

Pengaruh Kesadaran, Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pajak, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan

Marshela Dewi Setyowati^{1*}, Puji Astuti², Faisol³

¹⁻³ Program Studi Akuntansi, Universitas Nusantara PGRI Kediri, Indonesia

*Penulis Korespondensi: marsheladewis@gmail.com

Abstract. *This study aims to analyze the effect of taxpayer awareness, tax knowledge, tax sanctions, and tax service quality on taxpayer compliance in paying land and building tax in Kepel Village, Ngetos District, Nganjuk Regency. The research problem is based on the phenomenon of low taxpayer compliance in paying land and building tax, where preliminary survey results indicated that many taxpayers still delayed payments beyond the due date set on September 15. This study employed a quantitative approach with an associative research design. The population consisted of all land and building taxpayers in Kepel Village, Ngetos District. The sampling technique used was simple random sampling with a total of 98 respondents determined using the Slovin formula. The data analysis technique applied in this research was SEM-PLS (Structural Equation Modeling – Partial Least Squares) using SmartPLS 3.0 software. The analysis included the measurement model (outer model), consisting of convergent validity, discriminant validity, and reliability tests, as well as the structural model (inner model), consisting of the coefficient of determination (R^2), significance testing (bootstrapping), effect size testing (f^2), predictive relevance testing (Q^2), and model fit testing. The results showed that taxpayer awareness had a positive but insignificant effect on taxpayer compliance, while tax knowledge, tax sanctions, and tax service quality had positive and significant effects on taxpayer compliance. Simultaneously, the variables of taxpayer awareness, tax knowledge, tax sanctions, and tax service quality were able to predict taxpayer compliance effectively.*

Keywords: Tax Knowledge; Tax Sanctions; Tax Service Quality; Taxpayer Awareness; Taxpayer Compliance.

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, sanksi pajak, dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan pada Desa Kepel, Kecamatan Ngetos, Kabupaten Nganjuk. Permasalahan penelitian didasarkan pada fenomena rendahnya kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan yang berdasarkan hasil survey masih banyak masyarakat yang menunda pembayaran hingga melewati jatuh tempo yang ditetapkan setiap tanggal 15 September. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Populasi penelitian mencakup seluruh wajib pajak bumi dan bangunan di Desa Kepel, Kecamatan Ngetos dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *simple random sampling* sejumlah 98 responden yang telah ditentukan menggunakan rumus *slovin*. Teknik analisis data yang diterapkan dalam penelitian ini adalah analisis statistik SEM-PLS (*Structural Equation Modeling – Partial Least Square*) menggunakan *software SmartPLS 3.0* yang terdiri dari model pengukuran (*outer model*) meliputi uji validitas konvergen, uji validitas diskriminan dan uji reliabilitas dan model struktural (*inner model*) meliputi uji Koefisien Determinasi (R^2), Pengujian Signifikansi (*Bootstrapping*), Pengujian Effect Size (f^2), Pengujian Predictive Relevance (Q^2), serta Pengujian Model Fit. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan pengetahuan perpajakan, sanksi pajak, dan kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Secara simultan, variabel kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, sanksi pajak, dan kualitas pelayanan pajak mampu memprediksi variabel kepatuhan wajib pajak dengan baik.

Kata kunci: Kepatuhan Wajib Pajak; Kesadaran Wajib Pajak; Kualitas Pelayanan Pajak; Pengetahuan Perpajakan; Sanksi Pajak.

1. LATAR BELAKANG

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara yang berperan penting dalam mendukung pembiayaan pembangunan nasional guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Hingga saat ini, pajak tetap menjadi komponen utama dalam struktur pendapatan negara. Penerimaan dari sektor pajak merupakan potensi pemasukan yang besar bagi negara, seiring dengan perkembangan jumlah dan kualitas penduduk, kondisi perekonomian, serta stabilitas sosial, ekonomi, dan politik (Zain *et al.*, 2025).

Sehubungan dengan hal tersebut, pengelolaan pajak menjadi prioritas utama pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah. Saat ini, pajak bukan lagi hal yang asing bagi masyarakat Indonesia, bahkan sebagian masyarakat memandangnya sebagai sarana untuk berpartisipasi dalam mendukung pelaksanaan tugas negara yang dijalankan pemerintah. Hal ini menunjukkan bahwa pajak memiliki peran strategis sebagai sumber penerimaan negara yang digunakan untuk membiayai berbagai kebutuhan pembangunan serta mendukung pelaksanaan kebijakan ekonomi dan sosial (Nasution *et al.*, 2025).

Salah satu jenis pajak yang memiliki peran strategis dalam pembangunan adalah Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Hal ini dikarenakan sebagian besar penerimaannya dikembalikan ke daerah sehingga dapat meningkatkan Pendapatan Asli Daerah serta memperbaiki struktur pendapatan dan belanja daerah (Wulandari & Wahyudi, 2022). Pajak Bumi dan Bangunan memiliki peranan yang sangat penting dalam mendukung percepatan pembangunan daerah, artinya semakin tinggi penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan maka semakin besar pula kemampuan pemerintah daerah dalam membiayai berbagai program pembangunan dan penyediaan fasilitas publik (Pratama *et al.*, 2025).

Namun demikian, dalam pelaksanaannya masih terdapat berbagai permasalahan yang dihadapi Pemerintah Daerah dalam pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan, salah satunya adalah rendahnya kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan perpajakan dapat diartikan sebagai kesediaan wajib pajak untuk menjalankan hak dan memenuhi kewajiban perpajakannya berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Wulandari, 2023). Rendahnya tingkat kepatuhan tersebut berpotensi menghambat proses percepatan pembangunan, baik di tingkat nasional maupun daerah (Wijaya & Nawirah, 2023).

Keadaan rendahnya kepatuhan wajib pajak ini relevan dengan masalah yang terjadi di Desa Kepel, kecamatan Ngetos. Tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Desa Kepel masih menjadi persoalan yang berulang setiap tahun. Berdasarkan hasil survey masih banyak masyarakat yang menunda pembayaran hingga mendekati batas waktu, bahkan melewati jatuh tempo yang ditetapkan setiap tanggal 15 September. Pada tahun

2025, realisasi penerimaan per 2 oktober 2025 baru mencapai Rp108.016.950 dari target Rp192.668.790 yang berarti sekitar 44% target belum terpenuhi. Kondisi ini menimbulkan konsekuensi berupa pengenaan denda yang justru menambah beban masyarakat. Hal ini menegaskan bahwa kepatuhan masyarakat dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan masih menjadi tantangan serius bagi pemerintah desa khususnya pada Desa Kepel.

Mendasar pada temuan penelitian terdahulu, faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan telah banyak dianalisis oleh berbagai peneliti. Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak tidak ditentukan oleh satu faktor saja, melainkan dipengaruhi oleh sejumlah faktor yang saling berhubungan, baik yang bersumber dari karakteristik dan perilaku wajib pajak maupun faktor eksternal yang terkait dengan sistem perpajakan.

Tingkat kesadaran wajib pajak menjadi salah satu faktor yang dapat mendorong meningkatnya kepatuhan masyarakat dalam memenuhi kewajiban pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan. Kesadaran ini mencerminkan pemahaman dan kemauan dari dalam diri wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya tanpa adanya paksaan. Individu yang memahami manfaat perpajakan akan cenderung mempunyai kesadaran tinggi akan kepatuhan kewajiban pajak (Rohmah & Zulaikha, 2023).

Selain itu, tingkat penguasaan pengetahuan perpajakan yang memadai memiliki peranan vital pada peningkatan kepatuhan. Pengetahuan perpajakan adalah kemampuan wajib pajak dalam memahami berbagai informasi terkait aturan dan ketentuan perpajakan. Hal ini meliputi pemahaman atas undang-undang, peraturan pelaksanaan, maupun fungsi dan manfaat pajak dalam kehidupan bermasyarakat (Patriandari & Amalia, 2022). Penerapan sistem perpajakan menuntut wajib pajak untuk memahami prosedur pelaporan dan pembayaran pajak secara tepat. Pemahaman perpajakan yang baik, jelas, dan mendalam akan mendorong wajib pajak untuk taat terhadap ketentuan perpajakan yang berlaku (Rohmah & Zulaikha, 2023).

Begitu pula dengan sanksi perpajakan, sanksi pajak merupakan faktor yang dapat memengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan terhadap peraturan umumnya muncul ketika individu menyadari adanya konsekuensi yang merugikan apabila melakukan pelanggaran. Oleh karena itu, sanksi perpajakan berfungsi sebagai mekanisme pengawasan dan pengendalian yang bertujuan mendorong wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku (Hidayat & Gunawan, 2022). Penelitian oleh Sitohang & Sitompul (2023) juga menyatakan bahwa sanksi pajak merupakan instrumen yang berperan dalam mendorong kepatuhan wajib pajak. Adanya sanksi membuat wajib pajak

lebih terdorong untuk mematuhi peraturan perpajakan, karena pelanggaran terhadap ketentuan yang berlaku dapat dikenakan sanksi sesuai peraturan yang ditetapkan pemerintah.

Faktor lain yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak yaitu kualitas pelayanan pajak. Kualitas pelayanan perpajakan menggambarkan standar layanan yang diberikan oleh aparat pajak kepada wajib pajak. Semakin baik kualitas pelayanan yang diterima, semakin tinggi pula kemungkinan wajib pajak untuk menunjukkan kepatuhan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, sedangkan pelayanan yang kurang memuaskan berpotensi menurunkan kepatuhan (Rohmah & Zulaikha, 2023). Seperti dalam penelitian Hidayat & Gunawan (2022) yang mengatakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak merupakan salah satu faktor yang menentukan tingkat kepatuhan wajib pajak.

Adanya perbedaan hasil pada penelitian-penelitian terdahulu (*research gap*) menunjukkan bahwa faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak masih perlu dikaji lebih lanjut. Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini mengembangkan kajian dengan mengintegrasikan variabel kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, sanksi pajak, dan kualitas pelayanan pajak untuk menganalisis kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini menggunakan *Theory of Planned Behavior* (TPB) sebagai landasan teoritis serta menerapkan metode *Structural Equation Modeling–Partial Least Square* (SEM-PLS). Pendekatan tersebut diharapkan mampu menghasilkan analisis yang lebih menyeluruh dan memberikan gambaran yang lebih akurat mengenai hubungan antara variabel independen dan variabel dependen dibandingkan dengan metode regresi linier berganda.

2. KAJIAN TEORITIS

Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Patriandari & Amalia (2022), kepatuhan wajib pajak menggambarkan perilaku wajib pajak yang secara konsisten menaati peraturan perpajakan serta melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Kepatuhan dapat diartikan sebagai kesediaan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela, yang menjadi dasar utama dalam penerapan *self assessment system*. Dalam sistem ini, wajib pajak diberikan kepercayaan dan tanggung jawab untuk menghitung, menetapkan, serta melaksanakan kewajiban perpajakannya secara mandiri (Bangun *et al.*, 2022). Kepatuhan wajib pajak dapat dijelaskan dalam *Theory of Planned Behavior* (TPB) yang menyatakan bahwa niat merupakan faktor utama yang memengaruhi seseorang dalam melakukan suatu perilaku. Niat mencerminkan tingkat motivasi individu yang terlihat dari besarnya keinginan untuk melakukan suatu tindakan serta upaya yang dilakukan untuk merealisasikannya. Oleh

karena itu, semakin kuat niat yang dimiliki seseorang, semakin besar pula kemungkinan perilaku tersebut akan diwujudkan (Larasati & Hartika, 2023). Dalam teori ini, perilaku individu, termasuk perilaku patuh dalam membayar pajak, dipengaruhi oleh tiga faktor utama yaitu kepercayaan perilaku (*behavioral beliefs*), kepercayaan normatif (*normative beliefs*), dan kepercayaan kontrol (*control beliefs*), (Jehadun *et al.*, 2024).

Kesadaran Wajib Pajak

Menurut Patriandari & Amalia (2022) Kesadaran wajib pajak dapat diartikan sebagai pemahaman dan kemauan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Kesadaran tersebut mencakup pemahaman bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi masyarakat dalam pembangunan negara, bahwa keterlambatan maupun penghindaran pembayaran pajak dapat merugikan negara, serta bahwa pajak merupakan kewajiban yang diatur dan dapat dipaksakan berdasarkan undang-undang. (Hidayat & Gunawan, 2022). Kesadaran wajib pajak dapat dijelaskan dalam *Theory of Planned Behavior* (TPB), dimana kesadaran wajib pajak memiliki keterkaitan dengan faktor *behavioral belief*, yaitu keyakinan individu terhadap hasil atau konsekuensi yang akan diperoleh dari suatu perilaku. Dalam hal ini, kesadaran wajib pajak mencerminkan keyakinan bahwa pembayaran pajak akan memberikan manfaat, baik bagi diri sendiri maupun bagi pembangunan negara (Putra & Merkusiwati, 2025).

Pengetahuan Perpajakan

Menurut Sarra & Mikrad (2023) pengetahuan perpajakan merupakan kemampuan wajib pajak dalam memahami berbagai ketentuan perpajakan, termasuk tarif pajak yang harus dibayarkan serta manfaat pajak bagi masyarakat dan negara. Tingkat pengetahuan perpajakan yang baik akan mendorong wajib pajak untuk lebih patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Selain itu, pengetahuan perpajakan juga mencakup pemahaman wajib pajak mengenai Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, sistem perpajakan yang berlaku di Indonesia, serta fungsi dan peran pajak dalam mendukung penyelenggaraan negara dan pembangunan nasional (Aprial, 2024). Pengetahuan perpajakan dapat dijelaskan melalui *Theory of Planned Behavior* (TPB), dimana pengetahuan yang dimiliki wajib pajak berperan dalam membentuk sikap (*behavioral beliefs*) dan keyakinan terhadap kewajiban perpajakan. Wajib pajak yang memiliki pemahaman yang baik mengenai aturan, prosedur, serta manfaat pajak akan cenderung memiliki penilaian positif terhadap pembayaran pajak. Selain itu, pengetahuan perpajakan juga memperkuat persepsi kontrol perilaku (*control beliefs*), karena wajib pajak merasa lebih mampu dan percaya diri dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Dengan demikian, semakin tinggi tingkat pengetahuan perpajakan yang

dimiliki, maka akan semakin besar kecenderungan wajib pajak untuk bersikap patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Firgiani & Juitania, 2026).

Sanksi Pajak

Sanksi pajak adalah konsekuensi yang diberikan kepada wajib pajak yang tidak mematuhi ketentuan perpajakan, baik dalam bentuk denda maupun hukuman lainnya sesuai peraturan yang berlaku (Simaremare *et al.*, 2025). Selain berfungsi sebagai alat penegakan hukum, sanksi pajak juga berperan sebagai sarana pencegahan agar wajib pajak menaati norma perpajakan. Dalam *Theory of Planned Behavior (TPB)*, sanksi pajak dapat dikaitkan dengan *behavioral beliefs*, yaitu keyakinan individu terhadap konsekuensi yang akan diterima dari suatu perilaku. Sanksi perpajakan yang bersifat merugikan, seperti denda atau hukuman administratif, akan membentuk penilaian negatif terhadap perilaku tidak patuh. Dengan demikian, wajib pajak akan cenderung menghindari pelanggaran karena mempertimbangkan konsekuensi yang merugikan tersebut. Hal ini mendorong terbentuknya sikap yang lebih positif terhadap kepatuhan pajak, sehingga wajib pajak termotivasi untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan yang berlaku (Permata & Zahroh, 2022).

Kualitas Pelayanan Pajak

Kualitas pelayanan perpajakan dipengaruhi oleh beberapa faktor penting, antara lain kualitas sumber daya manusia, regulasi perpajakan yang berlaku, serta sistem informasi yang mendukung pelayanan. Pelayanan yang berkualitas dapat tercapai apabila petugas pajak menjalankan tugasnya secara profesional, disiplin, dan transparan. Selain itu, tingkat kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan yang diberikan dapat meningkatkan kesediaan mereka untuk memenuhi kewajiban perpajakan. Ketentuan perpajakan yang jelas dan mudah dipahami juga akan memudahkan wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya secara efektif (Rohmawati & Yanto, 2023). Kualitas pelayanan pajak dapat dijelaskan melalui *Theory of Planned Behavior (TPB)*, yang menyatakan bahwa perilaku individu dipengaruhi oleh niat untuk melakukan suatu tindakan. Kualitas pelayanan pajak berkaitan dengan *behavioral belief*, yaitu keyakinan wajib pajak terhadap konsekuensi yang akan diperoleh dari suatu perilaku. Pelayanan yang baik dari petugas pajak akan membentuk pengalaman positif, sehingga meningkatkan minat dan kecenderungan wajib pajak untuk membayar pajak. Sebaliknya, pelayanan yang kurang baik dapat menimbulkan persepsi negatif yang menyebabkan wajib pajak enggan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Oleh karena itu, kualitas pelayanan yang optimal akan memperkuat niat wajib pajak untuk patuh, yang pada akhirnya mendorong peningkatan kepatuhan dalam pembayaran pajak (Abdi & Faisol, 2023).

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain asosiatif untuk menganalisis hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. Populasi penelitian mencakup 4.748 wajib pajak Pajak Bumi dan Bangunan di Desa Kepel, Kecamatan Ngetos, Kabupaten Nganjuk. Sampel penelitian sebanyak 98 responden ditentukan menggunakan rumus *Slovin* dan dipilih melalui teknik *simple random sampling*.

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode *Structural Equation Modeling–Partial Least Square (SEM-PLS)* dengan bantuan *software SmartPLS 3.0* yang terdiri dari model pengukuran (*outer model*) dan model struktural (*inner model*). Pengujian *outer model* meliputi uji validitas konvergen, validitas diskriminan, dan uji reliabilitas. Selanjutnya, pengujian *inner model* dilakukan melalui uji koefisien determinasi (*R-Square*) untuk mengetahui kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen serta uji hipotesis (*bootstrapping*) dengan melihat nilai *path coefficient*, *t-statistics*, dan *p-values* untuk mengetahui pengaruh antarvariabel dalam penelitian.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan pada wajib pajak Pajak Bumi dan Bangunan di Desa Kepel, Kecamatan Ngetos, Kabupaten Nganjuk. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner secara langsung dan melalui *Google Form* kepada responden yang telah dipilih menggunakan teknik *simple random sampling*. Jumlah responden yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 98 responden.

Analisis Model Pengukuran (*Outer Model*)

Uji Validitas Konvergen

Uji validitas konvergen dilakukan dengan melihat nilai *outer loading* pada masing-masing indikator. Suatu indikator dinyatakan valid apabila memiliki nilai *outer loading* > 0,70 (Setiabudhi *et al.*, 2024).

Tabel 1. Tabel Hasil Uji Validitas Konvergen.

	Kesadaran Wajib Pajak	Pengetahuan Perpajakan	Sanksi Pajak	Kualitas Pelayanan Pajak	Kepatuhan Wajib Pajak
KWP1	0.892				
KWP2	0.917				
KWP3	0.912				
KWP4	0.923				
PP1		0.900			
PP2		0.920			
PP3		0.905			
PP4		0.898			
SP1			0.922		
SP2			0.924		
SP3			0.919		
SP4			0.910		
KP1				0.928	
KP2				0.931	
KP3				0.932	
KP4				0.928	
K1					0.907
K2					0.898
K3					0.905
K4					0.896

Sumber: Data Diolah, *Output SmartPLS 3.0*, (2026)

Berdasarkan Tabel 1 diketahui bahwa seluruh indikator pada masing-masing variabel memiliki nilai *outer loading* di atas 0,70 sehingga memenuhi validitas konvergen.

1. Uji Validitas Diskriminan

Uji validitas diskriminan dilakukan menggunakan *Fornell-Larcker Criterion*. Apabila nilai akar *AVE* ($\sqrt{AVE}$) lebih besar dari korelasi antar konstruk, maka indikator dinyatakan valid (Setiabudhi *et al.*, 2024).

Tabel 2. Tabel Hasil Uji Validitas Diskriminan.

	Kepatuhan Wajib Pajak	Kesadaran Wajib Pajak	Kualitas Pelayanan Pajak	Pengetahuan Perpajakan	Sanksi Pajak
Kepatuhan Wajib Pajak	0.901				
Kesadaran Wajib Pajak	0.811	0.911			
Kualitas Pelayanan Pajak	0.810	0.683	0.930		
Pengetahuan Perpajakan	0.818	0.737	0.759	0.906	
Sanksi Pajak	0.802	0.818	0.584	0.667	0.919
Keterangan	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid

Sumber: Data Diolah, *Output SmartPLS 3.0*, (2026)

Berdasarkan Tabel 2 diketahui bahwa nilai akar AVE masing-masing konstruk lebih besar dibandingkan korelasi antar konstruk lainnya, sehingga seluruh variabel penelitian memenuhi validitas diskriminan.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan menggunakan *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability*. Konstruk dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai $> 0,70$.

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas.

	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>rho_A</i>	<i>Composite Reliability</i>	<i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	Keterangan
Kepatuhan Wajib Pajak	0.923	0.924	0.946	0.813	Reliabel
Kesadaran Wajib Pajak	0.932	0.933	0.951	0.830	Reliabel
Kualitas Pelayanan Pajak	0.948	0.949	0.962	0.864	Reliabel
Pengetahuan Perpajakan	0.927	0.928	0.948	0.820	Reliabel
Sanksi Pajak	0.938	0.941	0.956	0.844	Reliabel

Sumber: Data Diolah, *Output SmartPLS 3.0*, (2026)

Berdasarkan Tabel 3 diketahui bahwa seluruh variabel memiliki nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* di atas 0,70 sehingga seluruh konstruk dinyatakan reliabel.

Analisis Model Struktural (*Inner Model*)

Koefisien Determinasi (R-Square)

Uji *R-Square* digunakan untuk mengetahui kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen.

Tabel 4. Nilai *R-Square*.

	<i>R-Square</i>	<i>R-Square Adjusted</i>
Kepatuhan Wajib Pajak	0,848	0,841

Sumber: Data Diolah, *Output SmartPLS 3.0*, 2026

Berdasarkan Tabel 4 diketahui bahwa nilai *R-Square* sebesar 0,841. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, sanksi pajak, dan kualitas pelayanan pajak mampu menjelaskan variabel kepatuhan wajib pajak sebesar 84%, sedangkan sisanya sebesar 16% dijelaskan oleh variabel lain di luar penelitian.

Pengujian Signifikansi (Bootstrapping)

Pengujian hipotesis dilakukan dengan melihat nilai *path coefficient*, *t-statistics*, dan *p-values*.

Tabel 5. Hasil Uji Hipotesis (*Bootstrapping*).

	<i>Path Coefficients</i>	<i>T Statistics</i>	<i>P Values</i>
Kesadaran wajib pajak -> Kepatuhan wajib pajak	0,114	1,439	0,151
Pengetahuan perpajakan -> Kepatuhan wajib pajak	0,351	5,970	0,000
Sanksi pajak -> Kepatuhan wajib pajak	0,236	3,183	0,002
Kualitas pelayanan pajak -> Kepatuhan wajib pajak	0,346	4,446	0,000

Sumber: Data Diolah, *Output SmartPLS 3.0*, 2026

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis diketahui bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sementara itu, pengetahuan perpajakan, sanksi pajak, dan kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengujian Effect Size (f-Square)

Pengujian *effect size* (f^2) dilakukan untuk mengetahui besarnya pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen dalam model penelitian. Kriteria penilaian *f-square* yaitu nilai 0,02 menunjukkan pengaruh kecil, nilai 0,15 menunjukkan pengaruh sedang, dan nilai 0,35 menunjukkan pengaruh besar (Setiabudhi *et al.*, 2024).

Tabel 6. Nilai *f-Square*.

	Kepatuhan wajib pajak
Kesadaran wajib pajak	0,021
Pengetahuan perpajakan	0,119
Sanksi pajak	0,253
Kualitas pelayanan pajak	0,317

Sumber: Data Diolah, *Output SmartPLS 3.0*, 2026

Berdasarkan Tabel 6 diketahui bahwa variabel kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh kecil terhadap kepatuhan wajib pajak. Sementara itu, variabel pengetahuan perpajakan, sanksi pajak, dan kualitas pelayanan pajak memiliki pengaruh sedang terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak memberikan kontribusi pengaruh paling besar dibandingkan variabel independen lainnya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Pengujian Predictive Relevance (Q-square)

Pengujian *predictive relevance* (Q^2) dilakukan untuk mengetahui kemampuan prediksi model penelitian terhadap variabel dependen. Model penelitian dinyatakan memiliki *predictive relevance* apabila nilai $Q^2 > 0$ (Setiabudhi *et al.*, 2024).

Tabel 7. Hasil pengujian *Predictive Relevance*.

<i>Construct</i>	<i>SSO</i>	<i>SSE</i>	Q^2
Kepatuhan wajib pajak	392	126,8	0,676

Sumber: Data Diolah, *output SmartPLS 3.0*, 2026

Berdasarkan Tabel 7 diketahui bahwa nilai Q^2 sebesar 0,676 atau lebih besar dari 0. Hal ini menunjukkan bahwa model penelitian memiliki kemampuan prediksi yang baik dalam menjelaskan variabel kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian, variabel kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, sanksi pajak, dan kualitas pelayanan pajak mampu memprediksi kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan dengan baik.

Pembahasan

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai t -statistics $1,439 < 1,96$ dan p -values $0,151 > 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak belum mampu meningkatkan kepatuhan secara signifikan karena masih dipengaruhi faktor lain seperti kondisi ekonomi dan kebiasaan menunda pembayaran pajak. Dalam *Theory of Planned Behavior* (TPB), kesadaran wajib pajak termasuk *behavioral belief*, namun keyakinan mengenai pentingnya pajak belum sepenuhnya mampu membentuk perilaku patuh wajib pajak.

Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai t -statistics $5,970 > 1,96$ dan p -values $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik pemahaman wajib pajak mengenai perpajakan, maka semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan. Hasil penelitian ini sejalan dengan *Theory of Planned Behavior* (TPB) yang menjelaskan bahwa pengetahuan perpajakan mampu membentuk keyakinan dan kontrol perilaku wajib pajak sehingga mendorong munculnya perilaku patuh terhadap kewajiban perpajakan.

Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai t -statistics $3,183 > 1,96$ dan p -values $0,002 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan sanksi yang tegas mampu meningkatkan kedisiplinan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Dalam *Theory of Planned Behavior* (TPB), sanksi pajak berkaitan dengan *control belief*, dimana keyakinan terhadap konsekuensi yang merugikan mampu mendorong perilaku kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai t -statistics $4,446 > 1,96$ dan p -values $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang baik mampu meningkatkan

kenyamanan dan kemauan wajib pajak untuk membayar Pajak Bumi dan Bangunan. Dalam *Theory of Planned Behavior* (TPB), kualitas pelayanan pajak termasuk *behavioral belief* karena pelayanan yang baik mampu membentuk keyakinan positif sehingga mendorong wajib pajak untuk lebih patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pajak, dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, sanksi pajak, dan kualitas pelayanan pajak secara bersama-sama mampu menjelaskan kepatuhan wajib pajak dengan baik. Hal ini dibuktikan melalui nilai *Q-square* sebesar 0,676 yang menunjukkan model memiliki *predictive relevance* yang kuat, dimana kualitas pelayanan pajak menjadi variabel yang memiliki pengaruh paling besar terhadap kepatuhan wajib pajak. Dalam *Theory of Planned Behavior* (TPB), faktor-faktor tersebut mampu membentuk keyakinan dan niat wajib pajak sehingga mendorong perilaku patuh dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pengetahuan perpajakan, sanksi pajak, dan kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Desa Kepel, Kecamatan Ngetos, Kabupaten Nganjuk. Secara simultan, seluruh variabel penelitian mampu menjelaskan kepatuhan wajib pajak dengan baik, dimana kualitas pelayanan pajak menjadi variabel yang paling dominan memengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan hasil penelitian, pemerintah desa diharapkan dapat meningkatkan sosialisasi perpajakan, kualitas pelayanan, serta penerapan sanksi pajak secara konsisten guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini masih terbatas pada satu wilayah penelitian dengan jumlah sampel yang terbatas, sehingga penelitian selanjutnya disarankan menambah variabel dan memperluas wilayah penelitian agar hasil yang diperoleh lebih komprehensif.

DAFTAR REFERENSI

- Abdi, A. S., & Faisol, I. A. (2023). Pengaruh Pemutihan Pajak, Samsat Keliling, E-Samsat, Sanksi Pajak, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak kendaraan Bermotor di Kabupaten Bangkalan. *Jurnal Neo-Bis*, 12(1), 91–108.
- Aprial, R. (2024). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan di Provinsi Bengkulu. *Jurnal Fakultas*, 01(2), 1–14. <https://doi.org/10.61930/jebmak.v3i2.696>
- Bangun, S., Hasibuan, P. W., & Suheri. (2022). Kepatuhan Wajib Pajak : Peran Sistem Administrasi Perpajakan Modern , Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Manajemen Perpajakan Dalam Perspektif Technology Acceptance Model dan Theory of Planned Behavior. *Jurnal Tirtayasa Ekonomika*, 17(1), 152–176.
- Firgiani, F. A., & Juitania. (2026). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan , Tingkat Pendapatan , dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)*, 5(1), 8590–8601.
- Hidayat, I., & Gunawan, S. (2022). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan. *MANAZIM: Jurnal Manajemen Dan Ilmu Pendidikan*, 4(1), 110–132.
- Jehadun, M., Ng, S., & Daromes, F. E. (2024). Faktor Prediktor Kepatuhan Wajib Pajak dalam Perspektif Theory of Planned Behavior (Studi Empiris pada KPP Pratama Ruteng). *Jurnal Dinamika Akuntansi Keuangan Dan Perbankan*, 13(2), 99–120.
- Larasati, A. Y., & Hartika, W. (2023). Pengaruh Pelayanan Fiskus , Pemahaman Pajak dan Preferensi Risiko Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi*, 15(1), 128–138.
- Nasution, A. Z., Oktavia, S., Telaumbanua, R. I., Bein, A., Saragih, B. J., & Sigalingging, K. (2025). Peranan Pajak sebagai Instrumen Pembangunan dan Kemandirian Fiskal Negara. *Jurnal Inovasi Manajemen Dan Kewirausahaan*, 6(4), 453–462. <https://ejournals.com/ojs/index.php/jimk>
- Patriandari, & Amalia, H. (2022). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib PBB-P2 Pada BAPENDA Jakarta Timur Tahun 2020. *AKRUAL: Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 4(1), 48–56.
- Permata, M. I., & Zahroh, F. (2022). Pengaruh pemahaman perpajakan , tarif pajak , dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. *Fair Value : Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 4(12), 5432–5443.
- Pratama, A. R., Sinaga, E. B. N., Anggraini, C. R., Muthmainah, G., & Yasmin, R. N. (2025). Analisis Efektivitas Penerimaan, kontribusi dan Laju Pertumbuhan Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan (Pbb-P2) Terhadap Pendapatan Asli Daerah DKI Jakarta. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 11(8), 1–17. <https://doi.org/https://jurnal.peneliti.net/index.php/JIWP/article/view/11060>
- Putra, A. D., & Merkusiwati, N. K. L. A. (2025). Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Samudra Ekonomi & Bisnis*, 16(1), 188–200. <https://doi.org/10.33059/jseb.v16i1.10158>. Abstrak
- Rohmah, A. P. N., & Zulaikha. (2023). Pengaruh pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2. *Diponegoro Journal of Accounting*, 12(4), 1–11.

- Rohmawati, & Yanto. (2023). Analisis Kepuasan Wajib Pajak Yang Dipengaruhi Oleh Kualitas Pelayanan A. *Jurnal Rekognisi Akuntansi*, 6(22), 113–124.
- Sarra, H. D., & Mikrad. (2023). Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar PBB : Studi Kasus di Kelurahan Gembor Tahun 2021 Kota Tangerang. *Balance Vocation Accounting Journal*, 6(2), 186. <https://doi.org/10.31000/bvaj.v6i2.7397>
- Setiabudhi, H., Suwono, Setiawan, Y. A., & Karim, S. (2024). *Analisis Data Kuantitatif dengan Smart PLS 4* (I. P. H. H. Duari (ed.)). Borneo Novelty Publishing.
- Simaremare, A., Dalimunthe, H., & Habibie, M. (2025). Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan (Studi Kasus Di Desa Bandar Khalipah Kecamatan Percut Sei Tuan) Aldo. *Jurnal Dunia Pendidikan*, 5(5), 2108–2126.
- Sitohang, C. V., & Sitompul, G. O. (2023). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Persepsi Mahasiswa/I Prodi Akuntansi Universitas Advent Indonesia). *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(3), 28474–28483.
- Wijaya, M. A., & Nawirah. (2023). Pengaruh Pendapatan, Sosialisasi, Sanksi, Tax Moral, Kemajuan Pembangunan terhadap Kepatuhan Membayar Pajak PBB-P2. *Jurnal Value: Jurnal Manajemen Daan Akuntansi*, 18(1), 101–114. <https://ejournal.umc.ac.id/index.php/VL>
- Wulandari, & Wahyudi, D. (2022). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan , Sanksi Pajak , Kesadaran Wajib Pajak , dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Desa Mranggen Kabupaten Demak. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2), 14853–14870.
- Zain, A. G. N., Shafrani, Y. S., Putri, M. R., & Rozak, R. A. A. (2025). Peran dan Kontribusi Pajak Asli Daerah dalam Pertumbuhan Ekonomi: Tinjauan Kota Tanjungpinang Tahun 2023. *Merdeka Indonesia Journal International (MIJI)*, 5(1), 91–108. <https://merdekaindonesia.com/index.php/MerdekaIndonesiaJournalInternati/article/view/333/169>