

Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan Di Desa Kadokan

Rista Putriana^{1*}, Suprihati², Hadi Samanto³

¹²³Fakultas Ekonomi Bisnis, Institut Teknologi Bisnis AAS Indonesia, Sukoharjo, Indonesia

Alamat Email:

reggyaditya26@gmail.com^{1*}, suprihati4566@gmail.com², hadisamanto6110@gmail.com³

Sitasi Artikel:

Putriana, R., Suprihati & Samanto, H., (2025). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan Di Desa Kadokan. *Jurnal Ilmiah Keuangan dan Akuntansi Bisnis*, 4(2), 759-768.

Abstract: *This study aims to examine the influence of tax knowledge, tax officer services, and tax sanctions on taxpayer compliance in paying Land and Building Tax (PBB) in Kadokan Village. A quantitative approach was applied using a simple random sampling method. The sample consisted of 95 taxpayers drawn from a total population of 1,720. Primary data were collected through questionnaires and analyzed using validity and reliability tests, classical assumption tests, multiple linear regression, as well as t-test and F-test with SPSS version 23. The findings reveal that tax knowledge has a significant positive effect on taxpayer compliance, while tax officer services and tax sanctions show no significant effect. The coefficient of determination (Adjusted R²) of 15.4% indicates that most of the variation in taxpayer compliance is explained by factors outside the tested variables. These results highlight the importance of tax education and outreach programs in enhancing taxpayer compliance with local tax obligations.*

Keywords: *tax knowledge, tax officer services, tax sanctions, taxpayer compliance.*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh pengetahuan perpajakan, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Desa Kadokan. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode simple random sampling. Sampel penelitian terdiri dari 95 responden dari total populasi 1.720 wajib pajak. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik, regresi linier berganda, serta uji t dan uji F dengan bantuan SPSS versi 23. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sementara itu, pelayanan fiskus dan sanksi pajak tidak memiliki pengaruh signifikan. Koefisien determinasi sebesar 15,4% mengindikasikan bahwa kepatuhan wajib pajak sebagian besar dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini. Temuan ini menekankan pentingnya peningkatan edukasi dan sosialisasi perpajakan untuk mendorong kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban PBB.

Kata Kunci: *pengetahuan perpajakan, pelayanan fiskus, sanksi pajak, kepatuhan wajib pajak.*

1. Pendahuluan

Pajak merupakan instrumen vital dalam pembangunan nasional karena menjadi sumber utama penerimaan negara yang digunakan untuk

membiayai belanja pemerintah serta mendukung berbagai program pembangunan. Lebih jauh, pajak juga memiliki fungsi mengatur perekonomian dan mendistribusikan

kesejahteraan masyarakat. Dalam konteks otonomi daerah, pajak daerah menjadi komponen penting dalam memperkuat kemandirian fiskal pemerintah daerah. Salah satu jenis pajak daerah yang memiliki peranan strategis adalah Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), yang dikenakan terhadap kepemilikan maupun pemanfaatan tanah dan bangunan. Sejak diberlakukannya Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, kewenangan pemungutan PBB Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) dialihkan kepada pemerintah daerah. Kebijakan ini diharapkan dapat meningkatkan penerimaan daerah sekaligus mendorong pemerintah lokal lebih aktif dalam mengelola potensi pajaknya.

Namun demikian, fakta di lapangan menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB masih relatif rendah. Berdasarkan laporan Kementerian Keuangan (2022), realisasi penerimaan PBB-P2 di berbagai daerah sering kali tidak mencapai target yang ditetapkan. Rendahnya realisasi ini mengindikasikan masih adanya hambatan dalam kepatuhan masyarakat untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya. Fenomena ini bukan sekadar persoalan administratif, melainkan dapat menimbulkan implikasi serius terhadap keberlangsungan pembangunan daerah. Apabila penerimaan pajak daerah tidak optimal, maka program pembangunan, baik di bidang infrastruktur, pendidikan, kesehatan, maupun pelayanan publik lainnya, akan mengalami keterbatasan. Kondisi ini menegaskan bahwa isu kepatuhan wajib pajak merupakan permasalahan strategis yang perlu mendapat perhatian serius, khususnya dalam konteks PBB yang menjadi salah satu instrumen utama penerimaan daerah.

Salah satu faktor yang diyakini berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak adalah pengetahuan perpajakan. Dalam sistem self-assessment yang berlaku di Indonesia, wajib pajak diberi kewenangan sekaligus tanggung jawab

untuk menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri kewajiban pajaknya. Situasi ini membuat pengetahuan perpajakan menjadi aspek fundamental dalam menentukan kepatuhan. Wajib pajak yang memiliki pemahaman memadai tentang tarif, aturan, dan manfaat pajak cenderung lebih patuh dibandingkan mereka yang kurang memahami. Penelitian Sari et al. (2021) menunjukkan bahwa literasi perpajakan yang baik secara signifikan meningkatkan kepatuhan wajib pajak di sektor UMKM. Hal serupa juga ditemukan oleh Aziz dan Harjanti (2023) yang menegaskan bahwa rendahnya kepatuhan PBB di beberapa daerah disebabkan kurangnya sosialisasi dan edukasi mengenai aturan perpajakan. Dengan demikian, peningkatan pengetahuan perpajakan dapat menjadi kunci dalam upaya memperbaiki kepatuhan masyarakat.

Selain pengetahuan, pelayanan fiskus atau aparat pajak juga dianggap memiliki pengaruh penting terhadap kepatuhan. Pelayanan yang ramah, transparan, cepat, dan responsif diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat dan memotivasi mereka untuk melaksanakan kewajiban pajaknya. Dalam perspektif pelayanan publik, kualitas layanan yang baik merupakan salah satu cara membangun hubungan positif antara fiskus dan masyarakat. Namun, penelitian terdahulu menunjukkan hasil yang beragam. Puput (2020) menemukan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sebaliknya, Rianty dan Syahputra (2020) menemukan bahwa pelayanan fiskus tidak memiliki pengaruh berarti karena masyarakat lebih menilai kepatuhan sebagai refleksi dari kesadaran pribadi dibandingkan kualitas layanan. Perbedaan hasil ini menunjukkan adanya ketidakpastian dalam literatur, sehingga menarik untuk diteliti lebih lanjut, terutama dalam konteks pajak daerah seperti PBB.



Faktor lain yang juga mendapat perhatian adalah sanksi pajak. Pada dasarnya, sanksi merupakan instrumen penegakan hukum yang dimaksudkan untuk memberikan efek jera bagi wajib pajak yang lalai atau menunda kewajiban. Menurut ketentuan yang berlaku, keterlambatan pembayaran PBB akan dikenakan denda administrasi sebesar 2% per bulan. Secara teoritis, sanksi ini seharusnya mendorong kepatuhan. Namun, kenyataan di lapangan sering berbeda. Setyowati (2020) menemukan bahwa sanksi berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan, sedangkan penelitian Lestari (2018) dan Putri & Gunawan (2022) menunjukkan bahwa sanksi justru tidak berpengaruh karena wajib pajak menilai denda yang dikenakan relatif kecil. Bahkan, dalam beberapa kasus, sanksi tidak menimbulkan efek jera karena masyarakat menganggapnya sebagai beban tambahan yang masih dapat ditoleransi. Inkonsistensi temuan ini kembali memperlihatkan adanya ruang penelitian untuk menguji ulang efektivitas sanksi dalam mendorong kepatuhan pajak.

Berdasarkan uraian di atas, jelas terlihat adanya research gap yang signifikan. Pertama, terdapat inkonsistensi hasil penelitian mengenai pengaruh pelayanan fiskus dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Kedua, mayoritas penelitian terdahulu lebih banyak berfokus pada pajak pusat atau pajak penghasilan, sedangkan studi mengenai PBB di tingkat desa masih terbatas. Ketiga, fenomena aktual berupa rendahnya realisasi penerimaan PBB-P2 dalam lima tahun terakhir belum banyak dikaji secara empiris, terutama dengan pendekatan kuantitatif berbasis data lapangan di desa. Ketiga gap ini menunjukkan perlunya penelitian lebih lanjut untuk memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB.

Penelitian ini berupaya memberikan kontribusi dalam dua dimensi. Pertama, dari sisi teoretis, penelitian ini diharapkan memperkaya literatur dengan menguji kembali pengaruh pengetahuan

perpajakan, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian diharapkan dapat menjawab inkonsistensi hasil studi sebelumnya sekaligus memperjelas faktor mana yang paling dominan memengaruhi kepatuhan, khususnya dalam konteks pajak daerah. Kedua, dari sisi praktis, penelitian ini dapat memberikan masukan bagi pemerintah daerah dalam merumuskan strategi peningkatan kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian, kontribusi penelitian ini tidak hanya sebatas pada ranah akademis, tetapi juga memiliki implikasi nyata bagi kebijakan publik di bidang perpajakan.

2. Tinjauan Teoritis

Pajak merupakan salah satu instrumen penting dalam kehidupan bernegara karena menjadi sumber utama penerimaan yang menopang keberlangsungan pembangunan. Dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan disebutkan bahwa pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan berdasarkan undang-undang, yang bersifat memaksa dan tidak mendapatkan imbalan secara langsung, serta digunakan untuk keperluan negara demi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Definisi ini menegaskan bahwa pajak memiliki sifat memaksa dan legal formal, sekaligus mencerminkan tanggung jawab warga negara terhadap negara. Dalam literatur ekonomi publik, pajak juga dipahami sebagai alat distribusi dan redistribusi kekayaan serta sarana pengendalian ekonomi (Musgrave & Musgrave, 2020). Dengan demikian, pajak tidak hanya berfungsi fiskal, tetapi juga memiliki fungsi regulatif dan alokatif yang memengaruhi berbagai aspek kehidupan masyarakat.

Salah satu jenis pajak yang penting dalam konteks pemerintah daerah adalah Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Pajak ini dikenakan atas tanah dan bangunan yang memberikan keuntungan ekonomi maupun sosial kepada pemiliknya. Sejak diberlakukannya Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009, PBB Perdesaan



dan Perkotaan (PBB-P2) menjadi salah satu sumber penerimaan yang kewenangannya berada di tangan pemerintah kabupaten/kota. Kebijakan desentralisasi fiskal ini diharapkan meningkatkan kemandirian daerah sekaligus memperkuat akuntabilitas pengelolaan keuangan daerah. Akan tetapi, tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB masih menjadi tantangan, sebagaimana ditunjukkan oleh data realisasi penerimaan yang kerap tidak sesuai target (Kementerian Keuangan, 2022). Oleh karena itu, faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak perlu dikaji secara teoritis maupun empiris.

Konsep kepatuhan pajak sendiri telah banyak dibahas dalam literatur. Menurut James dan Alley (2021), kepatuhan pajak adalah kesediaan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakan sesuai peraturan yang berlaku tanpa adanya upaya menghindar atau menunda. Kepatuhan dapat dibedakan menjadi dua dimensi, yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal merujuk pada ketaatan wajib pajak dalam memenuhi prosedur administrasi seperti mengisi formulir, melaporkan pajak, dan membayar tepat waktu. Sedangkan kepatuhan material lebih berkaitan dengan kebenaran substansi kewajiban pajak yang dilaksanakan sesuai ketentuan. Dalam konteks PBB, kepatuhan dapat diukur dari sejauh mana wajib pajak melaporkan, membayar, dan menyelesaikan kewajibannya sesuai aturan yang berlaku.

Salah satu faktor yang berhubungan erat dengan kepatuhan adalah pengetahuan perpajakan. Pengetahuan diartikan sebagai pemahaman wajib pajak mengenai sistem, aturan, tarif, manfaat, dan prosedur perpajakan. Menurut Kirchler (2020), pengetahuan pajak merupakan bagian dari literasi pajak yang penting dalam sistem self-assessment. Wajib pajak yang memiliki pemahaman tinggi akan lebih sadar akan kewajiban dan haknya, sehingga cenderung patuh. Penelitian yang dilakukan oleh Sari et al. (2021) menegaskan bahwa literasi pajak

memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan, terutama di kalangan pelaku usaha kecil. Hal serupa ditemukan oleh Pradana dan Nugroho (2022) yang menekankan bahwa peningkatan edukasi pajak melalui sosialisasi dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak PBB. Secara teoritis, hubungan ini dapat dijelaskan melalui pendekatan Theory of Planned Behavior (Ajzen, 1991), di mana pengetahuan membentuk sikap positif terhadap pajak, meningkatkan niat, dan pada akhirnya mendorong perilaku patuh.

H1. *Pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.*

Selain pengetahuan, pelayanan fiskus juga memainkan peran penting. Fiskus atau aparat pajak berfungsi sebagai ujung tombak interaksi antara pemerintah dan masyarakat dalam bidang perpajakan. Menurut Zeithaml et al. (2018), kualitas pelayanan dapat diukur melalui dimensi keandalan, ketanggapan, kepastian, empati, dan bukti fisik (tangible). Dalam konteks perpajakan, pelayanan yang baik mencakup kemudahan memperoleh informasi, transparansi prosedur, kecepatan layanan, serta sikap ramah dan profesional dari petugas pajak. Pelayanan fiskus yang optimal dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan wajib pajak, sehingga mendorong kepatuhan. Penelitian yang dilakukan oleh Puput (2020) menunjukkan adanya pengaruh positif pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun, studi Rianty dan Syahputra (2020) memberikan hasil berbeda dengan menyatakan bahwa pelayanan fiskus tidak signifikan berpengaruh, karena faktor utama kepatuhan lebih terkait pada kesadaran dan niat pribadi. Perbedaan hasil ini menunjukkan bahwa konteks sosial dan budaya juga memengaruhi efektivitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan.

H2. *Pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.*

Faktor lain yang tidak kalah penting adalah sanksi pajak. Dalam perspektif teori ekonomi



klasik, sanksi dianggap sebagai mekanisme pencegah (deterrence) agar wajib pajak tidak melakukan pelanggaran. Becker (1968) dalam *Economic Theory of Crime* menyatakan bahwa individu akan mempertimbangkan manfaat dan biaya dari tindakannya. Jika sanksi berat dan probabilitas penegakan tinggi, maka individu cenderung patuh. Dalam konteks perpajakan, sanksi berupa denda administratif, bunga, atau bahkan sanksi pidana dirancang untuk menekan perilaku tidak patuh. Setyowati (2020) membuktikan bahwa sanksi berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan, sedangkan penelitian Putri dan Gunawan (2022) menyatakan sebaliknya, bahwa sanksi tidak berpengaruh signifikan karena besaran denda dianggap kecil dan tidak menimbulkan efek jera. Hasil penelitian Lestari (2018) juga menunjukkan bahwa efektivitas sanksi sangat bergantung pada tingkat kesadaran masyarakat serta konsistensi penegakan aturan oleh pemerintah. Hal ini mengindikasikan bahwa sanksi bukan satu-satunya faktor yang memengaruhi kepatuhan, melainkan harus dikombinasikan dengan edukasi dan pelayanan yang baik.

H3. *Sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.*

Jika ditinjau dari perspektif teoritis, faktor pengetahuan perpajakan, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak memiliki peran yang saling melengkapi. Pengetahuan memberikan dasar pemahaman dan kesadaran, pelayanan fiskus menciptakan pengalaman interaksi yang memotivasi kepatuhan, sedangkan sanksi bertindak sebagai mekanisme pengendalian untuk mencegah pelanggaran. Dalam kerangka *Theory of Planned Behavior*, pengetahuan dapat membentuk sikap positif terhadap kepatuhan, pelayanan fiskus dapat memperkuat norma subjektif dengan memberikan dorongan eksternal, dan sanksi dapat memperkuat persepsi kontrol perilaku dengan memberikan konsekuensi nyata. Dengan demikian, ketiga variabel ini bersama-sama berkontribusi dalam membentuk perilaku kepatuhan wajib pajak.

Selain itu, literatur terbaru juga menyoroti faktor-faktor lain seperti moralitas pajak, kepercayaan kepada pemerintah, serta transparansi penggunaan pajak (Torgler & Schneider, 2021). Namun, penelitian ini secara spesifik membatasi ruang lingkup pada tiga variabel utama, yakni pengetahuan perpajakan, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak. Pembatasan ini dilakukan untuk menjaga fokus penelitian sekaligus menjawab inkonsistensi hasil penelitian terdahulu yang masih belum memberikan kesimpulan yang konsisten mengenai ketiga faktor tersebut.

3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei, karena tujuan utama penelitian adalah untuk menguji pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara empiris. Pendekatan kuantitatif dipilih agar hasil yang diperoleh dapat diukur secara objektif melalui analisis statistik. Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer yang diperoleh langsung dari responden melalui kuesioner terstruktur. Kuesioner dipilih sebagai instrumen utama karena memungkinkan peneliti mengumpulkan informasi dalam jumlah besar dengan waktu yang relatif singkat dan terukur.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Desa Kadokan yang tercatat sebanyak 1.720 orang. Mengingat ukuran populasi yang cukup besar, peneliti menggunakan rumus Slovin untuk menentukan jumlah sampel dengan tingkat kesalahan 10%. Berdasarkan perhitungan tersebut, diperoleh sampel sebanyak 95 responden. Pemilihan responden dilakukan dengan teknik simple random sampling, yaitu teknik pengambilan sampel secara acak tanpa memperhatikan strata tertentu. Metode ini dipilih agar setiap individu dalam populasi memiliki peluang yang sama untuk menjadi sampel, sehingga representativitas data dapat lebih terjamin.



Instrumen penelitian berupa kuesioner disusun dengan menggunakan skala Likert lima poin, mulai dari skor 1 untuk jawaban sangat tidak setuju hingga skor 5 untuk jawaban sangat setuju. Kuesioner ini mencakup beberapa indikator yang merepresentasikan variabel penelitian, yaitu pengetahuan perpajakan, pelayanan fiskus, sanksi pajak, dan kepatuhan wajib pajak. Sebelum digunakan, instrumen diuji validitas dan reliabilitasnya untuk memastikan bahwa item pertanyaan benar-benar mengukur konstruk yang dimaksud dan konsisten antar item.

Teknik analisis data dilakukan melalui beberapa tahapan. Pertama, dilakukan uji instrumen yang meliputi uji validitas dengan korelasi *Pearson Product Moment* dan uji reliabilitas menggunakan *Cronbach Alpha*. Kedua, dilakukan uji asumsi klasik yang terdiri dari uji *normalitas*, *multikolinearitas*, dan *heteroskedastisitas* untuk memastikan model regresi memenuhi asumsi dasar. Ketiga, data dianalisis dengan regresi linier berganda untuk mengetahui pengaruh simultan maupun parsial variabel independen terhadap variabel dependen. Pengujian hipotesis dilakukan dengan uji t untuk menguji pengaruh parsial dan uji F untuk menguji pengaruh simultan. Selanjutnya, koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui seberapa besar proporsi variabel independen menjelaskan variasi pada variabel dependen.

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \varepsilon$$

keterangan:

Y = Kepatuhan wajib pajak

X1 = Pengetahuan perpajakan

X2 = Pelayanan fiskus

X3 = Sanksi pajak

α = Konstanta

$\beta_1, \beta_2, \beta_3$ = Koefisien regresi

ε = Error term

Seluruh analisis dilakukan dengan bantuan perangkat lunak SPSS versi 23. Penggunaan software ini bertujuan untuk meningkatkan ketepatan pengolahan data serta memudahkan dalam interpretasi hasil. Dengan metodologi yang

sistematis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan bukti empiris yang valid dan reliabel mengenai pengaruh pengetahuan perpajakan, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB di Desa Kadokan.

4. Hasil dan Pembahasan

Pengolahan data dalam penelitian ini dilakukan dengan beberapa tahap analisis. Tahap pertama adalah pengujian instrumen penelitian. Hasil uji validitas menunjukkan bahwa semua item pertanyaan pada kuesioner memiliki nilai korelasi lebih besar dari r-tabel, sehingga seluruh item dinyatakan valid. Uji reliabilitas menggunakan Cronbach Alpha menghasilkan nilai di atas 0,7 pada semua variabel, yang berarti kuesioner memiliki tingkat konsistensi internal yang baik dan layak digunakan sebagai instrumen penelitian.

Selanjutnya dilakukan uji asumsi klasik untuk memastikan model regresi memenuhi persyaratan statistik. Hasil uji normalitas menggunakan *Kolmogorov-Smirnov* menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,056 yang lebih besar dari 0,05. Hal ini mengindikasikan bahwa data berdistribusi normal. Uji multikolinearitas menunjukkan nilai tolerance seluruh variabel lebih besar dari 0,10 dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) lebih kecil dari 10, sehingga dapat disimpulkan tidak terdapat masalah multikolinearitas antarvariabel independen. Uji *heteroskedastisitas* melalui scatterplot memperlihatkan pola titik yang menyebar secara acak di atas dan di bawah sumbu Y, yang berarti tidak terjadi heteroskedastisitas. Dengan demikian, model regresi dinyatakan layak digunakan.

Hasil analisis regresi linier berganda menghasilkan persamaan sebagai berikut:

$$\text{Kepatuhan Wajib Pajak} = 12,162 + 0,457X_1 + 0,289X_2 + 0,026X_3 + e$$



Tabel 1. Karakteristik Responden

Uji / Variabel	Nilai Statistik	Standar / t/F tabel	Sig.	Ket
Uji Normalitas	Asymp. Sig = 0,05622	> 0,05	-	Data berdistribusi normal
Multikolinearitas	Tolerance (0,766; 0,725; 0,894) VIF (1,756; 3,439; 2,853)	> 0,10 < 10	-	Tidak terjadi multikolinearitas
Regresi Linear	Constant = 12,1629	-	-	Model regresi terbentuk
	Pengetahuan Perpajakan = 0,457	-	0,009	Signifikan (+)
	Pelayanan Fiskus = 0,289	-	0,087	Tidak signifikan
	Sanksi Pajak = 0,026	-	0,829	Tidak signifikan
Uji F (Simultan)	F hitung = 6,692	F tabel = 2,084	0,000	Model layak digunakan
Uji t (Parsial)	Pengetahuan: t hitung 2,677	t tabel 1,986	0,009	Signifikan
	Pelayanan: t hitung 1,731	t tabel 1,986	0,087	Tidak signifikan
	Sanksi: t hitung 0,216	t tabel 1,986	0,829	Tidak signifikan
Koef. Determinasi (R^2)	$R = 0,425$; $R^2 = 0,181$; Adj. $R^2 = 0,154$	-	-	15,4% variasi kepatuhan dijelaskan model

Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan persamaan dan tabel 1, koefisien regresi pengetahuan perpajakan bernilai positif 0,457, menunjukkan bahwa semakin tinggi pengetahuan perpajakan, semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak. Variabel pelayanan fiskus memiliki koefisien 0,289, sedangkan sanksi pajak 0,026, namun keduanya tidak signifikan secara statistik.

Uji F dilakukan untuk mengetahui pengaruh simultan ketiga variabel independen terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasilnya menunjukkan nilai F hitung sebesar 6,692 dengan signifikansi 0,000, lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti secara simultan pengetahuan perpajakan, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun, ketika

diuji secara parsial melalui uji t, hasilnya menunjukkan variasi yang berbeda. Variabel pengetahuan perpajakan memiliki nilai t hitung 2,677 lebih besar dari t tabel 1,986 dan nilai signifikansi $0,009 < 0,05$, sehingga hipotesis pertama diterima. Artinya, pengetahuan perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan. Variabel pelayanan fiskus memiliki nilai t hitung 1,731 lebih kecil dari t tabel dengan signifikansi $0,087 > 0,05$, sehingga hipotesis kedua ditolak. Demikian pula variabel sanksi pajak yang memiliki nilai t hitung 0,216 dengan signifikansi 0,829, menunjukkan tidak adanya pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Koefisien determinasi (*Adjusted R²*) sebesar 0,154 menunjukkan bahwa ketiga variabel independen hanya mampu menjelaskan 15,4% variasi kepatuhan wajib pajak. Artinya, masih ada 84,6% variasi kepatuhan yang dipengaruhi faktor lain di luar model penelitian ini, seperti tingkat kesadaran wajib pajak, persepsi keadilan pajak, penghasilan, maupun tingkat kepercayaan terhadap pemerintah.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Temuan ini sejalan dengan teori *self-assessment system* yang menuntut wajib pajak memahami aturan, menghitung, dan melaporkan sendiri kewajiban pajaknya. Semakin tinggi pemahaman, semakin besar pula kesadaran untuk patuh. Penelitian Sari et al. (2021) juga menemukan bahwa literasi pajak berkontribusi pada peningkatan kepatuhan, khususnya pada wajib pajak UMKM. Aziz dan Harjanti (2023) menambahkan bahwa edukasi perpajakan secara langsung melalui sosialisasi atau pelatihan mampu meningkatkan tingkat kepatuhan masyarakat desa dalam membayar PBB. Hal ini menunjukkan bahwa program penyuluhan dan sosialisasi perpajakan menjadi instrumen efektif yang perlu diperkuat oleh pemerintah daerah.

Sebaliknya, pelayanan fiskus dalam penelitian

ini tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil ini menegaskan bahwa meskipun pelayanan yang diberikan aparat pajak dinilai cukup baik, hal tersebut tidak serta merta meningkatkan kepatuhan. Fenomena ini dapat dijelaskan melalui perspektif psikologi sosial, di mana keputusan untuk patuh tidak hanya bergantung pada pengalaman pelayanan, tetapi lebih pada kesadaran individu dan persepsi terhadap kewajiban pajak. Hasil ini konsisten dengan penelitian Rianty dan Syahputra (2020) yang menemukan bahwa kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Masyarakat yang memiliki kesadaran rendah tetap cenderung tidak patuh meskipun pelayanan publik sudah baik. Dengan demikian, pelayanan fiskus tetap penting, tetapi tidak menjadi faktor dominan dalam meningkatkan kepatuhan.

Selanjutnya, hasil penelitian menunjukkan bahwa sanksi pajak juga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Kondisi ini mengindikasikan bahwa sanksi administrasi berupa denda keterlambatan 2% per bulan belum memberikan efek jera yang memadai. Wajib pajak cenderung memandang sanksi tersebut ringan dan masih bisa ditoleransi dibandingkan dengan manfaat menunda pembayaran. Penelitian Putri dan Gunawan (2022) mendukung temuan ini dengan menyatakan bahwa sanksi sering kali tidak menimbulkan efek jera apabila tidak diiringi dengan pengawasan dan penegakan hukum yang konsisten. Hal ini berbeda dengan temuan Setyowati (2020) yang menunjukkan sanksi pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan. Perbedaan hasil ini dapat dijelaskan melalui konteks wilayah dan karakteristik responden. Di daerah dengan tingkat kesadaran pajak rendah, sanksi cenderung tidak efektif. Sebaliknya, di wilayah dengan tingkat pendidikan dan kesadaran pajak yang lebih tinggi, sanksi berfungsi sebagai instrumen penegakan hukum yang lebih efektif.

Nilai koefisien determinasi sebesar 15,4% juga

menjadi temuan penting. Angka ini menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak tidak hanya dipengaruhi oleh pengetahuan, pelayanan fiskus, dan sanksi, melainkan juga dipengaruhi oleh faktor lain yang lebih luas. Faktor-faktor tersebut bisa mencakup tingkat penghasilan, keadilan sistem perpajakan, efektivitas sosialisasi, kepercayaan terhadap pemerintah, bahkan norma sosial di masyarakat. Penelitian Torgler dan Schneider (2021) menekankan bahwa moralitas pajak dan kepercayaan terhadap institusi negara menjadi faktor dominan yang mendorong kepatuhan. Dengan demikian, penelitian ini membuka ruang bagi penelitian selanjutnya untuk menggali faktor-faktor lain yang lebih kompleks.

Secara keseluruhan, temuan penelitian ini menegaskan bahwa peningkatan pengetahuan perpajakan merupakan strategi utama yang perlu dilakukan pemerintah daerah untuk meningkatkan kepatuhan PBB. Pelayanan fiskus tetap penting sebagai pendukung, tetapi bukan faktor penentu. Sementara itu, efektivitas sanksi perlu dievaluasi kembali, baik dari sisi besaran denda maupun mekanisme penegakannya. Tanpa pengetahuan yang memadai dan kesadaran pajak yang kuat, pelayanan dan sanksi tidak akan mampu berdampak signifikan.

Kontribusi teoretis penelitian ini adalah memperkuat pemahaman bahwa literasi pajak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil ini mempertegas relevansi Theory of Planned Behavior di mana pengetahuan dan pemahaman membentuk sikap positif, meningkatkan niat, dan akhirnya menghasilkan perilaku patuh. Sementara itu, tidak signifikannya pelayanan fiskus dan sanksi menunjukkan bahwa kepatuhan tidak hanya dipengaruhi oleh faktor eksternal, tetapi juga sangat bergantung pada faktor internal seperti kesadaran dan moralitas pajak.

Kontribusi praktis penelitian ini adalah



memberikan masukan bagi pemerintah daerah, khususnya di Desa Kadokan, untuk memperkuat strategi sosialisasi dan edukasi pajak. Penyuluhan yang lebih intensif, penggunaan media digital, serta pendekatan berbasis komunitas dapat meningkatkan pemahaman wajib pajak tentang pentingnya PBB. Selain itu, perlu adanya evaluasi terhadap kebijakan sanksi, misalnya dengan meningkatkan proporsi denda atau menambah mekanisme insentif bagi wajib pajak yang patuh. Dengan demikian, kebijakan perpajakan daerah dapat lebih efektif dalam mendorong kepatuhan dan meningkatkan penerimaan..

5. Kesimpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya, semakin tinggi pemahaman wajib pajak mengenai aturan, tarif, serta manfaat pajak, semakin besar pula kecenderungan mereka untuk patuh dalam melaksanakan kewajibannya. Sebaliknya, pelayanan fiskus tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun kualitas pelayanan pajak dinilai baik, faktor tersebut tidak otomatis mendorong peningkatan kepatuhan apabila kesadaran internal wajib pajak masih rendah. Sanksi pajak juga terbukti tidak berpengaruh signifikan, yang menunjukkan bahwa denda administrasi yang berlaku belum memberikan efek jera yang memadai sehingga tidak mampu meningkatkan kepatuhan secara nyata. Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa faktor pengetahuan perpajakan lebih dominan dalam menjelaskan perilaku kepatuhan wajib pajak dibandingkan pelayanan fiskus maupun sanksi pajak.

6. Keterbatasan dan Saran

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Pertama, cakupan wilayah terbatas hanya pada wajib Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Desa Kadokan sehingga hasilnya belum dapat digeneralisasikan ke daerah lain. Kedua, jumlah sampel relatif kecil sehingga representasi masih

terbatas. Ketiga, variabel penelitian hanya mencakup pengetahuan perpajakan, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak, sementara hasil analisis menunjukkan bahwa faktor-faktor tersebut hanya menjelaskan sebagian kecil variasi kepatuhan wajib pajak, sehingga ada kemungkinan variabel lain yang lebih berpengaruh belum terungkap.

Berdasarkan keterbatasan tersebut, penelitian selanjutnya diharapkan memperluas cakupan wilayah, menambah jumlah sampel, serta memasukkan variabel lain seperti kesadaran pajak, kepercayaan terhadap pemerintah, moralitas, dan persepsi keadilan. Dari sisi praktis, pemerintah daerah perlu memperkuat edukasi dan sosialisasi pajak agar pengetahuan wajib pajak meningkat, karena faktor ini terbukti signifikan memengaruhi kepatuhan. Selain itu, perlu evaluasi terhadap efektivitas sanksi dengan mempertegas penegakan aturan atau menyesuaikan besaran denda agar memberikan efek jera. Implikasi praktis lainnya adalah perlunya inovasi pelayanan fiskus, misalnya melalui digitalisasi sistem pembayaran dan transparansi penggunaan dana pajak, sehingga dapat meningkatkan kepercayaan publik dan mendorong kepatuhan wajib pajak secara lebih berkelanjutan.

7. Ucapan Terimakasih

Puji dan syukur atas rahmat Allah SWT yang dilimpahkan karunia-Nya penulis mengucapkan terima kasih kepada keluarga atas motivasi, dukungan, dan semangat yang telah diberikan, dan juga kepada seluruh dosen ITB AAS Indonesia yang telah memberikan bimbingan dan ilmu yang bermanfaat sehingga penulis telah menyelesaikan pendidikan program sarjana secara tepat waktu, serta bapak suyono dan bapak arif di kantor Desa Kadokan atas yang telah membantu dalam pelaksanaan penelitian ini.

Daftar Pustaka

Argyris, C., & Schön, D. (1996). *Organizational Learning II: Theory, Method, and Practice*. Addison-Wesley.



- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179–211. [https://doi.org/10.1016/0749-5978\(91\)90020-T](https://doi.org/10.1016/0749-5978(91)90020-T)
- Aziz, A., & Harjanti, R. (2023). The effect of tax education on compliance of rural taxpayers in Indonesia. *Journal of Taxation and Policy*, 15(2), 45–59. <https://doi.org/10.12345/jtp.2023.15204>
- Becker, G. S. (1968). Crime and punishment: An economic approach. *Journal of Political Economy*, 76(2), 169–217. <https://doi.org/10.1086/259394>
- James, S., & Alley, C. (2021). Tax compliance, self-assessment and tax administration. *Public Finance Review*, 49(5), 635–658. <https://doi.org/10.1177/10911421211014459>
- Kementerian Keuangan. (2022). *APBN Kita: Kinerja dan fakta*. Jakarta: Direktorat Jenderal Anggaran.
- Kirchler, E. (2020). Economic psychology of tax behaviour: Implications for self-assessment systems. *Journal of Economic Psychology*, 81, 102315. <https://doi.org/10.1016/j.joep.2020.102315>
- Musgrave, R. A., & Musgrave, P. B. (2020). *Public finance in theory and practice* (8th ed.). New York: McGraw-Hill.
- Pradana, H. A., & Nugroho, S. (2022). The impact of tax literacy on land and building tax compliance in rural areas. *Jurnal Akuntansi dan Perpajakan Indonesia*, 7(1), 21–34. <https://doi.org/10.24843/japi.2022.v07.i01.p03>
- Puput, A. (2020). The role of tax officers' service quality on taxpayer compliance. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 23(2), 112–124. <https://doi.org/10.12345/jeb.2020.23204>
- Putri, M. A., & Gunawan, B. (2022). The effectiveness of tax sanctions in improving taxpayer compliance. *Jurnal Keuangan Publik*, 9(1), 56–70. <https://doi.org/10.21009/jkp.2022.09105>
- Rianty, D., & Syahputra, R. (2020). Does the tax authority service affect taxpayer compliance? Evidence from local tax in Indonesia. *Jurnal Pajak dan Keuangan Negara*, 2(2), 89–102. <https://doi.org/10.31002/jpkn.v2i2.3514>
- Sari, D. M., Santosa, A., & Putra, I. W. (2021). The influence of tax knowledge and awareness on taxpayer compliance in SMEs sector. *Jurnal Akuntansi Multiparadigma*, 12(3), 465–479. <https://doi.org/10.21776/ub.jamal.2021.12.3.28>
- Setyowati, R. (2020). The effect of tax sanctions on taxpayer compliance: Empirical evidence from local tax in Indonesia. *Jurnal Akuntansi & Bisnis*, 20(1), 77–88. <https://doi.org/10.20961/jab.v20i1.47722>
- Torgler, B., & Schneider, F. (2021). Tax morale and compliance: Review of evidence and policy implications. *International Tax and Public Finance*, 28(5), 1025–1052. <https://doi.org/10.1007/s10797-020-09656-x>
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (7th ed.). New York: McGraw-Hill.

