



Jambura Accounting Review

Journal homepage: <http://jar.fe.ung.ac.id/index.php/jar>
E-ISSN 2721-3617

Pengaruh Tingkat Pendidikan, Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Membayar PBB-P2

Jasinthia Dessy Tapatfeto^a, Sulche Ifone Nafi^b, Yunelci Martha Seliamang^c

^{a,b,c} Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Kupang, Jl. Adisucipto Penfui, Kota Kupang, Nusa Tenggara Timur – Indonesia.

Email: jasinthia09@yahoo.com^a, sulcheifone@gmail.com^b,
yunelci.seliamang@gmail.com^c

INFO ARTIKEL

Riwayat Artikel:

Received 02-10-2024

Revised 27-10-2024

Accepted 30-10-2024

Kata Kunci:

Tingkat Pendidikan,
Kesadaran Wajib
Pajak, Kualitas
Pelayanan Fiskus,
Kepatuhan Wajib
Pajak PBB-P2

Keywords:

*Education, Taxpayer
Awareness, Quality of
Fiscus Services, PBB-
P2 Taxpayer
Compliance*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan bukti empiris pengaruh Tingkat Pendidikan, Kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan fiskus yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak untuk membayar PBB-P2. Penelitian ini dilakukan di Desa Naibonat Kabupaten Kupang. Pengumpulan data dilakukan dengan observasi dan pembagian kuesioner. Dalam penelitian ini sumber data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder. Instrumen penelitian yang digunakan menggunakan skala Model analisis yaitu analisis linear berganda dengan program aplikasi SPSS V.25 Hasil menunjukkan tingkat Pendidikan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB-P2, sedangkan kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB-P2. Hasil penelitian ini berimplikasi tingkat Pendidikan pada teori kepatuhan yaitu kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak tidak hanya karena tingkat Pendidikan yang semakin tinggi, tetapi harus ada kesadaran dari wajib pajak dan pelayanan fiskus yang baik dalam mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, sehingga bagi pemerintah daerah harus bisa memanfaatkan sampai pemerintahan terkecil yaitu pemerintah desa dalam pemungutan PBB-P2.

ABSTRACT

This research aims to obtain empirical evidence of the influence of education level, taxpayer awareness and tax service quality which can influence taxpayer compliance in paying PBB-P2. This research was conducted in Naibonat Village, Kupang Regency. Data collection was carried out by observation and distribution of questionnaires. In this research, the data sources used are primary data and secondary data. The research instrument used uses a scale analysis model, namely multiple linear analysis with the SPSS V.25 application program. The results show that the level of education does not have a significant effect on taxpayer compliance in paying PBB-P2, while taxpayer awareness and the quality of tax services have a positive and significant effect on compliance. taxpayers in paying PBB-P2. The results of this research have implications for the level of education in compliance theory, namely taxpayer compliance in paying taxes is not only

due to the higher level of education, but there must be awareness of taxpayers and good tax service in influencing taxpayer compliance, so that local governments must be able to take advantage of this. down to the smallest government, namely the village government in the PBB-P2 collection.

@2024 Jasinth Dessy Tapatfeto, Sulche Ifone Nafi, Yunelci Martha Seliamang
Under The License CC BY-SA 4.0

PENDAHULUAN

Dalam Undang-Undang No. 28 Tahun 2009 terkait Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, kewenangan akan pemungutan Pajak Bumi Bangunan Perkotaan Pedesaan (PBB-P2) diberikan kepada pemerintah daerah/kota. Hal ini dilakukan agar pemerintah daerah dapat meningkatkan pendapatan asli daerahnya dengan lebih optimal serta mengetahui setiap penerimaan PBB-P2, terlebih dapat meningkatkan kualitas pelayanan dalam melaksanakan pemungutan PBB-P2. Pemerintah kota/kabupaten juga tentunya mempunyai target dalam penerimaan PBB-P2 setiap tahunnya sebagai sumber pemasukan daerah, namun target tersebut tidak selalu terealisasi sesuai yang ditetapkan.

Kabupaten Kupang memiliki 24 kecamatan sebagai wilayah kerja, salah satunya adalah Kecamatan Kupang Timur yang memiliki potensi penerimaan PBB-P2 tertinggi diantara kecamatan yang lain, namun tingkat kepatuhan membayar pajak PBB masih sangat rendah sehingga realisasi penerimaan belum sesuai ketetapan. Hal ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. Realisasi Penerimaan Wajib Pajak PBB-P2 di Desa Naibonat Periode Tahun 2020-2023

No.	Tahun	WP Terdaftar	WP yang Membayar	Target Penerimaan	Realisasi Penerimaan	%
1.	2020	4167	936	Rp 119.529.924	Rp 33.348.649	27,90
2.	2021	4215	846	Rp 118.699.527	Rp 34.164.934	28,78
3.	2022	4332	1324	Rp 122.282.180	Rp 44.189.621	36,14
4.	2023	4382	978	Rp 124.605.297	Rp 32.143.462	25,79

Sumber: Bapenda Kabupaten Kupang Tahun 2024

Tabel 1 merupakan realisasi penerimaan dan laporan Wajib Pajak di Desa Naibonat sepanjang 4 tahun terakhir. Pada tahun 2020, realisasi penerimaan PBB-P2 di Desa Naibonat hanya mencapai Rp.33.348.649 dari target yang ditetapkan yaitu Rp.119.529.924 karena hanya 936 Wajib Pajak yang membayar dari 4167 Wajib Pajak yang terdaftar. Di tahun 2021 dan 2022 naiknya angka target penerimaan PBB-P2 disebabkan naiknya jumlah wajib pajak yang terdaftar di Desa Naibonat. Realisasi penerimaan pada tahun 2021 mencapai Rp. 34.164.934 dari target yang ditentukan yaitu Rp. 118.699.527 karena hanya 846 Wajib Pajak yang membayar dari 4215 Wajib Pajak yang terdaftar. Tahun 2022 realisasi penerimaan meningkat sebesar Rp. 44.189.621 dari target yang ditentukan yaitu Rp. 122.282.180 karena 1324 Wajib Pajak yang membayar dari 4322 Wajib Pajak yang terdaftar. Dan pada tahun 2023 realisasi penerimaan menurun menjadi Rp.32.143.462 dari target yang ditetapkan yaitu Rp. 124.605.297 karena hanya 978 Wajib Pajak yang membayar dari 4328 Wajib Pajak yang terdaftar.

Berdasarkan pada data diatas, kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya dalam membayar pajak PBB-P2 dapat dipengaruhi beberapa factor yaitu tingkat Pendidikan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, dan pelayanan fiskus. Wajib pajak yang berpendidikan tentunya memiliki kesadaran akan kewajiban menjadi wajib pajak, hal ini didukung dari nilai-nilai dasar pendidikan yang mencetak seseorang sebagai wajib pajak yang berkualitas, bertanggung jawab dan disiplin. Prayoga & Yasa (2020) menyatakan bahwa tingkat pendidikan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kemudian kesadaran wajib pajak atas fungsi perpajakan sebagai pembiayaan negara sangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Irianto (2005) dalam Mutia (2014) menyatakan beberapa bentuk kesadaran membayar pajak yang mendorong wajib pajak untuk membayar pajak. Pertama, kesadaran bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara. Dengan menyadari hal ini, wajib pajak mau membayar pajak karena merasa tidak dirugikan dari pemungutan pajak yang dilakukan. Kedua, kesadaran bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan negara. Wajib pajak mau membayar pajak karena memahami bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak berdampak pada kurangnya sumber daya finansial yang dapat mengakibatkan terhambatnya pembangunan negara. Ketiga, kesadaran bahwa pajak ditetapkan dengan Undang-Undang dan dapat dipaksakan. Wajib pajak akan membayar karena pembayaran pajak disadari memiliki landasan hukum yang kuat dan merupakan kewajiban mutlak setiap warga negara.

Selain itu kualitas pelayanan dari aparat pajak atau fiskus juga sangat mempengaruhi kepatuhan dari Wajib Pajak itu sendiri. Apabila kualitas pelayanan fiskus sangat baik maka persepsi Wajib Pajak terhadap pelayanan akan meningkat dan pelayanan fiskus yang baik juga dapat memberikan kenyamanan bagi Wajib Pajak. Memberikan pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepatuhan dari Wajib Pajak (Rajif, 2012).

Berdasarkan pada fenomena dan kajian diatas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah mengukur apakah tingkat Pendidikan, kesadaran wajib pajak, dan pelayanan fiskus dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak PBB-P2 di Desa Naibonat Kabupaten Kupang.

KAJIAN PUSTAKA DAN PERUMUSAN HIPOTESIS

Teori Kepatuhan (*Compliance Theory*)

Menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia) kepatuhan berasal dari kata patuh yang berarti suka dan taat kepada perintah atau aturan, dan berdisiplin. Terdapat dua perspektif dasar mengenai kepatuhan kepatuhan hukum yaitu: Perspektif Instrumental dan Perspektif Normatif. Perspektif instrumental mengasumsikan individu secara utuh didorong oleh kepentingan pribadi dan tanggapan-tanggapan terhadap perubahan insentif, yang berhubungan dengan perilaku. Sedangkan perspektif normatif berhubungan dengan apa yang orang anggap sebagai moral dan

berlawanan dengan kepentingan pribadi mereka. Kepatuhan juga dapat diartikan sebagai suatu perubahan perilaku dari perilaku yang tidak menaati peraturan ke perilaku menaati peraturan (Damayanti, 2019). Menurut Siga (2018) dalam organisasi modern, keberadaan suatu sistem merupakan inti yang menggerakkan roda organisasi sehingga dapat berjalan sesuai dengan visi dan misi yang dicanangkan. Sebuah sistem dapat dimaknai sebagai seperangkat aturan, tata tertib, bahkan budaya dalam organisasi yang memberikan petunjuk serta arahan bertindak dan berperilaku bagi anggota organisasi. Efektivitas peraturan dalam suatu sistem organisasi juga tidak terlepas dari faktor ketaatan atau kepatuhan dari tiap anggota organisasi terhadap aturan yang ada.

Tingkat Pendidikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Faktor yang pertama yang dapat mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak ialah tingkat pendidikan Wajib Pajak. Berdasarkan teori kepatuhan, pendidikan yang dimiliki oleh wajib pajak akan mempengaruhi kepatuhannya terhadap pajak, semakin baik pendidikan yang dimiliki oleh Wajib Pajak akan semakin baik juga kepatuhannya sebagai warga negara dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan. Melalui pendidikan dimungkinkan seseorang untuk lebih bertanggung jawab, lebih mengerti, lebih banyak menyerap pengetahuan, keterampilan, kecakapan, pengalaman, serta lebih sadar akan hak dan kewajibannya baik sebagai warga negara maupun sebagai warga masyarakat. Pendidikan juga dipandang sebagai jalan untuk mencapai kedudukan yang lebih baik di dalam masyarakat, makin tinggi tingkat pendidikan yang diperoleh maka makin besar harapan untuk mencapai tujuan tersebut. Dengan demikian maka semakin tinggi pendidikan wajib pajak maka kesadaran membayar Pajak Bumi dan Bangunan akan meningkat (Made, 2022:33).

H1: Tingkat Pendidikan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak.

Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Faktor kedua kesadaran Wajib Pajak itu sendiri, Wajib Pajak yang memiliki tingkat kesadaran yang tinggi tidak menganggap membayar pajak suatu beban namun mereka menganggap hal ini adalah suatu kewajiban dan tanggung jawab mereka sebagai warga negara sehingga mereka tidak keberatan dan membayar pajaknya dengan sukarela (Yanti, 2021). Kesadaran wajib pajak atas fungsi perpajakan sebagai pembiayaan negara dan kesadaran membayar pajak sangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Arum, 2012).

H2: Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak.

Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Faktor ketiga adalah Kualitas Pelayanan Fiskus. Pelayanan fiskus merupakan suatu perbuatan yang dilakukan petugas pajak atau fiskus guna membantu wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Pelayanan fiskus yang baik dapat dilihat dari pemberian informasi yang relevan, lengkap, dan akurat. Informasi ini

meliputi ketentuan dan tata cara perhitungan, pelaporan, penyetoran, serta sanksi pajak sesuai dengan peraturan yang berlaku. Semakin baik kualitas pelayanan fiskus yang diberikan dapat meningkatkan kepuasan terhadap Wajib Pajak sehingga meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak (Kintan, 2023).

H3: Kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak.

Dengan beberapa penjelasan diatas, maka kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh tingkat Pendidikan, kesadaran wajib pajak, dan pelayanan fiskus. Sehingga dapat dirumuskan dalam hipotesis sebagai berikut.

H4: Tingkat Pendidikan, kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan fiskus bersama-sama berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak.

METODE PENELITIAN

Populasi pada penelitian ini yaitu seluruh wajib pajak PBB-P2 yang ada di Desa Naibonat, Kecamatan Kupang Timur, Kabupaten Kupang tahun 2023 yang berjumlah 4.382 Wajib Pajak. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini yaitu menggunakan Metode *purposive sampling* dengan kriteria penentuan sampel yaitu (a) Responden dalam penelitian ini yaitu Wajib Pajak PBB-P2 yang terdaftar di Bapenda Kabupaten Kupang dan berdomisili di Desa Naibonat. (b) Responden yang digunakan sebagai sampel yaitu Wajib Pajak yang terdaftar di Bapenda Kabupaten Kupang yang memenuhi syarat obyektif yaitu memiliki objek pajak PBB-P2 di wilayah Desa Naibonat. Pengumpulan data menggunakan kuesioner yang diberikan dengan mendatangi langsung responden.

Adapun teknik Analisa data dalam penelitian ini diawali dengan uji kualitas data (uji validitas dan uji reliabilitas); Uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heterokedastisitas); Uji regresi linear berganda (uji t dan uji f) dan uji koefisien determinasi.

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Hasil pada penelitian ini meliputi uji kualitas data, uji asumsi klasik dan uji hipotesis. Uji kualitas data terdiri dari uji validitas dan uji reliabilitas. Uji validitas dipakai untuk mengukur sah atau tidak kuesioner sebelum diedarkan. Kuesioner akan dikatakan valid apabila nilai pearson correlation lebih besar dari pada 0,3 dengan nilai signifikansi lebih kecil dari 0.05. berdasarkan hasil uji validitas diperoleh bahwa seluruh instrument memiliki nilai pearson correlation lebih besar dari pada 0.3 dengan nilai Sig. (2-tailed) korelasi untuk semua item lebih kecil dari 0.05 sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan dinyatakan valid berarti kuesioner yang digunakan peneliti mampu mnegungkapkan sesuatu yang diujur oleh kuesioner yang disebarkan kepada responden.

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur apakah jawaban responden terhadap kuesioner cenderung konsisten dan stabil dari setiap butir pernyataan yang ada. Reliabilitas instrument penelitian dalam penelitian ini diuji dengan menggunakan koefisien *Cronbach Alpha*. Jika nilai koefisien alpha lebih besar dari 0.70 maka disimpulkan bahwa instrument penelitian tersebut andal dan reliabel. Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas menunjukkan bahwa variabel Tingkat Pendidikan mempunyai *Cronbach Alpha* sebesar 0.764. Variabel Kesadaran Wajib Pajak menunjukkan nilai 0.705. Variabel Kualitas Pelayanan Fiskus menunjukkan nilai 0.740 dan Kepatuhan Wajib Pajak menunjukkan nilai 0.761. Secara statistik, indikator yang digunakan adalah nilai *Cronbach Alpha* harus lebih besar daripada 0.70 dan sesuai hasil pengujian reliabilitas dalam penelitian ini untuk seluruh capaian nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0.70 sehingga dapat dikatakan reliabel artinya jawaban responded terhadap pernyataan kuesioner dapat dinyatakan konsisten.

Setelah uji kualitas data terpenuhi, maka dilanjutkan dengan uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heterokedastisitas dan uji autokorelasi. Uji normalitas digunakan untuk menguji *goodness of fit* antar distribusi sampel dan distribusi lainnya. Uji normalitas dilakukan dengan rasio Skewness dan Kurtosis, dimana indikator dinyatakan normal apabila nilai rasio berada diantara -2 hingga 2. Hasil menunjukkan rasio skewness 0,86 dan rasio kurtosis -1,95 maka data dalam penelitian ini dinyatakan normal dan bisa dipakai untuk uji lebih lanjut dalam penelitian ini.

Uji asumsi klasik yang kedua yaitu Uji Multikolinearitas. Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Indikator variabel dikatakan bebas multikolinearitas adalah: (1) nilai *tolerance* lebih besar dari 10%; (2) nilai VIF lebih kecil dari 10. Hasil pengujian multikolinearitas menunjukkan nilai *tolerance* dari variabel Tingkat Pendidikan sebesar 78,7%; variabel Kesadaran Wajib Pajak 71.7% dan Kualitas Pelayanan Fiskus sebesar 59,2%. Sedangkan seluruh nilai VIF dibawah 10 dan diatas 1 sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak memiliki korelasi antar variabel.

Selanjutnya, Uji heterokedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain. Uji ini menggunakan *Uji Glejser*, jika probabilitas signifikan masing-masing variabel independent > 0.05 , maka dapat dikatakan tidak terjadi heterokedastisitas dalam model regresi. Hasil *Uji Glejser* menunjukkan hasil terbebas dari gejala heterokedastisitas yakni Variabel Tingkat Pendidikan 21.1%, variabel Kesadaran Wajib Pajak sebesar 30.1% dan Kualitas Pelayanan Fiskus sebesar 71%.

Setelah keseluruhan uji asumsi klasisk terpenuhi, dilanjutkan dengan melakukan uji hipotesis. Hipotesis dalam penelitian ini diuji dengan model regresi linear berganda yakni suatu uji yang bertujuan untuk memecahkan rumusan masalah yang ada dengan cara melihat pengaruh antara dua atau lebih variabel bebas terhadap satu variabel terikat. Uji hipotesis pertama adalah uji koefisien determinasi yakni mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menjelaskan variasi variabel terikat, dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 4. Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.354 ^a	.126	.098	.487

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Fiskus, Pendidikan, Kesadaran WP

b. Dependent Variable: Kepatuhan WP

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS, 2024

Berdasarkan data pada tabel 2, terlihat bahwa *R Square* menunjukkan besaran 12,6% dengan arti bahwa variabel Kualitas Pelayanan Fiskus, variabel Tingkat Pendidikan dan variabel Kesadaran Wajib Pajak hanya mampu menjelaskan variabel Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 12.6%. Sisanya sebesar 87.4% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.

Selanjutnya dilakukan uji statistik t yang bertujuan menunjukkan seberapa besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Indikator hipotesis diterima atau ditolak adalah mengacu pada nilai signifikansi, yakni jika nilai signifikansi < 0.05 maka hipotesis diterima artinya variabel bebas mampu mempengaruhi variabel terikat. Berikut hasil uji t dalam penelitian ini:

Tabel 3. Hasil Uji Statistik t

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.788	.527		5.296	.000
	Pendidikan	-.013	.100	-.015	-.135	.893
	Kesadaran WP	.225	.118	.219	1.911	.041
	Kualitas Pelayanan Fiskus	.163	.107	.191	1.526	.033

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS, 2024

Berdasarkan data pada tabel 3, dapat dilihat bahwa Tingkat Pendidikan memiliki nilai signifikansi $0.893 > 0.05$, maka dapat dinyatakan bahwa variabel X1 tidak mempunyai pengaruh terhadap variabel Y. Jadi, **Hipotesis 1 ditolak** yaitu Tingkat Pendidikan Wajib Pajak tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar PBB P2. Hal ini artinya latar belakang Pendidikan dari setiap wajib pajak tidak mempengaruhi kepatuhan mereka dalam melakukan pembayaran PBB P2 karena dalam penelitian ini, penunggak PBB P2 berasal dari seluruh jenis Pendidikan tanpa adanya batasan Pendidikan rendah dan tinggi. Hal ini disebabkan kepatuhan bergantung dari kesadaran pribadi, bukan dari tingkat Pendidikan yang didapat.

Selanjutnya, variabel Kesadaran Wajib Pajak memiliki nilai signifikansi $0.041 < 0.05$, maka dapat dinyatakan bahwa variabel X2 mempunyai pengaruh terhadap terhadap variabel Y. Jadi, **Hipotesis 2 diterima** yaitu Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar PBB P2. Hal ini artinya semakin tinggi kesadaran wajib pajak maka semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB P2. Kepatuhan berasal dari perasaan sadar seseorang dalam memenuhi kewajiban berkala dalam melakukan pembayaran PBB P2, sehingga semakin wajib pajak sadar atas kewajiban, maka cenderung wajib pajak akan patuh dalam membayar PBB P2.

Kemudian, Kualitas Pelayanan Fiskus memiliki nilai signifikansi $0.033 < 0.05$, maka dapat dinyatakan bahwa variabel X3 mempunyai pengaruh terhadap variabel Y. Jadi, **Hipotesis 3 diterima** yaitu Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar PBB P2. Hal ini artinya semakin tinggi kualitas pelayanan fiskus maka semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB P2, sehingga semakin wajib pajak diberikan pelayanan berkualitas oleh pegawai maka akan memotivasi dan mendorong wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya untuk PBB P2 setiap tahunnya.

Tabel 4. Hasil Uji Statistik F

	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3.199	3	1.066	4.499	.005 ^b
	Residual	22.280	94	.237		
	Total	25.480	97			

a. Dependent Variable: KepatuhanWP

b. Predictors: (Constant), KualitasPelayananFiskus, Pendidikan, KesadaranWP

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS, 2024

Berdasarkan data pada tabel 6, dapat dilihat bahwa Tingkat Pendidikan, Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus memiliki nilai signifikansi $0.005 > 0.050$, maka dapat dinyatakan bahwa variabel X1, X2, X3 mempunyai pengaruh terhadap variabel Y. Jadi, **Hipotesis 4 diterima** yaitu Tingkat Pendidikan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar PBB P2.

Pembahasan

Hasil penelitian menyatakan tingkat pendidikan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak PBB-P2 di Desa Naibonat. Berdasarkan Teori Kepatuhan (*Compliance Theory*) yang berarti suka dan taat kepada perintah atau aturan dan berdisiplin. Maka semakin tinggi tingkat pendidikan wajib pajak maka akan semakin mudah wajib pajak memahami ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan dalam memenuhi kewajibannya sehingga wajib pajak akan taat, dan tunduk terhadap peraturan perpajakan begitu pula sebaliknya jika wajib pajak yang berpendidikan rendah maka akan sulit wajib pajak untuk memahami tentang perpajakan sehingga wajib pajak akan enggan untuk membayar pajak PBB-P2. Hal ini dapat diartikan bahwa tinggi rendahnya tingkat pendidikan wajib pajak maka tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Pada hasil penelitian ini tidak memperkuat Teori Kepatuhan untuk mendorong wajib pajak agar patuh terhadap suatu peraturan perundang-undangan perpajakan. Hal ini masih banyak wajib pajak yang memiliki tingkat pendidikan namun tidak mempunyai rasa kemauan dalam membayar pajak sehingga tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan hasil penelitian dinyatakan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB-P2 di Desa Naibonat. semakin tinggi kesadaran wajib pajak maka semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB P2. Kepatuhan berasal dari perasaan sadar seseorang dalam memenuhi kewajiban berkala dalam melakukan pembayaran

PBB P2, sehingga semakin wajib pajak sadar atas kewajiban, maka cenderung wajib pajak akan patuh dalam membayar PBB P2. Kesadaran Wajib Pajak adalah suatu kondisi di mana wajib pajak memiliki kesadaran yang tinggi dan mengerti fungsi maupun manfaat pajak serta memiliki kesungguhan dan keinginan untuk memenuhi kewajibannya. Penilaian positif masyarakat wajib pajak terhadap pelaksanaan fungsi negara oleh pemerintah akan menggerakkan masyarakat untuk mematuhi kewajibannya untuk membayar pajak.

Kemudian hasil penelitian menyatakan pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB-P2 di Desa Naibonat. Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan fiskus dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban membayar PBB-P2. Hal ini dapat terjadi karena kualitas pelayanan dari aparat pajak dapat memenuhi atau melebihi harapan wajib pajak yang ada di desa Naibonat yaitu dengan mendatangi langsung wajib pajak sehingga wajib pajak merasa terbantu dengan adanya pelayanan fiskus dalam membayar pajak PBB-P2.

Kemudian secara simultan tingkat Pendidikan, kesadaran wajib pajak, dan pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB-P2 di desa Naibonat. Dengan hasil tersebut maka tingkat selain Pendidikan penting bagi wajib pajak agar dapat memahami peraturan dan peruntukan pajak untuk negara, tetapi juga tingkat kesadaran wajib pajak dan pelayanan fiskus menjadi factor penentu wajib pajak dalam membayar pajak PBB-P2 di desa Naibonat.

SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka Kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Tingkat Pendidikan Wajib Pajak tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar PBB P2
2. Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar PBB-P2.
3. Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar PBB P2
4. Tingkat Pendidikan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar PBB-P2

Keterbatasan

Keterbatasan dalam penelitian ini yaitu lokasi penelitian yang hanya dilakukan disatu desa sehingga hasil penelitian tidak dapat digeneralisasikan pada tingkat yang lebih tinggi. Selain itu dari sisi tingkat Pendidikan responden yang belum memadai sehingga dalam menyebarkan kuesioner perlu pendekatan yang intensif agar responden memahami dan mau mengisi kuesioner yang dibantu oleh peneliti, sehingga hasil penelitian pun ikut menggambarkan demografi responden.

Saran

Berdasarkan pada kesimpulan dan keterbatasan penelitian diatas, maka saran yang dapat diberikan sebagai berikut.

1. Kepada pemerintah kabupaten Kupang agar dapat terus mensosialisasikan terkait dengan pembayaran PBB-P2 dengan memanfaatkan aparatur sampai pada tingkat desa untuk dapat memberikan pemahaman kepada masyarakat dalam membayar PBB-P2 karena dari hasil penelitian diperoleh tingkat Pendidikan tidak mampu mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, sementara kesadaran wajib pajak dan pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Kepada peneliti yang tertarik untuk melakukan penelitian yang sama agar dapat memperluas lokasi penelitian agar mendapatkan hasil penelitian yang dapat digeneralisasikan. Selain itu dapat juga menambah variabel-variabel lain yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- Arfah, A., & Aditama, M. R. (2020). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Center of Economic Student Journal*, Vol. 3(3), 301–310
- Albari. (2008). Pengaruh Keadilan dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Univeritas Islam Indonesia*, Vol. 31(69)
- Anam, M. C., Andini, R. dan Hartono. (2018). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha Dan Pekerjaan Bebas Sebagai Variabel Intervening (Studi Di KPP Pratama Salatiga). *Jurnal Universitas Pandanaran Semarang*.
- Damayanti, N. P. S. (2019). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pada UPT Samsat Badung. Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Mahasaraswati. Denpasar.
- Erly, Suandi. (2014). *Hukum Pajak*. Edisi Kelima. Jakarta: Salemba Empat
- Ghozali, Imam. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 26*. Edisi kesepuluh. Semarang: Universitas Diponegoro
- Ghozali, Imam. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS 21*. Edisi Ketujuh. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Mardiasmo. (2016). *Perpajakan Edisi Terbaru*. Yogyakarta: Andi Offset.

- Mutia, S. P. T. (2014). Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kesadaran Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Dan Tingkat Pemahaman Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Artikel Ilmiah*. Padang.
- Muzammil, C. (2016). *Pedoman Praktis Membayar Pajak*. (C. Muzammil, Ed.) (Cetakan-1). Ruko Gaharu Residence No.B3A-B6 Jl Kramat 3, Sukanti, Tapos, Depok: Genesis Learning.
- Prayoga, K. D. C., & Yasa, I. N. P. (2020). Pengaruh Faktor Lingkungan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singaraja). *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Humanika*, 10(3), 363-373.
- Rahayu, S. K. (2017). *Perpajakan Konsep dan Aspek Formal*. Bandung: Rekayasa Sains
- Rajif. (2012). Pengaruh Pemahaman, Kualitas Pelayanan, dan Ketegasan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pengusaha UKM di Daerah Cirebon. *Jurnal Akuntansi*, Hal.1-10.
- Siga, W. L. (2018). Analisis Pengaruh Motivasi Tingkat Pendidikan Transparasi dalam Pajak Akuntabilitas Perpajakan dan Tingkat Penghasilan Wajib Pajak Orang Pribadi terhadap Kepatuhan Wajib pajak. Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Mahasaraswati. Denpasar.
- Waluyo. (2017). *Perpajakan Indonesia*. Edisi 12 buku 1. Jakarta: Salemba Empat