

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Tarif Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Tanah dan Bangunan

Rahayu Mardikaningsih*, Utami Puji Lestari

Fakultas Ekonomi, Program Studi Manajemen, Universitas Sunan Giri Surabaya, Sیدearjo, Indonesia

Email Penulis Korespondensi: rahayumardikaningsih@email.com

Abstrak—Pajak adalah sumber pendanaan bagi suatu negara. Pembangunan suatu negara sebagian dibiayai oleh pajak yang dibayarkan oleh para wajib pajak. Pembayaran pajak yang tinggi berdampak pada kemajuan suatu negara. Bagi negara berkembang kesadaran akan pajak masih terlalu rendah. Pembayaran pajak masih belum dilakukan setiap tahun meski tarif pajak telah ditentukan secara proporsional dan berkeadilan. Selain itu, sanksi pajak yang tidak diberikan secara signifikan menyebabkan wajib pajak tidak membayar pajak. Pembayaran pajak secara periodik sesuai dengan ketentuan yang berlaku dapat terjadi apabila wajib pajak merasa puas dengan sistem dan aturan perpajakan. Topik penelitian yang diambil adalah Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, tarif Pajak dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan. Populasi dalam penelitian ini juga terbatas karena hanya berfokus pada penduduk kota Surabaya yang wajib membayar pajak bumi dan bangunan. Jumlah sampel yang dihitung adalah 100 warga sebagai wajib pajak dengan teknik pengambilan sampel accidental sampling. Kuesioner akan digunakan sebagai instrumen penelitian. Model regresi linier berganda adalah model untuk analisis data dalam penelitian ini. Berdasarkan variabel kesadaran wajib pajak, tarif pajak dan sanksi perpajakan, hasilnya adalah berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan wajib pajak.

Kata Kunci: Kesadaran Wajib Pajak; Tarif Pajak; Sanksi Pajak; Kepuasan Wajib; Pajak Bumi dan Bangunan

Abstract—Taxes are a source of funding for a country. The development of a country is partly financed by taxes paid by taxpayers. High tax payments have an impact on the progress of a country. For developing countries, tax awareness is still too low. Tax payments are still not made every year even though tax rates have been determined proportionally and equitably. In addition, tax sanctions that are not given significantly cause taxpayers not to pay taxes. Periodic tax payments in accordance with applicable regulations can occur if taxpayers are satisfied with the tax system and rules. The research topic taken is the Effect of Taxpayer Awareness, Tax rates and Tax Sanctions on Land and Building Taxpayer Satisfaction. The population in this study is also limited because it only focuses on Surabaya city residents who are required to pay land and building tax. The number of samples calculated is 100 residents as taxpayers with accidental sampling technique. The questionnaire will be used as a research instrument. Multiple linear regression model is the model for data analysis in this study. Based on the variables of taxpayer awareness, tax rates and tax sanctions, the result is a significant effect on the taxpayer satisfaction variable.

Keywords: Taxpayer Awareness; Tax Rate; Tax Sanctions; Taxpayer Satisfaction; Land and Building Taxes.

1. PENDAHULUAN

Di berbagai sektor perkembangan Indonesia juga masih terus ada karena Indonesia sebagai negara berkembang dan tentunya anggaran yang besar selalu dibutuhkan. Untuk itu pengembangan di berbagai sektor agar lebih terdukung, maka memerlukan pendanaan yang sumbernya dari negara. Pembiayaan ini sumbernya dari sumber daya alam dan sumber daya manusia dalam wujud pajak yang berarti pajak menjadi pilihan pertama seiring dengan sumber daya alam yang juga rendah.

Pajak menurut penjelasan Darmawan (2018) merupakan kontribusi dari wajib pajak yang diberikan untuk negara dengan sifatnya yang memaksa dan dibayarkan sesuai aturan yang diberlakukan tanpa memperoleh pengembalian yang secara langsung ditunjuk karena memiliki tujuan dalam hal pembiayaan pengeluaran umum yang ada hubungannya dengan tugas negara untuk menjalankan pemerintahan. Pajak yang diterima akan lebih maksimal jika kesadaran wajib pajak untuk membayar Pajak Bumi dan Bangunan juga ditingkatkan. Pajak Bumi dan Bangunan merupakan pajak yang secara langsung ditujukan untuk tanah atau bangunan. Selain itu subjek pajak ialah orang atau badan yang memang benar berhak atas kepemilikan tanahnya, berhak mengendalikan dan manfaat dari bangunan juga dapat dirasakan.

Kepatuhan ialah perilaku yang diwujudkan untuk dilakukan atau tidak dilakukan dalam kegiatan tertentu berdasarkan kesesuaiannya dengan peraturan yang berlaku dalam perundang-undangan. Ini dapat dijelaskan bahwa kepatuhan wajib pajak terhadap terlaksananya kewajiban perpajakan sesuai ketentuan yang ditentukan. Sebagaimana penjelasan dari Irfan (2017) kepatuhan wajib pajak merupakan permasalahan penting karena dampaknya dapat memunculkan keinginan untuk bertindak menghindari pajak, penggelapan dan mengabaikan pajak akibat wajib pajak yang tidak patuh. Kepatuhan pajak akan memunculkan kepuasan wajib pajak saat telah melakukan pembayaran. Menurut Hariani et al. (2021) dan Sigita & Al Hakim (2022), kepuasan terhadap layanan dapat muncul setelah pengguna merasakan kinerja penyedia jasa dan melakukan evaluasi terhadapnya.

Hampir setiap negara yang menerapkan sistem perpajakan tidak terkecuali Indonesia menghadapi permasalahan tentang kesadaran masyarakatnya dalam membayar pajak. Ini terlihat dari masih ditemukan warga yang melalaikan pembayaran Pajak Bumi Bangunan sehingga menimbulkan penunggakan. Selain permasalahan tersebut juga ditemukan bahwa pembayaran belum maksimal, masih ada denda akibat pajak yang dibayarkan terlambat dan belum ada konfirmasi tentang batas waktu pembayaran pajak yang terlambat sehingga sampai di tahun berikutnya juga masih ditemukan ada wajib Pajak Bumi dan Bangunan yang menunggak.

Kesadaran merupakan kondisi mengetahui atau memahami sedangkan perpajakan ialah semua masalah-masalah yang berhubungan dengan perpajakan. Dengan demikian Olaoye et al. (2017) mengungkapkan bahwa kesadaran pajak ialah pengetahuan dan pemahaman tentang pajak. Barrios et al. (2020) mengungkapkan bahwa kesadaran pajak ialah pengetahuan dan pemahaman tentang pajak. Penilaian positif dari wajib pajak terhadap pelaksanaan fungsinya bagi negara dalam hal pemenuhan kewajiban membayar pajak. Oleh karenanya kesadaran wajib pajak memang sangat dibutuhkan untuk kepatuhan wajib pajak yang semakin baik. Kesadaran wajib pajak yang semakin baik, maka kepatuhan pembayaran pajak juga lebih meningkat.

Tarif pajak adalah ukuran yang digunakan untuk menghitung jumlah pajak yang dibayarkan atas objek yang menjadi tanggungan wajib pajak (Darmawan, 2018). Tarif pajak standar ditetapkan berdasarkan persentase tertentu yang telah ditentukan oleh perundangan (Darmawan & Pusposari, 2019). Setiap tingkat pajak memiliki tarif yang berbeda. Meski demikian, pihak pemerintah dapat menetapkan dan menyesuaikan kenaikan maupun penurunan tarif. Tarif pajak dapat berupa persentase atau jumlah tetap, dan tarif pajak dapat bervariasi tergantung pada tingkat pendapatan, jenis dan nilai pajak (Irfan, 2017).

Sanksi perpajakan ialah jaminan bahwa undang-undang yang menentukan norma perpajakan harus dipatuhi. Sanksi pajak menjadi tindakan preventif terhadap wajib pajak agar norma perpajakan dipatuhi. Sanksi pajak yang diberikan karena wajib pajak tidak memenuhi kewajiban perpajakan sesuai yang diamanatkan oleh Undang-Undang Perpajakan (Sinambela & Putra, 2021). Sanksi pajak yang ketat akan meningkatkan pembayaran pajak dari wajib pajak (Neckář & Vavříková, 2021). Sebelum ada pemberlakuan sanksi pajak, maka harus ada informasi yang diberikan terlebih dahulu kepada wajib pajak agar sanksi yang mengancam diketahui (Majka, 2020). Informasi tentang perpajakan telah didukung dengan teknologi dalam upaya memberikan kemudahan bagi masyarakat (Kemarauwana, 2020).

Sesuai latar belakang yang diuraikan, maka topik penelitiannya adalah Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Tarif Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Kepuasan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan.

2. METODOLOGI PENELITIAN

Metode deskriptif akan digunakan di penelitian ini. Populasinya di penelitian ini juga terbatas karena hanya tertuju warga kota Surabaya yang wajib membayar Pajak Bumi dan Bangunan. Jumlah sampel yang dihitung berjumlah 100 merupakan warga negara sebagai wajib pajak dengan teknik accidental sampling untuk mengambil sampelnya.

Masing-masing variabel penelitian memiliki definisi operasional seperti yang diuraikan di bawah ini. Kesadaran wajib pajak menjadi variabel pertama yang dapat dijelaskan bahwa kesadaran wajib pajak adalah tingkat kesadaran membayar pajak kepada pemerintah yang dilakukan oleh setiap warga negara. Lima indikator ditetapkan yaitu: (a) peran pajak untuk pembangunan; (b) manfaat pajak yang dapat dipahami; (c) kewajiban warga negara yang baik; (d) ada rasa bangga karena dapat membayar pajak; (e) estimasi pajak bumi dan bangunan.

Tarif pajak adalah ukuran yang digunakan untuk menghitung jumlah pajak yang dibayarkan atas objek yang menjadi tanggungan wajib pajak. Variabel ini terdiri dari dimensi, yaitu (a) tarif pajak proporsional dan (b) adil.

Sanksi pajak menjadi variabel bebas ketiga yang dapat dijelaskan bahwa sanksi pajak adalah sarana agar tidak ada norma perpajakan yang dilanggar oleh wajib pajak. Indikatornya adalah (a) pemahaman tentang sanksi perpajakan; (b) besarnya sanksi pajak; (c) pentingnya sanksi pajak; (d) ketegasan sanksi pajak; (e) efek jera.

Kepuasan wajib pajak merupakan variabel terikat yang dijelaskan bahwa kepuasan wajib pajak adalah aspek afektif yang wajib pajak rasakan akibat kewajiban untuk membayar pajak telah terpenuhi. Indikatornya ialah (a) rasa aman atas kepemilikan tanah dan bangunan; (b) sistem pembayaran pajak yang memuaskan; (c) layanan dari pemerintah memuaskan; (d) pembangunan sarana dan prasarana yang memuaskan; (e) puas terhadap terpenuhinya kewajiban membayar pajak.

Kuesioner akan dimanfaatkan menjadi instrumen penelitian ini dan jawaban yang diberikan dari setiap responden akan diukur melalui skala Likert. Jawaban dari responden datanya masih berbentuk skala ordinal sehingga harus diubah terlebih dahulu agar menjadi skala interval. Model regresi linier berganda menjadi model analisis data di penelitian ini yang melalui beberapa tahapan mulai dari data yang diuji validitas dan reliabilitas serta juga memerlukan data yang diuji menggunakan asumsi klasik.

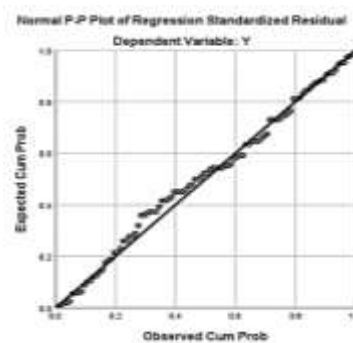
3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Jumlah sampel penelitian ini mencapai 100 responden namun berdasarkan seleksi dan pengamatan jawaban responden, hanya 92 kuesioner yang dapat diproses lebih lanjut dikarenakan faktor keseriusan responden menjawab kuesioner. Dari 92 responden tersebut jika ditinjau dari jenis kelaminnya, maka responden laki-laki berjumlah 54 dan jumlah responden perempuan 38. Sesuai tingkat pendidikannya diketahui bahwa lulusan Sarjana adalah lebih besar jumlahnya jika dibandingkan responden dari lulusan SMA. Ini berdasarkan jumlah responden lulusan Sarjana adalah 51 responden dan responden dari lulusan SMA ada 41 responden. Berdasarkan tingkat usia, terdapat 11 responden yang usianya di antara 20-29 tahun, usia antara 30-39 tahun sebanyak 43 responden dan tersisa 38 responden usianya lebih dari 39 tahun. Sebanyak 69 responden berstatus menikah, 23 responden menyatakan belum menikah. Rata-rata responden memiliki penghasilan di atas upah minimum kota.

Berdasarkan angket yang disebar, maka datanya akan diuji menggunakan uji validitas. Perbandingan berdasarkan nilai corrected item menjadi penentu hasil uji validitasnya. Pernyataan yang valid adalah pernyataan yang jika dikoreksi maka nilainya melebihi 0,3. Ada lima pernyataan untuk kesadaran wajib pajak dan empat pernyataan untuk tarif pajak. Semuanya valid. Untuk lima pernyataan yang mewakili sanksi pajak juga mendapatkan nilai lebih besar dari 0,3. Hasil yang sama diperoleh dengan lima pernyataan yang mewakili kepuasan pajak. Dengan demikian, semua pernyataan dinyatakan sah.

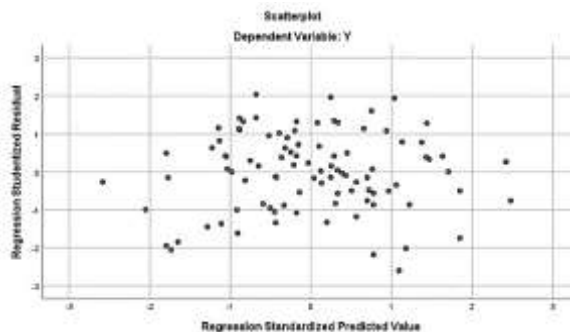
Selanjutnya dilakukan uji reliabilitas. Nilai Cronbach Alpha menjadi nilai yang menentukan hasil reliabilitasnya. Variabel penelitian yang dinyatakan handal, maka harus dapat menghasilkan nilai melebihi 0,6 untuk Cronbach Alpha. Variabel kesadaran wajib pajak dapat menunjukkan nilai Cronbach Alpha sebesar 0,852. Nilai untuk tarif pajak sebesar 0,703. Nilai Cronbach Alpha yang diperoleh sanksi pajak yaitu 0,762. Sebesar 0,844 juga merupakan nilai Cronbach Alpha dari kepuasan wajib pajak. Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa benar variabel penelitian dapat diandalkan.

Pengamatan berdasarkan grafik P-Plot akan menghasilkan uji normalitasnya sebagaimana grafiknya ada di Gambar 1. Hasil pengolahan datanya memperlihatkan bahwa garis tersebut berada di sekitar garis diagonal. Kondisi tersebut berarti ada pendistribusian data yang normal.



Gambar 1. Normal Probability Plot

Setelah normalitas hasil pengujiannya diketahui hasilnya, maka selanjutnya merupakan uji heteroskedastisitasnya seperti di bawah ini.



Gambar 2. Scatterplot Dependent Variable

Hasil uji heteroskedastisitas akan ditinjau berdasarkan grafik scatterplot yang tepatnya ada di gambar 2. Hasilnya adalah data penelitian ini tidak memiliki heteroskedastisitas karena penyebaran datanya terhadap sumbu Y adalah merata dan pola yang berbentuk teratur juga tidak ditemukan.

Kegunaan dari t-test yaitu agar pengaruh berdasarkan variabel bebas kesadaran wajib pajak, tarif pajak dan sanksi pajak untuk membentuk variabel kepuasan wajib pajak dapat diketahui hasilnya. Dalam uji-t, nilai yang digunakan sebagai acuan penilaian adalah nilai yang signifikan. Dari tiga variabel bebas tersebut yaitu kesadaran wajib pajak, tarif pajak dan sanksi pajak untuk dapat memberikan pengaruhnya yang signifikan terhadap kepuasan wajib pajak, maka untuk nilai signifikansinya harus dibawah 0,05. Hasil pengolahan data untuk pengujian disajikan pada tabel 1.

Tabel 1. Analisis Regresi Linier Berganda dan Uji t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta				Tolerance	VIF
1 (Constant)	16.959	3.472			4.884	.000		
X.1	4.652	.656	.434		7.095	.000	.516	1.937
X.2	3.359	.582	.302		5.776	.000	.706	1.417
X.3	4.293	.750	.345		5.723	.000	.529	1.889

Sebesar 0,000 merupakan hasil signifikansi yang dicapai oleh kesadaran wajib pajak. Ini dapat menjelaskan bahwa kesadaran wajib pajak secara signifikan dapat membentuk kepuasan wajib pajak. Pada tarif pajak juga mencapai signifikansi 0,000. Selanjutnya nilai signifikansi untuk sanksi pajak adalah 0,000. Hasil tersebut dapat menjelaskan bahwa dengan hasil yang signifikan, maka sanksi pajak dapat mempengaruhi kepuasan wajib pajak.

Sesuai data yang telah diolah, maka suatu ketetapan model regresi membentuk suatu persamaan bahwa $Y = 16,959 + 4,652X_1 + 3,359X_2 + 4,293X_3$. Berdasarkan model regresi yang dihasilkan, diketahui bahwa nilai kepuasan wajib pajak sebesar 16,959 dengan asumsi nilai kesadaran pajak, tarif pajak dan sanksi pajak adalah nol.

Tabel 2. Uji Simultan

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	16118.244	3	5372.748	143.501	.000 ^b
	Residual	3294.756	88	37.440		
	Total	19413.000	91			

Uji F yang dilakukan akan menentukan secara bersama-sama berdasarkan variabel kesadaran wajib pajak, tarif pajak dan sanksi pajak terhadap variabel kepuasan wajib pajak. Hasil yang dapat menunjukkan signifikan, maka nilai signifikansinya adalah dibawah 0,05. Sesuai output SPSS di tabel 2 terdapat nilai signifikansi yang menunjukkan 0,000. Nilai yang diperoleh menjelaskan bahwa secara serempak dari variabel kesadaran wajib pajak, tarif pajak dan sanksi pajak untuk mempengaruhi kepuasan wajib pajak adalah signifikan.

Tabel 3. Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.911 ^a	.830	.824	6.119	1.439

Nilai yang diperoleh R-Square yaitu 83%. Nilai Adjusted R Square sebesar 82,4% sehingga kontribusi dari variabel kesadaran wajib pajak, tarif pajak dan sanksi pajak untuk membentuk kepuasan wajib pajak memang besar. Selain itu kontribusi berdasarkan variabel tersebut tentunya masih ada variabel bebas lainnya namun besarnya nilai yang dikontribusikan hanya 17,6%.

Berdasarkan hasil penelitiannya, dapat dinyatakan bahwa terdapat pengaruh yang diberikan oleh kesadaran wajib pajak (Oladipupo & Obazee, 2016). Memiliki kesadaran tentang manfaat pajak bagi kegiatan pemerintah yang sedang berlangsung membuat wajib pajak merasa puas. Wajib pajak merasa telah berkontribusi bagi kemajuan negara. Kesadaran yang tinggi membuat wajib pajak melaksanakan kewajibannya untuk memberikan kepuasan kepada dirinya sendiri. Kepuasan wajib pajak dapat meningkat dengan aturan ketat yang berlaku untuk semua lapisan masyarakat (Rechberger et al., 2010).

Kesejahteraan dan dapat melaksanakan suatu kegiatan merupakan hak yang harus diperoleh setiap warga negara Indonesia. Selain itu kemakmuran dan kepentingan rakyat yang tertata dapat diwujudkan jika roda pemerintahan dapat terlaksana dengan lancar. Ini tentunya membutuhkan kontribusi dari pajak yang salah satunya diperoleh dari Pajak Bumi dan Bangunan untuk membiayainya. Pajak yang diterima menjadi sumber dana yang dalam hal ini dapat menjadikan masyarakat mencapai tingkat kemakmuran dan kemajuan serta membantu meningkatkan taraf hidup masyarakat miskin. Berdasarkan manfaat tersebut, menunjukkan bahwa ada unsur keadilan dari peran pajak. Pada saat yang sama ada juga harapan dari masyarakat bahwa pemerintah akan memanfaatkan uang dari pajak yang diberikan kepada negara dengan baik sehingga negara yang maju dan rakyat yang sejahtera dapat terwujud. Selain itu bagaimana kejelasan pemerintah untuk mengelola uang pajak yang berasal dari rakyat juga ingin diketahui oleh masyarakat.

Hasil penelitian ini dapat dimaknai bahwa ada kesadaran yang dimiliki oleh wajib pajak untuk membayar kewajiban perpajakannya dan mereka mengharapkan agar uang pajak tersebut diwujudkan kembali demi kesejahteraan masyarakat Indonesia yang meningkat. Responden menggunakan tingkat kesadaran ini sebagai stimulus untuk mencapai kepuasan sebagai wajib pajak. Persepsi mereka adalah ketika pembangunan di negara ini tampaknya meningkat, mereka berpikir bahwa uang pajak telah digunakan dengan baik. Di sisi lain, jika pembangunan di negara ini menurut mereka tidak berjalan seperti yang diharapkan, maka mereka tidak puas telah membayar pajak. Hal ini akan berdampak pada perilaku yang berkelanjutan. Ada kemungkinan bahwa orang lebih cenderung tidak membayar pajak tanah dan bangunan (Benkraiem et al., 2021). Padahal perlu diketahui bahwa jika banyak masyarakat yang membayar Pajak Bumi dan Bangunan, maka masyarakat telah meringankan beban negara terkait masyarakatnya yang dapat sejahtera dan pembangunan daerah yang lebih meluas. Begitu juga untuk fasilitas umum dapat terpenuhi seperti pendidikan, jalan, listrik, kesehatan dan sebagainya.

Tarif pajak terbukti memiliki peran membentuk kepuasan wajib pajak. Tarif pajak menjadi faktor yang turut menyebabkan masih rendahnya ketaatan pembayar pajak (Masithoh & Mardikaningsih, 2022). Bagi mereka yang menganggap penetapan tarif yang terlalu tinggi akan memberikan dampak pada penurunan rasa taat memenuhi kewajiban pajak (Irfan & Putra, 2021; Handayani, 2022). Dengan tingginya nilai tarif pajak tersebut secara tidak langsung mengakibatkan ketaatan pajak menurun sehingga tarif pajak yang memberatkan dan tidak memperhatikan kondisi ekonomi masyarakat malah akan memberikan pengaruh buruk terhadap tingkat ketaatan pajak (Darmawan, 2019).

Hasil penelitian juga mengungkapkan bahwa terdapat pengaruh sanksi pajak terhadap kepuasan wajib pajak (Junpath, 2016). Ada beban yang berasal dari sanksi pajak agar kewajiban membayar pajak dapat terlaksana. Kepuasan wajib pajak dapat meningkat dengan aturan ketat yang berlaku untuk semua lapisan masyarakat (Rechberger et al., 2010). Sanksi perpajakan membuat wajib pajak melaksanakan kewajibannya dengan dipaksa untuk menghindari sanksi yang diberikan menurut undang-undang.

Sebagai warga negara sudah seharusnya mereka berkewajiban untuk membayar pajak. Oleh karena itu kesadaran dari setiap warga negara itu penting terkait kewajibannya kepada negara. Ini harus senantiasa dikembangkan oleh masyarakat Indonesia untuk menjadikan wajib pajak sebagai budaya menyadari kewajiban (Lestari & Sinambela, 2022). Ini juga sebagai bentuk dukungan terhadap kelancaran roda pemerintahan untuk pemenuhan kebutuhan rakyat. Hal lain juga dapat dirasakan yaitu roda pemerintahan semakin lancar dan pada akhirnya aspirasi rakyatnya untuk hidup di negara yang adil dan makmur dapat dirasakan. Setiap individu harus menyadari bahwa membayar Pajak Bumi dan Bangunan adalah suatu kewajiban yang harus dilaksanakan karena ada suatu kepentingan bagi negara yang menerima pajak yaitu menyukseskan kelancaran roda pemerintahan dan kehidupan rakyat yang sejahtera. Meski demikian masyarakat Indonesia masih banyak yang tidak menyadari bahwa mereka berkewajiban membayar pajak.

Penyebab target penerimaan pajak yang gagal tercapai yaitu kemauan wajib pajak untuk patuh terhadap membayar pajak. Sebagai masyarakat yang baik peraturan yang ada untuk menyelesaikan kewajiban pembayaran pajak harus diikuti dan ditaati.

Adanya sanksi yang diberikan merupakan suatu upaya agar kepatuhan pajak lebih meningkat dan memberikan efek jera bagi pelanggarnya, yaitu wajib pajak. Berdasarkan definisi *coercive tax* dapat diungkapkan bahwa pelaksanaan kewajiban pajak harus dipenuhi dan ketika hal ini tidak terlaksana, maka ada akibat yang harus diterima yaitu memperoleh sanksi pajak. Sesuai yang diungkapkan oleh Sinambela & Mardikaningsih (2020) bahwa sanksi pajak dalam pelaksanaannya memiliki tujuan agar wajib pajak yang tidak patuh tidak ditemukan lagi. Darmawan (2021) menjelaskan bahwa sanksi pajak merupakan tindakan yang sifatnya menuntut dan menegakkan wajib pajak untuk patuh membayar pajak. Sanksi pajak yang diterapkan kepada wajib pajak akan memberikan rasa puas jika penerapannya memang adil. Namun sebaliknya jika wajib pajak tidak memperoleh kepuasan itu berarti tidak ada keadilan dari penerapan sanksi pajak.

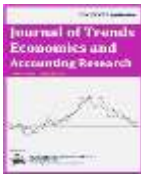
Kesadaran pajak, tarif pajak dan sanksi pajak terbukti benar berpengaruh signifikan terhadap pembentukan kepuasan wajib pajak. Ini berarti wajib pajak yang memiliki persepsi terhadap peraturan perpajakan dan manfaat yang berasal dari pajak, maka dapat memunculkan kepuasan atau ketidakpuasan wajib pajak. Informasi tentang manfaat pajak, sanksi karena tidak membayar pajak dan dampaknya jika tidak ada yang membayar pajak (Yee, 2017).

4. KESIMPULAN

Sesuai kesimpulan yang ditetapkan berdasarkan hasil penelitiannya, maka ada beberapa saran yang dapat disampaikan. Untuk pembuat kebijakan di bidang perpajakan akan lebih baik jika sanksi pajak tanah dan bangunan dijatuhkan kepada pelanggarnya dengan lebih ketat sehingga dapat membuat mereka jera. Ada pengaruh signifikan dari kesadaran wajib pajak untuk kepuasan wajib pajak sehingga saran untuk Direktorat Pajak ialah perlu peningkatan perihal kesadaran pajaknya sehingga kemudahan untuk proses kesadaran pajak dapat diperoleh dan pengetahuan terkait kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak harus diketahui. Ada peran nyata dari tarif pajak terhadap kepuasan wajib pajak. Dengan berlandaskan pada prinsip proporsional dan berkeadilan maka penetapan tarif pajak akan memperoleh penerimaan bagi masyarakat. Meski hal ini perlu diikuti dengan pelaksanaan layanan fiskus yang berkualitas. Ada pengaruh yang signifikan dari sanksi pajak untuk kepuasan wajib pajak sehingga dapat diberikan saran kepada Badan Pajak seperti perlu ada peningkatan terkait sanksi yang ditegakkan terhadap wajib pajak yang ketaatannya masih rendah dan dari pemerintah yang menerapkan sanksi perpajakan diharapkan dapat lebih tegas, lebih transparan sehingga kecenderungan wajib pajak terhadap sanksi pajak akan berubah menjadi perilaku wajib pajak yang tepat waktu untuk membayar kewajiban perpajakannya. Ada keterbatasan yang dimiliki penelitian ini. Pelaksanaan penelitian yang dilakukan masih di masa pandemi Covid-19 sehingga masih memerlukan protokol kesehatan yang diterapkan dengan ketat. Kondisi ini membuat peneliti hanya menyebarkan kuesioner melalui google form sebagai metode survei sehingga proses wawancara tidak dapat terlaksana. Untuk itu hasil penelitian yang diuraikan hanya mengandalkan instrumen tertulis. Hal lain juga menunjukkan bahwa penelitian ini hanya dilakukan di kota Surabaya dan cara memperoleh sampelnya juga kebetulan sehingga peluang untuk memperoleh hasil berbeda berdasarkan lokasi dan jumlah sampel lebih memungkinkan untuk terjadi. Penelitian di masa depan dapat menganalisis variabel moderating yang ditambahkan agar ada gambaran yang lebih luas tentang variabel kepuasan wajib pajak.

REFERENCES

Barrios, S., D'Andria, D., & Gesualdo, M. 2020. Reducing tax compliance costs through corporate tax base harmonization in the European Union. *Journal of International Accounting, Auditing and Taxation*, 41, 100355



- Benkraiem, R., Uyar, A., Kilic, M., & Schneider, F. 2021. Ethical behavior, auditing strength, and tax evasion: A worldwide perspective. *Journal of International Accounting, Auditing and Taxation*, 43, 100380
- Darmawan, D. 2018. Pengantar Ekonomi Makro. Revka Prima Media, Surabaya.
- Darmawan, D. 2019. Ekonomi, Revka Prima Media, Surabaya.
- Darmawan, D. & D. Pusposari. 2019. Pengaruh Tarif, Kemudahan, Dan Keadilan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis*, 8(2), 1-16.
- Darmawan, D. 2021. Taxpayer's Response to The Program for Tax Penalty Relief of Motor Vehicles in East Java. *Journal of Engineering and Social Sciences (JESS)*, 1(2), 33-40.
- Djazilan, M. S. & D. Darmawan. 2021. The Effect of Religiosity and Technology Support on Trust in Sharia Banking in Surabaya, *Journal of Science, Technology and Society*, 2(2), 7-18.
- Djazilan, M. S. & D. Darmawan. 2022. Entrepreneurship Education and Family Support: The Determinants that Appear Entrepreneurship Interest for Students, *International Journal of Service Science, Management, Engineering, and Technology*, 1(2), 60 – 64
- Handayani, B. & D. Darmawan. 2022. Environmental Accountability through Business Ethics, Responsibility, Morals and Legal Obligations, *Bulletin of Science, Technology and Society*, 1(2), 1-6.
- Hariani, M., S. Arifin & Y. R. Al Hakim. 2021. The Effect of Perceived Service Quality and Price on Hotel Service User Satisfaction In Surabaya, *Journal of Science, Technology and Society*, 2(1), 19-24.
- Irfan, M. 2017. Perpajakan, Metromedia, Surabaya.
- Irfan, M. & A. R. Putra. 2021. Relationship between Service Quality of Building License and Community Satisfaction, *Journal of Science, Technology and Society*, 2(1), 11-18.
- Issalillah, F., D. Darmawan & M. Khairi. 2022. The Role of Brand Image and Brand Communications on Brand Trust, *Journal of Science, Technology and Society*, 3(1), 1-6.
- Junpath, S. V., M. Kharwa & L. J. Stainbank. 2016. Taxpayers' attitudes towards tax Amnesties and compliance in South Africa. *South African Journal of Accounting Research*, 30(2), 97-119.
- Kemarauwana, M. & D. Darmawan. 2020. Perceived Ease of Use Contribution to Behavioral Intention in Digital Payment, *Journal of Science, Technology and Society*, 1(1), 1-4.
- Lestari, U.P. & E.A. Sinambela. 2022. Information Technology Utilization and the Role of Improving Taxpayer Compliance, *Bulletin of Science, Technology and Society*, 1(2), 11-13.
- Majka, P. 2020. Tax Sanctions as the Institutions Conditioning Efficiency of Collecting Tax Information – Limits of Legal Regulations. *Studia Iuridica Lublinensia*, 29(4), 189-207.
- Mardikaningsih, R., E. A. Sinambela, D. Darmawan & S.N. Halizah. 2021. Hubungan Perilaku Produktif dan Minat Mahasiswa Berwirausaha. *Jurnal Manajemen, Bisnis, dan Kewirausahaan*, 1(1), 121-130.
- Masithoh, N. & R. Mardikaningsih. 2022. Personal Taxpayer Compliance and the Role of Taxpayer Awareness, Tax Sanctions and Quality of Taxation Services, *Journal of Marketing and Business Research*, 2(1), 1-10.
- Neckář, J., & M. Vavříková. 2021. The Remission of Tax Sanctions in Correlation with the Current Pandemic. *Institutiones Administrationis - Journal of Administrative Sciences*, 1(1), 130–138.
- Oladipupo, A. O. & U. Obazee. 2016. Tax knowledge, penalties, and tax compliance in small and medium scale enterprises. *iBusiness*, 8(3), 1–9.
- Olaoye, C. O., A. R. Ayeniagbaje & A. P. Alaran-ajewole. 2017. Tax information, administration and knowledge on tax payers' compliance of Block Moulding Firms in Ekiti State. *Journal of Finance and Accounting*, 5(4), 131–138.
- Putra, A.R. & D. Darmawan. 2022. Competitive Advantage of MSMEs in Terms of Technology Orientation and Entrepreneurship Competence, *International Journal of Service Science, Management, Engineering, and Technology*, 2(1), 15–20.
- Rechberger, S., M. Hartner, E. Kirchler & F. Hämmerle. 2010. Tax amnesties, justice perceptions, and filing behavior: A simulation study. *Law Policy*, 32(2), 214–225.
- Sigita, D. S. & Y. R. Al Hakim. 2022. The Effect of Service Quality, Digital Marketing and Brand Image on Customer Satisfaction, *Studi Ilmu Sosial Indonesia*, 2(2), 59-72.
- Sinambela, E. A. & R. Mardikaningsih. 2020. Teknologi Perpajakan, Sistem Penilaian Diri dan Penggelapan Pajak. *EBIS: Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 10 (1), 8-18.
- Sinambela, E.A. & A.R. Putra. 2021. Self-Assessment System, Tax Technology and Tax Evasion, *Journal of Marketing and Business Research*, 1(1), 51-58.
- Yee, C. P., K. Moorthy & W. S. K. Choo. 2017. Taxpayers' perceptions on tax evasion behaviour. *International Journal of Law and Management*, 59(3), 413–429.