

## ABSTRAKSI

Penelitian ini memiliki tujuan antara lain menguji secara empiris pengaruh pengetahuan perpajakan, sanksi administrasi, kualitas pelayanan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam melakukan pembayaran PBB di Kab. Demak.

Sampel adalah sebagian dari populasi. Untuk pengambilan sampel digunakan *quota sampling* yaitu metode pengambilan sampel yang didasarkan atas kuota pada 3 kecamatan di Kab. Demak antara lain : Kecamatan Sayung, Karang Tengah dan Karangawen masing-masing 50 responden sehingga jumlah sampel sebanyak 150 responden. Metode analisis data menggunakan regresi linier berganda.

Hasil pengolahan dapat disimpulkan bahwa (1) Terdapat pengaruh secara signifikan dan positif antara Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak; (2) Terdapat pengaruh secara signifikan dan positif antara Sanksi Administrasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak; (3) Terdapat pengaruh secara signifikan dan positif antara Kualitas Pelayanan Petugas Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak; (4) Terdapat pengaruh secara signifikan dan positif antara Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Saran yang diberikan perlunya sosialisasi kepada Wajib Pajak agar lebih mengetahui tentang pengetahuan tentang pajak dan sanksi administrasi pajak, Direktorat Jenderal Pajak juga perlu memperhatikan kualitas pelayanan kepada wajib pajak agar lebih baik dan perlu upaya untuk meningkatkan kesadaran wajib pajak agar target pajak dapat tercapai atau bahkan melebihi target yang ditetapkan pemerintah.

Kata Kunci : pengetahuan perpajakan, sanksi administrasi, kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak dan kepatuhan wajib pajak

## ABSTRACT

This study aims to analyze empirically the effect of profitability, firm growth, debt to equity ratio, institutional ownership, company size and operating cash flows on dividend policy.

This research has the purpose, among others examine empirically the effect of tax knowledge, administrative sanctions, quality of care and awareness of taxpayers on tax compliance in paying in the district. Demak. The sample is part of the population. For sampling used quota sampling is sampling method is based on a quota on three districts in the district. Demak among others: District Sayung, Karang Tengah and Karangawen each 50 respondents, so the total sample of 150 respondents. Methods of data analysis using multiple linear regression.

Processing results can be concluded that (1) There is a significant and positive influence among Taxation Knowledge of the Taxpayer Compliance; (2) There is a significant and positive influence between sanctions against the Tax Administration Taxpayer Compliance; (3) There is a significant and positive influence between the Quality of Service Tax Officers to Taxpayer Compliance; (4) There is a significant and positive influence among Awareness taxpayer against the Taxpayer Compliance.

Advice given the need for socialization to taxpayers in order to know more about the knowledge of tax and penalties of tax administration, the Directorate General of Taxes also need Noting the quality of services to taxpayers to be better and needs to be an effort to raise awareness of taxpayers that the tax target can be achieved or even exceeded target set by the government.

Keywords: knowledge of taxation, administrative sanctions, quality of service, awareness of taxpayers and taxpayer compliance

## INTISARI

Hasil penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan bagi Pemda merupakan pendapatan asli daerah yang dicantumkan dalam APBD dan penggunaannya harus diselaraskan dengan pembangunan nasional. Undang-Undang Nomor 25 tahun 1999 memberikan semangat pada daerah-daerah untuk meningkatkan semua aspek yang berhubungan dengan Pajak Bumi dan Bangunan. Hal itu merupakan alasan mengapa penelitian tentang Perpajakan termasuk Pajak Bumi dan Bangunan perlu dilanjutkan. Tinggi rendahnya wajib pajak dalam mematuhi kewajiban perpajakannya dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya adalah kesadaran wajib pajak. Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi di mana wajib pajak mengetahui, memahami, dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela (Wuri Manik Asri 2009). Pemahaman tentang pajak serta kesungguhan wajib pajak untuk melaporkan dan membayarkan kewajiban perpajakannya dapat mencerminkan tingkat kesadaran wajib pajak. Apabila kesadaran masyarakat atas perpajakan masih rendah maka akan menyebabkan banyaknya potensi pajak yang tidak dapat dimanfaatkan. Sosialisasi juga sangat penting dalam meningkatkan kesadaran masyarakat untuk membayar pajak (Suciningsih dkk, 2013). Banyak faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan antara lain : pengetahuan perpajakan, sanksi administrasi, kualitas pelayanan, dan kesadaran wajib pajak.

Penelitian ini memiliki tujuan yaitu untuk menguji secara empiris pengaruh pengetahuan perpajakan, sanksi administrasi, kualitas pelayanan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam melakukan pembayaran PBB di Kab. Demak.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial terdapat pengaruh secara signifikan dan positif antara Pengetahuan Perpajakan ( $X_1$ ) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y). Adanya pengaruh yang signifikan dan positif ini mengindikasikan bahwa semakin baik pengetahuan perpajakan dari Wajib Pajak maka akan semakin tinggi Kepatuhan Wajib Pajak. Sebaliknya, semakin buruk pengetahuan perpajakan dari Wajib Pajak maka akan semakin rendah Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil ini mengindikasikan bahwa pengetahuan tentang pajak dapat dilihat dari pengetahuan yang menyangkut tentang tata cara melaksanakan kewajiban pajak, kategori Wajib Pajak yang harus membayar pajak, serta bagaimana cara menghitung pajak terutangannya. Wajib Pajak harus mengetahui besarnya pajak bumi dan bangunan, kapan harus bayar, dan batas waktu pembayarannya. Dengan meningkatnya pengetahuan perpajakan pada masyarakat khususnya Wajib Pajak, diharapkan dapat meningkatkan pemahaman dan kesadaran Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial (individu) terdapat pengaruh secara signifikan dan positif antara Sanksi Administrasi Pajak ( $X_2$ ) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y). Adanya pengaruh yang signifikan dan positif ini mengindikasikan bahwa semakin baik penerapan sanksi administrasi

pajak kepada Wajib Pajak maka akan semakin tinggi Kepatuhan Wajib Pajak. Sebaliknya, semakin buruk penerapan sanksi administrasi pajak kepada Wajib Pajak maka akan semakin rendah Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil ini mengindikasikan bahwa kemudahan administrasi pajak mencakup adanya ketentuan untuk tidak melaksanakan sebagian atau seluruh aktivitas ketatausahaan perpajakan. Penyederhanaan administrasi pajak berarti suatu proses yang meringankan beban administrasi pajak dari suatu prosedur perpajakan yang rumit dan berbelit-belit sehingga menjadi sederhana yang akibatnya akan memberikan kemudahan administrasi pajak bagi wajib pajak.

Hasil penelitian menunjukkan bahwasecara parsial (individu) terdapat pengaruh secara signifikan dan positif antara Kualitas Pelayanan Petugas Pajak ( $X_3$ ) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y). Adanya pengaruh yang signifikan dan positif ini mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan Petugas Pajak kepada Wajib Pajak maka akan semakin tinggi Kepatuhan Wajib Pajak. Sebaliknya, semakin buruk kualitas pelayanan Petugas Pajak kepada Wajib Pajak maka akan semakin rendah Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil ini mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan cara peningkatan kemampuan teknis dan non teknis petugas pajak yang dapat memberikan kemudahan bagi Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwasecara parsial (individu) terdapat pengaruh secara signifikan dan positif antara Kesadaran Wajib Pajak ( $X_4$ ) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y). Adanya pengaruh yang signifikan dan positif ini mengindikasikan bahwa semakin baik Kesadaran Wajib Pajak maka akan semakin tinggi Kepatuhan Wajib Pajak. Sebaliknya, semakin buruk Kesadaran Wajib Pajak maka akan semakin rendah Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil ini mengindikasikan bahwa kesadaran wajib pajak yaitu rasa yang timbul dari dalam diri wajib pajak atas kewajibannya untuk membayar pajak bumi dan bangunan yang sudah ditetapkan oleh pemerintah.