuk kegiatan usaha perkebunan, perhutanan, dan pertambangan.

Pajak Bumi dan Bangunan adalah pungutan atas tanah dan bangunan yang muncul karena adanya keuntungan dan/atau kedudukan sosial ekonomi bagi seseorang atau badan yang memiliki suatu hak atasnya, atau memperoleh manfaat daripadanya. Pajak bumi dan bangunan merupakan suatu potensi yang harus terus diraih dalam meningkatkan penerimaan daerah dikarenakan pajak bumi dan bangunan ini adalah salah satu sumber pendapatan daerah terbesar yang dimiliki daerah dengan objek pajaknya berupa bumi dan bangunan yang setiap masyarakat memilikinya.

Objek Pajak Bumi dan Bangunan

Peraturan Daerah Kabupaten Lombok Barat Nomor 3 Tahun 2012 Tentang Pajak Bumi Dan Bangunan Pasal 3 Objek Pajak Bumi dan Bangunan adalah Bumi dan/atau Bangunan yang dimiliki, dikuasai, dan/atau dimanfaatkan oleh orang pribadi atau Badan, kecuali kawasan yang digunakan untuk kegiatan usaha perkebunan, perhutanan, dan pertambangan. Dalam Pedoman Pemukhtahiran S.O.P PBB-P2 Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lombok Barat (2017 : 42) bahwasanya yang menjadi objek Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan adalah Bumi dan Bangunan. Bumi adalah Bumi adalah permukaan bumi dan tubuh yang ada dibawahnya. Bangunan adalah kontruksi teknik yang ditananm atau dilekatkan secara tetap pada tanah atau perairan

Subjek Pajak Bumi dan Bangunan

Peraturan Daerah Kabupaten Lombok Barat Nomor 3 Tahun 2012 Tentang Pajak Bumi Dan Bangunan Pasal 4 bahwasanya Subjek Pajak Bumi dan Bangunan adalah orang pribadi 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. Dalam Pedoman Pemukhtahiran S.O.P PBB-P2 Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lombok Barat

(2017 : 42) menyebutkan bahwa yang menjadi subjek pajak PBB-P2 adalah orang pribadi atau badana yang secara nyata :

- a. Mempunyai hak atas bumi/tanah, dan/atau;
- b. Memperoleh manfaat atas bumi/tanah dan/atau;
- c. Memiliki, menguasai atas bangunan dan/atau;
- d. Memperoleh manfaat atas bangunan.

Pengenaan Pajak Bumi dan Bangunan

Dalam pedoman pemuktahiran data S.O.P PBB-P2 Pemerintah Kabupaten Lombok Barat Tahun 2017, pengenaan pajak bumi dan Bangunan pedesaan dan perkotaan adalah nilai jual objek pajak (NJOP). Besaran NJOP ditetapkan dalam tiga tahun oleh bupati, kecuali untuk wilayah tertentu yang nilai jual objek pajak meningkat cukup tinggi karena dampak perkembangan pembangunan atau sebab lain dapat ditetapkan setiap tahun. Dalam Peraturan Daerah Kabupaten Lombok Barat Nomor 3 Tahun 2012 Tentang Pajak Bumi Dan Bangunan Pasal 7 bahwasanya tarif pajak bumi dan bangunan ditetapkan 0,3 % (nol koma tiga persen).

Wajib Pajak

Doktrin dan pendapat ahli dibidang perpajakan yang telah diakui dan teruji kebenarannya seperti asas-asas perpajakan, justifikasi pemungutan pajak, fungsi pajak, ungkapan, slogan dan sebagainya tentang pajak ataupun perpajakan pada dasarnya merupakan ilmu pengetahuan perpajakan (Ayza, 2017 : 42).Pengetahuan perpajakan adalah kemampuan atau seorang wajib pajak dalam mengetahui peraturan perpajakan baik itu soal tarif pajak berdasarkan undang-undang yang akan mereka bayar maupun manfaat pajak yang akan berguna bagi kehidupan mereka(Erawati & Parera 2017).

Pengetahuan adalah informasi yang telah dikombinasikan dengan pemahaman dan potensi untuk menindakiyang lantas melekat di benak seseorang. Pada umumnya, pengetahuan memiliki kemampuan prediktif terhadap sesuatu sebagai hasil pengenalan. Pengetahuan dan Pemahaman Wajib Pajak terhadap undang-undang dan peraturan perpajakan serta sikap Wajib Pajak mempengaruhi perilaku perpajakan Wajib Pajak dan akhirnya perilaku perpajakan mempengaruhi keberhasilan perpajakan (Mutia, 2014). Jadi pengetahuan perpajakan adalah pengetahuan yang dimiliki oleh wajib pajak itu sendiri terkait dengan kewajibannya sebagai wajib pajak. Jika pengetahuan dan pemahaman rendah maka kepatuhan Wajib Pajak terhadap peraturan perpajakan juga rendah. Dengan demikian pemahaman tentang perpajakan baik berupa peraturan perpajakan

maupun pengetahuan tentang tarif pajaknya akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar kewajiban perpajakannya.

Sanksi Pajak

Sanksi merupakan sebuah tindakan hukum yang dilakukan oleh pihak berwenang ketika terdapa pelanggaran terhadap sebuah peraturan perundang-undangan perpajakan (Kurniawan, 2019 : 1). Sanksi pajak memiliki peran penting guna memberikan pelajaran bagipelanggar pajak agar tidak meremehkan peraturan perpajakan. Untuk mencegah ketidakpatuhan dan untuk mendorong wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya maka haruslah diberlakukan sanksi yang tegas dalam rangka untuk memajukan keadilan dan efektivitas sistem pajak. Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan akan ditaati atau dipatuhi (Cahyadi & Jati 2016). Menurut Purnamasari (2016), sanksi ditujukan kepada wajib pajak yang tidak mematuhi aturan perpajakan atau melakukan pelanggaran berupa kecurangan terhadap peraturan perpajakan yang berlaku saat ini. Dengan adanya sanksi berupa denda maupun pidana yang cukup tinggi diharapkan wajib pajak lebih patuh terutama dalam hal membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB).

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa sanksi pajak adalah hukuman yang diberikan kepada wajib pajak yang tidak menaati peraturan yang telah ditetapkan. Sanksi perpajakan terjadi karena terdapat pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan perpajakan, sehingga apabila terjadi pelanggaran maka wajib pajak dihukum dengan indikasi kebijakan perpajakan dan undang-undang perpajakan. Dalam Undang-undang perpajakan ada dua macam sanksi yaitu sanksi administrasi yakni sanksi administrasi dikenakan terhadap wajib pajak yang tidak memenuhi ketentuan peraturan perpajakan atau melakukan pelanggaran terhadap peraturan perpajakan yang berlaku, sanksi administrasi berupa pembayaran kerugian pada negara, dapat berupa bunga, denda, atau kenaikan. Kedua sanksi pidana yakni menurut ketentuan dalam undang-undang perpajakan, ada beberapa macam yaitu denda pidana, kurungan dan penjara.

Pajak

Pelayanan adalah cara melayani (membantu mengurus atau menyiapkan segala kebutuhan yangdiperlukan seseorang). Sementara itu, fiskus merupakan petugas pajak. Jadi, pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini adalah wajib pajak (Erawati & Parera 2017). Menurut Debby Farihun Najib(2013:44), kualitas pelayanan pajak (*tax service*) untuk memberikan kenyamanan, keamanan, dan kepastian bagi wajib pajak di dalam pemenuhan

kewajiban dan haknya di dalam bidang perpajakan. Menurut I Gede Putu Pranadata (2014:28), kualitas pelayanan pajak merupakan salah satu hal yang meningkatkan minat wajib pajak dalam memenuhi kewajibanperpajakannya dan diharapkan petugas pelayanan pajak harus memilikikompetensi yang baik terkait segala hal yang berhubungan denganperpajakan di Indonesia. Menurut Prasuraman Sapriadi (2013:89), kualitas pelayanan pajak dapat diartikan sebagai perbandingan antara kualitas pelayanan yang dirasakan konsumen dengan dengan kualitas pelayanan yang diharapkan konsumen. Jika kualitas yang dirasakan sama atau melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan, maka pelayanan dikatakan berkualitas dan memuaskan, begitu juga sebaliknya. Pelayanan publik berkualitas adalah pelayanan yang berorientasi kepada aspirasi masyarakat, lebih efesien, efektif dan bertanggung jawab.

Jadi pelayanan perpajakan adalah bantuan yang diberikan petugas pajak kepada wajib pajak yang menaati peraturan-peraturan perpajakan dalam menunaikan kewajiabn perpajakannya. Peningkatan kualitas dan pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kepada Wajib Pajak sebagai pelanggan sehingga meningkatkan kepatuhan dalam bidang perpajakan. Upaya peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan cara peningkatan kualitas dan kemampuan teknis pegawai dalam bidang perpajakan, perbaikan dalam infrastruktur seperti perluasan tempat pelayan terpadu (TPT), penggunaan sistem informasi dan teknologi untuk dapat memberikan kemudahan kepada Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Mahardika, 2015).

Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak didefinisikan sebagai memasukkan dan melaporkan pada waktunya informasi yang diperlukan, mengisi secara benar jumlah pajak yang terutang, dan membayarkan pajak pada waktunya tanpa tindakan pemaksaan. Ketidakpatuhan timbul kalau salah satu syarat definisi tidak terpenuhi(Amalia, *et.all*, 2016). Menurut Muliari dan Setiawan (2011:160), Kepatuhan wajib pajak sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Menurut Sri Rustiyaningsih (2011:90), Kepatuhan perpajakan diartikan sebagai suatu keadaan yang mana wajib pajak patuh dan mempunyai kesadaran dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Menurut Gunadi (2010:137), kepatuhan pajak (*tax compliance*) adalah wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban pajaknya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakannya pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan ataupun ancaman, dalam penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi.

Kepatuhan wajib pajak merupakan suatu tindakan patuh dan sadar terhadap ketertiban pembayaran dan pelaporan kewajiban perpajakan masa dan tahunan dari wajib pajak yang berbentuk badan atau perorangan. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak (Rahayu, 2017) yaitu:

1. Faktor pendidikan wajib pajak, yang meliputi pendidikan formal dan pengetahuan wajib pajak.
2. Faktor pendapatan wajib pajak, yang meliputi besarnya pendapatan bersih wajib pajak dari pekerjaan pokok dan sampingannya, serta jumlah anggota keluarga yang masih harus dibiayai.
3. Faktor pelayanan aparatur pajak, disaat pelayanan penyampaian informasi, pelayanan pembayaran, maupun pelayanan keberatan dan penyaranan.
4. Faktor penegakan hukum pajak, yang terdiri dari saksi-saksi, keadilan dalam penentuan jumlah pajak yang dipungut, pengawasan dan pemeriksaan.
5. Faktor sosialisasi, diantaranya pelaksanaan sosialisasi dan media sosialisasi.

Hipotesis Penelitian

Berikut hipotesis penelitian berdasarkan penelitian terdahulu yaitu :

Pengetahuan Wajib Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil penelitian Erawati & Parera (2017) membuktikan pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, semakin tinggi pengetahuan wajib pajak akan manfaat pajak bagi suatu daerah maka wajib pajak akan cenderung patuh akan membayar pajak karna ikut menerima manfaatnya. Berdasarkan uraian diatas, maka hipotesis pertama penelitian ini adalah :

H1 : Pengetahuan wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sanksi pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Purnamasari (2016), sanksi perpajakan yaitu persepsi masyarakat terhadap hukuman atas pelanggaran dalam memenuhi ketentuan dalam melaksanakan kewajiban perpajakan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Dalam penelitian Purnamasari (2016), sanksi pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Berdasarkan uraian diatas, maka hipotesis kedua penelitian ini adalah :

H2 : Sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak

Pelayanan pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak

Implikasi dari hasil penelitian ini adalah dengan adanya peningkatan kepatuhan wajib pajak melalui perbaikan mutu pelayanan pajak maka akan berdampak pada meningkatnya penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan pemerintah Kabupaten Lombok Barat. Hasil ini sesuai penelitian sebelumnya oleh Putra, Pascarani, & Supriyanti (2015) dan Erawati & Parera (2017) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian diatas, maka hipotesis ketiga penelitian ini adalah :

H3 : Pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak

Pengetahuan wajib pajak, sanksi pajak dan kualitas pelayanan dan Kepatuhan Wajib Pajak

Penelitian yang di kemukakan oleh Erawati & Parera (2017) menjelaskan bahwa pengetahuan wajib pajak, sanksi pajak dan pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian diatas, maka hipotesis keempat penelitian ini adalah :

H4 : Pengetahuan wajib pajak, sanksi pajak dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak

METODE PENELITIAN

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak PBB-P2 di Kabupaten Lombok Barat yang melakukan pembayaran 2 tahun terakhir yaitu tahun 2018 - 2019 sebanyak 157.416. Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian wajib pajak adalah Wajib Pajak PBB-2 yang mempunyai obyek pajak di kabupaten lombok barat yaitu sebanyak 45 orang

Teknik Pengambilan Sampel

Sampel yang digunakan pada penelitian ini menggunakan rumus solvin. Rumus solvin digunakan peneliti untuk mempermudah peneliti menentukan jumlah minimal sampel pada penelitian ini. Rumus solvin yaitu sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N (e)^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Batas Toleransi Kesalahan (Tarf signifikan 15%)

Perhitungan ukuran sampel pada penelitian ini, sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N (e)^2}$$

$$n = \frac{157.416}{1 + 157.416 (15\%)^2}$$

$$n = 45$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas, maka ukuran sampel minimal yang digunakan pada penelitian ini adalah sebesar 45 responden.

Teknik Pengumpulan data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden dalam bentuk daftar pertanyaan yang disusun secara tertulis. Kuesioner ini bertujuan untuk memperoleh data yang berupa jawaban dari responden. Data kuesioner terdiri dari profil responden, beberapa bagian pertanyaan, masing-masing bagian terdapat beberapa item pertanyaan

Definisi Operasional Variabel

1. Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak didefinisikan sebagai memasukkan dan melaporkan pada waktunya informasi yang diperlukan, mengisi secara benar jumlah pajak yang terutang, dan membayarkan pajak pada waktunya tanpa tindakan pemaksaan. (Amalia, Topowijono, & Dwiatmanto 2016). Indikator yang digunakan untuk mengukur kepatuhan wajib pajak adalah membayar pajak penting, pelaporan kepemilikan bumi dan bangunan secara benar penting, pembayaran tepat waktu periritas utama, pelaporan tepat waktu proritas utama, sanksi dan denda perbuatan memalukan

2. Pengetahuan Wajib Pajak

Pengetahuan perpajakan adalah kemampuan atau seorang wajib pajak dalam mengetahui peraturan perpajakan baik itu soal tarif pajak berdasarkan undang-undang yang akan mereka bayar maupun manfaat pajak yang akan berguna bagi kehidupan mereka (Erawati & Parera 2017). Indikator yang digunakan untuk mengukur Pengetahuan wajib pajak adalah pengetahuan ketentuan terkait kewajiban perpajakan PBB-2, pengetahuan peraturan mengenai bataswaktu pelaporan Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan Perkotaan (PBB-P2), Pajak PBB-2 berfungsi sebagai sumber penerimaan daerah, Pajak PBB -2 yang disetor dapat digunakan untuk pembiayaan oleh pemerintah daerah,

3. Pelayanan

Pelayanan adalah cara melayani (membantu mengurus atau menyiapkan segala kebutuhan yang diperlukan seseorang). Sementara itu, fiskus merupakan petugas pajak. (Erawati & Parera 2017). Untuk variabel ini, peneliti mengadopsi 5 (lima) item pernyataan dari Arifin dan Nasution (2017). Indikator yang digunakan untuk mengukur pelayanan adalah Fiskus (petugas pajak) telah memberikan pelayanan pajak dengan baik, Penyuluhan yang dilakukan fiskus dapat membantu pemahaman mengenai hak dan kewajiban wajib pajak, Fiskus senantiasa memperhatikan keberatan wajib pajak atas pajak yang dikenakan, Kemudahan untuk mendapatkan pelayanan dalam pembayaran pajak PBB-P2.

4. Sanksi Pajak

Sanksi pajak memiliki peran penting guna memberikan pelajaran bagi pelanggar pajak agar tidak meremehkan peraturan perpajakan. (Cahyadi & Jati 2016). Untuk variabel ini, peneliti mengadopsi 5 (lima) item Pernyataan dari (Mulisari & Setiawan, 2011). Indikator yang digunakan untuk mengukur sanksi pajak adalah Sanksi pidana yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak cukup berat, Sanksi administrasi yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak sangat ringan, Pengenaan sanksi yang cukup berat merupakan salah satu sarana untuk mendidik wajib pajak, Sanksi pajak harus dikenakan kepada pelanggarnya tanpa toleransi, Pengenaan sanksi atas pelanggaran pajak dapat dinegosiasikan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin, usia dan pendidikan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 2. Karakteristik reponden berdasarkan jenis kelamin

Keterangan	Jumlah	Persentase
Laki-laki	22	49 %
Perempuan	23	51 %
Jumlah	45	100%

Sumber: Data Primer Diolah, 2020

Data diatas menunjukkan bahwa responden dalam penelitian ini sebagian besar berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 23 orang (51%) dan sebanyak 22 orang (49%) berjenis kelamin laki-laki.

Tabel 3. Karakteristik responden berdasarkan usia

Keterangan	Jumlah	Persentase
<20 tahun	-	-
20-30 tahun	19	42%
31-40 tahun	13	29%
41-50 tahun	9	20%
>50 tahun	4	9%
Jumlah	45	100%

Sumber: Data Diolah, 2020

Data tersebut diatas menunjukkan bahwa sebagian besar responden wajib pajak berusia 20-30 tahun yaitu sebanyak 19 orang (42%), wajib pajak berusia 31-40 tahun sebanyak 13 orang (29%), wajib pajak berusia 41-50 tahun sebanyak 9 orang (20%), wajib pajak berusia >50 tahun sebanyak 4 orang (4%) dan wajib pajak berusia <20 tahun tidak ada (0%).

Tabel 4. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan

Keterangan	Jumlah	Persentase
Sekolah dasar (SD)	-	-
Sekolah menengah pertama (SMP)	1	2%
Sekolah menengah atas (SMA)	14	31%
Diploma tiga (D3)	5	11%
Strata satu (S1)	23	51%
Strata dua (S2)	2	5%
Strata tiga (S3)	-	-
Jumlah	45	100%

Sumber: Data Primer Diolah, 2020

Data diatas menunjukkan bahwa reaponden dalam penelitian ini sebagian besar berpendidikan S1 yaitu sebanyak 23 orang (51%), berpendidikan SMA sebanyak 14 orang (31%), berpendidikan D3 sebanyak 5 orang (11%), berpendidikan S2 sebanyak 2 orang (5%), berpendidikan SMP sebanyak 1 orang (2%). Berpendidikan SD, S3 masing-masing tidak ada (0%).

Hasil Uji Kualitas Instrumen

Uji Validitas

Adapun kriteria yang digunakan dalam menemukan valid tidaknya pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: apabila nilai signifikansi < 0,05, maka bukti pernyataan dikatakan valid (Ghozali, 2013). Hasil Uji Validitas diperoleh kesimpulan bahwa semua indikator yang digunakan untuk mengukur variable-variabel yang digunakan dalam

penelitian ini mempunyai nilai signifikansi koefisien $< 0,05$ sehingga semua indikator tersebut adalah valid.

Uji Reliabilitas

Hasil Uji Reliabilitas menunjukkan bahwa semua variabel mempunyai nilai Cronbach Alpha yang cukup besar yaitu di atas 0,60 sehingga dapat dikatakan semua konsep pengukur masing-masing variabel dari kuesioner adalah reliabel. Dengan demikian untuk selanjutnya item-item pada masing-masing konsep variabel tersebut layak digunakan sebagai alat ukur.

Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan uji statistik t. Hasil uji statistik t dapat dilihat pada Tabel dibawah ini :

Tabel 5. Hasil Uji t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	,121	,394		,407	,560
Pengetahuan Wajib Pajak	,365	,173	,500	2,985	,005
Sanksi Pajak	,158	,122	,365	2,404	,026
Kualitas Pelayanan	,288	,149	,287	2,145	,014

Sumber : Data Primer Diolah, 2020

Pengujian terhadap hipotesis ini dilakukan melalui pengujian signifikansi koefisien regresi dari variabel pengetahuan wajib pajak. Besarnya koefisien regresi pengetahuan wajib pajakyaitu 0,365 dan nilai signifikansi sebesar 0,005. Pada tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$; maka koefisien regresi tersebut signifikan karena $0,005 < 0,05$ yang diartikan bahwa pengetahuan wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak sehingga hipotesis pertama penelitian ini didukung.

Pengujian terhadap hipotesis ini dilakukan melalui pengujian signifikansi koefisien regresi dari variabel sanksi pajak. Besarnya koefisien regresi variabel kesadaran wajib pajak yaitu 0,158 dan nilai signifikansi sebesar 0,026. Pada tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$; maka koefisien regresi tersebut signifikan karena $0,026 < 0,05$ yang diartikan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak sehingga hipotesis kedua penelitian ini didukung.

Pengujian terhadap hipotesis ini dilakukan melalui pengujian signifikansi koefisien

regresi dari variabel kualitas layanan. Besarnya koefisien regresi kualitas layanan yaitu 0,188 dan nilai signifikansi sebesar 0,036. Pada tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$; maka koefisien regresi tersebut signifikan karena $0,036 < 0,05$ yang diartikan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak sehingga hipotesis ketiga penelitian ini didukung.

Uji Signifikansi F

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini juga menggunakan uji statistik F. Hasil uji statistik F dapat dilihat pada Tabel dibawah ini :

Tabel 6. Hasil Uji F
ANOVA^b

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	81.611	3	27.204	7.534	.000 ^a
	Residual	148.033	41	3.611		
	Total	229.644	44			

a. Predictors: (Constant), TOTAL_PL, TOTAL_P, TOTAL_S

b. Dependent Variable: TOTAL_K

Sumber : Data Primer Diolah, 2020

Berdasarkan hasil uji signifikansi F, diperoleh F hitung sebesar 7,534 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Karena nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ sesuai dengan dasar pengambilan keputusan dalam uji F maka dapat disimpulkan bahwa secara bersama-sama variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

PEMBAHASAN

Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pengujian terhadap hipotesis ini dilakukan melalui pengujian nilai signifikansi koefisien regresi dari variabel pengetahuan wajib pajak. Besarnya nilai signifikansi sebesar 0,005. Pada tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$; maka koefisien regresi tersebut signifikan karena $0,005 < 0,05$ yang diartikan bahwa pengetahuan wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak sehingga hipotesis pertama penelitian ini didukung.

Pengetahuan perpajakan adalah kemampuan seorang wajib pajak dalam mengetahui peraturan perpajakan baik itu soal tarif pajak berdasarkan undang- undang yang akan mereka bayar maupun manfaat pajak yang akan berguna bagi kehidupan mereka (Rahayu, 2017). Implikasi dari hasil penelitian ini adalah dengan adanya peningkatan kepatuhan wajib pajak melalui pengetahuan perpajakan maka akan berdampak pada meningkatnya penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan pemerintah Kabupaten Lombok Barat. Hasil ini sesuai penelitian Erawati &

Parera (2017) membuktikan pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil ini tidak sesuai penelitian Fernando & Arisman (2017) yang membuktikan pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pengujian terhadap hipotesis ini dilakukan melalui pengujian nilai signifikansi koefisien regresi dari variabel sanksi pajak. Besarnya nilai signifikansi sebesar 0,026. Pada tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$; maka koefisien regresi tersebut signifikan karena $0,026 < 0,05$ yang diartikan bahwa sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak sehingga hipotesis kedua penelitian ini didukung.

Hal ini membuktikan bahwa variabel sanksi pajak berpengaruh terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan. Dalam hal ini sanksi yang diberikan berupa denda pajak. Denda merupakan salah satu bentuk dari sanksi perpajakan yang dibuat agar Wajib Pajak tidak melanggar peraturan perpajakan yang telah ditentukan. Wajib pajak akan dikenakan denda apabila melanggar peraturan perpajakan misalnya seperti terlambat atau menunda pembayaran pajak dan sebagainya. Oleh karena itu, penerapan sanksi pajak berupa denda akan mempengaruhi pembayaran pajak apabila merasa denda dapat merugikannya. Semakin tinggi sanksi pajak yang dalam hal ini berupa denda yang dikenakan pada Wajib Pajak maka semakin berat Wajib Pajak untuk melunasinya. Hasil ini sesuai dengan penelitian sebelumnya oleh Warouw, Sondakh, & Walandouw (2015) dan Erawati & Parera (2017) menjelaskan bahwa sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil ini tidak sesuai penelitian Fernando & Arisman (2017) yang membuktikan sanksi tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pengujian terhadap hipotesis ini dilakukan melalui pengujian nilai signifikansi koefisien regresi dari variabel kualitas pelayanan. Besarnya nilai signifikansi sebesar 0,014. Pada tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$; maka koefisien regresi tersebut signifikan karena $0,014 < 0,05$ yang diartikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak sehingga hipotesis pertama penelitian ini didukung.

Pelayanan yang terjadi melalui interaksi antara wajib pajak dengan karyawan/petugas pajak saat wajib pajak membayar pajak akan membentuk suatu kesan. Wajib pajak akan menganggap pelayanan itu berkualitas saat petugas pajak memberikan kesan yang baik seperti ramah, bersikap hormat, menjaga sopan santun, serta mempunyai pengetahuan untuk memberi informasi yang jelas terhadap wajib pajak. Apabila wajib pajak sudah merasa pelayanan yang

diberikan berkualitas maka akan berdampak pada meningkatnya kepatuhan wajib pajak. Hasil ini sesuai penelitian sebelumnya oleh Putra, Pascarani, & Supriyanti (2015) dan Erawati & Parera (2017) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil ini tidak sesuai dengan penelitian Sari & Fidiana (2017) yang membuktikan kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Sanksi Pajak dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pengujian terhadap hipotesis ini dilakukan melalui pengujian nilai signifikansi koefisien regresi dari variabel kualitas pelayanan, sanksi pajak dan kualitas pelayanan. Besarnya nilai signifikansi sebesar 0,000. Pada tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$; maka koefisien regresi tersebut signifikan karena $0,000 < 0,05$ yang diartikan bahwa kualitas pelayanan, sanksi pajak dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak sehingga hipotesis pertama penelitian ini didukung.

Kepatuhan dapat dicapai apa bila ada hubungan yang searah antara Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pajak dan Kualitas Pelayanan dengan Kepatuhan Wajib Pajak atau dengan kata lain terjadi hubungan imbal balik yang positif antara wajib pajak dan kantor pajak untuk menciptakan kepatuhan, dimana Pengetahuan Perpajakan yang memadai, Sanksi Pajak yang Efektif dan efisien serta Kualitas Pelayanan yang baik akan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2 di Kabupaten Lombok Barat.

Dengan memadainya Pengetahuan Perpajakan seseorang, maka akan meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam membayarkan kewajiban perpajakannya. Hal ini disebabkan karena wajib pajak sudah mengerti dan memahami tentang perpajakan dan manfaat membayar pajak serta wajib pajak peduli dan sadar pajak. Sanksi pajak sanksi pajak perlu ditingkatkan lagi, apabila sanksi pajak diterapkan secara tegas, maka dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak. Kualitas Pelayanan Pajak juga perlu ditingkatkan lagi. Apabila petugas pajak memberikan Kualitas Pelayanan Pajak yang memuaskan, maka hal ini dapat meningkatkan kepatuhan Membayar Pajak dari wajib pajak. Hasil ini sesuai dengan penelitian sebelumnya oleh Erawati & Parera (2017) menjelaskan bahwa pengetahuan wajib pajak, sanksi pajak dan pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil ini bertolak belakang dengan penelitian yang dikemukakan oleh Muslim (2018) yang menjelaskan bahwasanya pengetahuan, sanksi dan kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

KESIMPULAN

Dari hasil analisis regresi berganda yang telah dilakukan, maka kesimpulan yang dapat diambil dalam penelitian ini yakni:

1. Variabel pengetahuan wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2. Implikasi dari hasil penelitian ini adalah dengan adanya peningkatan kepatuhan wajib pajak melalui pengetahuan perpajakan maka akan berdampak pada meningkatnya penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan pemerintah Kabupaten Lombok Barat.
2. Variabel sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2. Pengenaan sanksi pajak berupa denda akan mempengaruhi pembayaran pajak apabila merasa denda dapat merugikannya. Semakin tinggi sanksi pajak yang dalam hal ini berupa denda yang dikenakan pada Wajib Pajak maka semakin berat Wajib Pajak untuk melunasinya.
3. Variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2. Wajib pajak yang menganggap pelayanan itu berkualitas saat petugas pajak memberikan kesan yang baik seperti ramah, bersikap hormat, menjaga sopan santun, serta mempunyai pengetahuan untuk memberi informasi yang jelas terhadap wajib pajak. Apabila wajib pajak sudah merasa pelayanan yang diberikan berkualitas maka akan berdampak pada meningkatnya kepatuhan wajib pajak.
4. Variabel pengetahuan wajib pajak, sanksi pajak dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2. Dengan memadainya Pengetahuan Perpajakan seseorang, maka akan meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam membayarkan kewajiban perpajakannya. Sanksi pajak sanksi pajak perlu ditingkatkan lagi, apabila sanksi pajak diterapkan secara tegas, maka dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak. Kualitas Pelayanan Pajak juga perlu ditingkatkan lagi. Apabila petugas pajak memberikan Kualitas Pelayanan Pajak yang memuaskan, maka hal ini dapat meningkatkan kepatuhan Membayar Pajak dari wajib pajak.

Berdasarkan kesimpulan dan keterbatasan penelitian, maka saran yang diberikan dalam penelitian ini adalah diharapkan Pemerintah Kabupaten Lombok Barat mempertimbangkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam penyusunan peraturan-peraturan tersebut, dengan merealisasikannya dalam bentuk kebijakan-kebijakan yang dapat meningkatkan penerimaan daerah dari Pajak Bumi dan Bangunan.

DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, R., Topowijono, & Dwiatmanto. 2016. *Pengaruh Pengenaan Sanksi Administrasi dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Kendaraan Bermotor (Studi pada Kantor Samsat Kabupaten Bengkalis Riau)*. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB), 31(1), 35–41.
- Arifin, S. B., & Nasution, A. A. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan di KPP Pratama Medan Belawan*. Jurnal Akuntansi Dan Bisnis, 3(2), 177–186.
- Ayza. 2017. “*Hukum Pajak Indonesia*”. Prenada Media Grup. Bandung.
- Cahyadi, I. M. W., & Jati, I. K. 2016. *Pengaruh Kesadaran, Sosialisasi, Akuntabilitas Pelayanan Publik dan Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor*. E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana, 16(3), 2342–2373.
- Debby, F. N. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan dan Biaya Kepatuhan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM*. *Tax & Accounting Review*, 1(1), 18–27.
- Erawati, T., & Parera, A. M. W. 2017. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan*. Jurnal Akuntansi, 5(1), 37–48. <https://doi.org/10.24964/ja.v5i1.255>.
- Fernando, & Arisman, A. (2017). *Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu)*. *MDP Business Scholl*, 1(x), 1–14.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Gunadi. (2010). *Perpajakan* (Edisi Revi). Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Juwanti. 2017. “*Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Norma Sosial, Kepercayaan Pada Pemerintah Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Melakukan Pembayaran Pajak Bumi Dan Bangunan (Studi Pada Wajib Pajak Bumi Dan Bangunan Kecamatan Colomadu Kabupaten Karanganyar)*”. Skripsi. Institut Agama Islam Negeri Surakarta.
- Kurniawan. 2019. *Pahami Ketentuannya hindari Sanksinya : Kupas Tuntas Sanksi Perpajakan*. Uwais Inspirasi Indonesia. Ponorogo
- Mahardika, I. Gusti N. P. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sikap Wajib Pajak Pribadi di KPP Pratama Singaraja*. Jurnal Jurusan Pendidikan Ekonomi, 5 Nomer 1.
- Mardiasmo. 2018. “*Perpajakan*”. Cv. Andi Offset. Jakarta.
- Muliari, N. K., & Setiawan, P. E. 2011. *Pengaruh Persepsi tentang Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di*

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Bisnis*, 6(1), 1–23. <https://doi.org/23031018>.

- Muslim. 2018. “Pengaruh Pengetahuan, Kesadaran, Pelayanan, Sanksi Dan Sosialisasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan Dengan Tingkat Pendidikan Sebagai Variabel Kontrol”. Skripsi. Universitas Islam Indonesia. Yogyakarta.
- Mutia, S. P. T. (2014). Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kesadaran Perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan Tingkat Pemahaman terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di KPP Pratama Padang). *Jurnal E-Perpajakan*, 1–30. Retrieved from.
- Peraturan Daerah Kabupaten Lombok Barat Nomor 3 Tahun 2013 Tentang Pajak Bumi Dan Bangunan.*
- Prasuraman. (2013). Pengaruh Tax Amnesty, Pengetahuan Perpajakan, dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 6(2), 744–760.
- Purnamasari. (2016). Pengaruh Kesadaran, Sosialisasi, Akuntabilitas Pelayanan Publik dan Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 16(3), 2342–2373.
- Putra, R. R. R., Handayani, S. R., & Topowijono. 2014. *Pengaruh Sanksi Administrasi Sosialisasi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singosari, Kabupaten Malang)*. *Jurnal E-Perpajakan*, 1(1), 1–10.
- Rahayu, N. (2017). *Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Ketegasan Sanksi Pajak, dan Tax Amnesty terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. *Jurnal Akuntansi Dewantara*, 1(1), 15–30.
- Ridwan. 2013. “*Rumus dan Data Dalam Analisis Statistika*”. Bandung. Alfabeta.
- Sari, V. A. P., & Fidiana. (2017). *Pengaruh Tax Amnesty, Pengetahuan Perpajakan, dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 6(2), 744–760.
- Sri. R. (2011). Pengaruh Sosialisai Perpajakan dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Pribadi (Studi Kasus pada KPP Pratama Manado dan KPP Pratama Bitung). *Jurnal EMBA*, 3(4), 585–592.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Susilawati, K. E., & Budiarta, K. 2013. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan dan Akuntabilitas Pelayanan Publik pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor*. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 4(2), 345–357. <https://doi.org/ISSN: 2302-8556>.

Tawas, V. B. J., Poputra, A. T., & Lambey, R. 2016. *Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Tarif Pajak, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus pada KPP Pratama Bitung)*. *Jurnal EMBA*, 4(4), 912–921.

Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan.

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Tentang Perpajakan.

Warouw, J. S. S., Sondakh, J. J., & Walandouw, S. K. 2015. *Pengaruh Sosialisai Perpajakan dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Pribadi (Studi Kasus pada KPP Pratama Manado dan KPP Pratama Bitung)*. *Jurnal EMBA*, 3(4), 585–592.