

Analisis Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak Dan Kepercayaan Kepada Pemerintah Daerah Terhadap Kepatuhan Pajak Bumi Dan Bangunan Pada Badan Pengelolaan Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Bogor

Syachmitha Dewi Putri Wahyudi^{1*}, Mahwiyah^{2*}, Siti Asmonah³

Department of Accounting, Pamulang University.

Email:¹ syachmithadwptr@gmail.com, ² Mahwiyahwi08@gmail.com, ³ 02721@unpam.ac.id

Published: August, 2025

ABSTRACT

This study examines the influence of taxpayer satisfaction and trust in the local government on compliance in paying Land and Building Tax (PBB) in Bogor Regency. Using a quantitative approach with purposive sampling through questionnaires. The results show that taxpayer satisfaction has no effect on compliance in paying PBB at the Bogor Regency Regional Original Revenue Management Agency, trust in the local government has an effect on compliance in paying PBB at the Bogor Regency Regional Original Revenue Management Agency; and taxpayer satisfaction and trust in the local government have a significant effect on compliance in paying PBB at the Bogor Regency Regional Original Revenue Management Agency.

Keywords: *Taxpayer Satisfaction, Trust in the Local Government, Tax Compliance, Land and Building Tax.*

© The Author(s). 2021 Open Access This article is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License, which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons licence, and indicate if changes were made. The images or other third party material in this article are included in the article's Creative Commons licence, unless indicated otherwise in a credit line to the material. To view a copy of this licence, visit <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0>

PENDAHULUAN

Kepatuhan wajib pajak menjadi faktor kunci dalam meningkatkan penerimaan PBB. Berbagai faktor dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, di antaranya adalah tingkat kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan perpajakan dan kepercayaan mereka kepada pemerintah daerah. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi bagaimana kedua faktor tersebut berperan sebagai determinan kepatuhan pajak di Kabupaten Bogor. Kepatuhan pajak sendiri dapat didefinisikan sebagai kesediaan wajib pajak berlaku tanpa perlu dilakukannya pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan, atau ancaman dan penerapan sanksi. Dalam konteks PBB, kepatuhan ini meliputi ketepatan waktu dalam membayar pajak, kebenaran dalam melaporkan objek pajak, dan kesediaan untuk membayar sesuai dengan nilai yang telah ditetapkan.

Pajak bumi dan bangunan terdiri dari kata bumi dan bangunan. Bumi ialah permukaan bumi dan tubuh bumi di bawahnya. Permukaan bumi mencakup daratan serta air. Sedangkan bangunan merupakan konstruksi teknis yang secara bertahap ditanam atau diletakkan di atas tanah dan air. (Mardiasmo, 2018) PBB merupakan pajak kebendaan atau pajak yang bersifat objektif dalam arti besarnya pajak terutang ditentukan oleh keadaan objek yaitu bumi/tanah/atau bangunan. (Waluyo, 2019) Berdasarkan pendapat dari Mardiasmo dan Waluyo, dapat disimpulkan bahwa Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) adalah pungutan wajib yang dikenakan atas kepemilikan, penguasaan, dan pemanfaatan tanah serta bangunan yang mencakup seluruh permukaan bumi (daratan dan perairan), serta konstruksi teknis yang ditanam atau diletakkan secara permanen di atasnya. Besaran pajak yang harus dibayarkan ditentukan secara objektif berdasarkan kondisi fisik dari objek pajak tersebut, baik itu berupa tanah maupun bangunan yang berdiri di atasnya.

Ibrahim et al. (2020) menyatakan kepercayaan kepada pemerintah merupakan sesuatu yang harus dikelola oleh pemerintah karena kepercayaan tidak dapat secara tiba-tiba terbentuk tetapi membutuhkan proses. Lateif et al. (2020) menyatakan bahwa kepercayaan kepada pemerintah sangat merefleksikan penerimaan individu terhadap suatu otoritas apakah tindakan, sikap, dan moralitas yang dilakukan pemerintah

pro pada kepentingan masyarakat atau tidak. Kepercayaan terhadap sistem pemerintahan akan mendorong ketaatan wajib pajak untuk membayar pajaknya. Berdasarkan pengertian-pengertian yang telah dipaparkan di atas, dapat disimpulkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah merupakan elemen yang membutuhkan proses dan pengelolaan berkelanjutan, tidak bisa terbentuk secara instan. Kepercayaan ini tercermin dari bagaimana masyarakat menilai tindakan, sikap, dan moralitas pemerintah dalam mengutamakan kepentingan publik. Ketika masyarakat memiliki kepercayaan terhadap sistem pemerintahan, hal ini akan mendorong ketaatan mereka dalam membayar pajak karena mereka yakin kontribusi yang diberikan akan digunakan untuk kepentingan bersama.

Penelitian ini menjadi penting mengingat karakteristik khusus Kabupaten Bogor sebagai daerah yang memiliki keragaman sosial ekonomi dengan wilayah yang luas dan beragam, mulai dari kawasan industri, perumahan, hingga pertanian, Kabupaten Bogor memiliki tantangan tersendiri dalam mengelola PBB dan meningkatkan ketaatan wajib pajak. Keragaman ini menciptakan variasi dalam nilai properti dan potensi PBB di berbagai wilayah. Misalnya, kawasan industri dan perumahan elit mungkin memiliki nilai PBB yang lebih tinggi dibandingkan dengan kawasan pertanian atau perumahan sederhana. Hal ini menuntut pendekatan yang berbeda-beda dalam meningkatkan ketaatan pajak di setiap segmen masyarakat. Selain itu, keragaman sosial ekonomi juga dapat mempengaruhi persepsi dan ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan publik dan kinerja pemerintah daerah, yang pada gilirannya dapat mempengaruhi tingkat kepuasan dan kepercayaan mereka.

Selain itu, dinamika perkembangan Kabupaten Bogor yang pesat juga membawa implikasi terhadap nilai properti dan potensi PBB. Perubahan fungsi lahan dari pertanian menjadi kawasan perumahan atau komersial, misalnya, berdampak pada perhitungan PBB. Hal ini menuntut adanya sistem administrasi perpajakan yang adaptif dan pelayanan yang responsif terhadap perubahan. Perkembangan infrastruktur, seperti pembangunan jalan tol atau stasiun kereta api, juga dapat meningkatkan nilai properti di sekitarnya, yang berimplikasi pada nilai PBB. Oleh karena itu, pemerintah daerah perlu memiliki sistem penilaian properti yang akurat dan up-to-date untuk memastikan keadilan dalam penetapan PBB. Tantangan lain yang muncul dari perkembangan pesat ini adalah meningkatnya kompleksitas dalam administrasi PBB, seperti pendataan objek pajak baru, penanganan perubahan kepemilikan, dan penyesuaian nilai objek pajak sesuai dengan perkembangan pasar properti.

Ditinjau dari berbagai penelitian sebelumnya masih terdapat kesenjangan yang perlu ditelusuri lebih lanjut. Penelitian (Suci et al., 2024) mengkaji pengaruh pendapatan dan kesadaran wajib pajak terhadap ketaatan PBB-P2 dengan sanksi pajak sebagai variabel moderasi, dan hasilnya menunjukkan pengaruh yang signifikan. Sementara itu, penelitian (Putri et al., 2024) hanya berfokus pada tingkat ketaatan, faktor penghambat, dan upaya peningkatan ketaatan PBB-P2 secara deskriptif di Kabupaten Buleleng, tanpa menguji secara empiris peran variabel kepuasan dan kepercayaan.

Penelitian (Tofa, 2018) juga meneliti pengaruh pelayanan pajak dan kualitas informasi pajak terhadap kepuasan wajib pajak, namun belum secara langsung mengaitkan kepuasan tersebut dengan ketaatan pajak, serta belum mempertimbangkan peran kepercayaan kepada pemerintah daerah sebagai variabel penting dalam konteks ketaatan Pajak Bumi dan Bangunan. Dengan demikian, masih terdapat ruang yang belum banyak dieksplorasi, yaitu bagaimana kepuasan wajib pajak dan kepercayaan terhadap pemerintah daerah dapat memengaruhi ketaatan dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan secara khusus. Penelitian ini berupaya mengisi celah tersebut dengan menggabungkan kedua variabel tersebut dalam konteks Kabupaten Bogor, yang memiliki karakteristik sosial dan ekonomi yang beragam. Hasilnya diharapkan mampu memberikan kontribusi empiris dan praktis bagi penguatan kebijakan pemungutan pajak daerah. Lebih lanjut, penelitian ini juga dapat berkontribusi pada pengembangan literatur tentang perilaku ketaatan pajak di tingkat lokal. Dengan memfokuskan pada konteks spesifik Kabupaten Bogor, penelitian ini dapat memberikan wawasan baru tentang dinamika ketaatan pajak di daerah penyangga perkotaan yang sedang berkembang pesat.

Hasil penelitian ini dapat dibandingkan dengan temuan-temuan dari daerah lain untuk melihat persamaan dan perbedaan faktor-faktor yang mempengaruhi ketaatan pajak di berbagai konteks. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi dasar untuk studi lanjutan yang lebih mendalam, misalnya tentang efektivitas berbagai strategi peningkatan ketaatan pajak, analisis cost-benefit dari insentif pajak, atau studi longitudinal tentang perubahan perilaku ketaatan pajak seiring dengan perubahan kebijakan dan kondisi sosial ekonomi. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya bermanfaat bagi Kabupaten Bogor, tetapi juga dapat memberikan kontribusi yang signifikan bagi pemahaman yang lebih luas tentang ketaatan pajak di Indonesia.

METODE

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif, penelitian ini juga akan melakukan wawancara semi terstruktur dengan pejabat kunci di Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kabupaten Bogor dan beberapa wajib pajak terpilih. Selain itu, studi dokumentasi akan dilakukan untuk menganalisis laporan resmi, dan statistik, dan peraturan terkait PBB di Kabupaten Bogor. Pada hal ini data primer didapatkan melalui kuesioner, dan dokumentasi. Menurut (Mahwiyah, 2024) Penelitian kuantitatif, yaitu kajian masalah-masalah sosial atau kemanusiaan berdasarkan pengujian teori-teori, terdiri atas variable-variabel, diukur dengan angka-angka, dan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah metode survei melalui kuesioner terstruktur yang akan didistribusikan kepada sampel wajib pajak Pajak Bumi dan Bangunan di Kabupten Bogor. Kuesioner ini dirancang untuk mengukur tingkat kepuasan wajib pajak, kepercayaan kepada pemerintah daerah, dan kepatuhan pajak menggunakan skala Likert.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Uji Statistik Deskriptif

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X1	34	27,00	50,00	38,4706	5,14184
X2	34	29,00	50,00	39,1176	5,85048
Y	34	30,00	50,00	40,0588	5,22779
Valid N (listwise)	34				

Sumber: Data diolah SPSS 29, 2025

Berikut hasil pembahasan dari uji statistik Deskriptif :

1. Analisis deskriptif terhadap variabel Kepuasan Wajib Pajak (X1) menunjukkan bahwa dari 34 responden, nilai kepuasan terendah adalah 27,00 dan tertinggi 50,00 dengan rata-rata 38,47. Hal ini mencerminkan bahwa sebagian besar wajib pajak merasa cukup puas dengan pelayanan maupun kebijakan pemerintah daerah, meskipun belum sepenuhnya optimal. Nilai standar deviasi sebesar 5,14 mengindikasikan perbedaan kepuasan antar responden relatif kecil, sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan wajib pajak di Kabupaten Bogor tergolong cukup tinggi.
2. Untuk variabel Kepercayaan kepada Pemerintah Daerah (X2), hasil analisis menunjukkan nilai minimum 29,00 dan maksimum 50,00 dengan rata-rata 39,12. Secara umum, hal ini menggambarkan bahwa tingkat kepercayaan wajib pajak terhadap pemerintah daerah berada pada kategori baik. Nilai standar deviasi sebesar 5,85 menunjukkan adanya variasi tingkat kepercayaan antar responden, meskipun tidak terlalu besar. Dengan demikian, meskipun kepercayaan tergolong tinggi, pemerintah daerah tetap perlu meningkatkan transparansi dan kualitas pelayanan publik agar kepercayaan wajib pajak dapat terus terjaga.
3. Sementara itu, variabel Kepatuhan Pajak Bumi dan Bangunan (Y) menunjukkan nilai minimum 30,00 dan maksimum 50,00 dengan rata-rata 40,06. Hasil ini menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak berada pada kategori cukup tinggi, dengan standar deviasi sebesar 5,23 yang menandakan perbedaan antar responden tidak terlalu signifikan. Secara keseluruhan, temuan ini mengindikasikan bahwa kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Bogor relatif baik, namun tetap diperlukan strategi dan inovasi kebijakan untuk meningkatkan ketaatan secara berkelanjutan.

Uji Koefisien Determinasi

Tabel 2. Uji Koefisiensi Determinasi

Model Summary^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,824 ^a	,679	,658	3,055

a. Predictors: (Constant), X2, X1
b. Dependent Variable: Y

Sumber: Data diolah SPSS 29, 2025

Koefisien determinasi (R Square) pada model ini sebesar 0,679 menunjukkan bahwa 67,9% variabilitas yang terjadi pada variabel dependen (Y) dapat dijelaskan oleh variabel independen X1 dan X2 secara bersama-sama. Artinya, kedua variabel bebas yang digunakan dalam model memberikan kontribusi yang cukup besar dalam menjelaskan perubahan pada variabel terikat. Sementara itu, sisanya sebesar 32,1% dipengaruhi oleh variabel lain di luar model yang tidak diteliti. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,658 mengindikasikan bahwa setelah disesuaikan dengan jumlah variabel dalam model, proporsi penjelasan terhadap variabel dependen tetap cukup tinggi, yang menunjukkan bahwa model ini telah cukup baik digunakan untuk analisis.

Uji F / Uji Simultan

Tabel 3. Uji F (Simultan)

ANOVA^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	612,471	2	306,235	32,802	<,001 ^b
	Residual	289,412	31	9,336		
	Total	901,882	33			

a. Dependent Variable: Y
b. Predictors: (Constant), X2, X1

Sumber: Data diolah SPSS 29, 2025

Hasil analisis ANOVA menunjukkan bahwa model regresi signifikan secara simultan dengan nilai F hitung 32,802 > F tabel 3,3048 dan signifikansi <0,001, sehingga H0 ditolak dan H1 diterima. Hal ini berarti variabel X1 dan X2 secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel Y. Nilai Sum of Squares Regression sebesar 612,471 menunjukkan variasi Y yang dapat dijelaskan oleh model, sedangkan 289,412 merupakan variasi yang tidak dijelaskan, dari total variasi 901,882. Dengan demikian, model regresi dinyatakan layak untuk memprediksi variabel Y.

Uji Regresi Linier Berganda

Tabel 4. Analisis Linear Berganda

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8,295	4,164	1,992	,055
	X1	,246	,143	,242	,095
	X2	,570	,126	,638	<,001

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Data diolah SPSS 29, 2025

Berdasarkan tabel coefficients di atas, dapat disusun persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = 8,295 + 0,246 (X1) + 0,570 (X2)$$

Dimana:

1. Y = Variabel dependen
2. X1 = Variabel independen pertama
3. X2 = Variabel independen kedua

Dari hasil regresi tersebut, dapat disimpulkan bahwa:

1. Model regresi menunjukkan bahwa X2 memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Y, sedangkan X1 tidak memiliki pengaruh yang signifikan.
2. Namun demikian, X1 masih dapat dipertimbangkan dalam model jika secara teori mendukung atau signifikan secara praktis.
3. Model ini memiliki koefisien positif untuk kedua variabel independen, yang berarti keduanya cenderung meningkatkan nilai Y saat meningkat.

Uji Parsial (Uji t):

Tabel 5. Uji t (Parsial)

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8,295	4,164	1,992	,055
	X1	,246	,143	,242	,095
	X2	,570	,126	,638	<,001

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Data diolah SPSS 29, 2025

Berdasarkan output tabel koefisien regresi, diketahui bahwa nilai t hitung untuk masing-masing variabel adalah sebagai berikut:

1. Untuk variabel X1, nilai t hitung adalah 1,721 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,095.
2. Untuk variabel X2, nilai t hitung adalah 4,532 dengan tingkat signifikansi sebesar <0,001

Nilai t tabel pada taraf signifikansi 5% dan derajat kebebasan (df) tertentu adalah sebesar 2,040. Dengan membandingkan nilai t hitung dengan t tabel dan memperhatikan nilai signifikansinya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel Kepuasan Wajib Pajak (X1) memiliki nilai t hitung sebesar $1,721 < 2,040$ dan signifikansi $0,095 > 0,05$, maka variabel X1 tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen Kepatuhan Pajak Bumi dan Bangunan (Y).
2. Variabel Kepercayaan Kepada Pemerintah Daerah (X2) memiliki t hitung sebesar $4,534 > 2,040$ dan signifikansi $<0,001 < 0,05$, maka variabel X2 berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen Kepatuhan Pajak Bumi dan Bangunan (Y)

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa secara parsial hanya variabel Kepercayaan Kepada Pemerintah Daerah (X2) yang memberikan pengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Pajak Bumi dan Bangunan (Y), sedangkan Kepuasan Wajib Pajak (X1) tidak memberikan pengaruh yang signifikan.

PEMBAHASAN

Hasil analisis ANOVA pada tabel di atas, diketahui bahwa nilai F hitung sebesar 32,802 dengan nilai signifikansi $<0,001$. Nilai ini jauh lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi yang dibentuk adalah signifikan secara simultan. Artinya, variabel independen X1 dan X2 secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen Y. Selain itu, untuk menguatkan hasil tersebut, dilakukan perbandingan antara nilai F hitung dan F tabel. Diketahui bahwa F tabel = 3,3048, sehingga F hitung (32,802) $>$ F tabel (3,3048) karena F hitung lebih besar dari F tabel, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang berarti bahwa model regresi secara simultan signifikan. Nilai Sum of Squares Regression sebesar 612,471 menunjukkan variasi total Y yang dapat dijelaskan oleh X1 dan X2, sedangkan nilai Sum of Squares Residual sebesar 289,412 merupakan variasi yang tidak dijelaskan oleh model. Total variasi data sebesar 901.882. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa model regresi yang dibentuk layak digunakan untuk memprediksi variabel Y

Hasil penelitian ini memperkuat temuan dari (Sari *et al.*, 2022) dan (Umbaran *et al.*, 2022), yang menyatakan bahwa kombinasi antara kualitas pelayanan (yang mencerminkan kepuasan) dan kepercayaan terhadap pemerintah memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak. Oleh karena itu, dalam meningkatkan kepatuhan PBB, pemerintah daerah perlu memprioritaskan pembangunan kepercayaan publik melalui transparansi, akuntabilitas, serta memperkuat pelayanan sebagai faktor pendukung.

KESIMPULAN

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan hasil nilai F hitung dan F tabel. Diketahui bahwa F tabel = 3,3048, sehingga F hitung (32,802) $>$ F tabel (3,3048) karena F hitung lebih besar dari F tabel, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang berarti bahwa model regresi secara simultan signifikan. Nilai Sum of Squares Regression sebesar 612,471 menunjukkan variasi total Y yang dapat dijelaskan oleh X1 dan X2, sedangkan nilai Sum of Squares Residual sebesar 289,412 merupakan variasi yang tidak dijelaskan oleh model. Total variasi data sebesar 901.882. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa model regresi yang dibentuk layak digunakan untuk memprediksi variabel Y.

REFERENSI

- Mahwiyah, S. G. (2024). *Pengaruh Profitabilitas, Leverage dan Ukuran Perusahaan Terhadap Penghindaran Pajak pada Perusahaan Manufaktur Subsektor Makanan dan Minuman yang 1*, 417–423. [http://repository.eka-prasetya.ac.id/id/eprint/309%0Ahttp://repository.eka-prasetya.ac.id/309/8/BAB I.pdf](http://repository.eka-prasetya.ac.id/id/eprint/309%0Ahttp://repository.eka-prasetya.ac.id/309/8/BAB%20I.pdf)
- Mardiasmo. (2018). *Perpajakan Edisi Revisi Tahun 2018*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Putri, S. M., Luh, N., & Sulindawati, G. E. (2024). Analisis Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan dalam Meningkatkan Penerimaan Pajak Daerah di Kabupaten Buleleng. *Vokasi: Jurnal Riset Akuntansi*, 13(13), 149–158

- Suci, M. N. A., Kusuma, I. C., & Mukmin, M. N. (2024). Pengaruh Pendapatan dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2 dengan Sanksi Pajak Sebagai Variabel Pemoderasi (Studi Kasus pada Kecamatan Cisarua Kabupaten Bogor). *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 8 (1), 9927–9939.
- Tofa, M. M. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak Pengguna Program Mobil Pelayanan PBB-P2 Keliling di Kota Batu)*.
- Waluyo edy, S. A. J. E. (2024). Analisis data sampel menggunakan uji hipotesis penelitian perbandingan pendapatan menggunakan uji anova dan uji t. *Ekonomi Dan Bisnis*, 2(30218365), 775–785.