TRILOGI ACCOUNTING AND BUSINESS RESEARCH
Vol. 07, No. 02, Desember 2026, Hal. 127-137

PENGARUH KESADARAN, PENGETAHUAN PERPAJAKAN, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN PBB DI DUNGALIYO

Novita W Igirisa[1]*, Harun Blongkod[1], Hartati Tuli[1]

[1] Program Studi S1 Akuntansi, Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Gorontalo, Gorontalo, Indonesia
Email: novitaigirisa19@gmail.com*; blongkod@ung.ac.id; hartati@ung.ac.id

ABSTRAK

Kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) merupakan faktor penting bagi penerimaan daerah. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan pembayaran PBB di Kecamatan Dungaliyo, Kabupaten Gorontalo. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan data primer yang dikumpulkan melalui kuesioner. Responden penelitian berjumlah 150 wajib pajak yang berasal dari sepuluh desa di Kecamatan Dungaliyo. Analisis dilakukan menggunakan Structural Equation Modeling (SEM) dengan perangkat lunak AMOS. Hasil pengujian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan (estimasi 0,480; C.R. 5,191), demikian pula pengetahuan perpajakan (estimasi 0,316; C.R. 3,669) dan kualitas pelayanan (estimasi 0,120; C.R. 2,163; p=0,031). Ketiga variabel menjelaskan 75,2% variasi kepatuhan wajib pajak. Temuan ini menegaskan pentingnya peningkatan kesadaran dan pemahaman perpajakan serta perbaikan kualitas layanan pemungutan PBB sebagai bahan pertimbangan bagi pemerintah daerah. Penelitian memberikan bukti empiris mengenai faktor internal dan eksternal yang berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak pada tingkat kecamatan.

Kata Kunci: Kesadaran Wajib Pajak; Kepatuhan Wajib Pajak; Kualitas Pelayanan; Pajak Bumi Dan Bangunan; Pengetahuan Perpajakan

ABSTRACT

Taxpayer compliance in paying Land and Building Tax is important for local government revenue. This study examines the effects of taxpayer awareness, tax knowledge, and service quality on Land and Building Tax compliance in Dungaliyo District, Gorontalo Regency. A quantitative approach was employed using primary questionnaire data collected from 150 taxpayers across ten villages. The data were analyzed using Structural Equation Modeling (SEM) with AMOS software. The findings indicate that taxpayer awareness has a positive and significant association with compliance (estimate 0.480; critical ratio 5.191). Tax knowledge also has a positive and significant association (estimate 0.316; critical ratio 3.669), as does service quality (estimate 0.120; critical ratio 2.163; p = 0.031). Together, these variables account for 75.2% of the variation in taxpayer compliance. The results highlight the relevance of taxpayer awareness, accessible tax information, and responsive public services to local tax administration. This study contributes empirical evidence on internal and external factors associated with property tax compliance in a district-level setting.

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

Histori artikel:
Diunggah: 14-10-2026
Direvieu: 15-10-2026
Diterima: 21-10-2026
Dipublikasikan: 06-11-2026

CC BY SA

* Penulis korespondensi ✉

PENDAHULUAN

Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) merupakan salah satu sumber pendapatan daerah yang berperan dalam pembiayaan pelayanan publik dan pembangunan. Kerangka pemungutan pajak daerah diatur dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 serta Peraturan Pemerintah Nomor 35 Tahun 2023. Realisasi penerimaan pajak daerah berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya (Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 Tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat Dan Pemerintahan Daerah, 2022; Peraturan Pemerintah Nomor 35 Tahun 2023 Tentang Ketentuan Umum Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah, 2023). Kajian kepatuhan PBB di berbagai wilayah Indonesia memperlihatkan bahwa persoalan pembayaran tidak hanya berkaitan dengan besaran pajak, tetapi juga karakteristik wajib pajak dan kualitas interaksi dengan penyelenggara layanan. Penelitian Ahmad et al. (2024), Ginting (2022), dan Salmah (2018) menempatkan kesadaran dan pengetahuan sebagai faktor yang relevan untuk ditelaah (Ahmad et al., 2024; Ginting, 2022). Studi lain mengaitkan kepatuhan PBB dengan sosialisasi dan sanksi perpajakan (Arrasi et al., 2022). Oleh karena itu, temuan dari wilayah lain tidak otomatis menggambarkan kondisi Kecamatan Dungaliyo dan perlu diuji pada konteks setempat.

Sejumlah studi menguji gabungan faktor perilaku dan layanan. Donofan dan Afriyenti (2021) mengkaji kesadaran, pelayanan, serta penghasilan; Farman (2021) meneliti kualitas pelayanan, sanksi, dan kesadaran; sedangkan Nurhana et al. (2023) menggabungkan sikap, kesadaran, pelayanan, pengetahuan, dan sosialisasi (Donofan & Afriyenti, 2021; Farman, 2021; Nurhana et al., 2023). Variasi rancangan tersebut menjadi dasar untuk memfokuskan penelitian ini pada tiga prediktor, yaitu kesadaran, pengetahuan perpajakan, dan kualitas pelayanan.

Di Kecamatan Dungaliyo, Kabupaten Gorontalo, data administratif yang digunakan dalam penelitian mencatat penetapan PBB tahun 2026 sebesar Rp222.296.095 dan realisasi Rp131.161.330, atau sekitar 59% dari penetapan. Tunggakan sampai dengan 31 Desember 2025 tercatat Rp326.522.043 (Dungaliyo, 2026). Kondisi tersebut memperlihatkan relevansi penelitian tentang faktor-faktor yang berkaitan dengan kepatuhan pembayaran PBB. Kesadaran wajib pajak berkaitan dengan kemauan memenuhi kewajiban perpajakan, sedangkan pengetahuan perpajakan mencakup pemahaman mengenai ketentuan dan prosedur pembayaran. Penelitian mengenai PBB telah menguji kedua faktor tersebut sebagai determinan kepatuhan (Abdullah, S. W.; Tuli, H.; Pakaya, 2022; Mumu et al., 2020). Di sisi lain, kualitas pelayanan berkaitan dengan pengalaman wajib pajak ketika berinteraksi dengan petugas pemungut pajak (Donofan & Afriyenti, 2021; Hidayat & Wati, 2022).

Hasil penelitian terdahulu menjadi dasar pengujian kembali hubungan antarvariabel. Sutarjo dan Effendi (2020) serta Abdullah et al. (2022) meneliti kesadaran dan pengetahuan dalam kaitannya dengan kepatuhan PBB (Abdullah, S. W.; Tuli, H.; Pakaya, 2022; Sutarjo & Effendi, 2020). Donofan dan Afriyenti (2021) meneliti kesadaran dan kualitas pelayanan, sedangkan Novrianto dan Rachmawati (2021) memasukkan pengetahuan, kesadaran, serta pelayanan petugas pajak dalam kajian kepatuhan PBB (Donofan & Afriyenti, 2021; Novrianto & Rachmawati, 2021). Penelitian ini menguji ketiga faktor tersebut secara bersama pada wajib pajak di Kecamatan Dungaliyo.

Tujuan penelitian adalah menguji pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak membayar PBB, baik masing-masing maupun melalui daya jelas model secara keseluruhan. Kontribusi penelitian

terletak pada pengujian empiris tiga determinan kepatuhan pada konteks sepuluh desa di Kecamatan Dungaliyo menggunakan SEM-AMOS.

TINJAUAN LITERATUR DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Teori Atribusi dan Kajian Empiris

Teori atribusi membedakan penjelasan perilaku yang berkaitan dengan faktor dalam diri individu dan faktor lingkungan. Dalam kerangka penelitian ini, kesadaran dan pengetahuan diposisikan sebagai faktor internal, sedangkan kualitas pelayanan sebagai faktor eksternal. Pengelompokan tersebut merupakan kerangka interpretasi penelitian, bukan bukti bahwa hubungan yang ditemukan bersifat kausal.

Secara konseptual, kepatuhan pajak dapat dipahami sebagai perilaku yang dipengaruhi kombinasi faktor individual dan institusional; Jackson dan Milliron (1986) mengulas beragam determinan dalam literatur kepatuhan pajak (Jackson & Milliron, 1986) . Untuk konteks PBB, Abdullah et al. (2022), Sutarjo dan Effendi (2020), serta Hartini (2021) membahas keterkaitan kesadaran dan pemahaman/pengetahuan dengan kepatuhan pembayaran (Abdullah, S. W.; Tuli, H.; Pakaya, 2022; Hartini, 2021; Sutarjo & Effendi, 2020). Studi Sinaga dan Waty (2022) juga menelaah kesadaran dan pengetahuan PBB pada konteks desa (Sinaga & Waty, 2022). Pengetahuan dan kewajiban perpajakan juga dijelaskan dalam literatur perpajakan umum (Mardiasmo, 2019). Pengetahuan perpajakan berkaitan dengan pemahaman atas kewajiban, objek pajak, dan mekanisme pembayaran. Indriyasari dan Maryono (2022) serta Imtiyazari et al. (2023) memasukkan pengetahuan perpajakan dalam pengujian kepatuhan PBB bersama faktor lainnya (Indriyasari & Maryono, 2022). Anur et al. (2025) meneliti kesadaran, sanksi, dan pengetahuan pajak pada pembayaran PBB. Dengan demikian, hubungan positif antara pengetahuan dan kepatuhan merupakan dugaan empiris yang layak diuji, bukan hasil yang diasumsikan berlaku universal (Anur et al., 2025).

Dari sisi pelayanan, Hidayat dan Wati (2022) mengkaji kualitas pelayanan dalam kaitannya dengan kepatuhan PBB (Hidayat & Wati, 2022). Fitriyani et al. (2023) menambahkan dimensi inovasi pelayanan, sedangkan Ma'ruf dan Supatminingsih (2019) menempatkan kualitas pelayanan bersama kesadaran dan pemahaman (Fitriyani et al., 2023; Ma'ruf & Supatminingsih, 2019). Penelitian Novrianto dan Rachmawati (2021) turut menguji pelayanan petugas pajak, pengetahuan, dan kesadaran pada konteks PBB (Novrianto & Rachmawati, 2021). Kerangka regulasi PBB-P2 mengacu pada Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah serta Peraturan Pemerintah Nomor 35 Tahun 2023 tentang Ketentuan Umum Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 Tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat Dan Pemerintahan Daerah, 2022; Peraturan Pemerintah Nomor 35 Tahun 2023 Tentang Ketentuan Umum Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah, 2023). PMK Nomor 85 Tahun 2024 mengatur penilaian PBB-P2, bukan bukti empiris mengenai kepatuhan (Peraturan Menteri Keuangan Nomor 85 Tahun 2024 Tentang Penilaian Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan, 2024).

Penelitian dalam jurnal Trilogi Accounting and Business Research turut memberikan konteks pembanding. Anggraeni dan Ramayanti (2023) meneliti pengaruh pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Jakarta Timur, sedangkan Mawaddah dan Ramayanti (2022) menelaah kualitas pelayanan perpajakan pada wajib pajak UMKM di Depok (Anggraeni & Ramayanti, 2023; Mawaddah & Ramayanti, 2022). Keduanya digunakan

sebagai pembanding konseptual dan bukan bukti langsung mengenai kepatuhan PBB-P2 di Kecamatan Dungaliyo.

Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak mencakup pengakuan atas kewajiban perpajakan dan kemauan membayar pajak sesuai ketentuan. Penelitian Abdullah et al. (2022) dan Sutarjo dan Effendi (2020) mengkaji kesadaran sebagai salah satu faktor yang berhubungan dengan kepatuhan pembayaran PBB (Abdullah, S. W.; Tuli, H.; Pakaya, 2022; Sutarjo & Effendi, 2020). Berdasarkan kerangka tersebut, diajukan hipotesis berikut.

H1: Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan pembayaran PBB.

Pengetahuan Perpajakan

Pengetahuan perpajakan mencerminkan pemahaman wajib pajak mengenai ketentuan, sistem, dan fungsi pajak. Pengeta huan dapat membantu wajib pajak memahami prosedur pembayaran PBB. Hubungan pengetahuan dengan kepatuhan PBB telah menjadi fokus penelitian Mumu et al. (2020) serta Indriyasari dan Maryono (2022) (Indriyasari & Maryono, 2022; Mumu et al., 2020). Berdasarkan uraian tersebut, diajukan hipotesis berikut.

H2: Pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan pembayaran PBB.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan berkaitan dengan keandalan, daya tanggap, dan kualitas interaksi petugas dengan wajib pajak. Pelayanan yang baik berpotensi mengurangi hambatan administratif. Sejumlah penelitian menguji hubungan kualitas pelayanan dengan kepatuhan pembayaran PBB (Donofan & Afriyenti, 2021; Hidayat & Wati, 2022). Berdasarkan uraian tersebut, diajukan hipotesis berikut.

H3: Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan pembayaran PBB.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif terhadap wajib pajak Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Kecamatan Dungaliyo, Kabupaten Gorontalo. Berdasarkan data Kantor Camat Dungaliyo, populasi terdiri atas 5.381 wajib pajak yang tersebar di sepuluh desa. Penentuan sampel awal menghasilkan rencana sebanyak 148 responden, sedangkan pengumpulan kuesioner melalui Google Form memperoleh 150 tanggapan yang semuanya digunakan dalam analisis SEM-AMOS.

Data primer dikumpulkan menggunakan kuesioner berskala Likert lima poin, dari sangat tidak setuju (1) hingga sangat setuju (5), disertai observasi dan studi pustaka. Variabel independen meliputi kesadaran wajib pajak (X1), pengetahuan perpajakan (X2), dan kualitas pelayanan (X3), sedangkan variabel dependen adalah kepatuhan wajib pajak membayar PBB (Y).

Analisis dilakukan menggunakan Structural Equation Modeling (SEM) melalui AMOS. Tahapan analisis meliputi pengujian instrumen, analisis deskriptif, confirmatory factor analysis, evaluasi kecocokan model, dan pengujian koefisien jalur (Ghozali, 2017). Signifikansi pengaruh dinilai berdasarkan nilai critical ratio dan probabilitas yang dilaporkan pada keluaran AMOS.

Alokasi sampel awal antardesa direncanakan menggunakan proportionate stratified random sampling, dengan desa sebagai strata. Besar alokasi dihitung dengan $n_i = (N_i/5.381) \times 148$, yaitu N_i merupakan populasi wajib pajak pada desa ke-i. Tabel 1 menyajikan jumlah wajib

pajak, alokasi sampel awal, dan proporsi sampel rencana pada kesepuluh desa. Persentase per desa dihitung dari alokasi awal dibagi 148.

Kuesioner disebarkan melalui Google Form dan memperoleh 150 tanggapan responden, yakni dua tanggapan lebih banyak daripada alokasi awal sebanyak 148 orang. Seluruh 150 tanggapan digunakan dalam analisis SEM-AMOS. Distribusi aktual tanggapan menurut desa tidak tercantum dalam data sumber, sehingga Tabel 1 hanya menggambarkan alokasi rencana, bukan distribusi responden akhir.

Tabel 1. Populasi, Alokasi, dan Proporsi Sampel Awal Menurut Desa (n = 148)

Desa	Populasi wajib pajak	Alokasi awal (orang)	Proporsi awal (%)
Ambara	494	14	9,46
Ayuhula	359	10	6,76
Bongomeme	640	18	12,16
Botubulowe	588	16	10,81
Dungaliyo	609	17	11,49
Duwanga	332	9	6,08
Kaliyoso	624	17	11,49
Momala	294	8	5,41
Pangadaa	594	16	10,81
Pilolalenga	847	23	15,54
Total	**5.381**	**148**	100%

Sumber: Tabel 3.1 dan 3.3 skripsi; Kantor Camat Dungaliyo (2026). Total proporsi adalah 100% sebelum pembulatan tiap desa.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Konteks Penerimaan PBB di Kecamatan Dungaliyo

Tabel 2. Penetapan, Realisasi, dan Tunggakan PBB Kecamatan Dungaliyo

Indikator	Nilai
Penetapan PBB 2026	Rp222.296.095
Realisasi PBB 2026	Rp131.161.330
Sisa realisasi 2026	Rp91.134.765
Tunggakan hingga 31 Desember 2025	Rp326.522.043

Sumber: Kantor Camat Dungaliyo (data administratif yang digunakan dalam penelitian, 2026).

Realisasi sekitar 59% dari penetapan memperlihatkan adanya kesenjangan antara target dan penerimaan PBB pada data yang digunakan dalam penelitian. Angka tersebut merupakan konteks administratif penelitian dan bukan hasil estimasi SEM.

Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif didasarkan pada rerata butir pernyataan dalam Tabel 4.6–4.9 skripsi (skala Likert 1–5; N = 150). Rerata indikator kesadaran wajib pajak sebesar 4,35 (kategori sangat tinggi), pengetahuan perpajakan 4,40 (sangat tinggi), kualitas pelayanan 4,15 (tinggi), dan kepatuhan wajib pajak 4,31 (sangat tinggi), berdasarkan rentang interpretasi pada Bab III skripsi. Rerata yang disajikan merupakan rata-rata sederhana dari rerata indikator, bukan skor laten hasil estimasi AMOS.

Tabel 3. Statistik deskriptif indikator variabel penelitian

Variabel	Indikator	Rerata indikator	Min.	Maks.
Kesadaran wajib pajak (X1)	8	4,35	4,10	4,61
Pengetahuan perpajakan (X2)	7	4,40	4,25	4,53
Kualitas pelayanan (X3)	9	4,15	4,02	4,23
Kepatuhan wajib pajak (Y)	10	4,31	3,96	4,60

Sumber: diolah dari rerata indikator dalam Tabel 4.6–4.9 skripsi (N = 150).

Hasil Confirmatory Factor Analysis (CFA)

Tabel 4. Standardized factor loading hasil CFA

Konstruk	Indikator	Loading terstandar
X1	X1.1	0,754
X1	X1.2	0,838
X1	X1.3	0,855
X1	X1.4	0,610
X1	X1.6	0,795
X1	X1.7	0,597
X1	X1.8	0,501
X1	X1.9	0,697
X2	X2.1	0,644
X2	X2.2	0,673
X2	X2.3	0,753
X2	X2.4	0,751
X2	X2.5	0,777
X2	X2.6	0,717
X2	X2.7	0,771
X3	X3.1	0,727
X3	X3.2	0,713
X3	X3.3	0,676
X3	X3.4	0,706
X3	X3.5	0,777
X3	X3.6	0,676
X3	X3.7	0,906
X3	X3.8	0,88
X3	X3.9	0,821
Y	Y.1	0,616
Y	Y.2	0,757
Y	Y.3	0,830
Y	Y.4	0,699
Y	Y.5	0,685
Y	Y.6	0,763
Y	Y.7	0,784
Y	Y.8	0,799
Y	Y.9	0,768
Y	Y.10	0,736

Hasil confirmatory factor analysis (CFA) disajikan melalui nilai factor loading dan indeks kecocokan masing-masing konstruk. Berdasarkan output AMOS untuk CFA kualitas pelayanan (X3) dalam Lampiran 8 skripsi, diperoleh $\chi^2 = 29{,}699$; df = 20; p = 0,075; CMIN/DF = 1,485; GFI = 0,956; AGFI = 0,900; dan RMSEA = 0,057. Nilai CFI dan TLI untuk X3 tidak disajikan karena belum dapat diverifikasi dari keluaran yang tersedia.

Tabel 5. Goodness-of-fit CFA dan SEM akhir

Model	CMIN/DF	GFI	AGFI	CFI	TLI	RMSEA
CFA X1	1,526	0,960	0,910	0,986	0,976	0,059
CFA X2	1,624	0,976	0,915	0,992	0,979	0,065
CFA X3	1,485	0,956	0,900	—	—	0,057
CFA Y	1,340	0,956	0,906	0,990	0,983	0,048
SEM keseluruhan (akhir)	1,369	0,817	0,761	0,955	0,945	0,050

Sumber: hasil pengolahan AMOS sebagaimana dilaporkan pada skripsi (Tabel 4.14, 4.17, 4.23, 4.26 dan Lampiran 8). Tanda — menunjukkan indeks yang tidak tersedia untuk diverifikasi. Pada model keseluruhan, GFI dan AGFI di bawah 0,90 sehingga kesesuaian model perlu ditafsirkan secara hati-hati.

Tabel 6. Hasil Pengujian Koefisien Jalur SEM-AMOS

Hubungan	Estimate	S.E.	C.R.	p	Keputusan
X1 → Y	0,480	0,093	5,191	<0,001	Signifikan
X2 → Y	0,316	0,086	3,669	<0,001	Signifikan
X3 → Y	0,120	0,056	2,163	0,031	Signifikan

Sumber: Hasil pengolahan data primer dengan AMOS (N = 150), berdasarkan Tabel 4.27 skripsi. Tanda *** pada keluaran AMOS ditampilkan sebagai p < 0,001.

Ketiga koefisien jalur memiliki arah positif dan memenuhi kriteria signifikansi pada taraf 5%. Estimasi pengaruh kesadaran wajib pajak adalah 0,480, pengetahuan perpajakan 0,316, dan kualitas pelayanan 0,120. Besaran koefisien tersebut merupakan estimate yang tercantum pada tabel regression weight, bukan koefisien yang dihitung ulang.

Daya Jelas Model

Nilai squared multiple correlation (R-square) kepatuhan wajib pajak dalam keluaran AMOS adalah 0,752. Dengan demikian, model menjelaskan 75,2% variasi kepatuhan wajib pajak, sedangkan 24,8% sisanya tidak dijelaskan oleh variabel dalam model. Angka tersebut tidak ditafsirkan sebagai bukti kausalitas eksperimental (Ghozali, 2017; Sutarjo & Effendi, 2020).

Penelitian PBB sebelumnya juga menguji kombinasi faktor tambahan, seperti sanksi, sosialisasi, tingkat ekonomi, dan kemudahan pembayaran (Arrasi et al., 2022; Meidyka, 2020; Mumu et al., 2020; Prianutama & Alexander, 2022). Oleh sebab itu, nilai R-square yang diperoleh perlu dibaca dalam batas konstruk yang diukur dan karakteristik sampel penelitian, bukan sebagai bukti bahwa seluruh penentu kepatuhan telah tercakup.

Pengaruh pelayanan yang relatif lebih kecil dalam model ini tetap relevan untuk ditafsirkan bersama studi Hidayat dan Wati (2022), Donofan dan Afriyenti (2021), serta Fitriyani et al. (2023) (Donofan & Afriyenti, 2021; Fitriyani et al., 2023; Hidayat & Wati, 2022). Safitri (2022) juga menelaah kesadaran, pengetahuan, kualitas layanan, dan sanksi pada kepatuhan pajak properti (Safitri, 2022). Perbedaan koefisien antarvariabel pada penelitian ini tidak boleh langsung diartikan sebagai perbedaan pengaruh terstandar tanpa memeriksa jenis estimasi yang dilaporkan AMOS.

Sebagai pembanding substantif, temuan tentang peran kesadaran dapat dibaca bersama studi Abdullah et al. (2022), Ahmad et al. (2024), dan Salmah (2018) (Abdullah, S. W.; Tuli, H.; Pakaya, 2022; Ahmad et al., 2024; Salmah, 2018). Keterkaitan pengetahuan dengan kepatuhan memiliki landasan pada penelitian Ginting (2022), Indriyasari dan Maryono (2022), serta Sutarjo dan Effendi (2020) (Ginting, 2022; Indriyasari & Maryono, 2022; Sutarjo & Effendi, 2020). Kesamaan arah hubungan antarkajian tidak dengan sendirinya menunjukkan besaran efek yang identik, mengingat perbedaan wilayah, instrumen, dan spesifikasi model.

Pembahasan Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak

Pengaruh positif dan signifikan kesadaran wajib pajak menunjukkan bahwa responden dengan kesadaran lebih tinggi cenderung memiliki kepatuhan pembayaran PBB yang lebih tinggi. Temuan ini dapat dibahas bersama penelitian Abdullah et al. (2022) serta Sutarjo dan Effendi (2020), yang sama-sama mengkaji peran kesadaran dalam kepatuhan PBB (Abdullah, S. W.; Tuli, H.; Pakaya, 2022). Dalam konteks Dungaliyo, hasil ini mengindikasikan relevansi komunikasi mengenai kewajiban dan manfaat pembayaran pajak daerah.

Sebagai pembanding, Rizki dan Farina (2022) menemukan bahwa kesadaran wajib pajak dan pemahaman perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Pasar Tohaga Cibinong (Rizki & Farina, 2022). Perbedaan hasil tersebut menunjukkan bahwa hubungan antara kesadaran dan kepatuhan dapat bervariasi menurut karakteristik responden, jenis pajak, serta konteks penelitian.

Pembahasan Pengaruh Pengetahuan Perpajakan

Pengetahuan perpajakan menunjukkan koefisien positif dan signifikan (estimasi = 0,316; C.R. = 3,669; p < 0,001), sehingga hasil penelitian ini mendukung hipotesis kedua. Temuan ini selaras dengan Arrasi et al. (2022), Ginting (2022), Salmah (2018), Sutarjo dan Effendi (2020), serta Abdullah et al. (2022) yang menemukan hubungan positif pengetahuan atau pemahaman pajak dengan kepatuhan PBB (Abdullah, S. W.; Tuli, H.; Pakaya, 2022; Arrasi et al., 2022; Ginting, 2022; Salmah, 2018; Sutarjo & Effendi, 2020). Sebaliknya, Novrianto dan Rachmawati (2021), yang juga menggunakan SEM pada wajib pajak PBB di Pasar Rebo, menemukan bahwa pengetahuan tidak berpengaruh (Novrianto & Rachmawati, 2021). Perbedaan hasil tersebut perlu dipahami sebagai variasi konteks sampel dan model penelitian, bukan bukti bahwa salah satu hasil keliru.

Penelitian Oktaviana dan Farina (2025) pada wajib pajak pekerja lepas di Kabupaten Bogor juga melaporkan pengaruh positif dan signifikan pengetahuan perpajakan serta kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan (Oktaviana & Farina, 2025). Meskipun objek pajaknya berbeda dengan PBB-P2, temuan tersebut memperkuat relevansi kedua faktor individual sebagai pembanding konseptual dalam penelitian ini. Sebagai pembanding tambahan, Anggraeni dan Ramayanti (2023) menemukan bahwa pemahaman perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Jakarta Timur (Anggraeni & Ramayanti, 2023). Walaupun objek pajaknya berbeda dengan PBB-P2 di Kecamatan Dungaliyo, hasil tersebut mendukung relevansi pemahaman perpajakan sebagai faktor yang perlu diperhatikan dalam penelitian kepatuhan pajak.

Pembahasan Pengaruh Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan (estimasi = 0,120; C.R. = 2,163; p = 0,031), sehingga hipotesis ketiga didukung. Temuan ini sejalan dengan Fitriyani et al. (2023) dan Novrianto dan Rachmawati (2021) mengenai peran pelayanan dalam kepatuhan PBB. Namun, Hidayat dan Wati (2022) menemukan bahwa kualitas pelayanan secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepatuhan PBB di Bandung (Hidayat & Wati, 2022). Karena itu, hasil penelitian Dungaliyo tidak dapat digeneralisasikan secara otomatis ke semua wilayah. Nilai estimasi yang lebih kecil dibandingkan kesadaran dan pengetahuan tidak dengan sendirinya membuktikan perbedaan kekuatan pengaruh secara statistik. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan Mawaddah dan Ramayanti (2022) yang melaporkan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Depok (Mawaddah & Ramayanti, 2022). Perbedaan jenis wajib pajak dan mekanisme pemungutan perlu diperhatikan ketika menggunakan studi tersebut untuk membandingkan temuan kepatuhan PBB-P2 di Dungaliyo.

Implikasi Penelitian

Temuan penelitian dapat digunakan sebagai masukan untuk memperjelas informasi pembayaran PBB, meningkatkan kesadaran masyarakat, serta memperbaiki responsivitas pelayanan pemungutan pajak di tingkat desa. Karena rancangan penelitian menggunakan survei, rekomendasi ini perlu diuji lebih lanjut melalui evaluasi program atau studi lanjutan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh empat kesimpulan. Pertama, kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan membayar PBB: semakin tinggi kesadaran mengenai pentingnya pembayaran pajak, semakin tinggi kepatuhan wajib pajak. Kedua, pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan: pemahaman mengenai peraturan, manfaat, fungsi, dan tata cara pembayaran pajak mendorong pemenuhan kewajiban. Ketiga, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan: semakin baik pelayanan yang diberikan aparat desa, semakin tinggi kepatuhan membayar PBB. Keempat, kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan membayar PBB dalam model penelitian.

Implikasinya, pemerintah daerah dan aparat desa dapat mempertimbangkan peningkatan informasi perpajakan, penguatan kesadaran masyarakat, serta perbaikan mutu pelayanan. Keterbatasan penelitian terletak pada ruang lingkup satu kecamatan dan penggunaan data survei; hasilnya tidak serta-merta dapat digeneralisasikan ke seluruh daerah. Penelitian lanjutan dapat menguji faktor tambahan serta mengevaluasi efektivitas intervensi pelayanan atau edukasi perpajakan.

DAFTAR PUSTAKA

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

Ahmad, A. B., Sultraeni, W., & Rauf, D. M. (2024). Pengaruh Penghasilan dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan (Studi Kasus Kecamatan Padangguni Desa Garuda). *Jurnal Ilmiah Ilmu Sosial Dan Pendidikan*, *2*(3), 39–46.

Anggraeni, A. M., & Ramayanti, R. (2023). Pengaruh Sosialisasi, Tingkat Pendidikan, dan Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Trilogi Accounting and Business Research*, *04*(01), 64–78. https://doi.org/10.31326/tabr.v4i1.1404

Anur, A. S., Kusuma, I. C., & Melani, M. M. (2025). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Pembayaran PBB di Kecamatan Cigombong. *Jurnal Akademi Akuntansi Indonesia Padang*, *4*(2), 335–346. https://doi.org/10.31933/6d7gj808

Arrasi, R. D., Fionasari, D., & Suci, R. G. (2022). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar PBB. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Kesatuan*, *10*(1), 91–102. https://doi.org/10.37641/jiakes.v10i1.1206

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). https://doi.org/10.24036/jea.v3i4.435

Dungaliyo, K. C. (2026). *Rekapitulasi penetapan, realisasi, dan tunggakan Pajak Bumi dan Bangunan Kecamatan Dungaliyo*.

Farman, F. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak, Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan Kecamatan Tanjungkerta

Kabupaten Subang. *Journal of Accounting, Finance, Taxation, and Auditing (JAFTA)*, *3*, 103–126.

Fitriyani, N., Roni, & Rahmawati, T. (2023). Pengaruh Tarif Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak dan Inovasi Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan. *JLEB: Journal of Law Education and Business*, *1*(2), 486–494.

Ghozali, I. (2017). *Model Persamaan Struktural: Konsep dan Aplikasi dengan Program AMOS 24* (7th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Ginting, W. (2022). The Influence of Taxpayer Knowledge and Taxpayer's Awareness on Land and Building Taxpayer Compliance. *Accounting and Management Journal*, *2*(2), 100–105.

Hartini, S. (2021). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Bumi dan Bangunan Desa Kaladawa Kecamatan Talang Kabupaten Tegal*. Politeknik Harapan Bersama.

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: Riset & Jurnal Akuntansi*, *6*(4), 4009–4020. https://doi.org/10.33395/owner.v6i4.1068

Indriyasari, W. V., & Maryono. (2022). Pengaruh Pendapatan Masyarakat, Tingkat Pendidikan, dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Desa Gebugan, Kecamatan Bergas, Kabupaten Semarang. *Owner: Riset & Jurnal Akuntansi*, *6*(1), 860–871. https://doi.org/10.33395/owner.v6i1.668

Jackson, B. R., & Milliron, V. C. (1986). Tax Compliance Research: Findings, Problems, and Prospects. *Journal of Accounting Literature*, *5*, 125–165.

Peraturan Menteri Keuangan Nomor 85 Tahun 2024 tentang Penilaian Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan, (2024).

Ma'ruf, M. H., & Supatminingsih, S. (2019). *Pengaruh Kesadaran, Tingkat Pemahaman, Pelaksanaan Sanksi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan*. *September*, 150–158.

Mardiasmo. (2019). *Perpajakan*. ANDI.

Mawaddah, F., & Ramayanti, R. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi, Biaya Kepatuhan dan Kemudahan E-Filling terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Trilogi Accounting and Business Research*, *03*(02), 258–272. https://doi.org/10.31326/tabr.v3i2.1400

Meidyka, R. A. (2020). *Pengaruh Kualitas Layanan, Tingkat Penghasilan dan Kemudahan Sistem Pembayaran terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan (Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kabupaten Muara Enim)*. Universitas Islam Indonesia.

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.

Novrianto, A. C., & Rachmawati, N. A. (2021). The Effect of Income Level, Knowledge, Taxpayer Awareness and Tax Officer Services on Compliance with Paying Land and Building Taxes in Pasar Rebo Subdistrict, East Jakarta. *Accounting Research Journal of Sutaatmadja (ACCRUALS)*, *5*(1), 130–145. https://doi.org/10.35310/accruals.v5i01.609

Nurhana, Suharni, S., & Wildaniyati, A. (2023). Pengaruh Sikap, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Perpajakan, dan Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan (Studi Kasus di Kecamatan Saradan Kabupaten Madiun). *Jurnal Ilmu-Ilmu Akuntansi Merdeka*, *4*(2), 117–124.

Oktaviana, S., & Farina, K. (2025). Determinasi Kepatuhan Wajib Pajak Pekerja Lepas: Peran Pengetahuan Perpajakan, Sanksi, Kesadaran dan Sistem E-Filing. *Trilogi Accounting and Business Research*, *06*(02), 119–131. https://doi.org/10.31326/tabr.v6i2.2613

Prianutama, S. B., & Alexander, N. (2022). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *E-Jurnal Akuntansi TSM*, *2*(2), 947–958.

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah, (2022).

Peraturan Pemerintah Nomor 35 Tahun 2023 tentang Ketentuan Umum Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, (2023).

Rizki, M., & Farina, K. (2022). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pemahaman Perpajakan dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Pasar Tohaga Cibinong. *Trilogi Accounting and Business Research*, *03*(02), 273–282. https://doi.org/10.31326/tabr.v3i2.1477

Safitri, Y. E. (2022). Effect of Taxpayer Awareness, Tax Knowledge, Quality of Tax Service, and Tax Sanctions on Compliance with Property Tax. *Entrepreneurship and Small Business Research*, *1*(1), 1–6. https://doi.org/10.55980/esber.v1i1.14

Salmah, S. (2018). Pengaruh Pengetahuan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). *Jurnal Akuntansi*, *1*(2), 151–186.

Sinaga, D., & Waty, L. (2022). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pengetahuan Pajak Bumi dan Bangunan Terhadap Kepatuhan Masyarakat dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Desa Sei Apung. *Jurnal Pembangunan Ekonomi Dan Keuangan Daerah*, *23*(2), 245–256. https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/jpekd/article/view/44381/40457

Sutarjo, & Effendi, S. (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan Kota Batam. *Jurnal EMBA*, *8*(1), 605–615.