

**Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan di Desa Sumengko Kecamatan Wringinanom Kabupaten Gresik**

**Siti Ayu Pramudita<sup>1</sup>, Nurdina<sup>2</sup>**

Universitas PGRI Adi Buana Surabaya<sup>1,2</sup>

Email : [sitiayupramudita19@gmail.com](mailto:sitiayupramudita19@gmail.com)<sup>1</sup>, [nurdina@unipasby.ac.id](mailto:nurdina@unipasby.ac.id)<sup>2</sup>

**ABSTRAK**

Studi ini mempunyai maksud untuk memahami dampak secara simultan serta parsial variabel kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan serta kualitas pelayanan pada kepatuhan wajib PBB. Pendekatan yang dipakai ialah kuantitatif, yakni memakai data primer yang dikumpulkan dari kuesioner. Populasi pada kajian ini yakni semua wajib pajak PBB yang berjumlah 3.372 wajib pajak. Sampel yang dipakai yakni sebagian wajib pajak PBB yang berjumlah 100 wajib pajak. Teknik dalam mengumpulkan sampel dengan memakai teknik *simple random sampling*. Teknik analisa data memakai pengujian instrumen, pengujian asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, pengujian hipotesis serta uji koefisien determinasi. Hasil dari kajian ini yakni variabel kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan & kualitas pelayanan memberi dampak parsial serta simultan pada kepatuhan wajib pajak PBB.

Kata Kunci : Kesadaran, Pengetahuan, Pelayanan, Kepatuhan.

**ABSTRACT**

*This study aims to understand the simultaneous & partial impact of taxpayer awareness, tax knowledge, and service quality variables on mandatory PBB compliance. The approach used is quantitative, namely using primary data collected from questionnaires. The population in this study is all PBB taxpayers, totaling 3.372 taxpayers. The sample used was some PBB taxpayers, totaling 100 taxpayers. The technique for collecting samples uses simple random sampling techniques. Data analysis techniques use instrument testing, classical assumption testing, multiple linier regression analysis, hypothesis testing and coefficient of determination testing. The results of this study are that the variables taxpayer awareness, tax knowledge, and service quality have a partial & simultaneous impact on PBB taxpayer compliance.*

*Keywords : Awareness, Knowledge, Service, Compliance.*

**PENDAHULUAN**

Pajak merupakan sumber pembiayaan pembangunan nasional guna meningkatkan kemakmuran rakyat (Wulandari dan Wahyudi, 2022). Pajak PBB merupakan pajak yang diberikan kepada pemerintah daerah ataupun kota. Pajak PBB memiliki dampak yang besar karena hasil penerimanya digunakan untuk pembangunan daerah. Pajak PBB masih terus diupayakan penerimanya oleh pemerintah. Meskipun pemerintah sudah melaksanakan beragam cara untuk meningkatkan pendapatan pajak, masih ada beberapa tantangan ataupun hambatan. Salah satunya adalah tingkat ketetaaan wajib pajak yang masih sedikit, terutama terkait kewajiban membayar pajak (Herlyastuti, 2018). Beberapa faktor seperti kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak, pengetahuan

wajib pajak, serta sanksi pajak memengaruhi kemampuan wajib pajak untuk menjalankan kewajiban perpajakannya (Yusnidar dkk, 2015). Kesadaran wajib pajak yakni sebuah komponen yang memengaruhi ketaatan wajib pajak PBB. Kesadaran wajib pajak yaitu pemahaman terkait perpajakan serta keinginan untuk memenuhi pembayaran pajak tanpa dipaksa oleh pihak lain (Donofan dan Afriyenti, 2021). Banyak potensi pajak yang tidak bisa terjaring karena rendahnya kesadaran masyarakat. Dengan demikian wajib pajak perlu adanya kesadaran diri. Tingkat ketaatan pajak akan naik bila kesadaran wajib pajak meningkat. Hal tersebut didukung oleh riset (Herlyastuti, 2018; Hidayat dan Wati, 2022) yang memperoleh hasil bahwa kesadaran wajib pajak mempunyai dampak di ketaatan wajib pajak. Tetapi, studi lain yang dilakukan (Sulistiyowati dan Ratnawati, 2023; Wulandari dan Wahyudi, 2022) memperoleh hasil bila kesadaran wajib pajak tidak mempunyai dampak di ketaatan wajib pajak agar membayar pajak PBB.

Pengetahuan perpajakan mempunyai dampak untuk kepatuhan wajib pajak PBB. Banyak wajib pajak belum menjalankan kewajibannya menjadi wajib pajak karena mereka tidak mengetahui peraturan pajak. Pengetahuan pajak yakni proses di mana wajib pajak belajar terkait perpajakan serta mengimplementasikannya untuk membayar pajak (Sulistiyowati dan Ratnawati, 2023). Adanya pengetahuan yang baik terkait pajak dapat membantu serta mempermudah wajib pajak ketika menjalankan tanggung jawabnya. Kepatuhan juga akan bertambah bila tingkat pengetahuan pajak semakin tinggi (Sulistiyowati dan Ratnawati, 2023). Hal tersebut selaras dengan riset yang dilaksanakan oleh (Herlyastuti, 2018; Wulandari dan Wahyudi, 2022) yang menunjukkan jika pengetahuan terkait perpajakan mempunyai dampak pada kepatuhan wajib pajak.

Pemerintah juga mempunyai peran penting dalam menjamin ketaatan wajib pajak dengan memberi mutu pelayanan yang baik pada wajib pajak (Donofan dan Afriyenti, 2021). Diharapkan bahwa kepuasan wajib pajak akan meningkat sehingga mereka lebih tertarik untuk memenuhi kewajibannya. Kualitas pelayanan bisa dinilai pada tanggapan wajib pajak yang mendapatkan pelayanan tersebut. Hal itu selaras dengan riset (Donofan dan Afriyenti, 2021; Wulandari dan Wahyudi, 2022) yang memperoleh hasil jika kualitas pelayanan memberi dampak pada kepatuhan wajib pajak untuk membuat pembayaran pajak PBB. Tetapi, penelitian Hidayat dan Wati (2022) menemukan jika ketaatan wajib pajak saat membayar pajak PBB tidak dipegaruhi oleh kualitas pelayanan.

Pemerintah diharapkan bisa memaksimalkan perolehan pajak PBB. Penelitian perlu dilaksanakan tentang komponen yang memengaruhi tingkat ketaatan wajib pajak sebab penerimaan pajak yang kurang optimal mengenai tingkat kepatuhan wajib pajak yang relatif rendah (Wulandari dan Wahyudi, 2022). Situasi di mana wajib pajak mengerjakan seluruh kewajiban pajaknya menurut UU yang sah disebut kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini ingin mengetahui terkait berbagai faktor atau aspek yang memberi dampak pada kepatuhan wajib pajak pada saat membayar pajak PBB karena hasil dari beberapa kajian sebelumnya masih berbeda.

## **METODE PENELITIAN**

Kajian ini memakai metode kuantitatif melalui mengumpulkan data primer melalui distribusi kuesioner pada responden. Tujuan kajian ini ialah untuk mengeksplorasi dampak variabel kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan serta kualitas pelayanan untuk tingkat kepatuhan wajib pajak PBB pada Desa Sumengko, Kecamatan Wringinanom. Populasi penelitian mencakup seluruh wajib pajak PBB di Desa Sumengko yang berjumlah 3.372 wajib pajak. Sampel dipilih memakai teknik *simple random sampling* yang berjumlah 100 wajib pajak. Data yang dipergunakan untuk kajian tersebut termasuk data primer. Tehnik analisa data memakai pengujian instrumen, pengujian asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, pengujian hipotesis serta uji koefisien determinasi.

Indikator dari Variabel Kesadaran Wajib Pajak (Hidayat dan Wati, 2022), yaitu: (1) Mengetahui keberadaan UU & ketentuan perpajakan, (2) Mengetahui fungsi pajak untuk pembiayaan Negara, (3) Memahami bahwasanya kewajiban perpajakan wajib dilakukan berdasarkan ketentuan yang berlaku, (4) Menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan suka rela & melaporkan pajak dengan benar.

Indikator dari Variabel Pengetahuan Perpajakan (Amrul dkk, 2020), yaitu: (1) Pengetahuan mengenai ketentuan tentang kewajiban perpajakan PBB, (2) Pengetahuan mengenai peraturan batas waktu pelaporan PBB, (3) Pengetahuan mengenai fungsi PBB, berfungsi untuk pembiayaan oleh pemerintah daerah.

Indikator dari Variabel Kualitas Pelayanan (Hidayat dan Wati, 2022), yakni: (1) Keandalan, (2) Daya Tanggap, (3) Jaminan, (4) Empati, (5) Bukti langsung. Indikator dari Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Hidayat dan Wati, 2022), yaitu: (1) Mengisi formulir SPT dengan benar, lengkap & jelas, (2) Menghitung pajak dengan benar, (3) Membayar pajak tepat pada waktunya, (4) Belum/tidak pernah mendapatkan surat peringatan/teguran mengenai tunggakan & kelalaian lainnya terkait pajak.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **1. Uji Instrumen**

#### **a. Uji Validitas**

Pengujian validitas ialah uji yang diterapkan guna menentukan sah ataupun tidak sahnya *questionnaire*. Pada kajian ini , uji vailiditas dilaksanakan dengan melakukan perbandingan nilai  $r$  tabel dengan  $r$  hitung, analisa yang dipakai yakni: Pernyataan indikator itu dinyatakan valid bila nilai  $r$  tabel  $<$   $r$  hitung maka sedangkan pernyataan indikator itu dinyatakan tidak valid bila  $r$  tabel  $>$   $r$  hitung. Pada kajian ini kuantitas sampelnya sebanyak ( $n$ ) = 100 serta besarnya ( $df$ ) =  $n - 2$  ialah  $100 - 2 = 98$  dengan nilai alpha 5% ataupun 0,05, maka  $r$  tabel yang dipakai senilai 0,1966.

Tabel 1.1 Hasil Uji Validitas

Variabel Penelitian	Butir Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
Kesadaran Wajib Pajak ( $X_1$ )	X1.1.1	0,456	0,1966	Valid
	X1.1.2	0,508	0,1966	Valid
	X1.2.1	0,509	0,1966	Valid
	X1.2.2	0,620	0,1966	Valid
	X1.3.1	0,583	0,1966	Valid
	X1.3.2	0,608	0,1966	Valid
	X1.4.1	0,588	0,1966	Valid
	X1.4.2	0,526	0,1966	Valid
Pengetahuan Perpajakan ( $X_2$ )	X2.1.1	0,531	0,1966	Valid
	X2.1.2	0,625	0,1966	Valid
	X2.2.1	0,590	0,1966	Valid
	X2.2.2	0,609	0,1966	Valid
	X2.3.1	0,633	0,1966	Valid
	X2.3.2	0,623	0,1966	Valid
	X3.1.1	0,450	0,1966	Valid
	X3.1.2	0,437	0,1966	Valid
Kualitas Pelayanan ( $X_3$ )	X3.2.1	0,538	0,1966	Valid
	X3.2.2	0,561	0,1966	Valid
	X3.3.1	0,410	0,1966	Valid
	X3.3.2	0,510	0,1966	Valid
	X3.4.1	0,540	0,1966	Valid
	X3.4.2	0,615	0,1966	Valid
	X3.5.1	0,468	0,1966	Valid
	X3.5.2	0,421	0,1966	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak ( $Y$ )	Y1.1	0,412	0,1966	Valid
	Y1.2	0,476	0,1966	Valid
	Y2.1	0,447	0,1966	Valid
	Y2.2	0,550	0,1966	Valid
	Y3.1	0,679	0,1966	Valid
	Y3.2	0,700	0,1966	Valid
	Y4.1	0,527	0,1966	Valid
	Y4.2	0,543	0,1966	Valid

Sumber: Data diolah

### b. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas digunakan saat menilai konsistensi kuesioner yang menjadi indikator dari variabel yang sedang diselidiki. Konsistensi yang tinggi menunjukkan bahwa instrumen itu bisa diandalkan ataupun handal dalam menghasilkan respon yang serupa tiap waktunya. Sebuah variabel dinyatakan reliabel jika *value of Cronbach's alpha > 0,60*. Result dari pengujian reliabilitas memakai output SPSS dapat dilihat pada *table* berikut.

Tabel 1.2 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel Penelitian	Cronbach's Alpha	Nilai Kritis	Keterangan
$X_1$	0,670	0,60	Reliabel
$X_2$	0,648	0,60	Reliabel
$X_3$	0,658	0,60	Reliabel
$Y$	0,665	0,60	Reliabel

Sumber: Data diolah

### 2. Uji Asumsi Klasik

**a. Uji Normalitas**

Pengujian ini digunakan agar menilai apakah nilai residu berada pada distribusi normal ataupun tidak. Pengujian ini memakai persamaan *One-Sample Kolmogorov-Smirnov*. Dari uji *Kolmogorov-Smirnov* bila *value of Sig.* > 0,05, sehingga variabel dianggap berdistribusi normal. Berikut *result* pengujian normalitas dengan memakai output SPSS.

Tabel 2.1 Hasil Uji Normalitas

Unstandardized Residual		
N		100
Normal Parameters	Mean	0,0000000
	Std. Deviation	1,78669795
Most Extreme Differences	Absolute	0,060
	Positive	0,060
	Negative	-0,048
Test Statistic		0,060
Asymp. Sig. (2-tailed)		0,200

Sumber: Data diolah

**b. Uji Heteroskedastisitas**

Uji ini dipakai agar mengevaluasi apakah ada variasi yang tidak konstan dari residu antara berbagai pengamatan. Dalam kajian ini, uji heteroskedastisitas dilaksanakan memakai uji glejser. Kriteria mengambil keputusan dalam uji glejser ialah bila nilai sig. dari variabel independent > 0,05, maka bisa diperoleh simpulan bahwa tidak ada heteroskedastisitas. Berikut ialah hasil pengujian heteroskedastisitas memakai output SPSS.

Tabel 2.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
(Constant)	1,133	3,007		0,377	0,707
X <sub>1</sub>	-0,045	0,055	-0,083	-0,814	0,418
X <sub>2</sub>	-0,074	0,062	-0,121	-1,203	0,232
X <sub>3</sub>	0,093	0,056	0,170	1,664	0,099

Sumber: Data diolah

**c. Uji Multikolinearitas**

Pengujian multikolinearitas dipakai untuk menilai apakah ada hubungan ataupun keterkaitan sesama variabel independen untuk model regresi. Sebuah model regresi yang bagus ialah yang belum memperlihatkan keterkaitan antar variabel independen. Dalam uji multikolinearitas, kriteria dasar untuk pengambilan keputusan ialah sebagai berikut: model itu belum ada multikolinearitas bila *value of VIF* < 10 ataupun *value of tolerance* > 0,10. Namun, model itu ada multikolinearitas bila nilai VIF > 10 ataupun *value of tolerance* < 0,10. Seperti *result* dari pengujian multikolinearitas memakai output SPSS.

Tabel 2.3 Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
X <sub>1</sub>	0,961	1,040
X <sub>2</sub>	0,993	1,007
X <sub>3</sub>	0,955	1,048

Sumber: Data diolah

#### d. Uji Autokorelasi

Pengujian ini dimaksudkan untuk mengevaluasi apakah terdapat keterkaitan antara kesalahan pengganggu pada model regresi di periode sebelumnya. Bila *value of Asymp. Sig (2-tailed)* > dibanding 0,05, sehingga bisa diperoleh simpulan jika model regresi itu tidak memperlihatkan tanda-tanda autokorelasi. Berikut ialah hasil uji autokorelasi yang mempergunakan metode Runs Test.

Tabel 2.4 Hasil Uji Autokorelasi

	Unstandardized Residual
Test Value	-0,03592
Cases < Test Value	50
Cases >= Test Value	50
Total Cases	100
Number of Runs	47
Z	-0,804
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,421

Sumber: Data diolah

### 3. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisa ini dipakai agar menilai sejauh apa variabel independent memengaruhi variabel dependent serta menunjukkan keterkaitan antara variable kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan serta kualitas pelayanan dengan tingkat ketaatan wajib PBB. Di bawah ialah hasil analisa regresi linier berganda memakai output SPSS.

Tabel 3.1 Hasil Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig
	B	Std. Error	Beta			
(Constant)	5,281	4,883			1,082	0,282
X <sub>1</sub>	0,284	0,090	0,284		3,165	0,002
X <sub>2</sub>	0,291	0,100	0,257		2,905	0,005
X <sub>3</sub>	0,263	0,091	0,260		2,886	0,005

Sumber: Data diolah

Dari tabel 3.1 didapat persamaan regresi linier berganda:

$$Y = 5,281 + 0,284 X_1 + 0,291 X_2 + 0,263 X_3 + e$$

Berdasarkan hasil persamaan diatas, bisa dijelaskan berikut ini:

- 1) Dari hasil persamaan itu, didapat nilai constant senilai 5,281 serta bertanda positif. Hal ini berarti jika nilai seluruh variabel independent bernilai nol (0) bisa dikatakan tidak ada perubahan sehingga variabel kepatuhan wajib pajak akan bertambah sejumlah 5,281, bisa diartikan bahwa konstanta berdampak positif di kepatuhan wajib pajak.
- 2) Koefisien kesadaran wajib pajak senilai 0,284 memperlihatkan dampak positif di kepatuhan. Sehingga, kepatuhan wajib pajak nanti bertambah senilai 0,284 apabila kesadaran wajib pajak naik satu satuan.
- 3) Koefisien pengetahuan perpajakan senilai 0,291 juga menunjukkan dampak positif di kepatuhan wajib pajak. Oleh karenanya, kepatuhan wajib pajak akan bertambah senilai 0,291 bila pengetahuan perpajakan meningkat satu satuan.
- 4) Koefisien kualitas pelayanan senilai 0,263 juga menandakan efek baik di kepatuhan wajib pajak. Sehingga, kenaikan kepatuhan wajib pajak senilai 0,263 disebabkan oleh peningkatan satu satuan dalam kualitas pelayanan.

#### 4. Uji Hipotesis

##### a. Uji t

Pengujian t diterapkan guna memastikan apakah *independent variable* secara individual mempunyai dampak pada *dependent variable*. Dasar pengambilan keputusan uji t yakni:

- 1) Hipotesis disetujui jika *value of t hitung*  $> t_{table}$  maupun *value of sig.*  $< 0,05$ , oleh karenanya variable independent memberi dampak pada variable dependent.
- 2) Hipotesis ditolak bila *value of t hitung*  $< t_{table}$  ataupun *value of sig.*  $> 0,05$ , oleh karenanya variable independent belum memengaruhi variable dependent.

Tabel 4.1 Hasil Uji t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig
(Constant)	5,281	4,883		1,082	0,282
X <sub>1</sub>	0,284	0,090	0,284	3,165	0,002
X <sub>2</sub>	0,291	0,100	0,257	2,905	0,005
X <sub>3</sub>	0,263	0,091	0,260	2,886	0,005

Sumber: Data diolah

##### b. Uji F

Pengujian F diterapkan pada saat menguji apakah *independent variable* (kualitas pelayanan, pengetahuan perpajakan, serta kesadaran wajib pajak) secara bersamaan mempunyai dampak pada *dependent variable*. Dalam mengambil keputusan uji F dilaksanakan menurut F hitung > F table maupun *value of sig.* < 0,05. Seperti hasil dari uji F dengan memakai output SPSS.

Tabel 4.2 Hasil Uji F

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	108,153	3	36,051	10,951	0,000
Residual	316,037	96	3,292		
Total	424,190	99			

Sumber: Data diolah

##### 5. Uji Koefisien Determinasi

Pengujian ini dipakai untuk memperkirakan seberapa baik suatu variable independent bisa menjelaskan variable dependent. Rentang koefisien nilai koefisien determinasi rentang nol hingga satu. Nilai koefisien determinasi yang lebih besar mengindikasikan jika variabel *independent* lebih mampu menerangkan perubahan pada variabel dependent. Berikut termasuk *result* dari pengujian koefisien determinasi dengan memakai output SPSS.

Tabel 5.1 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,505	0,255	0,232	1,81440

Sumber: Data diolah

#### Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan

Dari pengujian kesadaran wajib pajak didapatkan nilai Sig. 0,002 yang mengarah pada koefisien (+) senilai 0,284. Sehingga, bisa disimpulkan jika variabel kesadaran wajib pajak memperoleh dampak baik untuk ketaatan wajib pajak. Adapun Hasil kajian ini selaras dengan riset sebelumnya (Coo dkk, 2021) yang menjelaskan jika kesadaran wajib pajak memberi dampak di ketaatan wajib pajak PBB. Selain itu, hasil dalam kajian ini juga memiliki kesamaan dengan riset yang dilaksanakan oleh (Rohmah dan Zulaikha, 2023; Hidayat dan Wati, 2022) yang memaparkan bila kesadaran wajib pajak memberi dampak di kepatuhan wajib pajak PBB. Pengujian variabel ini memiliki hasil yang sesuai dengan teori kepatuhan oleh Stanley Milgram (1963) yang menerangkan bahwa kesadaran wajib pajak termasuk dalam perspektif instrumental yang berasumsi bahwa individu dipandu oleh kepentingan pribadi yang dikaitkan dengan perilaku yakni kesadaran wajib pajak yang patuh untuk aturan yang berlaku.

#### Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan

Dari pengujian pengetahuan perpajakan didapat nilai Sig. 0,005 yang mengarah pada koefisien (+) senilai 0,291. Oleh karena itu, bisa disimpulkan jika pengetahuan perpajakan memberi dampak pada kepatuhan wajib pajak PBB. Hasil kajian ini selaras pada riset (Mumu dkk, 2020) yang menemukan jika pengetahuan perpajakan memberi dampak di kepatuhan wajib pajak. Selain itu, hasil kajian ini pun memiliki kesamaan dengan riset yang dilaksanakan oleh (Sulistiyowati dan Ratnawati, 2023; Amrul dkk, 2020) yang menerangkan jika pengetahuan perpajakan mempunyai dampak pada kepatuhan wajib pajak PBB. Hasil itu selaras dengan teori kepatuhan oleh Stanley Milgram (1963) yang mengatakan bahwa kepatuhan bergantung pada satu faktor yakni norma internal yang diberi dukungan dari rasio pemahaman peraturan.

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan**

Dari pengujian kualitas pelayanan didapatkan nilai Sig. 0,005 yang mengarah pada koefisien (+) senilai 0,263. Sehingga bisa didapat kesimpulan jika variabel kualitas pelayanan memberi dampak kepatuhan wajib pajak PBB. Adapun hasil kajian ini mengikuti riset sebelumnya (Donofan dan Afriyenti, 2021; Zagita dan Marlinah, 2022; Wulandari dan Wahyudi, 2022) yang memperoleh hasil jika kepatuhan wajib pajak PBB diberi dampak oleh kualitas pelayanan. Hasil ini sesuai dengan teori kepatuhan oleh Stanley Milgram (1963) yang menyatakan apabila kualitas pelayanan termasuk dalam perspektif normatif yang berasumsi jika individu dihubungkan dengan moral serta bertentangan dengan kebutuhan mereka sendiri yang dikaitkan dengan pelayanan dari petugas pajak.

### **Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan**

Berdasarkan pengujian dari variabel secara simultan, didapat nilai Sig. senilai 0,000 maka bisa ditarik kesimpulan jika secara simultan keseluruhan variabel independent pada kajian ini yakni kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan & kualitas pelayanan memengaruhi variabel *dependent* untuk studi yakni variabel kepatuhan wajib pajak. Dengan Hasil kajian ini selaras pada riset (Amrul dkk, 2020) yang menyebutkan jika secara simultan kualitas pelayanan dan pengetahuan perpajakan memiliki dampak pada kepatuhan WP. Selain itu, hasil pada kajian ini pun memiliki kesamaan dengan riset (Wulandari dan Wahyudi, 2022) yang menjelaskan bahwa secara simultan kualitas pelayanan dan juga pengetahuan perpajakan memberi dampak di kepatuhan PBB.

### **SIMPULAN**

Melalui hasil pembahasan yang sudah dipaparkan, sehingga bisa didapatkan kesimpulan bahwasanya kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan & kualitas pelayanan melalui parsial dan simultan memberi dampak untuk variabel kepatuhan wajib pajak. Adapun hasil kajian memperlihatkan jika wajib pajak di Desa Sumengko lebih cenderung mempertimbangkan ketiga hal ini sebelum membayar pajak PBB. Hal itu mengindikasikan bahwa dengan adanya kesadaran yang ada pada wajib pajak, pengetahuan perpajakan yang dimiliki serta dengan adanya kualitas pelayanan yang dijalankan dengan baik maka diharapkan bisa meningkatkan penerimaan pajak PBB.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Amrul, R., Hidayanti, Anna & 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. *Jbma*, 7(2), 69-89.
- Coo, N., Suhardiyah, M & Kurnia, Y. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PBB di Kelurahan Menanggal Surabaya. *Journal of Sustainability Business Research*. 2(1), 399-407.
- Donofan, I., & Afriyenti, M. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan dan Tingkat Penghasilan Terhadap Kepatuhan Pembayaran Pajak Bumi Bangunan. *Jurnal Eksplorasi Akuntansi*, 3(4), 859–875.
- Ghozali, I (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS* (9th ed.).
- Herlyastuti, N. (2018). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Malang. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, 7(1), 1–17.
- Hidayat, R., & Wati, S. R. (2022). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Bandung. *Owner*, 6(4), 4009–4020.
- Logo, M.Y. (2021). Pengaruh Persepsi Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan di Kelurahan Pagesangan. *Skripsi*. Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
- Mumu, A., Sondakh, J. J., & Suwetja, I. G. (2020). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pajak, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Sonder Kabupaten Minahasa. *Jurnal Riset Akuntansi*, 15(2), 175-184.
- Nurkholik, & Zahroh, M. (2020). Pengaruh Sikap, Kesadaran Wajib Pajak, dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Desa Pidodowetan Kecamatan Patebon Kabupaten Kendal. *Jurnal Ekonomika dan Bisnis*, 7(1), 18-31.
- Rohmah, A.P.N & Zulaikha. (2023). Pengaruh Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2 (Studi Kasus Desa Baturetno, Kecamatan Baturetno, Kabupaten Wonogiri). *Diponegoro Journal of Accounting*. 12(4). 1-11.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (D. Sutopo, Ir (ed.)). ALFABETA.
- Sulistiyowati, L., & Ratnawati, D. (2023). Kesadaran, Pengetahuan Perpajakan dan Penghasilan Wajib Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan. *Journal of Management and Bussines (JOMB)*, 5(2), 1403–1413.
- Wulandari, N., & Wahyudi, D. (2022). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar

- Pajak Bumi dan Bangunan di Desa Mranggen Kabupaten Demak. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2), 14853–14870.
- Yusnidar, J., Sunarti, & Prasetyo, A. (2015). Pengaruh Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Melakukan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan. *Jurnal Perpajakan (JEJAK)* |, 1(1), 1–10.
- Yusri. G. (2021). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Kabupaten Manggarai. *Skripsi*. Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
- 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.