



Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Desa Koto Kari

Laura Afgitri¹, Mujiono², Hardisem Syabrus³

^{1,2,3}Universitas Riau, Indonesia

E-mail: laura.afgitri2116@student.unri.ac.id, mujiono@lecturer.unri.ac.id, hardisem.syabrus@lecturer.unri.ac.id

Article Info	Abstract
Article History Received: 2025-09-10 Revised: 2025-10-15 Published: 2025-11-11 Keywords: <i>Taxpayer Knowledge;</i> <i>Tax Service Quality;</i> <i>Tax Payment Compliance.</i>	This study examines the influence of taxpayer knowledge and the quality of tax services on compliance in paying Land and Building Tax (PBB-P2) in Koto Kari Village, Kuantan Singingi Regency. The phenomenon of low taxpayer compliance, reflected in the suboptimal realization of PBB-P2, is the main background of this study. This study involved 89 taxpayers who have regularly paid PBB-P2 over the past three years, selected using the Slovin method from a population of 834 individuals. Data were collected through a questionnaire consisting of 26 statements, then analyzed using descriptive analysis and multiple linear regression using IBM SPSS 27. The results indicate that taxpayer knowledge and the quality of tax services have a positive and significant influence on compliance in paying PBB-P2. This means that increased taxpayer understanding and better service tend to increase compliance, and vice versa. However, the contribution of these two variables to tax compliance was only 52.6%, indicating that the remaining 47.4% is influenced by other factors such as income, sanctions, or taxpayer awareness that were not examined in this study.

Artikel Info	Abstrak
Sejarah Artikel Diterima: 2025-09-10 Direvisi: 2025-10-16 Dipublikasi: 2025-11-11 Kata kunci: <i>Pengetahuan Wajib Pajak;</i> <i>Kualitas Pelayanan Pajak;</i> <i>Kepatuhan Membayar Pajak.</i>	Penelitian ini mengkaji pengaruh pengetahuan wajib pajak dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB-P2) di Desa Koto Kari, Kabupaten Kuantan Singingi. Fenomena rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak, yang tercermin dari pencapaian realisasi PBB-P2 yang belum optimal, menjadi latar belakang utama penelitian ini. Penelitian ini melibatkan 89 wajib pajak yang rutin membayar PBB-P2 selama tiga tahun terakhir, dipilih melalui metode Slovin dari populasi sebanyak 834 orang. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang terdiri dari 26 pernyataan, kemudian dianalisis dengan analisis deskriptif dan regresi linear berganda menggunakan IBM SPSS 27. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan wajib pajak dan kualitas pelayanan pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan membayar PBB-P2. Artinya, peningkatan pemahaman wajib pajak serta pelayanan yang lebih baik cenderung meningkatkan kepatuhan, dan sebaliknya. Namun, kontribusi kedua variabel ini terhadap kepatuhan membayar pajak hanya sebesar 52,6%, yang mengindikasikan bahwa sisanya (47,4%) dipengaruhi oleh faktor-faktor lain seperti pendapatan, sanksi, atau kesadaran wajib pajak yang belum dikaji dalam penelitian ini.

I. PENDAHULUAN

Pemerintah daerah mempunyai tambahan sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang berasal dari pajak daerah salah satunya adalah Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2). Pajak ini berbentuk fisik, dan tarif yang dikenakan pada pajak bumi dan bangunan terletak pada keadaan objek pajak yang diatur oleh pemerintahan. Setiap pemerintah daerah memiliki suatu ketentuan yang ditetapkan dalam penerimaan Pajak Bumi Bangunan sebagai Pendapatan Asli Daerah. Dalam terlaksananya pengoptimalan terhadap Pendapatan Asli Daerah dalam pemenuhan Anggaran Penerimaan Belanja Negara, tidak hanya peran pemerintahan yang diperlukan dalam mengoptimalkan pendapatan dari

pelaksanaan pajak, masyarakat juga diperlukan. Peran yang diberikan oleh masyarakat adalah dalam bentuk kepatuhannya dalam pembayaran Pajak (Sukmawati & Sofa, 2022). Sebagai wajib pajak, masyarakat harus sadar akan kewajibannya membayar pajak, serta masyarakat harus memiliki inisiatif untuk menanyakan kepada pemerintah desa mengenai batas pembayaran pajak bumi dan bangunan, serta menanyakan apakah mereka masih mempunyai tunggakan-tunggakan di tahun sebelumnya Abdullah dkk., (2022).

Tabel 1 menyajikan realisasi penerimaan PBB dan Tingkat kepatuhan wajib pajak tahun 2022 hingga 2024 di desa Koto Kari, Kecamatan Kuantan Tengah, Kabupaten Kuantan Singingi, Provinsi Riau. Data menunjukkan bahwa tingkat

kepatuhan Wajib Pajak yang dicerminkan melalui Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT) relatif belum maksimal. Selain itu, penerimaan PBB tahun 2022 hingga 2024 juga belum mencapai target yang diharapkan.

Tabel 1 Daftar Realisasi PBB-P2 Desa Koto Kari, Kecamatan Kuantan Tengah Tahun 2022, 2023, dan 2024

Tahun	PBB-P2			WP	SPPT	
	Target (Rp)	Realisasi (Rp)	Pencapaian (%)		Realisasi (%)	Pencapaian (%)
2022	60.520.828	7.926.755	11.69	804	94	13.10
2023	62.406.358	13.532.164	23.22	827	192	21.68
2024	69.647.055	16.522.797	28.54	834	236	23.72

Berdasarkan data yang diterima dari kantor Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Pemerintah Kabupaten Kuantan Singingi, didapatkan hasil target dan penerimaan PBB di Desa Koto Kari pada tahun 2022 hingga 2024 mengalami peningkatan. Target PBB-P2 terus naik, dari Rp 60.520.828 pada tahun 2022 menjadi Rp 69.647.055 pada tahun 2024, diikuti oleh kenaikan realisasi dari Rp 7.926.755 menjadi Rp 16.522.797 juta pada periode yang sama. Demikian pula, jumlah target SPPT (Wajib Pajak) dan realisasi SPPT juga mengalami peningkatan. Meskipun demikian, capaian penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB P2) di desa Koto Kari dianggap masih rendah dari target yang harus dicapai. Berdasarkan data yang dipaparkan diatas, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB P2) di Desa Koto Kari hanya pada 11,69% hingga 28,54% dan ini tergolong sangat rendah. Kepatuhan yang tinggi dari wajib pajak diperlukan untuk memastikan pengumpulan pajak yang konsisten. Begitu pula pada pembayaran pajak bumi dan bangunan harus dipenuhi oleh wajib pajak bumi dan bangunan.

Berdasarkan data tersebut dapat dilihat bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB belum mencapai target yang telah ditetapkan. Hal ini dikarenakan minimnya pengetahuan masyarakat tentang mekanisme perpajakan. Beberapa hambatan dalam pemungutan pajak, diantaranya masih ada beberapa wajib pajak yang menunda pembayaran sehingga tidak tepat waktu dalam melakukan pembayaran pajak bumi dan bangunan, hal ini menyebabkan adanya penunggakan PBB. Selain itu, adanya beberapa kesalahan administratif dan prosedur administrasi yang memakan waktu lama menjadi

kendala utama. Hambatan-hambatan ini mengakibatkan keterlambatan pembayaran PBB-P2 dan menurunnya partisipasi serta kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak. Maka solusi yang tepat untuk dilakukan bagi Bapenda Kabupaten Kuantan Singingi yaitu dibutuhkan pendekatan sistematis yang melibatkan edukasi publik, penguatan kapasitas aparatur pajak, dan mekanisme penagihan yang lebih efektif untuk mengoptimalkan kontribusi Pajak Bumi dan Bangunan dalam mendukung pembangunan daerah dan nasional (Hariandja, 2020).

Berdasarkan penjelasan latar belakang yang tertera, sebuah ketertarikan muncul untuk mengkaji lebih detail terkait kepatuhan dalam membayar pajak bumi dan bangunan. Hal ini diperkuat dengan fenomena awal dan didukung dengan beberapa pendapat ahli serta kajian empiris. Masalah ini penting untuk diteliti, mengingat tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) rendah dapat mempengaruhi potensi penerimaan daerah tidak tercapai secara maksimal. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana "Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan di Desa Koto Kari", agar dapat memberikan rekomendasi bagi pemerintah daerah dalam menyusun program edukasi perpajakan yang lebih efektif, serta meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang perpajakan. Selain itu, implementasi kebijakan yang lebih baik diharapkan dapat mengurangi dampak negatif dari ketidakpatuhan, sehingga penerimaan daerah dapat lebih stabil dan berkontribusi terhadap pembangunan serta kesejahteraan masyarakat secara berkelanjutan.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dimana pengolahan data dilakukan melalui prosedur-prosedur statistik. Adapun jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian survei. Penelitian ini dilakukan di Desa Koto Kari, Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kabupaten Kuantan Singingi yang mengelola pajak bumi dan bangunan. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 834 orang di Desa Koto Kari yang menjadi wajib pajak, dan kriteria yang diambil untuk sampel yaitu Wajib pajak yang rutin membayar PBB-P2 selama 3 tahun di Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kabupaten Kuantan Singingi.

Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran angket dan dokumentasi. Data dalam

penelitian ini dianalisis menggunakan analisis deskriptif dan regresi linear berganda. Sebelum analisis dilakukan, terlebih dahulu dilakukan uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas. Uji hipotesis menggunakan koefisien determinasi, uji F dan uji t untuk melihat pengaruh pengetahuan wajib pajak dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan membayarkan pajak bumi dan bangunan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Analisis Deskriptif

a) Pengetahuan Wajib Pajak

Data mengenai pengetahuan wajib pajak diperoleh melalui angket penelitian dengan butir pertanyaan berjumlah 10 item pertanyaan. Hasil analisis deskriptif variabel dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2. Data Distribusi Frekuensi Variabel Pengetahuan Wajib Pajak

Pengetahuan Wajib Pajak (X)		Jumlah
N	Valid Missing	89
Mean		44,60
Std. Deviation		2,737
Minimum		38
Maximum		50

Berdasarkan Tabel 2 diketahui pada variabel pengetahuan wajib pajak, skor responden di desa Koto Kari memiliki rentang antara 38 hingga 50. Rata-rata skor responden sebesar 44,60 tergolong dalam kategori sedang, mengartikan secara umum wajib pajak di desa Koto Kari memiliki tingkat pengetahuan yang cukup memadai mengenai kewajiban dan ketentuan terkait pajak bumi dan bangunan. Nilai standar deviasi sebesar 2,737 yang lebih kecil dari nilai rata-rata mengindikasikan tingkat penyimpangan yang rendah, sehingga variasi pengetahuan antar wajib pajak relatif kecil dan tidak banyak berbeda.

Hasil Analisis deskriptif didukung oleh 5 indikator dengan hasil sebagai berikut:

1) Wajib pajak mengetahui PBB-P2

Tabel 3. Distribusi frekuensi wajib pajak mengetahui PBB-P2

Interval	Kategori	Frekuensi	Presentase
10	Tinggi	16	17,98%
6-9	Sedang	73	82,02%
2-5	Rendah	0	0
Jumlah		89	100%

Berdasarkan data yang ditampilkan pada tabel 3 sebagian besar responden di Desa Koto Kari berada pada kategori sedang dalam hal pemahaman terhadap Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2). Hasil ini mengindikasikan bahwa tingkat pemahaman wajib pajak terhadap PBB-P2 masih belum optimal. Rendahnya pemahaman tersebut berpotensi menimbulkan kendala dalam pelaksanaan kewajiban perpajakan secara tepat dan efisien, sehingga diperlukan upaya peningkatan edukasi dan sosialisasi yang lebih intensif dari pihak terkait.

2) Wajib pajak mengetahui fungsi dan manfaat membayar pajak

Tabel 4. Distribusi frekuensi wajib pajak mengetahui fungsi dan manfaat membayar pajak

Interval	Kategori	Frekuensi	Presentase
10	Tinggi	22	24,72%
6-9	Sedang	67	75,28%
2-5	Rendah	0	0
Jumlah		89	100%

Berdasarkan dari data yang ditampilkan pada tabel 4 sebagian besar responden berada pada kategori sedang dalam hal pemahaman mengenai fungsi dan manfaat membayar Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2). Hasil ini mengindikasikan bahwa sebagian besar wajib pajak di desa Koto Kari belum sepenuhnya memahami peran pajak dalam mendukung pembangunan dan pelayanan publik. Rendahnya tingkat pemahaman ini dapat memengaruhi partisipasi masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan secara sadar dan bertanggung jawab. Oleh karena itu, diperlukan pendekatan edukatif yang lebih

komunikatif dan transparan dari pemerintah daerah untuk menjelaskan bagaimana penerimaan pajak dialokasikan dan dimanfaatkan bagi kepentingan bersama.

- 3) Wajib pajak mengetahui jatuh tempo pembayaran PBB-P2

Tabel 5. Distribusi frekuensi wajib pajak mengetahui jatuh tempo pembayaran PBB-P2

Interval	Kategori	Frekuensi	Presentase
10	Tinggi	29	32,58%
6-9	Sedang	60	67,42%
2-5	Rendah	0	0
Jumlah		89	100%

Berdasarkan data yang ditampilkan pada tabel 5 sebagian besar responden di desa Koto Kari berada pada kategori sedang dalam hal pemahaman mengenai jatuh tempo pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2). Hasil ini mengindikasikan bahwa sebagian besar wajib pajak belum sepenuhnya memahami batas waktu pembayaran yang telah ditetapkan. Rendahnya tingkat pemahaman ini berpotensi menyebabkan keterlambatan dalam pelunasan kewajiban perpajakan, yang dapat berdampak pada efektivitas penerimaan daerah.

- 4) Wajib pajak mengetahui tata cara pembayaran

Tabel 6. Distribusi frekuensi wajib pajak mengetahui tata cara pembayaran

Interval	Kategori	Frekuensi	Presentase
10	Tinggi	12	13,48%
6-9	Sedang	77	86,52%
2-5	Rendah	0	0
Jumlah		89	100%

Berdasarkan data yang ditampilkan pada tabel 6 sebagian besar responden di desa Koto Kari berada pada kategori sedang dalam hal pemahaman mengenai tata cara pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2). Hasil ini mengindikasikan bahwa sebagian besar wajib pajak belum sepenuhnya memahami prosedur atau pilihan metode

pembayaran yang tersedia. Rendahnya tingkat pemahaman ini dapat menghambat kelancaran proses pelunasan pajak dan berisiko menurunkan tingkat kepatuhan.

- 5) Pengetahuan wajib pajak terhadap tarif pajak

Tabel 7. Distribusi frekuensi pengetahuan wajib pajak terhadap tarif pajak

Interval	Kategori	Frekuensi	Presentase
10	Tinggi	30	33,71%
6-9	Sedang	59	66,29%
2-5	Rendah	0	0
Jumlah		89	100%

Berdasarkan data yang ditampilkan pada tabel 7 sebagian besar responden di desa Koto Kari menunjukkan tingkat pemahaman yang berada pada kategori sedang terkait tarif Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2). Hasil ini mengindikasikan bahwa sebagian besar wajib pajak belum memahami secara menyeluruh persentase tarif yang berlaku maupun dasar perhitungan pajak yang dikenakan. Rendahnya pemahaman ini dapat menimbulkan ketidaktepatan dalam pelunasan kewajiban perpajakan dan berpotensi menurunkan tingkat kepatuhan.

- b) Kualitas Pelayanan Pajak

Data mengenai kualitas pelayanan pajak diperoleh melalui angket penelitian dengan butir pertanyaan berjumlah 8 item pertanyaan. Hasil analisis deskriptif variabel dapat dilihat pada tabel 8.

Tabel 8. Data Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan Pajak

Kualitas Pelayanan Pajak (X)		Jumlah
N	Valid Missing	89
Mean		34,42
Std. Deviation		3,801
Minimum		23
Maximum		40

Berdasarkan Tabel 8 diketahui pada variabel kualitas pelayanan pajak, skor responden di desa Koto Kari memiliki rentang antara 23 hingga 40. Rata-rata skor responden sebesar 34,42 tergolong

dalam kategori sedang, yang menunjukkan bahwa secara umum pelayanan pajak yang dirasakan oleh wajib pajak di desa tersebut tergolong cukup memadai. Nilai standar deviasi sebesar 3,801 yang lebih kecil dari nilai rata-rata mengindikasikan tingkat penyimpangan yang rendah, sehingga persepsi wajib pajak terhadap kualitas pelayanan cenderung konsisten dan tidak banyak berbeda satu sama lain.

Hasil Analisis deskriptif didukung oleh 4 indikator dengan hasil sebagai berikut:

- 1) Kenyamanan wajib pajak dengan fasilitas yang tersedia

Tabel 9. Distribusi frekuensi kenyamanan wajib pajak dengan fasilitas yang tersedia

Interval	Kategori	Frekuensi	Presentase
10	Tinggi	29	32,58%
6-9	Sedang	60	67,42%
2-5	Rendah	0	0
Jumlah		89	100%

Berdasarkan data yang ditampilkan pada tabel 9 sebagian besar responden di desa Koto Kari menilai kenyamanan fasilitas pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) berada pada kategori sedang. Hasil ini mengindikasikan bahwa fasilitas yang tersedia belum sepenuhnya memenuhi harapan wajib pajak, baik dari segi kenyamanan, kemudahan akses, maupun efisiensi layanan. Kondisi ini berpotensi menurunkan motivasi masyarakat dalam menjalankan kewajiban perpajakan secara tepat waktu.

- 2) Kemampuan para petugas dalam memberikan pelayanan yang menjanjikan dengan segera dan memuaskan

Tabel10. Distribusi frekuensi kemampuan para petugas dalam memberikan pelayanan yang menjanjikan dengan segera dan memuaskan

Interval	Kategori	Frekuensi	Presentase
10	Tinggi	26	29,21%
6-9	Sedang	63	70,79%
2-5	Rendah	0	0
Jumlah		89	100%

Berdasarkan data yang ditampilkan pada tabel 10, sebagian besar responden di desa Koto Kari berada pada kategori sedang dalam menilai kemampuan petugas pajak dalam memberikan pelayanan yang menjanjikan dengan segera dan memuaskan. Hasil ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas belum sepenuhnya memenuhi harapan wajib pajak, baik dari segi kecepatan respons maupun kepuasan terhadap hasil layanan. Rendahnya penilaian ini dapat memengaruhi persepsi masyarakat terhadap efektivitas pelayanan publik dan berpotensi menurunkan tingkat kepatuhan dalam pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2).

- 3) Kecepatan dan ketanggapan petugas pajak dalam menghadapi keluhan dan kesulitan wajib pajak

Tabel 11. Distribusi frekuensi kecepatan dan ketanggapan petugas pajak dalam menghadapi keluhan dan kesulitan wajib pajak

Interval	Kategori	Frekuensi	Presentase
10	Tinggi	26	29,21%
6-9	Sedang	62	69,66%
2-5	Rendah	1	1,12%
Jumlah		89	100%

Berdasarkan data yang ditampilkan pada tabel 11 sebagian besar responden di desa Koto Kari berada pada kategori sedang dalam menilai kecepatan dan ketanggapan petugas pajak dalam menangani keluhan serta kesulitan yang dialami oleh wajib pajak. Hasil ini mengindikasikan bahwa pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat, khususnya dalam hal respons cepat dan solusi yang memuaskan. Rendahnya tingkat responsivitas ini dapat berdampak pada menurunnya kepercayaan dan kepuasan wajib pajak terhadap layanan publik.

4) Efektivitas prosedur pembayaran

Tabel 12. Distribusi frekuensi efektivitas prosedur pembayaran

Interval	Kategori	Frekuensi	Presentase
10	Tinggi	16	17,98%
6-9	Sedang	71	79,78%
2-5	Rendah	2	2,25%
Jumlah		89	100%

Berdasarkan data yang ditampilkan pada tabel 12 sebagian besar responden di desa Koto Kari berada pada kategori sedang dalam menilai efektivitas prosedur pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2). Hasil ini menunjukkan bahwa prosedur yang berlaku saat ini belum sepenuhnya dianggap efisien dan mudah dipahami oleh wajib pajak. Hal ini dapat menyebabkan kebingungan dalam pelaksanaan pembayaran serta menurunkan motivasi masyarakat untuk memenuhi kewajiban perpajakan secara tepat waktu.

c) Kepatuhan Membayar Pajak Bumi dan Bangunan

Data mengenai kepatuhan membayar pajak bumi dan bangunan diperoleh melalui angket penelitian dengan butir pertanyaan berjumlah 8 item pertanyaan. Hasil analisis deskriptif variabel dapat dilihat pada tabel 13

Tabel 13. Data Distribusi Frekuensi Variabel Kepatuhan Membayar Pajak Bumi dan Bangunan

Kepatuhan Membayar Pajak Bumi dan Bangunan (Y)		Jumlah
N	Valid Missing	89
Mean		35,69
Std. Deviation		1,621
Minimum		33
Maximum		39

Berdasarkan Tabel 13 diketahui pada variabel kepatuhan membayar pajak bumi dan bangunan, skor responden di desa Koto Kari memiliki rentang antara 33 hingga 39. Rata-rata skor responden sebesar 35,69 tergolong dalam kategori sedang, yang menunjukkan bahwa secara umum tingkat kepatuhan wajib pajak di desa tersebut tergolong cukup

memadai dalam memenuhi kewajiban pembayaran pajak bumi dan bangunan. Nilai standar deviasi sebesar 1,621 yang lebih kecil dari nilai rata-rata menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan relatif seragam. Hal ini mengindikasikan bahwa persebaran data tidak terlalu menyimpang, sehingga responden memiliki tingkat kepatuhan yang hampir sama.

2. Analisis Statistik

a) Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Hasil pengujian normalitas dapat dilihat pada **tabel 14**

Tabel 14. Hasil Uji Normalitas

Unstandardized Residual	
Test Statistic	,079
Aysmp. Sig. (2-tailed)	,200 ^d

Berdasarkan Tabel 14 dapat diketahui bahwa hasil pengujian normalitas dengan metode one-sample kolmogrov-smirnov test dengan signifikansi 0,200 (Aysmp. Sig. (2-tailed)) yang lebih besar dari 0,05, dan dapat disimpulkan bahwa nilai residual terdistribusi secara normal.

2) Uji Multikolinearitas

Model regresi dikatakan bebas dari multikolinearitas apabila nilai VIF < 10, dan nilai tolerance > 0,1.

Tabel 15. Hasil Uji Multikolinearitas

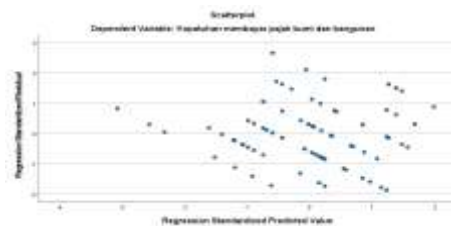
Model	Colinearity Statistic	
	Tolerance	VIF
Pengetahuan wajib pajak (X1)	,906	1,104
Kualitas pelayanan pajak (X2)	,906	1,104

Berdasarkan Tabel 15 diatas terlihat bahwa nilai Variance Inflation Factor (VIF) menunjukkan nilai VIF variabel pengetahuan wajib pajak adalah 1,104, dan nilai VIF variabel kualitas pelayanan pajak adalah 1,104. Hal ini menunjukkan tidak ada satu variabel independen pun yang memiliki nilai VIF lebih dari 10. Jadi, dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinearitas antara

variabel independent dalam model regresi. Jika dilihat dari nilai tolerance, nilai tolerance variabel pengetahuan wajib pajak 0,906 dan nilai tolerance variabel kualitas pelayanan pajak 0,906. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinearitas dari penilaian tolerance karena memiliki nilai tolerance lebih besar dari 0,1.

3) Uji Heteroskedastisitas

Untuk menguji bahwa data bebas dari heteroskedastisitas, data akan diuji dengan Heteroskedastisitas diamati ketika titik data menunjukkan pola teratur tertentu, seperti gelombang besar naik dan turun. Heteroskedastisitas tidak muncul Ketika titik-titik data tersebar pada sumbu Y, baik di atas maupun di bawah nol, tanpa pola yang jelas. Uji heteroskedastisitas scatterplot diterapkan dalam penelitian ini.



Gambar 1. Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Grafik Scatterplot

Berdasarkan tampilan scatterplot dalam gambar di atas, bisa diperhatikan bahwasanya titik-titik di grafik scatterplot tidak mempunyai pola penyebaran yang jelas dan titik tersebut menyebar di atas serta dibawah angka 0 di sumbu Y. Ini menunjukkan bahwasanya tidak ada gangguan heteroskedastisitas di model regresi.

b) Uji Hipotesis

1) Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 16. Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda

	Unstandarized Coefficients B
Constant	19,348
Pengetahuan wajib pajak	,177
Kualitas pelayanan pajak	,245

Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda pada Tabel 16 diketahui bahwa constanta sebesar 19,348 dan nilai pengetahuan wajib pajak sebesar 0,177 serta kualitas pelayanan pajak sebesar 0,245. Maka dapat masukan ke dalam persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = 19,348 + 0,177X_1 + 0,245X_2 + e$$

Dari persamaan di atas, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

(a) Nilai konstanta kepatuhan membayar pajak bumi dan bangunan sebesar 19,348 yang menyatakan jika variabel pengetahuan wajib pajak dan kualitas pelayanan pajak sama dengan nol (0), maka kepatuhan membayar pajak bumi dan bangunan sebesar 19,348.

(b) Nilai koefisien regresi variabel pengetahuan wajib pajak sebesar 0,177. Artinya setiap peningkatan sebesar 1% pada variabel pengetahuan wajib pajak dengan asumsi variabel lainnya tetap maka akan meningkatkan kepatuhan membayar pajak bumi dan bangunan sebesar 0,177 (17,7%) atau sebaliknya jika terjadi penurunan variabel pengetahuan wajib pajak sebesar 1% maka kepatuhan membayar pajak bumi dan bangunan akan menurun sebesar 0,177 (17,7%)

(c) Nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan pajak sebesar 0,245. Artinya adalah setiap peningkatan sebesar 1% pada variabel meningkatkan kepatuhan dalam membayar pajak bumi dan bangunan dengan asumsi variabel lainnya tetap maka akan meningkatkan meningkatkan kepatuhan dalam membayar pajak bumi dan bangunan sebesar 0,245 (24,5%) atau sebaliknya jika terjadi penurunan variabel kualitas pelayanan pajak sebesar 1% maka kepatuhan dalam membayar pajak bumi dan bangunan akan menurun sebesar 0,245 (24,5%).

(d) Nilai standar error (e) merupakan faktor yang berpengaruh selain

yang ada dalam penelitian. Artinya, bahwa terdapat faktor lain selain pengetahuan wajib pajak dan kualitas pelayanan pajak.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa variabel Pengetahuan Wajib Pajak (X1) dan Kualitas Pelayanan Pajak (X2) berpengaruh terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Bumi dan Bangunan (Y).

2) Uji Determinasi (R2)

Tabel 17. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error the Estimate
1	,725 ^a	,526	,515	1,129

Dari tabel 17 di atas dapat dilihat dari nilai Adjusted R Square adalah sebesar 0,526 atau 52,6% yang artinya variabel kepatuhan dalam membayar pajak bumi dan bangunan dapat dijelaskan sebesar 52,6% oleh variabel pengetahuan wajib pajak dan kualitas pelayanan pajak. Selisihnya sebesar 47,4% dapat dijelaskan oleh variabel lain seperti pendidikan wajib pajak, pendapatan wajib pajak, sanksi pajak (Samosir dkk., 2023).

3) Uji F

Tabel 18. Hasil Uji F

Model	Sum of Square	df	Mean Square	F	Sig
1 Regresion	121,576	2	60,788	47,692	<,001
Resisual	109,615	86	1,275		
Total	231,191	88			

Berdasarkan tabel di atas, nilai F hitung yang diperoleh adalah 47,692 sedangkan nilai F tabel sebesar (3,101). Maka dapat diketahui nilai F hitung $47,692 > F$ tabel 3,101 dengan tingkat signifikan $0,001 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa pengetahuan wajib pajak dan kualitas pelayanan pajak secara simultan bersama-sama berpengaruh positif terhadap kepatuhan membayar pajak bumi dan bangunan.

4) Uji T

Pengujian hipotesis secara parsial dimaksudkan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat. Apabila nilai signifikansi $< 0,05$ atau thitung $> t$ tabel maka H_a diterima. Demikian pula sebaliknya jika $sig > 0,05$ atau thitung $< t$ tabel, maka H_0 diterima.

Tabel 19. Hasil Uji T (parsial)

Model		T	Sig.
1	Constant	9,531	<,001
	Pengetahuan wajib pajak	3,833	<,001
	Kualitas pelayanan pajak	7,373	<,001

Dari hasil uji t pada tabel 4.19 diperoleh nilai t hitung variabel pengetahuan wajib pajak (X1) sebesar 3,833 sedangkan nilai t tabel sebesar 1,988. Maka dapat diketahui t hitung $> t$ tabel, dengan nilai sig. $0,001 < 0,05$. Sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima, berarti variabel pengetahuan wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan dalam membayar pajak bumi dan bangunan.

Dari hasil uji t pada tabel 4.19 diperoleh nilai t hitung variabel kualitas pelayanan pajak (X2) sebesar 7,373 sedangkan nilai t tabel sebesar 1,988. Maka dapat diketahui t hitung $> t$ tabel, dengan nilai sig. $0,001 < 0,05$. Sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima, berarti variabel kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan dalam membayar pajak bumi dan bangunan.

B. Pembahasan

1. Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Desa Koto Kari

Hasil penelitian menunjukkan variabel pengetahuan wajib pajak (X1) berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan membayar Pajak Bumi dan Bangunan (Y). Artinya, semakin tinggi tingkat pengetahuan wajib pajak mengenai peraturan, manfaat, dan prosedur pembayaran PBB, maka tingkat kepatuhan mereka dalam

melaksanakan kewajiban perpajakan juga semakin meningkat. Pengetahuan wajib pajak yang baik memungkinkan mereka untuk memahami hak dan kewajiban perpajakan dengan lebih jelas. Hal ini dapat meminimalkan kesalahan administratif, meningkatkan kesadaran akan pentingnya kontribusi terhadap pembangunan daerah, serta mengurangi ketidaktahuan yang mungkin menjadi alasan utama dalam ketidakpatuhan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dewi dkk., (2021), yang menyatakan bahwa pengetahuan wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak pada Badan Pendapatan Daerah Pemerintah Kota Denpasar. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Wulandari & Wahyudi 2022), yang menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan, berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Desa Koto Kari

Kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan dan kepatuhan masyarakat. Semakin baik pelayanan pajak yang dirasakan wajib pajak, baik dari pelayanan yang responsif, ramah, serta memberikan kemudahan dalam proses administrasi dan konsultasi perpajakan dapat mendorong wajib pajak untuk lebih patuh dalam memenuhi kewajibannya. Hasil ini sejalan dengan penelitian (Ratulia & Tussyadiah, 2024), yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan pajak, berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Bengkulu. Implikasi dari penelitian ini dapat membantu pemerintah daerah kota Bengkulu dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib PBB di kota Bengkulu.

Hasil penelitian ini bertolak belakang dengan penelitian sebelumnya oleh Pratama & Ariani (2023), hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dalam membayar pajak bumi dan bangunan. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hidayat & Wati (2022), yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh

signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Wilayah Kota Bandung Tahun 2022.

3. Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Desa Koto Kari

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Amrul dkk., (2020), yang menyatakan bahwa variabel pengetahuan wajib pajak dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yuniar & Saputra (2022), yang menyatakan bahwa pengetahuan pajak dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan di kecamatan Cakung. Pengetahuan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan di kecamatan Cakung, tingginya pengetahuan menyebabkan tinggi pula tingkat kepatuhan. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan di kecamatan Cakung, gedung yang aman dan nyaman serta komunikasi yang baik dari fiskus meningkatkan kepatuhan. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Any & Fuadah, (2024), yang menyatakan pengetahuan pajak dan kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

IV. SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai pengaruh pengetahuan wajib pajak dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan dalam membayar pajak bumi dan bangunan di Desa Koto Kari, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Pengetahuan wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan membayar pajak bumi dan bangunan. Wajib pajak yang memiliki pemahaman yang baik tentang peraturan perpajakan, prosedur pembayaran, dan manfaat dari membayar pajak cenderung lebih patuh dalam memenuhi kewajibannya. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi

tingkat pengetahuan, semakin besar pula kemungkinan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban membayar pajak bumi dan bangunan secara tepat waktu dan benar.

2. Kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan dalam membayar pajak bumi dan bangunan. Pelayanan yang cepat, ramah, informatif, serta kemudahan akses terhadap informasi perpajakan turut mendorong tingkat kepatuhan wajib pajak. Kualitas pelayanan yang baik menciptakan kepercayaan dan kenyamanan yang berdampak positif terhadap kepatuhan membayar pajak.
3. Pengetahuan wajib pajak dan kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak bumi dan bangunan. Ini menunjukkan pentingnya pendekatan edukatif sekaligus pelayanan prima untuk meningkatkan kepatuhan pajak secara menyeluruh.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang diatas, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi BAPENDA Kabupaten Kuantan Singingi

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa indikator kecepatan dan ketanggapan petugas pajak dalam menghadapi keluhan serta kesulitan wajib pajak, serta indikator efektivitas prosedur pembayaran, masih tergolong rendah. Oleh karena itu, peneliti menyarankan agar BAPENDA dapat meningkatkan kualitas pelayanan, khususnya dalam hal responsivitas petugas terhadap keluhan wajib pajak. Hal ini dapat dilakukan melalui pelatihan rutin, peningkatan kompetensi komunikasi, serta penyediaan sarana pengaduan yang lebih mudah diakses oleh masyarakat. Selain itu, prosedur pembayaran pajak juga perlu disederhanakan agar lebih efektif dan efisien. Pengembangan sistem pembayaran berbasis digital yang mudah digunakan oleh wajib pajak dapat menjadi solusi untuk mempercepat proses pembayaran dan mengurangi hambatan administratif. Dengan adanya perbaikan pada kedua aspek tersebut, diharapkan tingkat kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan BAPENDA dapat meningkat secara signifikan.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya diharapkan dapat memperluas cakupan objek penelitian, misalnya dengan melibatkan beberapa desa atau kecamatan lain guna memperoleh gambaran yang lebih menyeluruh mengenai kepatuhan wajib pajak. Selain itu, disarankan untuk menambah variabel lain yang dapat mempengaruhi kepatuhan membayar pajak bumi dan bangunan, serta persepsi terhadap sanksi pajak dan tingkat pendapatan wajib pajak agar hasil penelitian semakin relevan untuk dijadikan acuan dalam penyusunan kebijakan

DAFTAR RUJUKAN

- Abdullah, S. W., Tuli, H., & Pakaya, L. (2022). Pengaruh Kesadaran dan Pemahaman Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan. *Jambura Accounting Review*, 3(2), 116–128. <https://doi.org/10.37905/jar.v3i2.55>
- 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.
- Any, M. W., & Fuadah, L. (2024). Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak, dan Kualitas Pelayanan Pajak Pengaruhnya terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi Bangunan. *JIEF: Journal of Islamic Economics and Finance*, 4(1), 1–13. <https://ejournal.uingsdur.ac.id/jief/article/view/1980/1667>
- Dewi, A. K. R. P. D., Darmita, M. Y., & Wiwekandari, N. M. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak, Dan Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi Dan Bangunan. *Journal Research of Accounting*, 3(1), 14–38. <https://doi.org/10.51713/jarac.v3i1.42>
- Hariandja, F. (2020). Pajak Daerah dan Restribusi Daerah (PDRD) Dikaitkan dengan Pertumbuhan Investasi. *Jurnal Suara Hukum*, 2(2), 154. <https://doi.org/10.26740/jsh.v2n2.p154-183>

- 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.
- Pratama, I. K., & Ariani, K. R. (2023). Pengaruh Pengetahuan, Kualitas Pelayanan, Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Pembayaran Pajak Bumi Dan Bangunan (Studi Kasus Pada Masyarakat Yang Memiliki Lahan Dan Bangunan Di Kecamatan Ceper Kabupaten Klaten). *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 3(6), 2618-2626.
- Ratulia, A., & Tusyadiah, H. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pengetahuan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) Di Kota Bengkulu. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 8(1), 892-906.
<https://doi.org/10.31955/mea.v8i1.3772>
- Sukmawati, F., & Sofa, A. A. (2022). Pengaruh Kesadaran dan Sikap Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan. *Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(11).
- Wulandari, N., & Wahyudi, D. (2022). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan di Desa Mranggen Kabupaten Demak. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2), 14853-14870.
- Yuniar, A., & Saputra, W. A. (2022). Pengaruh pengetahuan pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan di Kecamatan Cakung. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 5(4), 1738-1745.