

Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan Perkotaan (PBB-P2) di Kabupaten Tangerang

Sabrina Aprilia¹, Ghea B Astrid²

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pamulang

¹ sabrinaaprilia743@gmail.com, ² gheabiotika14@gmail.com

Abstract

Land and building tax revenue in Tangerang Regency is not balanced by the amount of SPPT paid, meaning that taxpayers' compliance in paying land and building taxes is still an obstacle. This study aims to find out how much tax knowledge, taxpayer awareness, and service quality affect individual taxpayers' compliance in paying land and building taxes. This type of research is associative quantitative that explains the relationship between independent variables and dependent variables and the pattern of causal relationships. Population in this study is 673,615 taxpayers registered with the Tangerang Regency BAPENDA in 2023, with the slovin formula obtained a sample number of 99.98 (rounded to 100) using accidental sampling techniques. The data analysis test used validity test and reliability test, classical assumption test, multiple regression analysis, hypothesis test and determination coefficient test. Quantitative data processing uses SPSS software version 29. The results of the study show that tax knowledge doesn't have a significant effect on the compliance of individual taxpayers in paying PBB-P2 in Tangerang Regency, while taxpayer awareness and service quality had a significant positive effect on taxpayer compliance in paying PBB-P2 in Tangerang Regency, and it is proven that tax knowledge, taxpayer awareness, and service quality together had a significant effect on compliance of individual taxpayers in paying PBB-P2 in Tangerang Regency. This research can be a suggestion for agencies related to providing maximum tax education to individual taxpayers in Tangerang Regency.

Keywords: *Land and Building Tax, Tax Knowledge, Taxpayer Awareness, Service Quality, Taxpayer Compliance*

Abstrak

Penerimaan pajak bumi dan bangunan di Kabupaten Tangerang tidak diimbangi dengan jumlah SPPT yang dibayarkan, artinya kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan masih menjadi kendala. Penelitian ini bertujuan untuk mencari tahu seberapa besar pengaruh pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak bumi dan bangunan. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif asosiatif yang menjelaskan hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen dan pola hubungan sebab akibat. Populasi dalam penelitian ini ialah wajib pajak yang terdaftar di BAPENDA Kabupaten Tangerang sebanyak 673.615 wajib pajak pada tahun 2023, dengan rumus slovin didapat jumlah sampel sebanyak 99,98 (dibulatkan 100) memakai teknik accidental sampling. Uji analisis data menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, uji hipotesis dan uji

Article history

Received: Agustus 2025

Reviewed: Agustus 2025

Published: Agustus 2025

Plagiarism checker no 80

Prefix doi :

[10.8734/musytari.v1i2.365](https://doi.org/10.8734/musytari.v1i2.365)

Copyright : author

Publish by : musytari



This work is licensed under a [creative commons attribution-noncommercial 4.0 international license](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

koefisien determinasi. Pengolahan data kuantitatif menggunakan software SPSS versi 29. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar PBB-P2 di Kabupaten Tangerang, sedangkan kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB-P2 di Kabupaten Tangerang, serta terbukti bahwa pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak, dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar PBB-P2 di Kabupaten Tangerang. Penelitian ini dapat menjadi saran bagi instansi terkait pemberian edukasi perpajakan yang maksimal kepada wajib pajak orang pribadi Kabupaten Tangerang.

Kata kunci: Pajak Bumi dan Bangunan, Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Kepatuhan Wajib Pajak.

1. Pendahuluan

Pajak merupakan sumber penerimaan suatu negara, termasuk negara Indonesia yang memakai penghasilan pajak sebagai anggaran untuk membiayai pembangunan nasional dan prasarana untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Salah satu jenis pajak yang dibebankan kepada warga negara ialah Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). PBB menjadi salah satu sumber penerimaan negara yang memiliki potensi besar, sebab hasilnya akan disumbangkan kembali untuk pengembangan wilayah yang bersangkutan (Saputri dan Khoiriawati, 2021). Meskipun demikian, realisasi pengumpulan pajak masih menjadi masalah yang harus dihadapi pemerintah. Oleh karena itu, peningkatan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak PBB sangat diperlukan guna memperlancar proses pemungutan pajak (Malendes et al., 2024). Penarikan pajak bumi bangunan yang sesuai dengan nominal target realisasi dan ketepatan waktu masih menjadi masalah yang dihadapi di berbagai wilayah Indonesia termasuk kabupaten Tangerang. Adapun target serta realisasi penerimaan Pajak Bumi serta Bangunan Pedesaan dan Perkotaan (PBB-P2):

Tabel 1. 1 Penerimaan PBB-P2

Tahun	PBB-P2		Persentase (%)
	Target	Realisasi	
2019	380.000.000.000	460.874.032.055	121,2
2020	380.000.000.000	439.533.048.290	115,6
2021	440.000.000.000	467.301.915.849	106,2
2022	470.000.000.000	579.294.291.066	123,2
2023	589.000.000.000	600.193.849.923	102

Sumber: Badan Pendapatan Daerah Kab. Tangerang

Dilihat dari tabel 1.1 terdapat penurunan PBB di tahun 2020 dikarenakan efek pandemi *covid-19*, dan juga penerimaan pajak selama 5 tahun terus mengalami fluktuasi dari potensi pendapatan pajak. Menurut (Erawati dan Parera, 2017) dalam (Malendes et al., 2024) salah satu upaya untuk mengoptimalkan penerimaan PBB adalah dengan cara meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak merupakan keadaan di mana wajib pajak menunaikan semua kewajiban perpajakan serta hak-hak perpajakan sesuai dengan ketentuan. Berikut ini tingkat kepatuhan wajib pajak PBB-P2 di Kabupaten Tangerang:

Tabel 1. 2 Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2

Tahun	SPPT		
	SPPT yang dicetak	SPPT yang dibayarkan	Persentase (%)
2019	762.868	547.182	71,7
2020	600.991	492.138	81,8
2021	533.405	539.201	101
2022	672.690	479.382	71,2
2023	673.615	598.702	88,8
	Rata-rata		82,8

Sumber: Badan Pendapatan Daerah Kab. Tangerang

Pada tabel 1.2 menunjukkan adanya masalah kepatuhan PBB-P2 di Kabupaten Tangerang, terlihat dari selisih antara SPPT yang dicetak dan yang dibayarkan. Selama lima tahun terakhir, rata-rata kepatuhan hanya 82,8%, yang berarti masih terdapat SPPT yang belum dilunasi atau belum dibayarkan oleh wajib pajak. Kepatuhan formal ialah kondisi di mana Wajib Pajak melaksanakan kewajiban perpajakan secara sesuai dengan ketentuan dalam UU, misalnya terkait batas waktu pembayaran SPPT PBB-P2. Masalah yang ada pada realita lapangan ialah ketidaktepatan pembayaran pajak oleh wajib pajak di setiap tahunnya, dan hal ini menandakan bahwa kepatuhan formal tidak dipenuhi oleh para wajib pajak karena mereka umumnya menunda pembayaran pajak.

Secara teori, penelitian ini didasarkan pada *Theory of Planned Behaviour* (Ajzen, 1991) yang menjelaskan bahwa keyakinan atau niat seseorang dalam melakukan suatu perilaku dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu *attitude toward behaviour*, *subjective norms*, dan *perceived of control*. Dalam lingkup kepatuhan wajib pajak, pengetahuan perpajakan berperan dalam membentuk sikap terhadap kewajiban membayar pajak; kesadaran wajib pajak terbentuk dalam norma subjektif yang mendorong individu secara internal; kualitas pelayanan menggambarkan kemudahan akses yang dirasakan wajib pajak dalam melakukan pemenuhan kewajiban perpajakannya.

Pengetahuan tentang perpajakan berhubungan dengan tingkat pendidikan seseorang, dan individu dengan pengetahuan pajak yang lebih baik diharapkan memiliki kesadaran yang lebih tinggi. Hasil penelitian oleh Saputri & Khoiriawati (2021) mengemukakan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan penelitian oleh Malendes et al., (2024) menemukan hasil sebaliknya. Kesadaran wajib pajak tercermin dari kesungguhan mereka dalam memenuhi kewajiban perpajakannya tanpa harus diingatkan oleh orang lain. Penelitian oleh Malendes et al., (2024) mengemukakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan Hidayat & Gunawan (2022) menemukan hasil sebaliknya. Kualitas pelayanan juga dapat memengaruhi kepatuhan wajib pajak, sebab pelayanan merupakan upaya membantu masyarakat dengan cara tertentu sehingga mampu menciptakan rasa puas dan hasil yang efektif. Penelitian oleh Hidayat & Gunawan (2022) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan penelitian oleh Aji et al., (2024) menemukan hasil sebaliknya.

Berdasarkan telaah penelitian sebelumnya, terdapat research gap karena studi-studi terdahulu dilakukan pada konteks dan lokasi yang berbeda. Perbedaan lainnya adalah belum adanya penelitian yang menguji ketiga determinan tersebut terhadap kepatuhan wajib pajak dengan fokus pada wajib pajak orang pribadi PBB-P2 di Kabupaten Tangerang. Oleh sebab itu, penulis melakukan penelitian berjudul “**Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan Perkotaan di Kabupaten Tangerang**”.

2. Tinjauan Pustaka

Teori Kepatuhan (*Theory of Compliance*)

Teori Kepatuhan (*Compliance Theory*) memaparkan bahwa individu patuh terhadap peraturan atau kebijakan karena adanya kewajiban hukum atau dorongan moral internal (Milgram, 1963) Kepatuhan pajak mencerminkan tindakan wajib pajak yang secara sadar memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai peraturan yang berlaku. Menurut Siti, (2010) kepatuhan perpajakan merupakan kondisi di mana wajib pajak melaksanakan kewajiban dan hak perpajakan secara konsisten, sehingga mencerminkan ketaatan terhadap peraturan. Kepatuhan pajak terbagi menjadi **kepatuhan formal** (ketepatan dalam memenuhi kewajiban administratif) dan **kepatuhan material** (pemenuhan kewajiban pajak secara substantif sesuai peraturan). Teori ini digunakan untuk menjelaskan pengaruh pengetahuan

perpajakan, kesadaran wajib pajak, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB-P2 di Kabupaten Tangerang.

Teori Perilaku Terencana (*Theory of Planned Behavior*)

Theory of Planned Behavior (Ajzen, 1991) menjelaskan bahwa niat individu untuk melakukan suatu perilaku dipengaruhi oleh tiga faktor utama: sikap terhadap perilaku (*attitude toward behavior*), norma subjektif (*subjective norms*), dan persepsi kontrol perilaku (*perceived behavioral control*). Dalam konteks kepatuhan PBB-P2, pengetahuan perpajakan membentuk sikap positif terhadap kewajiban pajak, kesadaran wajib pajak memperkuat norma subjektif melalui nilai sosial dan hukum, sedangkan kualitas pelayanan meningkatkan persepsi kontrol perilaku dengan mempermudah pemenuhan kewajiban pajak. Teori ini relevan untuk menjelaskan perilaku kepatuhan wajib pajak karena memandang kepatuhan sebagai hasil dari niat yang terbentuk melalui interaksi ketiga faktor tersebut.

Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan Wajib Pajak didefinisikan sebagai kesediaan Wajib Pajak dalam membayarkan pajaknya sesuai peraturan tanpa adanya paksaan. Kepatuhan wajib pajak menjadi faktor penting dalam merealisasikan target penerimaan pajak. Jenis kepatuhan dalam Izza dkk, (2020) dibedakan menjadi Kepatuhan formal, yakni pemenuhan kewajiban sesuai prosedur administratif, seperti membayar tepat waktu. Dan Kepatuhan material, yakni Pemenuhan kewajiban secara substansi sesuai ketentuan undang-undang, termasuk kepatuhan formal.

Indikator Kepatuhan menurut (Amrul et al., 2020) mencakup:

1. Membayar pajak tepat waktu
2. Pelaporan objek pajak secara benar
3. Menghindari tunggakan
4. Pelaporan tepat waktu
5. Menghindari sanksi dan denda

Pengetahuan Perpajakan

Pengetahuan perpajakan adalah pemahaman tentang ketentuan formal dan material perpajakan. Pengetahuan ini mencakup subjek, objek, tarif, batas waktu pelaporan, dan fungsi pajak sebagai sumber penerimaan daerah. Pengetahuan yang baik mendorong wajib pajak untuk patuh (Latuamury & Usmany, 2021)

Menurut (Amrul et al., 2020) Indikator pengetahuan perpajakan sebagai berikut:

1. Pengetahuan ketentuan subjek, objek, dan tarif PBB-P2
2. Pengetahuan batas waktu pelaporan.
3. Pemahaman fungsi PBB-P2 bagi penerimaan daerah.
4. Pengetahuan penggunaan hasil pajak untuk pembiayaan daerah

Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak adalah kemauan sukarela untuk memenuhi kewajiban perpajakan tanpa paksaan. Kesadaran membayar pajak tidak hanya dipengaruhi faktor teknis seperti tarif, pemeriksaan, sanksi, dan pelayanan, tetapi juga oleh kemauan wajib pajak untuk mematuhi aturan perpajakan. Menurut (Zagita & Marlinah, 2022) terdapat empat (4) indikator untuk mengukur kesadaran wajib pajak, yakni :

1. Menganggap membayar pajak sebagai kewajiban warga negara.
2. Meyakini PBB berkontribusi pada pembangunan.
3. Mengakui PBB sebagai sumber penerimaan potensial.
4. Mempercayai kinerja fiskus.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan mengacu pada mutu layanan yang diberikan oleh petugas pajak kepada masyarakat. Layanan yang prima dapat membangun kepercayaan, kemudahan akses, dan kepuasan wajib pajak. Kualitas pelayanan yang baik, akan meningkatkan minat wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

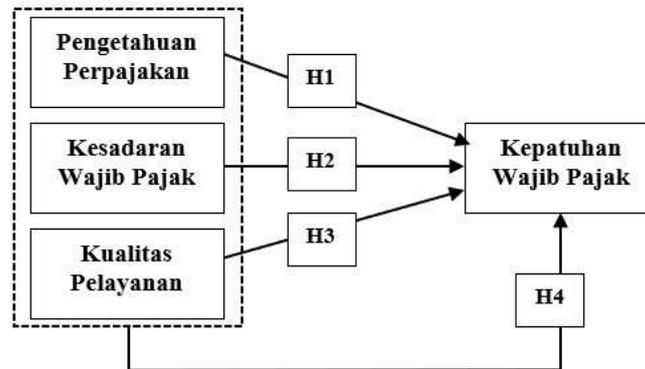
Adapun indikator untuk mengukur kualitas pelayanan menurut (Amrul et al., 2020)

1. Pelayanan yang membantu dan nyaman.
2. Penyuluhan yang meningkatkan pemahaman.
3. Perhatian terhadap keberatan wajib pajak.
4. Kemudahan proses pembayaran PBB-P2

Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir penelitian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Pengetahuan perpajakan (X1), Kesadaran wajib pajak (X2), dan Kualitas pelayanan (X3) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y).

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak empat variabel yaitu tiga variabel independen dan satu variabel dependen. Adapun kerangka pemikiran dari penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Berpikir

Hipotesis

Berdasarkan rumusan masalah, tujuan teori, penelitian terdahulu, hubungan antara variabel dan kerangka pemikiran maka hipotesis yang akan diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H₁: Diduga Pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

H₂: Diduga Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

H₃: Diduga Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

H₄: Diduga Pengetahuan perpajakan, Kesadaran wajib pajak, dan Kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

3. Metodologi Penelitian

Jenis Penelitian

Jenis penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan paradigma asosiatif untuk menganalisis hubungan antar variabel yang memiliki keterkaitan sebab – akibat. Menurut Martono (2016) data kuantitatif ialah data yang berwujud angka atau data kualitatif yang diangkakan

Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tangerang yang berlokasi di Komplek pemerintah daerah Kadu Agung, Tigaraksa, Kabupaten Tangerang, Banten 15720

Populasi dan Sampel

Populasi

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu para wajib pajak yang terdaftar di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tangerang. Wajib pajak yang terdaftar per 2023 yakni sebanyak 673.615 wajib pajak

Sampel

Teknik sampel yang digunakan ialah *Non-probability sampling* berupa *Accidental Sampling*. Yang merupakan teknik pengambilan sampel acak yang dilakukan secara kebetulan, yaitu siapa saja yang kebetulan bertemu secara tidak sengaja dengan peneliti dan dapat digunakan sebagai sampel (Sugiyono, 2020)

Penentuan Jumlah Sampel

Jumlah sampel dihitung menggunakan rumus *Slovin* dengan tingkat kesalahan 10%, sehingga diperoleh 100 responden.

4. Hasil dan Pembahasan

4.1 Hasil Penelitian

Uji Validitas

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Variabel	Pertanyaan	Nilai Toleransi	Sig	Keterangan
Pengetahuan Perpajakan (X1)	X1.1	0,05	<0,001	Valid
	X1.2	0,05	<0,001	Valid
	X1.3	0,05	<0,001	Valid
	X1.4	0,05	<0,001	Valid
	X1.5	0,05	<0,001	Valid
	X1.6	0,05	<0,001	Valid
	X1.7	0,05	<0,001	Valid
	X1.8	0,05	<0,001	Valid
Kesadaran Wajib Pajak (X2)	X2.1	0,05	<0,001	Valid
	X2.2	0,05	<0,001	Valid
	X2.3	0,05	<0,001	Valid
	X2.4	0,05	<0,001	Valid
	X2.5	0,05	<0,001	Valid
	X2.6	0,05	<0,001	Valid
	X2.7	0,05	<0,001	Valid
	X2.8	0,05	<0,001	Valid
Kualitas Pelayanan (X3)	X3.1	0,05	<0,001	Valid
	X3.2	0,05	<0,001	Valid
	X3.3	0,05	<0,001	Valid
	X3.4	0,05	<0,001	Valid
	X3.5	0,05	<0,001	Valid
	X3.6	0,05	<0,001	Valid
	X3.7	0,05	<0,001	Valid
	X3.8	0,05	<0,001	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Y.1	0,05	<0,001	Valid
	Y.2	0,05	<0,001	Valid
	Y.3	0,05	<0,001	Valid
	Y.4	0,05	<0,001	Valid
	Y.5	0,05	<0,001	Valid
	Y.6	0,05	<0,001	Valid
	Y.7	0,05	<0,001	Valid
	Y.8	0,05	<0,001	Valid
	Y.9	0,05	<0,001	Valid
	Y.10	0,05	<0,001	Valid

Sumber : Data diolah peneliti, 2025

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa semua item dinyatakan valid, dikarenakan nilai sig <0,001 = < 0,05, sehingga dapat digunakan untuk pengukuran masing-masing variabel.

Uji Reliabilitas

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach alpha	Batas Bawah Alpha	Keterangan
	Pengetahuan Perpajakan (X1)	0,779	0,60	Reliabel

No	Variabel	Cronbach alpha	Batas Bawah Alpha	Keterangan
1				
2	Kesadaran Wajib Pajak (X2)	0,792	0,60	Reliabel
3	Kualitas Pelayanan (X3)	0,814	0,60	Reliabel
4	Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0,854	0,60	Realibel

Sumber : Data diolah peneliti, 2024

Berdasarkan tabel diatas semua item pernyataan dari keseluruhan variabel memiliki nilai *cronbach alpha* > 0,60, maka semua item pernyataan kuesioner dapat dinyatakan reliabel.

Uji Normalitas

Tabel 3. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0.0000000
	Std. Deviation	2,11896296
Most Extreme Differences	Absolute	0.084
	Positive	0.084
	Negative	-0.077
Test Statistic		0.084
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		0.077
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Sumber : Data diolah peneliti, 2025

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa nilai sig. sebesar 0,077 yang dimana > 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.

Uji Multikolinearitas

Tabel 4. Hasil Uji Multikolinearitas

No	Variabel	Collinearity Statistics		Keterangan
		Tolerance	VIF	
1	Pengetahuan Perpajakan (X1)	0,424	2,356	Tidak terjadi multikolinearitas
2	Kesadaran Wajib Pajak (X2)	0,297	3,362	Tidak terjadi multikolinearitas
3	Kualitas Pelayanan (Y)	0,530	1,887	Tidak terjadi multikolinearitas

Sumber: Data diolah oleh peneliti,2025

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan nilai VIF variabel Pengetahuan perpajakan (x_1) sebesar 2,356 variabel Kesadaran wajib pajak (x_2) sebesar 3,362, dan variabel Kualitas pelayanan (x_3) sebesar 1,887 Nilai tersebut < 10 yang artinya bahwa variabel Pengetahuan perpajakan, Kesadaran wajib pajak, dan Kualitas pelayanan terbebas dari multikolinearitas.

Uji Heterokedastisitas

Tabel 5. Hasil Uji Heterokedastisitas

Model		Coefficients ^a			t	Sig.
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10.046	1.733		5.797	.000
	Pengetahuan Perpajakan	-.148	.092	-.226	-.611	.110
	Kesadaran Wajib Pajak	-.138	.102	-.227	-.353	.179
	Kualitas Pelayanan	-.019	.076	-.032	-.257	.798

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber: Data diolah peneliti, 2025

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa ketiga variabel independent menghasilkan nilai sig <0,05 Maka dapat disimpulkan bahwa data tersebut tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 6. Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Model		Coefficients ^a			t	Sig.
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.965	2.552		0.770	0.443
	Pengetahuan Perpajakan	.161	.136	.111	1.184	.239
	Kesadaran Wajib Pajak	.722	.151	.539	4.795	.000
	Kualitas Pelayanan	.303	.111	.229	2.721	.008

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber: Data diolah peneliti, 2025

Berdasarkan hasil tabel diatas hasil uji analisis linear berganda dapat diperoleh persamaan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

$$Y = 1,965 + 0,161X_1 + 0,722X_2 + 0,303X_3 + e$$

Persamaan regresi diatas menunjukkan :

1. Nilai konstanta sebesar 1,965 menunjukkan bahwa jika tidak ada pengaruh dari variabel Pengetahuan Perpajakan (X₁), Kesadaran Wajib Pajak (X₂), dan Kualitas Pelayanan (X₃), maka nilai Kepatuhan Wajib Pajak (Y) secara tetap berada pada angka 1,965.
2. Koefisien regresi Pengetahuan Perpajakan (X₁) sebesar 0,161 berarti bahwa setiap peningkatan satu satuan pada Pengetahuan Perpajakan akan meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 0,161 satuan, dengan asumsi variabel lain konstan. Nilai signifikansi sebesar 0,239 (> 0,05) menunjukkan bahwa pengaruh variabel ini tidak signifikan secara statistik.
3. Koefisien regresi Kesadaran Wajib Pajak (X₂) sebesar 0,722 menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu satuan pada Kesadaran Wajib Pajak akan meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 0,722 satuan. Nilai signifikansi sebesar 0,000 (< 0,05) menunjukkan bahwa pengaruh variabel ini signifikan secara statistik.
4. Koefisien regresi Kualitas Pelayanan (X₃) sebesar 0,303 berarti bahwa setiap peningkatan satu satuan pada Kualitas Pelayanan akan meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 0,303 satuan. Nilai signifikansi sebesar 0,008 (< 0,05) menunjukkan bahwa pengaruh variabel ini signifikan secara statistik.

Uji t(Uji Parsial)

Tabel 6. Hasil Uji T (Uji Parsial)

Variabel	Sig. t	Keterangan
Pengetahuan Perpajakan (X1)	0,239	H0 diterima Ha ditolak
Kesadaran Wajib Pajak (X2)	0,000	H0 ditolak Ha diterima
Kualitas Pelayanan (X3)	0,008	H0 ditolak Ha diterima

Sumber: Data diolah peneliti, 2025

Berdasarkan data diatas dapat dijelaskan secara parsial pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat sebagai berikut:

1. Uji t Variabel Pengetahuan Perpajakan (X1)

Hasil perhitungan dengan nilai sig. $0,239 > 0,05$ yang artinya variabel Pengetahuan Perpajakan (X1) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y).

2. Uji t Variabel Kesadaran Wajib Pajak (X2)

Berdasarkan perhitungan dengan nilai sig. $0,000 < 0,05$ yang artinya variabel Kesadaran wajib Pajak (X2) berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y).

3. Uji t Variabel Kualitas Pelayanan (X3)

Berdasarkan perhitungan dengan nilai sig. $0,008 < 0,05$ yang artinya variabel Kualitas Pelayanan (X3) berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y).

Uji F (Uji Simultan)

Tabel 7. Hasil Uji F (Uji Parsial)

Nama Uji	Sig.
Uji F	0,001

Sumber : Data diolah peneliti, 2025

Berdasarkan pada data tabel diatas tersebut bisa dilihat hasil pada pengujian tersebut memiliki nilai dengan sig. F sebesar $0,001 < 0,05$ maka artinya H0 ditolak dan Ha diterima, Sehingga dapat dikatakan bahwa variabel Pengetahuan Perpajakan (X1), Kesadaran Wajib Pajak (X2), dan Kualitas Pelayanan (X3) berpengaruh secara bersama-sama (simultan) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y).

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 8. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

R	R Square	Adjusted R Square
0,800	0,640	0,628

Sumber : Data diolah peneliti, 2025

Berdasarkan tabel tersebut dapat dilihat bahwa nilai koefisien determinasi R square yaitu sebesar 0,628. Nilai R square menunjukkan besarnya pengaruh variabel terikat yaitu Kepatuhan Wajib Pajak (Y) yang dipengaruhi oleh variabel bebas yaitu Pengetahuan Perpajakan (X1), Kesadaran Wajib Pajak (X2), dan Kualitas Pelayanan (X3) sebesar 0,628. Artinya, pengaruh dari Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 62,8%. Sedangkan sisanya $(100\% - 62,8\%) = 37,2\%$ dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini

5. Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan pada para wajib pajak yang terdaftar di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tangerang Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, maka dapat dinyatakan beberapa hal yang merupakan kesimpulan dari penelitian ini, yaitu:

1. Variabel Pengetahuan Perpajakan (X1) tidak berpengaruh secara parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) karena nilai signifikansi atau nilai sig. $0,239 > 0,05$.
2. Variabel Kesadaran Wajib Pajak (X2) berpengaruh secara parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) dengan nilai signifikansi atau nilai sig. $0,000 < 0,05$.
3. Variabel Kualitas Pelayanan (X3) berpengaruh secara parsial dengan signifikansi atau nilai sig. sebesar $0,008 < 0,05$.
4. Ketiga variabel independent (Pengetahuan perpajakan, Kesadaran wajib pajak, dan Kualitas pelayanan) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) dengan nilai signifikansi $0,001 < 0,005$.

Saran

Bagi Instansi Terkait (BAPENDA Kabupaten Tangerang)

Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi PBB-P2, perlu dilakukan berbagai upaya seperti menumbuhkan kesadaran bahwa membayar pajak adalah kewajiban yang harus ditaati melalui kebijakan, program berkelanjutan, serta sosialisasi rutin mengenai manfaat pajak bagi pembangunan daerah. Selain itu, pemahaman wajib pajak mengenai hak dan kewajiban juga harus ditingkatkan melalui penyuluhan langsung dan penyebaran informasi, baik melalui media cetak maupun digital. Pemerintah juga perlu menyediakan layanan konsultasi, baik offline maupun online, serta secara transparan menyampaikan informasi terkait penggunaan dana PBB kepada masyarakat.

Bagi Peneliti Selanjutnya

Disarankan untuk menambah atau mengganti variabel independen lain sebagai bahan objek penelitian, dengan tujuan supaya memperoleh data yang lebih relevan dan terdapat kebaruan agar dapat memengaruhi kepatuhan membayar pajak baik secara faktor eksternal atau internal dengan perkembangan wajib pajak bumi dan bangunan di Kabupaten Tangerang.

DAFTAR PUSTAKA

- Aji, S. B., Jati, B. P., & Asmarawati, B. (2024). Pengaruh Pengetahuan Pajak, Pelayanan Pajak, Sanksi Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Sosialisasi Pajak Terhadap Kepatuhan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan. *Measurement: Jurnal Akuntansi*, 18(1), 33–56.
- Ajzen, I. (1991). The Theory of Planned Behavior. *Organization Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179–211. <https://doi.org/10.1080/10410236.2018.1493416>
- Amrul, R., Hidayanti, A. A., & Arifulminan, M. (2020). Pengaruh Pengetahuan, Sanksi dan Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan-Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) pada Bapenda Kabupaten Lombok Barat. *Jurnal Bisnis Manajemen Dan Akuntansi*, 7(2), 69–89.
- Erawati, T., & Parera, A. M. W. (2017). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, Dan Pelayanan Fiskus. *Jurnal Akuntansi*, 5(1), 37. <https://doi.org/10.24964/ja.v5i1.255>
- Hidayat, I., & Gunawan, S. (2022). Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan. *Manazhim*, 4(1), 110–132. <https://doi.org/10.36088/manazhim.v4i1.1625>
- Izza, U. L., Moh.Amin, & Arista Fauzi Kartika Sari. (2020). Pengaruh Sosialisasi Pajak, Kesadaran Pajak, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi PPh Final PP 23 Tahun 2018. *E-Jra*, 09(04), 30–45.
- Latuamury, J., & Usmany, A. E. M. (2021). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak. *Kupna Akuntansi: Kumpulan Artikel Akuntansi*, 2(1), 44–63. <https://doi.org/10.30598/kupna.v2.i1.p44-63>
- Malendes, D., Sabijono, H., & Weku, P. (2024). Pengaruh pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Pulau Batang Dua Kota Ternate. *Riset Akuntansi Dan Portofolio Investasi*, 2(2), 93–100. <https://doi.org/10.58784/rapi.131>
- Milgram, S. 1963. (1963). *Psychology in the New Millenium*. 1961, 625.
- Saputri, A. M., & Khoiriawati, N. (2021). Pengaruh Pengetahuan Pajak, Sikap, Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan. *SOSEBI Jurnal Penelitian Mahasiswa Ilmu Sosial Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 1(1), 14–23. <https://doi.org/10.21274/sosebi.v1i1.4917>
- Siti, K. R. (2010). Perpajakan Indonesia. In *Yogyakarta: Graha Pustaka*.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Zagita, F., & Marlinah, A. (2022). Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Pajak Bumi dan Bangunan di Wilayah DKI Jakarta. *E-Jurnal TSM*, 2(2), 867–878.