

# Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan Perkotaan

Tio Waskito Erdi<sup>1</sup>

Politeknik YKPN -<sup>1</sup> tiowaskito@gmail.com

**Abstrak**— *The Indonesian tax system uses land and building tax as one of the most important sources of regional income. Land and building tax has various benefits for both the state and the community. The purpose of this study was to determine the effect of tax literacy, tax sanctions, tax awareness, tax socialization, and the quality of tax authorities' services on taxpayer compliance in paying PBB-P2. The study used convenience sampling and obtained 102 respondents. Respondents in the study were taxpayers who had PBB-P2 tax obligations in Butuh District, Purworejo Regency. The results obtained explained that tax literacy and tax sanctions had an effect on taxpayer compliance, while tax awareness, tax socialization, and the quality of tax authorities' services had no effect on tax compliance.*

**Keywords:** *Tax Literacy, Tax Sanctions, Tax Awareness, Tax Socialization, Quality of Tax Services.*

## 1. PENDAHULUAN

Sistem pajak Indonesia menggunakan pajak bumi dan bangunan (PBB) sebagai salah satu sumber pendapatan daerah yang sangat penting. PBB tunduk pada kepemilikan atau penguasaan atas tanah dan bangunan milik perorangan atau badan hukum (Jalil et al., 2024; Yunanda et al., 2024). Pajak ini diatur dalam Undang-Undang Pajak Bumi dan Bangunan Nomor 12 Tahun 1985 yang telah beberapa kali diubah dengan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009. Asriyani & Susena (2016) Peraturan PBB mencakup aturan tentang objek, subjek, dan tarif pajak serta prosedur pemungutan dan pelaporan pajak. Tarif PBB ditetapkan berdasarkan Nilai Jual Objek Pajak (NJOP) yang ditetapkan oleh pemerintah daerah, dan pemungutannya dilakukan oleh pemerintah daerah setempat. Objek PBB adalah tanah dan bangunan yang terletak di wilayah Republik Indonesia.

Pajak bumi dan bangunan mempunyai berbagai manfaat baik bagi negara maupun masyarakat. Bagi negara, PBB merupakan sumber pendapatan yang dapat digunakan untuk membiayai pembangunan infrastruktur, pelayanan publik, dan program sosial. Pada saat yang sama, PBB membantu masyarakat memperbaiki lingkungan dan kualitas fasilitas umum seperti jalan, taman, dan lembaga pendidikan. Fungsi PBB tidak hanya sebatas mengumpulkan penerimaan negara, namun juga sebagai alat pengendalian penggunaan tanah dan bangunan. PBB diharapkan dapat menyadarkan masyarakat akan pentingnya hak milik yang sah dan tertib serta mendorong pemanfaatan tanah dan bangunan secara efisien dan berkelanjutan (Agustin & Mustoffa, 2023; Pasaribu et al., 2017). Membayar PBB memiliki peranan penting dalam keberlanjutan pembangunan, pelayanan publik, dan kesejahteraan masyarakat. Dilain sisi terdapat masalah mengenai kepatuhan masyarakat dalam membayar PBB. Ketidakpatuhan wajib pajak dalam membayar PBB dapat menimbulkan berbagai masalah, antara lain; kekurangan pendapatan daerah, ketidakadilan sosial, pengingkaran utang pajak, gangguan terhadap pembangunan, masalah penegakan hukum, dan masih banyak lagi (Wijaya & Yushita, 2021). Dengan demikian, kepatuhan dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan sangat penting untuk mendukung pembangunan daerah dan meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Kesadaran dan tanggung jawab bersama dalam membayar pajak menjadi kunci untuk mencapai tujuan tersebut.

Terdapat beberapa faktor yang menyebabkan ketidakpatuhan masyarakat dalam membayar PBB, yang sebagian besar terkait dengan aspek ekonomi, sosial, dan administratif. Salah satu factor yang diprediksi dapat berpengaruh terhadap kepatuhan seseorang dalam membayar PBB adalah literasi perpajakan. Chardon et al. (2016); Erdi & Astuti (2023) Literasi perpajakan merujuk pada tingkat pemahaman dan pengetahuan yang dimiliki individu tau kelompok tentang sistem pajak, termasuk didalamnya hak dan kewajiban mereka sebagai wajib pajak, mekanisme pembayaran, dan dampak pajak terhadap ekonomi dan masyarakat. Secara keseluruhan, literasi perpajakan yang tinggi berkontribusi pada peningkatan kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB. Oleh karena itu, upaya meningkatkan literasi pajak pada masyarakat menjadi penting untuk mencapai tujuan

perpajakan dan pembangunan yang lebih baik. Beberapa penelitian telah dilakukan, Carolin (2023); Saharani & Sari (2023) individu yang memiliki pemahaman tentang perpajakan dapat meningkatkan kepatuhan pajak. Berbanding terbalik dengan penelitian yang dilakukan, Kusumadewi & Dyarini (2022); Mardhatilla et al. (2023); Yulianti & Fauzi (2020) pengetahuan mengenai literasi perpajakan pada setiap individu tidak menyebabkan wajib pajak berperilaku lebih patuh dalam kewajiban perpajakannya.

Selanjutnya sanksi pajak diduga dapat mempengaruhi kepatuhan individu dalam melakukan pembayaran PBB secara tepat waktu. Sanksi, baik berupa denda, bunga, maupun ancaman pidana, bertujuan untuk mendorong wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan mereka secara tepat waktu dan sesuai aturan. Penelitian terdahulu yang mengukur pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan pajak telah dilakukan antara lain, Siregar (2017); Zulma (2020) menyatakan bahwa sanksi pajak dapat memberikan tekanan terhadap wajib pajak sehingga menjalankan kewajiban perpajakan dengan baik dan benar. Sebaliknya, Wardani & Rumiyatun (2017) sanksi pajak tidak memiliki hubungan antara kepatuhan wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakan. Berdasarkan hasil penelitian terdahulu masih terdapat hasil yang inkonsisten, sehingga topik mengenai kepatuhan pajak masih relevan untuk dilakukan penelitian ulang. Penelitian yang akan dilakukan akan menambahkan factor baru yang belum tersedia pada penelitian terdahulu seperti, kesadaran pajak, sosialisasi pajak, dan kualitas layanan. Selanjutnya, objek yang akan diteliti adalah wajib pajak PBB-P2 pada Kecamatan Butuh, Kabupaten Purworejo, Jawa Tengah.

Theory of Planned Behavior (TPB) karya Ajzen (1991) adalah teori yang membantu menjelaskan bagaimana niat seseorang dalam melakukan suatu perilaku, seperti kepatuhan membayar pajak bumi dan bangunan (PBB), dipengaruhi oleh beberapa faktor psikologis (Ajzen, 2020). TPB sangat relevan dalam konteks ini karena dapat mengukur dan memahami bagaimana faktor seperti literasi perpajakan, kesadaran pajak, dan sosialisasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak PBB. Dalam teori ini, perilaku kepatuhan pajak dipengaruhi oleh sikap wajib pajak terhadap pajak (seperti kesadaran dan literasi pajak), norma subjektif (seperti sosialisasi pajak), dan kontrol perilaku yang dirasakan (seperti persepsi kualitas layanan dan risiko atas sanksi pajak).

Literasi perpajakan adalah pemahaman yang dimiliki oleh masyarakat mengenai pajak, termasuk konsep, fungsi, dan peran pajak dalam pembangunan suatu negara (Erdi & Astuti, 2023). Literasi perpajakan juga mencakup kesadaran akan kewajiban perpajakan, prosedur pembayaran pajak, serta manfaat pajak bagi masyarakat (Tantriangela & Setyowati, 2023). Dengan literasi perpajakan yang baik, masyarakat tidak hanya memahami pentingnya pajak tetapi juga termotivasi untuk memenuhi kewajiban perpajakan mereka dengan benar dan tepat waktu. Clercq (2023) semakin banyak pengetahuan tentang literasi pajak dapat meningkatkan kepatuhan pajak individu. Menurut Nichita et al. (2019) tingkat literasi pajak masyarakat patut menjadi perhatian, karena literasi pajak dinilai menjadi salah satu faktor utama kepatuhan wajib pajak. Menurut Setyowati (2017) pengetahuan tentang literasi perpajakan perlu ditanamkan sejak usia dini. Erdi & Astuti (2023) dalam penelitian yang dilakukan menemukan hasil bahwa semakin tinggi tingkat literasi perpajakan individu dapat meningkatkan kepatuhan pajak, penelitian didukung oleh hasil serupa (Carolin, 2023; Intansari, 2022; Saharani & Sari, 2023). Berdasarkan uraian tersebut maka;

H1: Literasi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB-P2

Sanksi pajak adalah konsekuensi hukum yang dikenakan kepada wajib pajak yang tidak memenuhi tanggung jawab perpajakan mereka, baik itu berupa keterlambatan pembayaran, penghindaran pajak, atau pelanggaran lainnya. Faktanya masih terdapat kelalaian wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan yang dimiliki (Handayani & Laily, 2017). Sanksi akan dikenakan terhadap wajib pajak apabila melakukan keterlambatan atau lalai dalam kewajiban perpajakan. Sanksi pajak terdapat dua jenis; sanksi administrasi dan sanksi pidana. Sanksi memberikan dasar yang kuat bagi pemerintah untuk menuntut wajib pajak yang melanggar undang-undang perpajakan (Marifah & Furqon, 2023). Dalam penelitian Herlina (2023) wajib pajak telah menyadari betapa ruginya mereka apabila terkena sanksi pajak akibat kelalaian dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Wajib pajak yang tidak menjalankan kewajibannya dengan baik dan benar tidak hanya merugikan diri sendiri melainkan juga dapat merugikan negara. Berdasarkan uraian tersebut maka;

H2: Sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB-P2

Kesadaran pajak didefinisikan sebagai kebersediaan wajib pajak mendaftarkan diri, menghitung, menyeter, dan melaporkan besaran pajak yang terutang pada kas negara. Danarsi & Subroto (2017) menambahkan bahwa salah satu bentuk kesadaran pajak adalah ketepatan waktu dan besaran

jumlah dalam menjalankan kewajiban perpajakan. Selain itu, tingkat kesadaran pajak menunjukkan seberapa besar seseorang memahami apa arti, fungsi, dan peran pajak (Sundari et al., 2022). Wajib pajak yang memiliki kesadaran tinggi tentang kewajiban perpajakan mereka cenderung lebih memahami apa yang diharapkan dari mereka, termasuk jenis pajak yang harus dibayar, batas waktu pembayaran, dan prosedur pelaporan. Pemahaman ini mengurangi kemungkinan kesalahan atau kelalaian yang dapat menyebabkan ketidakpatuhan. Asriyani & Susena (2016) berdasarkan penelitian yang dilakukan menyatakan bahwa wajib pajak berpersepsi positif terhadap pajak. Berdasrkan uraian tersebut maka;

H3: Kesadaran pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB-P2

Sosialisasi perpajakan merupakan upaya pemerintah untuk memberikan informasi, pengetahuan dan pemahaman kepada masyarakat khususnya wajib pajak tentang peraturan perpajakan serta pentingnya memenuhi kewajiban perpajakan melalui fiskus. Tujuan utama sosialisasi perpajakan adalah untuk meningkatkan kesadaran perpajakan, pengetahuan dan kepatuhan pajak masyarakat. Sosialisasi yang dilakukan secara terus-menerus terhadap wajib pajak, akan dapat meningkatkan pemahaman terhadap kewajiban perpajakan sebagai dasar pembiayaan negara (Boediono et al., 2018). Selanjutnya, Sari et al. (2020) mendefinisikan bahwa kegiatan sosialisasi tentang pajak dilakukan dengan pendekatan mendatangi wajib pajak ke tempat mereka. Tujuan dari sosialisasi ini adalah untuk memberikan informasi lebih lanjut tentang pajak kepada wajib pajak sehingga mereka memahami dan memahami peran dan fungsi pajak serta sadar akan memenuhi kewajiban perpajakannya. Melalui berbagai metode dan pendekatan, sosialisasi pajak dapat membantu masyarakat memahami pentingnya pajak dan peran mereka dalam mendukung pembangunan negara. Dengan demikian, sosialisasi pajak berkontribusi pada terciptanya sistem perpajakan yang lebih adil dan efektif. Berdasrkan uraian tersebut maka;

H4: Sosialisasi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB-P2

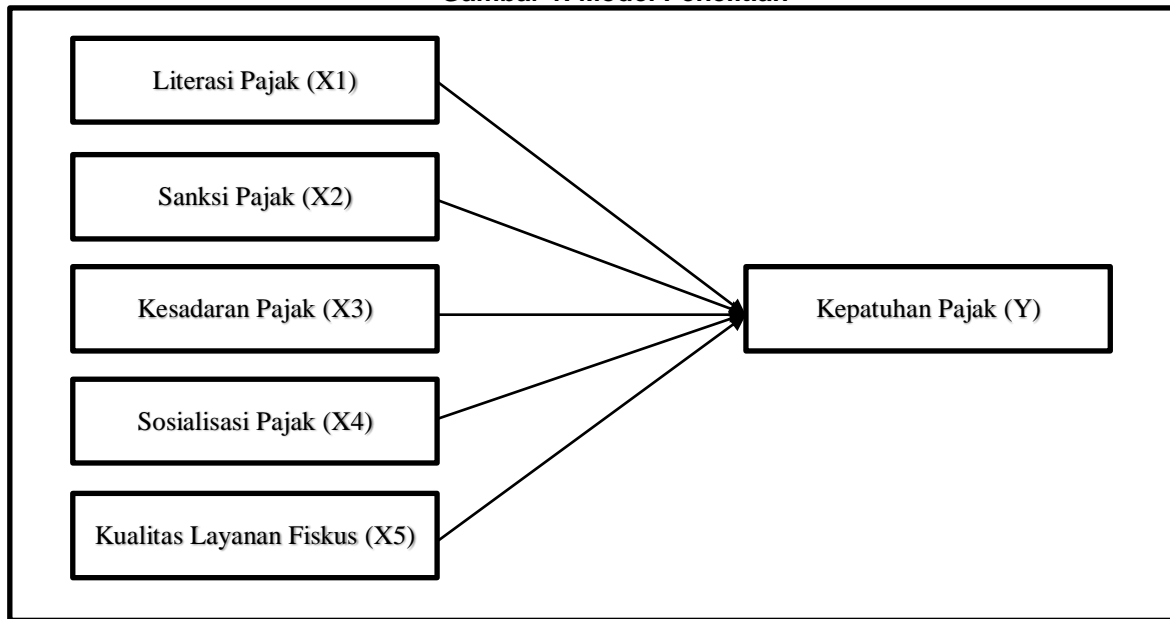
Kualitas layanan fiskus merupakan salah satu faktor kunci yang mempengaruhi tingkat kepatuhan pajak di suatu negara. Dalam konteks perpajakan, layanan fiskus mencakup berbagai aspek, seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik yang diberikan oleh otoritas pajak kepada wajib pajak. Nurhayati (2020) tingkat kepatuhan pajak berhubungan positif dengan kualitas layanan fiskus, di mana layanan yang baik meningkatkan rasa nyaman dan kepercayaan wajib pajak terhadap sistem perpajakan. Jika wajib pajak merasa bahwa proses administrasi perpajakannya sederhana, transparan, dan disertai dengan dukungan yang memadai dari otoritas pajak, maka kemungkinan besar mereka akan mencapai tingkat kepatuhan yang lebih tinggi (Yusril et al., 2017). Di sisi lain, ada juga layanan buruk seperti: beberapa faktor, seperti waktu respons yang lambat, kurangnya informasi, dan kompleksitas prosedur, dapat menghambat kepatuhan pajak dan bahkan menimbulkan ketidakpercayaan terhadap sistem perpajakan. Berdasrkan uraian tersebut maka;

H5: Kualitas layanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB-P2

## 2. METODE PENELITIAN

Penelitian yang dilakukan menggunakan pendekatan kuantitatif dimana data yang digunakan dalam penelitian dikumpulkan berdasarkan jawaban responden. Metode pengumpulan sample adalah non-probabilitas dalam penelitian menggunakan convenience sampling dan diperoleh responden sebanyak 102 orang. Responden dalam penelitian merupakan wajib pajak yang memiliki kewajiban perpajakan PBB-P2 di Kecamatan Butuh, Kabupaten Purworejo, Jawa Tengah. Skala pengukuran kuesioner menggunakan skala likert 1 hingga 4; 1 sangat tidak setuju, 2 tidak setuju, 3 setuju, dan 4 sangat setuju. Definisi variable operasional masing-masing terdapat tujuh pertanyaan yang mewakili variable independent; literasi pajak, sanksi pajak, kesadaran pajak, sosialisasi pajak, dan kualitas layanan fiskus, variable dependent; kepatuhan pajak. Alat uji statistik yang digunakan dalam penelitian adalah *Structural Equation Model* (SEM) dengan menggunakan *Partial Least Square* (PLS).

Gambar 1. Model Penelitian



## 2. HASIL DAN PEMBAHASAN

### Statistik Deskriptif

Berdasarkan data responden diperoleh sebanyak 120 orang. Sebanyak 102 orang merupakan wajib pajak yang memiliki kewajiban perpajakan PBB-P2. Hasil analisis deskriptif demografi sebanyak 60% responden dalam penelitian memiliki tingkat pendidikan SMA dan sederajat, selanjutnya mayoritas berpenghasilan diantara 2 juta sampai 5 juta.

Tabel 1. Statistik Deskriptif Demografi

Keterangan	Jumlah
<b>Jenis Kelamin:</b>	
- Laki-laki	79
- Perempuan	41
<b>Memiliki Aset Dikenakan PBB-P2:</b>	
- Ya	102
- Tidak	18
<b>Tingkat Pendidikan:</b>	
- SMA Sederajat	61
- Diploma Tiga	17
- Sarjana S1	24
<b>Penghasilan:</b>	
- Dibawah 2 juta	34
- 2 juta s.d 5 juta	57
- Diatas 5 Juta	11

### Uji Validitas

Berdasarkan uji validitas konvergen dapat dikatakan valid apabila nilai outer loading > 0,7. Untuk indicator pertanyaan variable kesadaran pajak pada X3.1, X3.3, dan X3.7 dikeluarkan dari model penelitian karna outer loading < 0,7. Sedangkan, indicator pertanyaan variable kualitas layanan fiskus pada X5.1, dan X5.2 memperoleh nilai < 0,7 sehingga indicator tersebut juga dikeluarkan dari model penelitian.

Tabel 2. Loading Factor

Literasi Pajak (X1)		Sanksi Pajak (X2)		Kesadaran Pajak (X3)	
<i>Outer Loading</i>		<i>Outer Loading</i>		<i>Outer Loading</i>	
X1.1	0,812	X2.1	0,701	X3.1	0,642
X1.2	0,758	X2.2	0,783	X3.2	0,794
X1.3	0,744	X2.3	0,776	X3.3	0,641
X1.4	0,780	X2.4	0,806	X3.4	0,843
X1.5	0,824	X2.5	0,701	X3.5	0,898
X1.6	0,825	X2.6	0,768	X3.6	0,857
X1.7	0,729	X2.7	0,763	X3.7	0,619
Sosialisasi Pajak (X4)		Kualitas Layanan Fiskus (X5)		Kepatuhan Pajak (Y)	
<i>Outer Loading</i>		<i>Outer Loading</i>		<i>Outer Loading</i>	
X4.1	0,771	X5.1	0,572	Y.1	0,733
X4.2	0,799	X5.2	0,624	Y.2	0,748
X4.3	0,731	X5.3	0,796	Y.3	0,757
X4.4	0,788	X5.4	0,799	Y.4	0,753
X4.5	0,842	X5.5	0,774	Y.5	0,759
X4.6	0,820	X5.6	0,768	Y.6	0,796
X4.7	0,847	X5.7	0,856	Y.7	0,803

Sumber olah data 2024

**Uji Reliabilitas**

Dalam pengukuran model berbasis PLS Average Variance Extracted (AVE) digunakan untuk mengukur validitas dan reliabilitas suatu model penelitian. AVE dapat dikatakan valid dan reliabilitas apabila telah melebihi 0,5. Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan nilai AVE untuk masing-masing variable telah melebihi 0,5 maka dapat dikatakan model yang digunakan telah valid dan terhindar dari masalah reliabilitas. Selanjutnya, Cronbach's Alpha dan Composite Reliability dalam PLS digunakan untuk mengukur reliabilitas dari model penelitian yang dibangun. Nilai Cronbach's Alpha dan Composite reliability dianggap cukup baik apabila memiliki nilai > 0,7. Berdasarkan hasil penelitian nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability untuk masing-masing variable telah melebihi 0,7, artinya memiliki reliabilitas yang memadai.

Tabel 3. Cronbach's Alpha, Composite Reliability, &amp; Average Variance Extracted

	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Composite Reliability</i>	<i>Average Variance Extracted (AVE)</i>
Literasi Pajak (X1)	0,894	0,917	0,612
Sanksi Pajak (X2)	0,876	0,904	0,574
Kesadaran Pajak (X3)	0,879	0,911	0,721
Sosialisasi Pajak (X4)	0,906	0,926	0,641
Kualitas Layanan Fiskus (X5)	0,858	0,898	0,639
Kepatuhan Pajak (Y)	0,881	0,908	0,584

Sumber olah data 2024

**Uji R-Square**

Berdasarkan hasil uji analisis inner model diperoleh nilai sebesar 0,681 atau 68,1%, artinya model penelitian literasi pajak, sanksi pajak, kesadaran pajak, sosialisasi pajak, dan kualitas layanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan pajak sebesar 68,1%. Sebesar 31,9 sisanya dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian.

**Tabel 4. R-Square Adjusted**

	<i>R Square Adjusted</i>
Kepatuhan Pajak	0,681

Sumber olah data 2024

**Uji Hipotesis****Tabel 5. Uji Hipotesis**

	<b>T Statistics</b>	<b>P Values</b>	<b>Keterangan</b>
Hipotesis 1 Literasi Pajak	2,190	0,029	<b>Diterima</b>
Hipotesis 2 Sanksi Pajak	3,692	0,000	<b>Diterima</b>
Hipotesis 3 Kesadaran Pajak	0,253	0,801	<b>Ditolak</b>
Hipotesis 4 Sosialisasi Pajak	1,597	0,111	<b>Ditolak</b>
Hipotesis 5 Kualitas Layanan Fiskus	1,219	0,223	<b>Ditolak</b>

Sumber olah data 2024

**Pembahasan****Pengaruh literasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB-P2**

Berdasar hasil uji hipotesis ke-1 didapat angka p-values sebesar  $0,029 < 0,05$  dan t-statistics  $2,190 > 1,984$  t-table, yang artinya hipotesis pertama diterima. Dengan literasi pajak yang tinggi, wajib pajak memahami kewajiban mereka, seperti kapan harus membayar, cara menghitung pajak, dan dokumen yang diperlukan. Hal ini mengurangi risiko keterlambatan pembayaran pajak atau kesalahan dalam pelaporan pajak PBB-P2. Banyak wajib pajak tidak patuh karena takut salah atau memiliki persepsi negatif terhadap sistem pajak. Literasi pajak membantu mereka memahami proses pajak dengan benar dan mengurangi keraguan. Sejalan dengan TPB yang dikemukakan Ajzen (2020) literasi pajak berperan dalam membentuk sikap positif terhadap kepatuhan pajak, norma social yang mendukung pada kepatuhan pembayaran pajak PBB-P2, dan persepsi control perilaku untuk melaksanakan kewajiban perpajakan. Hasil penelitian sejalan dengan Carolin (2023); Intansari (2022); Saharani & Sari (2023) yang menemukan hasil serupa dalam penelitian yang telah dilakukan.

**Pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB-P2**

Berdasar hasil uji hipotesis ke-2 didapat angka p-values sebesar  $0,000 < 0,05$  dan t-statistics  $3,692 > 1,984$  t-table, yang artinya hipotesis kedua diterima. Sanksi pajak merupakan hukuman administratif atau pidana yang diberikan kepada wajib pajak yang tidak memenuhi kewajiban perpajakan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Sanksi ini berfungsi sebagai alat kontrol untuk memastikan kepatuhan pajak. Dalam TPB Ajzen (2020) sanksi pajak dapat mempengaruhi control perilaku yang dirasakan dan sikap wajib pajak. Sanksi yang tegas dan efektif akan menciptakan persepsi bahwa risiko tidak patuh tinggi, sehingga mendorong kepatuhan. Hasil temuan sejalan dengan Herlina (2023) wajib pajak telah menyadari betapa ruginya mereka apabila terkena sanksi pajak akibat kelalaian dalam melaksanakan kewajiban perpajakan.

**Pengaruh kesadaran pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB-P2**

Berdasar hasil uji hipotesis ke-3 didapat angka p-values sebesar  $0,801 > 0,05$  dan t-statistics  $0,253 < 1,984$  t-table, yang artinya hipotesis ketiga ditolak. Kesadaran pajak adalah pemahaman wajib pajak tentang pentingnya pajak untuk pembangunan negara dan kesediaan untuk melaksanakan kewajiban pajaknya. Meskipun kesadaran pajak dianggap sebagai salah satu faktor utama dalam mendorong kepatuhan pajak, dalam beberapa kondisi, kesadaran pajak tidak selalu berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak. Kesadaran pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak dalam membayar PBB-P2 disebabkan beberapa faktor; tingkat kepercayaan wajib pajak yang rendah terhadap pemerintah, kompleksitas sistem perpajakan, kondisi ekonomi wajib pajak, dan norma social dan lingkungan sekitar. Dengan demikian, untuk meningkatkan kepatuhan pajak, diperlukan pendekatan yang komprehensif. Penelitian yang dilakukan sejalan dengan hasil penelitian Imtiyazari et al. (2023) kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap

kepatuhan wajib pajak.

### **Pengaruh sosialisasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB-P2**

Berdasar hasil uji hipotesis ke-4 didapat angka p-values sebesar  $0,111 > 0,05$  dan t-statistics  $1,597 < 1,984$  t-table, yang artinya hipotesis keempat ditolak. Sosialisasi pajak adalah upaya pemerintah atau otoritas pajak untuk memberikan informasi dan pemahaman kepada wajib pajak mengenai hak, kewajiban, serta pentingnya pajak bagi pembangunan. Namun, dalam beberapa penelitian, sosialisasi pajak ditemukan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak. TPB Ajzen (2020) dalam konteks sosial pajak, sosialisasi pajak mungkin meningkatkan pengetahuan wajib pajak, tetapi jika mereka memiliki sikap negatif terhadap pembayaran pajak (misalnya, merasa pajak memberatkan atau tidak ada manfaat langsung), sosialisasi tidak akan efektif. Jika lingkungan atau norma sosial di sekitar wajib pajak tidak mendukung kepatuhan pajak, maka informasi dari sosialisasi akan diabaikan. Implikasinya, jika sosialisasi pajak hanya bersifat informasi sepihak tanpa mengatasi hambatan sikap, norma, dan persepsi kontrol perilaku, maka pengaruhnya terhadap kepatuhan pajak akan minimal. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan Firmansyah (2022); Utami & Amanah (2018) yang menemukan bahwa sosialisasi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak.

### **Pengaruh kualitas layanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB-P2**

Berdasar hasil uji hipotesis ke-5 didapat angka p-values sebesar  $0,223 > 0,05$  dan t-statistics  $1,219 < 1,984$  t-table, yang artinya hipotesis keempat ditolak. Kualitas layanan fiskus, atau pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak, sering dianggap sebagai faktor penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Namun, beberapa penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan fiskus tidak selalu berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak. Fenomena ini dapat dijelaskan melalui Theory of Planned Behavior (TPB) yang dikemukakan oleh (Ajzen, 2020). Jika wajib pajak memiliki sikap negatif terhadap pembayaran pajak, misalnya karena merasa pajak tidak digunakan dengan transparan atau tidak melihat manfaat langsung, maka kualitas layanan fiskus yang baik mungkin tidak cukup untuk mengubah sikap tersebut. Jika lingkungan sosial wajib pajak tidak mendukung kepatuhan pajak atau bahkan cenderung menghindari pajak, maka tekanan sosial untuk patuh menjadi lemah, terlepas dari seberapa baik layanan yang diberikan oleh fiskus. Jika wajib pajak merasa bahwa proses pemenuhan kewajiban pajak terlalu rumit atau membingungkan, mereka mungkin merasa tidak mampu untuk patuh, meskipun mendapatkan layanan yang baik dari fiskus. Hasil temuan sejalan dengan penelitian yang dilakukan Aishy et al. (2024); Rianty & Syahputepa (2020) kualitas layanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak.

## **4. KESIMPULAN**

Berdasarkan pada hasil dan pembahasan yang telah dijelaskan sebelumnya, maka kesimpulan dalam penelitian ini adalah literasi pajak dan sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB-P2 semakin tinggi tingkat pengetahuan individu tentang perpajakan akan dapat meningkatkan kepatuhan pajak, serta sanksi yang jelas akan ketidak patuhan dalam kewajiban perpajakan dapat menekan individu untuk patuh. Selanjutnya, kesadaran pajak, sosialisasi pajak, dan kualitas layanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB-P2. Meskipun wajib pajak memiliki kesadaran tentang pentingnya pajak PBB-P2, kesadaran tersebut tidak cukup kuat untuk mendorong perilaku patuh jika individu masih memiliki sikap negatif terhadap pajak. Hal ini bisa disebabkan oleh persepsi bahwa pajak PBB-P2 tidak memberikan manfaat langsung atau adanya ketidakpercayaan terhadap pemerintah dalam pengelolaan pajak. Sosialisasi pajak sering kali bersifat formalitas dan hanya berfokus pada penyampaian informasi tanpa mempertimbangkan hambatan praktis yang dihadapi wajib pajak, seperti keterbatasan pemahaman, kesulitan teknis, atau kompleksitas prosedur. Akibatnya, wajib pajak tidak merasa terdorong untuk mematuhi kewajiban pajak PBB-P2. Meskipun kualitas layanan fiskus baik, jika wajib pajak merasa proses pembayaran pajak masih rumit atau mereka tidak memiliki cukup kontrol atas kemampuan mereka untuk patuh, maka kualitas layanan tidak akan meningkatkan kepatuhan. Selain itu, kepercayaan wajib pajak terhadap pemerintah yang rendah dapat mengurangi apresiasi terhadap layanan yang diberikan.

Berdasarkan pada kesimpulan yang telah dijelaskan dalam penelitian ini, maka saran atau rekomendasi yang dapat diberikan adalah sebagai berikut: Meningkatkan Transparansi Pengelolaan Pajak: Pemerintah perlu menunjukkan manfaat nyata dari pajak PBB-P2 kepada masyarakat. Pendekatan Sosialisasi yang Lebih Praktis dan Interaktif: Sosialisasi harus lebih fokus pada edukasi yang sederhana, berbasis solusi, dan relevan dengan hambatan wajib pajak. Penyederhanaan

Prosedur Pembayaran Pajak: Sistem pembayaran harus dibuat lebih mudah diakses dan dipahami, misalnya melalui teknologi digital yang user-friendly. Membangun Norma Sosial yang Positif: Mengedukasi masyarakat tentang pentingnya pajak untuk kepentingan bersama dan membangun budaya patuh pajak. Dengan pendekatan yang komprehensif ini, diharapkan kesadaran pajak, sosialisasi, dan kualitas layanan fiskus dapat lebih efektif dalam meningkatkan kepatuhan pembayaran PBB-P2.

### DAFTAR PUSTAKA

- Agustin, M. W., & Mustoffa, A. F. (2023). Analisis Partisipasi Masyarakat dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan (Studi Kasus Desa Puhpelem). *Owner: Riset Dan Jurnal Akuntansi*, 7(3), 1919–1929.
- Aishy, D., Sasoko, D. M., & Sitompul, A. N. (2024). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA PULO GADUNG*. 23.
- Ajzen, I. (2020). The theory of planned behavior: Frequently asked questions. *Human Behavior and Emerging Technologies*, 2(4), 314–324.
- Asriyani, Y., & Susena, K. C. (2016). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan di kecamatan teluk segara kota bengkulu. *EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 4(2). <https://doi.org/10.37676/ekombis.v4i2.279>
- Boediono, G. T., Riana Sitawati, & Sri Harjanto. (2018). Analisis Pengaruh Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kesadaran sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Penelitian Ekonomi Dan Bisnis*, 3(1), 22–38. <https://doi.org/10.33633/jpeb.v3i1.2286>
- Carolin, S. R. T. M. (2023). Pengaruh Penghasilan, Literasi Pajak, Pemanfaatan Aplikasi Pajak, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *JMD: Jurnal Riset Manajemen & Bisnis Dewantara*, 6(2), 57–70. <https://doi.org/10.26533/jmd.v6i2.1207>
- Chardon, T., Lee, C., De Zwaan, L., & Liu, Y. (2016). University students and tax literacy: Opportunities and lessons for tax teaching. *J. Australasian Tax Tchrs. Ass'n*, 11, 85.
- Clercq, B. D. (2023). Tax literacy: What does it mean? *Meditari Accountancy Research*, 31(3), 501–523. <https://doi.org/10.1108/MEDAR-04-2020-0847>
- Danarsi, S. N., & Subroto, H. (2017). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak mobil dengan diberlakukannya pajak progresif di Kota Surakarta. *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 18(01). <http://dx.doi.org/10.29040/jap.v18i01.83>
- Erdi, T. W., & Astuti, R. P. (2023). Literasi Perpajakan, Kesadaran Perpajakan, dan Kepatuhan Pajak Kendaraan Bermotor Dengan Financial Technology Sebagai Mediator. *E-Jurnal Akuntansi*, 33(10). <https://doi.org/10.24843/EJA.2023.v33.i10.p11>
- Firmansyah, A. (2022). *Peran Mediasi Sistem Informasi Dalam Hubungan Sosialisasi Pajak, Sanksi Pajak, Kesadaran Pajak Dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi*.
- Handayani, U., & Laily, N. (2017). The Influence of Consciousness, Tax Penalty and the Quality of Tax Authorities Service on Tax Compliance (Survey on Taxpayer of Boarding House in Lowokwaru District). *Journal of Accounting and Business Education*, 1, 286–297.
- Herlina, M. (2023). Pengaruh Penerapan Sistem Pemungutan Pajak, Pelayanan Pajak, Peraturan Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Periuk. *Prosiding: Ekonomi Dan Bisnis*, 3(2).
- Imtiyazari, M. R., Mustoffa, A. F., & Hidayah, N. (2023). *Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Tingkat Ekonomi, Sanksi Perpajakan, dan E-System Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Desa Jenangan, Kecamatan Kwadungan, Kabupaten Ngawi*. 7(1). <https://doi.org/DOI:10.24269/iso.v7i1.1865>
- Intansari, M. R. (2022). The Effect of Tax Literacy on Tax Compliance: The Moderating Role of Patriotism. *Technium Soc. Sci. J.*, 34, 455.
- Jalil, F. Y., Azhar, I., Annas, M., Galib, A., Tarmizi, R., Tanjung, J., Meutia, T., de Fretes, A. V. C., Solihin, A., & Wulandari, S. S. (2024). *Dasar-dasar perpajakan*. Sada Kurnia Pustaka.
- Kusumadewi, D. R., & Dyarini, D. (2022). Pengaruh Literasi Pajak, Modernisasi Sistem Administrasi, Insentif Pajak dan Moral Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 10(2), 171–182. <https://doi.org/10.29103/jak.v10i2.7182>



- Mardhatilla, D. P., Marundha, A., & Eprianto, I. (2023). Pengaruh Literasi Pajak, Sistem Administrasi Pajak Modern dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Di Kabupaten Bekasi (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Umkm di Kabupaten Bekasi). *Jurnal Economina*, 2(2), 491–502. <https://doi.org/10.55681/economina.v2i2.327>
- Marifah, U., & Furqon, I. K. (2023). PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI KOTA PEKALONGAN. *Jurnal Ekonomi & Bisnis*, 11(3), 480–488. <https://doi.org/10.58406/jeb.v11i3.1357>
- Nichita, A., Batrancea, L., Marcel Pop, C., Batrancea, I., Morar, I. D., Masca, E., Roux-Cesar, A. M., Forte, D., Formigoni, H., & da Silva, A. A. (2019). We learn not for school but for life: Empirical evidence of the impact of tax literacy on tax compliance. *Eastern European Economics*, 57(5), 397–429. <https://doi.org/10.1080/00128775.2019.1621183>
- Pasaribu, P. I., Tampi, G. B., & Pombengi, J. (2017). Partisipasi Masyarakat Dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan Di Kelurahan Tempinp Kecamatan Mestong Kabupaten Muaro Jambi Kota Jambi. *Jurnal Administrasi Publik*, 3(046).
- Rianty, M., & Syahputepa, R. (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak. *BALANCE : JURNAL AKUNTANSI DAN BISNIS*, 5(1), 13. <https://doi.org/10.32502/jab.v5i1.2455>
- Saharani, S. A., & Sari, R. P. (2023). Pengaruh Literasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Dimoderasi Insentif Pajak. *Management Studies and Entrepreneurship Journal (MSEJ)*, 4(5), 5605–5614. <https://doi.org/10.37385/msej.v4i5.3052>
- Sari, H. A. Y., Makaryanawati, M., & Edwy, F. M. (2020). Pengaruh Sosialisasi Pajak Terhadap Realisasi Penerimaan Pajak dengan Kepatuhan Wajib Pajak Sebagai Variabel Intervening. *Owner (Riset dan Jurnal Akuntansi)*, 4(2), 603. <https://doi.org/10.33395/owner.v4i2.289>
- Setyowati, M. S. (2017). Tax education program for teachers in high schools to enhance voluntary tax compliance. *Turkish Online Journal of Educational Technology*, 2017(November Special Issue IETC), 662–670.
- Siregar, D. L. (2017). Pengaruh kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada kantor pelayanan pajak pratama batam. *Jurnal Paidagogeo*, 2(3), 131–139.
- Sundari, R. I., Chariri, A., & Utomo, D. C. (2022). Does Tax Awareness Mediate Tax Amnesty and Tax Authorities toward Tax Compliance? *Calitatea*, 23(190), 269–277.
- Tantriangela, J., & Setyowati, M. S. (2023). Sharpening the Concept of Tax Literacy as an Effort to Improve Tax Compliance. *JURNAL AKUNTANSI DAN BISNIS: Jurnal Program Studi Akuntansi*, 9(1), 30–42. <https://doi.org/10.31289/jab.v9i1.9109>
- Utami, S., & Amanah, L. (2018). PENGARUH SOSIALISASI, PENGETAHUAN PAJAK, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN DENGAN KESADARAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING. 7.
- Wardani, D. K., & Rumiayatun, R. (2017). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor, Dan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Akuntansi*, 5(1), 15–24.
- Wijaya, F. A., & Yushita, A. N. (2021). Pengaruh sosialisasi perpajakan dan pemahaman prosedur pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan. *Jurnal Profita: Kajian Ilmu Akuntansi*, 9(8), 1–14.
- Yuliati, N. N., & Fauzi, A. K. (2020). Literasi pajak, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan dan kepatuhan wajib pajak UMKM. *Akuntansi Bisnis & Manajemen (ABM)*, 27(2). <https://doi.org/10.35606/jabm.v27i2.668>
- Yunanda, M., Syahputri, N. A., & Ningtyas, P. A. (2024). Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). *Kultura: Jurnal Ilmu Hukum, Sosial, Dan Humaniora*, 2(8), 314–325.
- Yusril, M., Handayani, S. R., & Nuzula, N. F. (2017). Pengaruh Administrasi Perpajakan, Kualitas Layanan Fiskus, Terhadap Perilaku Wajib Pajak Dan Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Badan Di Kantor Pelayanan Pajak Malang Selatan). *PROFIT (JURNAL ADMINISTRASI BISNIS)*, 9(2), 35–50.
- Zulma, G. W. M. (2020). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Administrasi Pajak, Tarif Pajak dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Pajak Pada Pelaku Usaha UMKM di Indonesia. *Ekonomis: Journal of Economics and Business*, 4(2), 288–294.