



Jurnal Masharif al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah

ISSN: 2527 - 6344 (Printed), ISSN: 2580 - 5800 (Online)

Accredited No. 204/E/KPT/2022

DOI: <https://doi.org/10.30651/jms.v10i4.27304>

Volume 10, No. 4, 2025 (2848-2865)

# **PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, FASILITAS PELAYANAN PAJAK DAN PENGETAHUAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK BUMI BANGUNAN (STUDI KASUS PADA KANTOR UPTD PPD KOTA SUKABUMI)**

**Rizki Fadhilah Ridwan<sup>1</sup>; Idang Nurodin<sup>2</sup>; Hendra Tanjung<sup>3</sup>**

<sup>123</sup>Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah  
Sukabumi

<sup>1</sup>[rizkifadhilah17@gmail.com](mailto:rizkifadhilah17@gmail.com); <sup>2</sup>[idangnurodin@ummi.ac.id](mailto:idangnurodin@ummi.ac.id);

<sup>3</sup>[hendratanjung515@ummi.ac.id](mailto:hendratanjung515@ummi.ac.id)

## **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kesadaran wajib pajak, fasilitas pelayanan pajak, dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di wilayah kerja UPTD PPD Kota Sukabumi. Latar belakang penelitian ini dilandasi oleh masih adanya tingkat kepatuhan wajib pajak yang rendah, yang ditunjukkan dengan banyaknya tunggakan pembayaran pajak dari masyarakat. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif serta analisis data dilakukan menggunakan bantuan SPSS versi 27. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial, ketiga variabel independen, yaitu kesadaran wajib pajak, fasilitas pelayanan pajak, dan pengetahuan perpajakan, memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Secara simultan, ketiga variabel tersebut juga terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Temuan ini menunjukkan pentingnya peran kesadaran, kemudahan pelayanan, dan pengetahuan perpajakan dalam meningkatkan kepatuhan masyarakat terhadap kewajiban pembayaran PBB.

**Kata Kunci:** Kesadaran Wajib Pajak, Fasilitas Pelayanan Pajak, Pengetahuan Perpajakan, Kepatuhan Wajib Pajak, Pajak Bumi dan Bangunan (PBB).

## **Abstract**

This study aims to examine the influence of taxpayer awareness, tax service facilities, and tax knowledge on compliance with Land and Building Tax (PBB) obligations in the jurisdiction of UPTD PPD Kota Sukabumi. The research is motivated by the low level of taxpayer compliance, as indicated by a significant number of unpaid tax obligations.

A quantitative research method and data were analyzed with the help of SPSS version 27. The results show that partially, all three independent variables—taxpayer awareness, tax service facilities, and tax knowledge—have a positive and significant influence on taxpayer compliance. Simultaneously, these variables also significantly affect taxpayer compliance. These findings highlight the importance of awareness, service accessibility, and tax-related knowledge in improving taxpayer compliance with Land and Building Tax obligations.

**Keywords:** Taxpayer Awareness, Tax Service Facilities, Tax Knowledge, Taxpayer Compliance, Land and Building Tax (PBB).

## 1. Pendahuluan

Pajak merupakan instrumen vital dalam pembiayaan pembangunan nasional yang berperan penting dalam peningkatan kesejahteraan masyarakat. Sebagai sumber pendapatan yang dapat diandalkan, pajak telah menjadi tulang punggung pembangunan daerah. Salah satu jenis pajak yang memiliki karakteristik unik adalah Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), yang dalam bentuk fisiknya tidak dapat disembunyikan sehingga lebih mudah dipantau (Direktorat Jenderal Pajak, 2024).

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, PBB Perkotaan dan Pedesaan (PBB P-2) menjadi kewenangan daerah dan diperhitungkan sebagai Pendapatan Asli Daerah (PAD). Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kemampuan daerah dalam membiayai kebutuhan pembangunannya sendiri. Namun, optimalisasi penerimaan PBB menghadapi kendala utama berupa rendahnya kepatuhan wajib pajak.

Observasi lapangan di UPTD PPD Kota Sukabumi mengungkap permasalahan kompleks dalam implementasi perpajakan PBB. Ditemukan bahwa tingkat kesadaran wajib pajak terhadap kewajiban perpajakan masih rendah, bahkan di kalangan masyarakat menengah ke atas yang secara ekonomi mampu memenuhi kewajiban perpajakan. Fenomena ini mengindikasikan bahwa permasalahan kesadaran pajak bukan semata-mata disebabkan keterbatasan ekonomi, melainkan aspek mentalitas dan pemahaman mengenai pentingnya kontribusi pajak bagi pembangunan daerah.

Permasalahan fasilitas perpajakan juga menunjukkan kompleksitas signifikan. Basis data PBB masih menghadapi kendala dalam pemutakhiran dan integrasi data, ketidaksesuaian antara data sertifikat tanah dengan informasi dalam SPPT, minimnya sosialisasi prosedur pembayaran PBB, kesenjangan digital di

daerah terpencil, dan keterbatasan sumber daya manusia dalam sektor perpajakan.

Tabel 1.1 Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak PBB Kota Sukabumi

Tahun	Wajib Pajak (SPPT)	Jumlah WP Membayar	Jumlah WP Menunggak
2024	106.361	53.056	53.305
2023	104.491	46.109	58.382
2022	102.372	47.221	55.151
2021	100.676	45.614	55.062
2020	98.310	43.860	54.450

*Sumber: Diolah penulis berdasarkan data yang diperoleh dari Kantor UPTD PPD Kota Sukabumi*

Data dari UPTD PPD Kota Sukabumi menunjukkan bahwa dari 106.361 wajib pajak pada tahun 2024, hanya 53.056 atau 49,8% yang memenuhi kewajibannya. Kondisi serupa terjadi pada tahun-tahun sebelumnya, dimana tingkat kepatuhan wajib pajak PBB konsisten berada di bawah 50, Data tersebut menunjukkan konsistensi rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak PBB di Kota Sukabumi selama lima tahun terakhir, yang menjadi dasar urgensi penelitian ini untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

#### **Rumusan Masalah**

1. Bagaimana Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak?
2. Bagaimana Pengaruh Fasilitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak?
3. Bagaimana Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak?
4. Bagaimana Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Fasilitas Pelayanan Pajak Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepathuan Wajib Pajak?

#### **Tujuan dan Manfaat Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kesadaran wajib pajak, fasilitas pelayanan pajak, dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak PBB baik secara parsial maupun simultan di wilayah Kota Sukabumi. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan bidang perpajakan, khususnya terkait faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak PBB sebagai bagian dari upaya optimalisasi penerimaan daerah. Adapun manfaat praktis yang diharapkan meliputi: memberikan masukan strategis bagi pemerintah daerah untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, memberikan pemahaman kepada wajib pajak mengenai pentingnya pembayaran PBB, menjadi referensi ilmiah bagi penelitian selanjutnya, serta memberikan insight empiris bagi praktisi perpajakan dalam menciptakan strategi peningkatan kepatuhan melalui pendekatan holistik

yang mengintegrasikan aspek kesadaran, fasilitas pelayanan, dan pengetahuan perpajakan.

## **2. Kajian Pustaka**

### **2.1. Pajak dan Pajak Bumi Bangunan**

Pajak adalah kontribusi wajib dari masyarakat kepada negara yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang dan tidak memperoleh imbalan langsung (UU No. 16 Tahun 2009; Mardiasmo, 2023). Fungsi pajak meliputi fungsi anggaran, pengaturan, stabilisasi ekonomi, dan redistribusi pendapatan.

Pajak terbagi menjadi pajak pusat (PPh, PPN, Bea Meterai) dan pajak daerah. PBB-P2 termasuk pajak daerah yang dikenakan atas kepemilikan atau pemanfaatan bumi dan/atau bangunan, kecuali untuk sektor perkebunan, perhutanan, dan pertambangan (UU No. 28 Tahun 2009).

### **2.2. Kepatuhan Wajib Pajak**

Kepatuhan wajib pajak adalah perilaku sukarela wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai ketentuan hukum (Sutarjo, 2020). Indikatornya meliputi ketepatan waktu pelaporan dan pembayaran pajak, serta akurasi dalam perhitungan pajak.

Faktor yang mempengaruhi kepatuhan antara lain kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan, pemahaman tata cara pembayaran, dan tingkat penghasilan (Hayati, 2022; Hartini, 2021).

### **2.3. Kesadaran Wajib Pajak**

Kesadaran merupakan pemahaman dan sikap wajib pajak terhadap pentingnya membayar pajak untuk pembangunan nasional (Rahayu dalam Hartini, 2021). Indikatornya mencakup persepsi terhadap penggunaan dana pajak, pengetahuan pajak, dan kondisi keuangan wajib pajak. Faktor yang mempengaruhi antara lain persepsi, tingkat pendidikan, dan sistem administrasi perpajakan.

### **2.4. Fasilitas Pelayanan Pajak**

Fasilitas pelayanan pajak mencakup sarana fisik dan digital yang bertujuan memberikan kemudahan dan kepastian dalam pemenuhan kewajiban pajak (DJP, n.d.; Siwi dalam Hidayat & Wati, 2022). Indikatornya meliputi keandalan layanan, daya tanggap, jaminan, empati, serta sarana prasarana, digitalisasi, dan keamanan.

Jenis fasilitas termasuk layanan administrasi PBB, pembayaran online atau digital, layanan keringanan, teknologi digital, serta layanan konsultasi dan pengaduan.

### **2.5. Pengetahuan Perpajakan**

Pengetahuan perpajakan adalah informasi yang digunakan wajib pajak untuk menjalankan hak dan kewajiban perpajakannya (Kartikasari, 2024). Pemahaman ini mencakup ketentuan perpajakan, sistem perpajakan, fungsi pajak, serta prosedur pembayaran dan tarif (Wulandari, 2024).

### **2.6. Teori Atribusi**

Teori Atribusi (Heider) menjelaskan bahwa perilaku individu, termasuk kepatuhan pajak, dipengaruhi oleh faktor internal (kesadaran, pengetahuan) maupun eksternal (pelayanan pajak).

## 2.7. Hipotesis Penelitian

### - **Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi Bangunan.**

Berdasarkan penelitian (R. Hidayat & Wati, 2022), kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB. Hasil serupa juga ditemukan oleh (Edriani & Miharja, 2024) yang menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian (Subekti & Tarigan, 2023) juga mengonfirmasi bahwa kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Namun, ada juga penelitian yang menunjukkan hasil berbeda, seperti penelitian (Maharaja et al., 2021), (I. Hidayat & Gunawan, 2022) dan (Aji et al., 2024) yang menemukan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Meskipun terdapat perbedaan hasil, mayoritas penelitian menunjukkan adanya pengaruh positif kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan.

Ho1 : Diduga Kesadaran Wajib Pajak Tidak Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Ha1 : Diduga Kesadaran Wajib Pajak Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

### - **Pengaruh Fasilitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi Bangunan.**

Berdasarkan penelitian (I. Hidayat & Gunawan, 2022) menemukan bahwa kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini mengindikasikan bahwa kemudahan akses dan fasilitas yang memadai dapat mendorong wajib pajak untuk patuh.

Namun demikian, penelitian (R. Hidayat & Wati, 2022) menunjukkan hasil berbeda, di mana kualitas pelayanan perpajakan secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak PBB. Begitu pula dengan penelitian (Astari et al., 2022) yang menemukan bahwa kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Ho2 : Diduga Fasilitas Pelayanan Pajak Tidak Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Ha2 : Diduga Fasilitas Pelayanan Pajak Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

### - **Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi Bangunan.**

Berdasarkan penelitian (Maharaja et al., 2021) menemukan bahwa pengetahuan wajib pajak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB. Pemahaman yang baik tentang perpajakan memungkinkan wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya dengan benar.

Namun, beberapa penelitian lain seperti (Edriani & Miharja, 2024) serta (Kusumafanto & Honggowati, 2024) menunjukkan bahwa pengetahuan wajib

pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Begitu pula penelitian (Handoko et al., 2020) yang menemukan pengetahuan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Ho3 : Diduga Pengetahuan Perpajakan Tidak Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Ha3 : Diduga Pengetahuan Perpajakan Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

- **Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Fasilitas Pelayanan Pajak dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi Bangunan.**

Berdasarkan penelitian Penelitian Aji et al. (2024) mengungkapkan bahwa kesadaran, pelayanan, dan pengetahuan secara parsial tidak berpengaruh, namun sosialisasi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan PBB.

Namun secara teori menyatakan bahwa perilaku individu (dalam hal ini kepatuhan wajib pajak) dipengaruhi oleh faktor internal (kesadaran dan pengetahuan) dan eksternal (fasilitas pelayanan), Ketiga faktor ini membentuk sistem yang saling mendukung dalam menciptakan kepatuhan wajib pajak.

Ho4 : Diduga Kesadaran Wajib Pajak, Fasilitas Pelayanan Pajak dan Pengetahuan Perpajakan Tidak Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Ha4 : Diduga Kesadaran Wajib Pajak, Fasilitas Pelayanan Pajak dan Pengetahuan Perpajakan Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

### **3. Metode Penelitian**

Metode penelitian adalah cara ilmiah untuk memperoleh data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Cara ilmiah berarti penelitian harus memenuhi ciri keilmuan, yaitu rasional, empiris, dan sistematis (Sugiyono, 2022:2).

#### **3.1. Model Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan yaitu tergolong pada penelitian kuantitatif. Metode kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2022:8).

#### **3.2. Data dan Teknik Pengumpulan Data**

Penelitian ini dilakukan di UPTD PPD Kota Sukabumi dengan subjek penelitian yaitu Wajib Pajak PBB yang memenuhi kriteria seperti usia minimal 30 tahun, pendidikan minimal SMA/SMK, serta pernah melaporkan SPPT minimal sekali dalam 10 tahun terakhir. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Wajib Pajak PBB di Kota Sukabumi sebanyak 59.919 wajib pajak,

dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden yang diperoleh menggunakan rumus Slovin dan teknik purposive sampling.

### 3.3. Metode Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kuantitatif ini merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Analisis data mencakup mengelompokkan data berdasarkan variabel dari semua peserta, membuat tabulasi berdasarkan variabel dari semua peserta, menampilkan data untuk masing-masing variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang diusulkan” (Sugiyono, 2022:147). Adapun analisis data yang digunakan diantaranya:

1. Statistik Deskriptif: Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data.
2. Uji Asumsi Klasik: asumsi klasik berguna untuk mengetahui apakah data yang digunakan telah memenuhi ketentuan dalam model regresi, Pengujian ini meliputi seperti Uji Normalitas, Uji Multikolinearitas dan Uji Heterokedastisitas.
3. Uji Regresi Linear Berganda: Uji regresi linear berganda adalah metode analisis statistik yang digunakan untuk mengetahui pengaruh dua atau lebih variabel independen terhadap satu variabel dependen secara simultan.
4. Uji Hipotesis: Uji hipotesis dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen dalam penelitian ini. Untuk mengetahui masing-masing pengaruh hipotesis, maka dilakukan uji t (parsial), uji F (simultan) dan uji koefisien determinasi.

## 4. Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini dilaksanakan di UPTD Pengelola Pendapatan Daerah Kota Sukabumi dengan sampel sebanyak 100 Wajib Pajak PBB. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner dan dianalisis menggunakan SPSS versi 27. Responden didominasi oleh laki-laki (58%), seluruhnya berusia 30 tahun ke atas, dan mayoritas berpendidikan minimal SMA/SMK.

### 4.1. Hasil Penelitian

1. Hasil Analisis Statistik Deskriptif

Tabel 4.1 Hasil Analisis Statistik Deskriptif

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kesadaran WP	100	12	29	21.38	3.44
Fasilitas Pelayanan Pajak	100	18	30	22.1	3.451
Pengetahuan Perpajakan	100	18	29	22.29	3.102
Kepatuhan WP	100	18	29	21.93	2.793
Valid N (listwise)	100				



Pada tabel diatas menunjukkan bahwa jumlah data yang diolah dalam penelitian ini dengan jumlah sampel sebanyak 100 wajib pajak bumi bangunan. Hasil out put SPSS dapat diketahui data skor kuesioner Kesadaran WP diperoleh nilai terendah sebesar 12, sedangkan skor tertinggi sebesar 29 dengan rata-rata 21,38 dan standar deviasi sebesar 3,440. Data skor kuesioner Fasilitas Pelayanan Pajak diperoleh nilai terendah sebesar 18, sedangkan skor tertinggi sebesar 30 dengan rata-rata 22,10 dan standar deviasi sebesar 3,451. Data skor kuesioner Pengetahuan Perpajakan diperoleh nilai terendah sebesar 18, sedangkan skor tertinggi sebesar 29 dengan rata-rata 22,29 dan standar deviasi sebesar 3,102. Data skor kuesioner Kepatuhan WP diperoleh nilai terendah sebesar 18, sedangkan skor tertinggi sebesar 29 dengan rata-rata 21,93 dan standar deviasi sebesar 2,793.

## 2. Hasil Uji Kualitas Data

### a. Hasil Uji Validitas

Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas

No	Variabel	Item	r hitung	r tabel	Keterangan
1	Kesadaran Wajib Pajak	Pernyataan 1	0.939	0.198	Valid
		Pernyataan 2	0.960	0.198	Valid
		Pernyataan 3	0.925	0.198	Valid
		Pernyataan 4	0.943	0.198	Valid
		Pernyataan 5	0.939	0.198	Valid
		Pernyataan 6	0.908	0.198	Valid
2	Fasilitas Pelayanan Pajak	Pernyataan 1	0.955	0.198	Valid
		Pernyataan 2	0.939	0.198	Valid
		Pernyataan 3	0.930	0.198	Valid
		Pernyataan 4	0.906	0.198	Valid
		Pernyataan 5	0.905	0.198	Valid
		Pernyataan 6	0.940	0.198	Valid
3	Pengetahuan Perpajakan	Pernyataan 1	0.928	0.198	Valid
		Pernyataan 2	0.937	0.198	Valid
		Pernyataan 3	0.928	0.198	Valid
		Pernyataan 4	0.919	0.198	Valid
		Pernyataan 5	0.909	0.198	Valid
		Pernyataan 6	0.921	0.198	Valid
4	Kepatuhan Wajib Pajak	Pernyataan 1	0.877	0.198	Valid
		Pernyataan 2	0.927	0.198	Valid
		Pernyataan 3	0.916	0.198	Valid
		Pernyataan 4	0.914	0.198	Valid
		Pernyataan 5	0.917	0.198	Valid
		Pernyataan 6	0.948	0.198	Valid



Maka dapat dilihat pada tabel 4.2 di atas bahwa dapat disimpulkan bahwa semua unit-unit pertanyaan dikatakan valid karena setiap unit-unit pertanyaan setiap variabel memiliki  $r_{hitung} > r_{tabel}$  (0.198) koefisien validitas nilai  $p\text{-value}$  ( $sig$ )  $< \alpha$  (0.05) dan bernilai positif dengan demikian unit-unit pertanyaan ini dapat dikatakan valid.

b. Hasil Uji Realibilitas

Tabel 4.3 Hasil Uji Realibilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kesadaran Wajib Pajak (X1)	0.971	Reliabel
Fasilitas Pelayanan Pajak (X2)	0.968	Reliabel
Pengetahuan Perpajakan (X3)	0.965	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0.962	Reliabel

Berdasarkan pada tabel 4.3 di atas dapat diketahui bahwa masing-masing variabel Kesadaran Wajib Pajak (X1) 0.971, pada variabel Fasilitas Pelayanan Pajak (X2) 0.968, Pengetahuan Perpajakan (X3) 0.965, dan variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y) 0.962. Maka berdasarkan nilai yang telah didapatkan dapat ditarik kesimpulan bahwa pada variabel dalam penelitian ini reliable atau andal karena memiliki nilai Cronbach's Alpha  $> 0.60$ .

3. Hasil Uji Asumsi Klasik

a. Hasil Uji Normalitas

Tabel 4.4 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
		Unstandardized Residual	
N		100	
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0	
	Std. Deviation	1.52522767	
Most Extreme Differences	Absolute	0.079	
	Positive	0.069	
	Negative	-0.079	
Test Statistic		0.079	
Asymp. Sig. (2-tailed) <sup>c</sup>		0.131	
Monte Carlo Sig. (2-tailed) <sup>d</sup>	Sig.	0.13	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	0.121
		Upper Bound	0.138

Berdasarkan Tabel yang merupakan hasil dari uji normalitas menggunakan One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test, menunjukkan bahwa nilai signifikansi (Asymp. Sig. (2-tailed)) sebesar 0.131. Hal ini dapat dinyatakan bahwa nilai signifikan  $0.131 > 0.05$  yang dapat diartikan data berdistribusi normal.

b. Hasil Uji Multikolinearitas

Tabel 4.5 Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Collinearity Statistics		Keterangan
	Tolerance	VIF	
Kesadaran WP	0.989	1.01	Bebas Multikolinieritas
1 Fasilitas Pelayanan Pajak	0.989	1.01	Bebas Multikolinieritas
Pengetahuan Perpajakan	1	1	Bebas Multikolinieritas

a. Dependent Variable: Kepatuhan WP

Berdasarkan tabel 4.5 analisis uji multikolonieritas di atas dapat diketahui bahwa nilai Tolerance variabel Kesadaran WP (X1) dan Fasilitas Pelayanan Pajak (X2) sebesar 0.989 untuk variabel Pengetahuan Perpajakan (X3) sebesar 1 dan nilai VIF sebesar 1.011 untuk variabel Kesadaran WP (X1) dan Fasilitas Pelayanan Pajak (X2) untuk variabel Pengetahuan Perpajakan (X3) sebesar 1, Hasil menunjukkan bahwa masing- masing variabel independen mempunyai nilai VIF yang kurang dari 10 dan nilai tolerance value yang lebih besar dari 0,10. Maka dapat disimpulkan dalam penelitian ini tidak terdapat terjadinya multikolinieritas.

c. Hasil Uji Heterokedastisitas

Tabel 4.6 Hasil Uji Heterokedastisitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2.288	0.911		2.511	0.014
Kesadaran WP	-0.01	0.024	-0.042	-0.42	0.677
1 Fasilitas Pelayanan Pajak	-0.03	0.024	-0.127	-1.25	0.213
Pengetahuan Perpajakan	-0.006	0.026	-0.023	-0.22	0.823

a. Dependent Variable: ABRESID

Berdasarkan Tabel diatas hasil uji heteroskedastisitas menggunakan Glejser Test, variabel penerapan Kesadaran WP (X1) memiliki nilai signifikasi sebesar 0.677 ,variabel Fasilitas Pelayanan Pajak (X2) memiliki nilai signifikasi sebesar 0.213 dan variabel Pengetahuan Perpajakan (X3) memiliki nilai signifikasi sebesar 0.823 setiap variabel memiliki nilai signifikasi > 0,05. Maka dapat disimpulkan model regresi penelitian ini tidak mengandung adanya heteroskedastisitas.

#### 4. Hasil Uji Analisis Linear Berganda

Tabel 4.7 Hasil Uji Analisis Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-3.338	1.746		-1.911	0.059
Kesadaran WP	0.408	0.045	0.503	8.976	0
1 Fasilitas Pelayanan Pajak	0.42	0.045	0.518	9.254	0
Pengetahuan Perpajakan	0.326	0.05	0.362	6.492	0

a. Dependent Variable: Kepatuhan WP

Berdasarkan tabel atas, maka dapat dirumuskan persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = -3.338 + 0.408X_1 + 0.420X_2 + 0.326X_3 + e$$

Berdasarkan persamaan yang telah dihasilkan dalam penelitian ini diantaranya sebagai berikut:

- Nilai koefisien regresi ( $\beta_1$ ) variabel Kesadaran Wajib Pajak sebesar 0.408, artinya apabila variabel Kesadaran Wajib Pajak ditingkatkan sebesar satu satuan sedangkan variabel independen lain diasumsikan nol atau konstan, maka variabel Kepatuhan Wajib Pajak akan mengalami peningkatan sebesar 0,408.
- Nilai koefisien regresi ( $\beta_2$ ) variabel Fasilitas Pelayanan Pajak sebesar 0.420, artinya apabila variabel Fasilitas Pelayanan Pajak ditingkatkan sebesar satu satuan sedangkan variabel independen lain diasumsikan nol atau konstan, maka variabel Kepatuhan Wajib Pajak akan mengalami peningkatan sebesar 0.420.
- Nilai koefisien regresi ( $\beta_3$ ) variabel Pengetahuan Perpajakan sebesar 0.326, artinya apabila variabel Pengetahuan Perpajakan ditingkatkan sebesar satu satuan sedangkan variabel independen lain diasumsikan nol atau konstan, maka variabel Kepatuhan Wajib Pajak akan mengalami peningkatan sebesar 0.326.

5. Hasil Uji Hipotesis  
a. Hasil Uji T

Tabel 4.8 Hasil Uji T

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-3.338	1.746		-1.911	0.059
Kesadaran WP	0.408	0.045	0.503	8.976	0
1 Fasilitas Pelayanan Pajak	0.42	0.045	0.518	9.254	0
Pengetahuan Perpajakan	0.326	0.05	0.362	6.492	0

a. Dependent Variable: Kepatuhan WP

Berdasarkan tabel uji t di atas, dalam mengetahui besarnya pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial (individual) terhadap variabel dependen diantaranya sebagai berikut:

Hipotesis pertama (X1) memperoleh nilai t hitung sebesar 8,976 dan t tabel 1,984, sehingga t hitung lebih besar dari t tabel ( $8,976 > 1,984$ ) dengan nilai signifikannya sebesar 0,00, nilai signifikan tersebut lebih kecil dari 0,5 ( $0,00 < 0,05$ ). Maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, karena dapat dikatakan bahwa variabel Kesadaran Wajib Pajak (X1) berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y).

Hipotesis kedua (X2) memperoleh nilai t hitung sebesar 9,254 dan t tabel 1,984, sehingga t hitung lebih besar dari t tabel ( $9,254 > 1,984$ ) dengan nilai signifikannya sebesar 0,00, nilai signifikan tersebut lebih kecil dari 0,5 ( $0,00 < 0,05$ ). Maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, karena dapat dikatakan bahwa variabel Fasilitas Pelayanan Pajak (X2) berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y).

Hipotesis ketiga (X3) memperoleh nilai t hitung sebesar 6,492 dan t tabel 1,984, sehingga t hitung lebih besar dari t tabel ( $6,492 > 1,984$ ) dengan nilai signifikannya sebesar 0,00, nilai signifikan tersebut lebih kecil dari 0,5 ( $0,00 < 0,05$ ). Maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, karena dapat dikatakan bahwa variabel Pengetahuan Perpajakan (X3) berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y).

b. Hasil Uji F

Tabel 4.8 Hasil Uji F

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	542.2	3	180.74	75.34	.000 <sup>b</sup>
	Residual	230.31	96	2.399		
	Total	772.51	99			

a. Dependent Variable: Kepatuhan WP

b. Predictors: (Constant), Pengetahuan Perpajakan, Fasilitas Pelayanan Pajak, Kesadaran WP

Berdasarkan Tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai F hitung sebesar 75,337 dengan nilai F tabel sebesar 2,70, maka  $F_{hitung} > F_{tabel}$  yaitu  $75,337 > 2,70$  dan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Dengan demikian, bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima artinya Kesadaran Wajib Pajak, Fasilitas Pelayanan Pajak dan Pengetahuan Perpajakan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi Bangunan.

c. Hasil Uji Koefisien Determenasi

Tabel 4.9 Hasil Uji Koefisien Determenasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.838 <sup>a</sup>	0.702	0.693	1.549

a. Predictors: (Constant), Pengetahuan Perpajakan, Fasilitas Pelayanan Pajak, Kesadaran WP

b. Dependent Variable: Kepatuhan WP

Berdasarkan Tabel diatas maka dapat diketahui nilai koefisien determinasi atau Adjusted R Square adalah sebesar 0,427. Besarnya angka koefisien determinasi (R Square) adalah 0,693 atau sama dengan 69,3%. Angka tersebut memiliki arti bahwa variabel Kesadaran Wajib Pajak (X1), Fasilitas Pelayanan Pajak (X2) dan Pengetahuan Perpajakan (X3) secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi Bangunan (Y) sebesar 69,3%. Sedangkan sisanya ( $100\% - 69,3\% = 30,7\%$ ) dipengaruhi oleh variabel lain di luar persamaan regresi ini atau variabel yang tidak diteliti.

## **4.2. Pembahasan**

### **1. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Hasil uji t menunjukkan bahwa Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan nilai thitung sebesar 8,976 dan signifikansi sebesar 0.000 ( $<0.05$ ). Koefisien regresi yang diperoleh adalah sebesar 0.408, yang berarti setiap peningkatan satu satuan skor kesadaran wajib pajak akan meningkatkan kepatuhan sebesar 0.408 satuan, dengan asumsi variabel lainnya konstan.

Kesadaran wajib pajak merupakan kondisi mental di mana seseorang menyadari sepenuhnya pentingnya kontribusi pajak dalam pembiayaan pembangunan negara. Mardiasmo (2023) menyebutkan bahwa kesadaran pajak dapat ditumbuhkan melalui pemahaman tentang fungsi pajak sebagai alat distribusi dan pembiayaan negara. Dalam penelitian ini, kesadaran wajib pajak terbukti menjadi salah satu penentu kepatuhan yang signifikan. Observasi peneliti di lapangan menunjukkan bahwa rendahnya kesadaran untuk membayar pajak, terutama pada masyarakat yang sebenarnya mampu secara finansial, menandakan adanya kebutuhan akan sosialisasi yang lebih intensif mengenai peran penting pajak.

Kesadaran yang rendah juga berkaitan dengan persepsi negatif terhadap pengelolaan pajak, seperti dugaan penyalahgunaan dana publik. Oleh karena itu, selain edukasi teknis mengenai pembayaran pajak, pendekatan moral dan transparansi penggunaan dana pajak juga perlu ditingkatkan agar dapat mendorong tumbuhnya kesadaran yang lebih kuat di kalangan masyarakat.

Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Widyastuti dan Firmansyah (2021) yang menyatakan bahwa kesadaran pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dalam konteks Pajak Bumi dan Bangunan, temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan pemahaman dan persepsi positif terhadap pajak dapat mendorong kepatuhan secara sukarela.

### **2. Pengaruh Fasilitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Berdasarkan uji t, variabel Fasilitas Pelayanan Pajak memiliki thitung sebesar 9,254 dan nilai signifikansi 0.000 ( $<0.05$ ), serta koefisien regresi sebesar 0.420. Artinya, terdapat pengaruh positif dan signifikan antara fasilitas pelayanan pajak dengan kepatuhan wajib pajak. Peningkatan kualitas fasilitas pelayanan pajak sebesar satu satuan akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak sebesar 0.420 satuan.

Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik yang baik mendorong meningkatnya partisipasi masyarakat dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Berdasarkan hasil observasi dan kajian dalam usulan penelitian, pelayanan pajak di Kota Sukabumi menghadapi sejumlah kendala, seperti keterbatasan SDM, kurangnya edukasi, minimnya sosialisasi digitalisasi pajak seperti e-PBB, serta ketidaksesuaian data antara SPPT dan sertifikat tanah.

Permasalahan pelayanan seperti sistem informasi yang belum terintegrasi, serta belum meratanya layanan di desa-desa, mengakibatkan sebagian besar masyarakat merasa kesulitan dan tidak terdorong untuk patuh. Oleh sebab itu, peningkatan kualitas pelayanan seperti pelayanan berbasis teknologi informasi, peningkatan kompetensi petugas, dan sistem basis data yang akurat akan sangat membantu peningkatan kepatuhan pajak.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fauzan (2020) yang menemukan bahwa kualitas pelayanan perpajakan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian tersebut menyimpulkan bahwa pelayanan yang efisien, cepat, dan ramah terhadap wajib pajak dapat meningkatkan kepuasan dan kepatuhan.

### **3. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Hasil pengujian parsial terhadap Pengetahuan Perpajakan menunjukkan nilai thitung sebesar 6,492 dan signifikansi sebesar 0.000 ( $<0.05$ ), dengan nilai koefisien regresi sebesar 0.326. Ini berarti bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengetahuan perpajakan mencakup pemahaman wajib pajak terhadap peraturan, prosedur, dan kewajiban perpajakan. Dalam konteks penelitian ini, banyak wajib pajak di Kota Sukabumi yang belum memahami bahwa pajak yang mereka bayarkan digunakan untuk pembangunan daerah. Kurangnya sosialisasi dan edukasi menyebabkan minimnya pemahaman teknis dan fungsional tentang pajak.

Oleh karena itu, pemerintah daerah diharapkan dapat menyediakan program edukatif, seperti seminar perpajakan, literasi pajak sejak sekolah dasar, dan kampanye digital yang masif mengenai pajak daerah. Dengan meningkatnya pengetahuan wajib pajak, maka potensi pelanggaran dan penghindaran pajak dapat ditekan.

Temuan ini sejalan dengan penelitian oleh Hayati (2022), yang menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat pengetahuan wajib pajak, maka semakin besar kemungkinan wajib pajak untuk patuh terhadap kewajiban perpajakannya. Hayati menekankan bahwa pendidikan perpajakan sejak dini



dan penyuluhan yang berkelanjutan dapat membentuk perilaku wajib pajak yang lebih bertanggung jawab

#### **4. Pengaruh Kesadaran Wajib pajak, Fasilitas Pelayanan Pajak Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Hasil uji simultan menggunakan uji F menunjukkan bahwa ketiga variabel independen secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Nilai Fhitung yang diperoleh sebesar 104.276 dengan nilai signifikansi 0.000 ( $<0.05$ ), yang berarti bahwa model regresi yang digunakan signifikan secara statistik.

Temuan ini memperkuat bahwa pendekatan parsial tidak cukup untuk meningkatkan kepatuhan pajak. Upaya yang simultan dan terintegrasi antara peningkatan kesadaran, perbaikan pelayanan, dan peningkatan pengetahuan akan memberikan hasil yang lebih signifikan. Misalnya, peningkatan fasilitas pelayanan tanpa dibarengi dengan peningkatan pengetahuan tidak akan efektif. Demikian pula peningkatan pengetahuan tanpa pelayanan yang baik dapat menimbulkan ketidakpuasan.

Hal ini sejalan dengan teori atribusi yang menyatakan bahwa perilaku individu (dalam hal ini kepatuhan wajib pajak) dipengaruhi oleh faktor internal (kesadaran dan pengetahuan) dan eksternal (fasilitas pelayanan). Dalam sistem perpajakan yang menggunakan self-assessment seperti di Indonesia, kombinasi antara pemahaman, kemudahan pelayanan, dan kesadaran moral menjadi landasan penting untuk menciptakan budaya patuh pajak.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini konsisten dengan berbagai penelitian terdahulu dan memperkaya literatur mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak. Bagi pemerintah daerah, hasil ini dapat menjadi acuan dalam merancang strategi peningkatan kepatuhan yang berbasis pada realitas empiris dan teoritis yang komprehensif.

#### **5. Kesimpulan dan Saran**

##### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak, fasilitas pelayanan pajak, dan pengetahuan perpajakan masing-masing berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak PBB di Kota Sukabumi. Wajib pajak yang memiliki kesadaran tinggi terhadap pentingnya pajak, didukung oleh layanan perpajakan yang memadai serta pemahaman yang baik tentang sistem perpajakan, cenderung lebih patuh dalam menjalankan kewajibannya. Secara simultan, ketiga variabel tersebut secara bersama-sama memengaruhi tingkat kepatuhan, menunjukkan bahwa kombinasi faktor internal dan eksternal berperan penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

## 5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, disarankan agar Pemerintah Daerah dan UPTD PPD Kota Sukabumi meningkatkan edukasi dan sosialisasi pajak melalui berbagai media, serta memperbaiki kualitas layanan seperti e-PBB dan pembaruan data SPPT. Selain itu, penguatan SDM pelayanan publik juga penting untuk meningkatkan kepuasan wajib pajak. Wajib Pajak diharapkan lebih proaktif dalam memahami hak dan kewajiban perpajakan sebagai bentuk tanggung jawab dalam pembangunan. Untuk peneliti selanjutnya, disarankan menambah variabel lain seperti sanksi pajak, keadilan sistem, dan teknologi digital, serta memperluas wilayah penelitian guna memperoleh hasil yang lebih general.

## 6. 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.
- Direktorat Jenderal Pajak. (n.d.). Fungsi Pajak. <https://www.pajak.go.id/id/fungsi-pajak>
- Edriani, S. F., & Miharja, K. (2024). Pengaruh Pengetahuan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) pada Kantor Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru. *Eklektik: Jurnal Pendidikan Ekonomi Dan Kewirausahaan*, 2(1), 181. <https://doi.org/10.24014/ekl.v2i1.7563>
- Handoko, Y., Toni, N., & Simorangkir, E. N. (2020). The Effect of Tax Knowledge and Tax Sanctions on Taxpayer Compliance in The Millennial Generation in Karawang with Tax Awareness as Moderation Variable. *Golden Ratio of Finance Management*, 4(2), 175–183. <https://doi.org/10.52970/grfm.v4i2.495>
- Hartini, S. (2021). Program Studi DIII Akuntansi Politeknik Harapan Bersama. *Skripsi*, 10, 55–63.
- Hayati, C. N. (2022). PENGARUH SOSIALISASI PAJAK, KESADARAN PAJAK, DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK BUMI DAN BANGUNAN DI KOTA BANDA ACEH.
- 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>
- 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. <https://doi.org/10.33395/owner.v6i4.1068>
- Kusumafanto, H. F., & Honggowati, S. (2024). Driving Compliance: The Impact of Service Quality, Tax Sanctions, Tax Compliance Costs, Application of E-Filing, and Tax Knowledge on Individual Taxpayers Compliance *International Journal of Research ( IJR )*. 11(08), 517–539.
- Maharaja, E. F., Elim, I., & Suwetja, I. G. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam

- Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) Di Kecamatan Bathin Solapan Kota Duri, Riau. *Jurnal Riset Akuntansi*, 16(4), 299–311.
- Mardiasmo. (2023). PERPAJAKAN - Edisi Terbaru (F. Yulia (ed.)). ANDI. [https://www.google.co.id/books/edition/PERPAJAKAN\\_Edisi\\_Terbaru/7bLsEAAQBAJ?hl=id&gbpv=1](https://www.google.co.id/books/edition/PERPAJAKAN_Edisi_Terbaru/7bLsEAAQBAJ?hl=id&gbpv=1)
- Subekti, K. V., & Tarigan, M. T. H. (2023). The Influence of Taxation Knowledge, Taxpayer Morale and Taxpayer Awareness on MSME Taxpayer Compliance in Jakarta with Tax Sanctions as Moderation. *Saudi Journal of Economics and Finance*, 7(08), 365–373. <https://doi.org/10.36348/sjef.2023.v07i08.001>
- Sugiyono. (2022). METODE PENELITIAN.
- Sutarjo. (2020). PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK DAN PENGETAHUAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK BUMI DAN BANGUNAN KOTA BATAM.