

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN FISKUS DAN
KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK BUMI DAN
BANGUNAN PERDESAAN DAN PERKOTAAN (PBB-P2) DI
NAGARI TANJUNG BARULAK**

SKRIPSI

*Diajukan Kepada Tim Penguji Departemen Ilmu Administrasi Negara
Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP)*



OLEH:

**ULFA NUR AZIZAH
NIM 22042066**

**DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2026**

PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) di Nagari Tanjung Barulak

Nama : Ulfa Nur Azizah

TM/NIM : 2022/22042066

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Departemen : Ilmu Administrasi Negara

Fakultas : Ilmu Sosial

Padang, 06 Juli 2026
Disetujui oleh
Pembimbing



Boni Saputra, S.AP., MPA
NIP. 181018

LEMBAR PENGESAHAN

Dinyatakan lulus setelah dipublikasikan pada Jurnal Manajemen dan Ilmu

Administrasi Publik (JMIAP) (Terakreditasi SINTA 4)

Departemen Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial

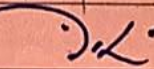
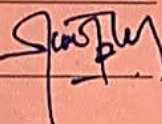
Universitas Negeri Padang

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap
Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan
Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) di Nagari Tanjung Barulak**

Nama : Ulfa Nur Azizah
TM/NIM : 2022 / 22042066
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Departemen : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial

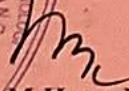
Padang, 06 Juli 2026

Tim Penguji :

	Nama	Tanda Tangan
Ketua	: Boni Saputra, S.AP., MPA.	1. 
Anggota	: Rahmadhona Fitri Helmi, S.Ap., MPM.	2. 
Anggota	: Sinta Westika Putri, M.A.P.	3. 

Mengesahkan

Dekan FIS UNP


Afriva Khaidir, S.H., M.Hum, MAPA, Ph.D
NIP. 196604111990031002

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ulfa Nur Azizah
TM/NIM : 2022/22042066
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Departemen : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) di Nagari Tanjung Barulak”** adalah benar dan merupakan hasil karya asli saya, kecuali kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila ada kesalahan dan kekeliruan dalam skripsi ini, sepenuhnya merupakan tanggung jawab saya, sebagai penulis.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Padang, 06 Juli 2026
Saya yang menyatakan



Ulfa Nur Azizah
NIM. 22042066

ABSTRAK

Nama : Ulfa Nur Azizah

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) di Nagari Tanjung Barulak

Kepatuhan wajib pajak masih menjadi tantangan struktural di Indonesia, tercermin dari rasio pajak nasional yang hanya mencapai 10,07% pada tahun 2024, sementara di tingkat lokal Nagari Tanjung Barulak mencatat 650 dari 3.048 wajib pajak terdaftar belum melunasi Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) pada tahun yang sama, sehingga menuntut kajian empiris yang mendalam mengenai determinannya. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan fiskus dan kesadaran wajib pajak, baik secara parsial maupun simultan, terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB-P2 di Nagari Tanjung Barulak. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif asosiatif dengan 100 responden yang ditarik dari populasi 3.048 wajib pajak melalui sampling Slovin, menggunakan instrumen tervalidasi yang mengukur lima dimensi kualitas pelayanan, tiga indikator kesadaran, dan tiga indikator kepatuhan, yang dianalisis dengan regresi linear berganda menggunakan SPSS 27. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiskus ($t = 14,049$) dan kesadaran wajib pajak ($t = 11,559$) berpengaruh positif dan signifikan secara parsial ($p < 0,01$), serta berpengaruh signifikan secara simultan ($F = 106,182$; $p < 0,01$) dengan koefisien determinasi Adjusted R^2 sebesar 0,681. Temuan ini mengimplikasikan pentingnya strategi dua jalur bagi Pemerintah Nagari dan Bappenda Kabupaten Tanah Datar, yaitu penguatan responsivitas petugas pemungut dan sosialisasi berkelanjutan mengenai fungsi pajak, guna meningkatkan kepatuhan PBB-P2 secara efektif.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Fiskus, Kesadaran Wajib Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak, Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah segala puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT, atas segala rahmat dan karunia-Nya yang telah memberikan kemudahan pada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) di Nagari Tanjung Barulak. Shalawat berserta salam tak lupa penulis ucapkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah menjadi suri tauladan bagi manusia untuk menuju kehidupan yang lebih baik. Penulisan skripsi ini bertujuan untuk melengkapi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Departemen Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak dapat terselesaikan tanpa dukungan dari berbagai pihak baik secara moril maupun materil, dan baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Bapak Krismadinata, S.T.,M.T, Ph.D selaku Rektor Universitas Negeri padang.
2. Bapak Afriva Khaidir, S.H., M.Hum, MAPA, Ph.D, selaku Dekan Fakultas

Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang serta Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial

3. Universitas Negeri Padang yang telah memberikan fasilitas dan izin dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Ibu Dra. Fitri Eriyanti, M.Pd., Ph.D selaku Kepala Departemen Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.
5. Ibu Rahmadhona Fitri Helmi, S.Ap, MPM selaku dosen pembimbing akademik yang telah memberikan arahan, motivasi, dan dukungan selama masa studi penulis di Program Studi Ilmu Administrasi Negara.
6. Bapak Boni Saputra, S.AP, MPA selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran selama memberikan bimbingan, arahan serta saran yang membangun kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
7. Ibu Rahmadhona Fitri Helmi, S.Ap, MPM dan Ibu Sinta Westika Putri, M.A.P. selaku Dosen Penguji Skripsi yang telah memberikan saran dan masukan serta kritik yang membangun dalam penyempurnaan skripsi ini.
8. Bapak dan Ibu Dosen serta Staf pengajar pada Departemen Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang bermanfaat selama masa perkuliahan.
9. Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Datar (Bappenda) dan Kantor Wali Nagari Tanjung Barulak, yang telah memberikan izin penelitian, bantuan informasi, dan dukungan selama proses pengumpulan data.
10. Cinta pertama penulis, Papa Aliarham, S.Pd. Terima kasih atas segala kasih sayang, pengorbanan, kerja keras, doa, serta dukungan yang tidak pernah

putus. Terima kasih karena selalu menanyakan perkembangan skripsi penulis dan dengan penuh perhatian bahkan rela menunda berangkat bekerja hingga penulis memberikan kabar bahwa judul skripsi telah disetujui oleh Dosen Pembimbing Akademik. Perhatian sederhana tersebut menjadi sumber semangat yang sangat berarti bagi penulis untuk terus berjuang menyelesaikan setiap proses penyusunan skripsi ini. Dan akhirnya anak bungsumu ini berhasil menyandang gelar sarjana.

11. Terima kasih sebesar-besarnya kepada Mama Deswita, yang senang tiasa terlibat dalam proses penyusunan skripsi penulis, mulai dari membantu mencari permasalahan di lapangan, menemani penulis menyebarkan kuesioner ke rumah-rumah warga, tidak tinggal diam ketika penulis menghadapi masalah, hingga selalu mendoakan agar skripsi penulis dipermudah. Terima kasih banyak, Ma. Skripsi ini penulis persembahkan untuk Mama. Tanpa Mama, skripsi ini tidak akan selesai.
12. Saudari kandung penulis, Dr. Vella Anggresta, S.Pd, M.Pd.E walaupun sekarang kami berada di pulau yang berbeda, kasih sayang, perhatian, dan dukungan kakak membuat penulis bertahan sejauh ini. Terima kasih telah membantu penulis mencari judul permasalahan, menjelaskan trik membuat skripsi, serta membantu merevisi skripsi penulis sebelum bimbingan. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada saudara kandung penulis, Andre Dwi Putra, S.H. Setiap bertemu, beliau selalu menanyakan kapan penulis wisuda, sering bercanda dengan penulis, dan ketika penulis menghadapi masalah, beliau menjadi garda terdepan dalam memberikan solusi kepada penulis.

13. Untuk sahabat penulis, Trio Ubur-Ubur, Retna Pebrianti dan Syahrunisya Salsabilah Putri, yang sama-sama berjuang mengejar gelar sarjana dan wisuda pada Periode 144 bulan September 2026. Terima kasih telah menjadi rumah yang nyaman dan aman untuk pulang di perantauan. Terima kasih telah menjadi sahabat penulis yang memberikan warna, kekuatan, dan semangat tersendiri dalam perjalanan panjang ini. Ingat kata Mbak S, *"Awak wisuda di bulan September jo nyo."*
14. Kepada sahabat penulis Konco Dolan: Vivi Sriani, Sri Hastuti, Bulan Maura, Vivi Anjeli, dan Septia Chandra. Konco dolan bukan sekadar teman, melainkan sahabat yang selalu hadir di setiap fase perjalanan penulis. Walaupun sekarang kita sudah berada pada fase dengan kesibukan masing-masing, kita harus tetap saling menguatkan, mendoakan, dan saling mendukung.
15. Kepada seseorang yang penulis jumpai pada tanggal 4 April 2025, yang kini menjadi kekuatan penulis. Terima kasih telah menjadi bagian dari proses perjalanan penulis dan selalu merayakan setiap pencapaian penulis. Terima kasih telah banyak berkontribusi, baik tenaga, waktu, menemani, mendukung, maupun menghibur penulis. Semoga kita bisa sukses bersama, Daluna.
16. *Last but not least*, anak bungsu, harapan terakhir orang tuanya, Ulfa Nur Azizah, S.Ap. Ya, diri saya sendiri. Apresiasi sebesar-besarnya kepada diri sendiri yang telah diam-diam berjuang tanpa henti. Terima kasih telah bekerja keras dan mampu bertahan hingga sejauh ini. Untuk setiap malam yang dihabiskan dalam kelelahan dan setiap hari yang dilalui dengan penuh

kekhawatiran, terima kasih karena tetap memilih untuk bertahan dan menjalaninya hingga akhirnya berhasil dilewati. Terima kasih kepada hati yang tetap ikhlas meskipun banyak hal terjadi di luar prediksi. Tetap semangat untuk terus berusaha dan berbahagialah di mana pun kamu berada. Penulis selalu berdoa agar takdir ke depan membawa penulis menjadi pribadi yang lebih baik lagi.

Penulis mengucapkan terima kasih dan berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca pada umumnya, dan khususnya bagi penulis. Aamiin. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun demi penyempurnaan di masa mendatang.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Padang, 06 Juli 2026

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	8
C. Batasan Masalah.....	8
D. Rumusan Masalah	9
E. Tujuan	9
F. Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
A. Kajian Teoritis.....	12
1. Kepatuhan Wajib Pajak.....	12
2. Kualitas Pelayanan Fiskus	16
3. Kesadaran Wajib Pajak	20
4. Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB- P2)	23
5. Landasan Teori.....	26
6. Hubungan Antar Variabel	29
B. Kajian Penelitian Terdahulu.....	31
C. Kerangka Konseptual	34
D. Hipotesis.....	35
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	37
A. Jenis Penelitian.....	37
B. Lokasi Penelitian.....	38
C. Populasi dan Sampel	38
1. Populasi.....	38
2. Sampel.....	39
D. Definisi Operasional Variabel.....	41
E. Jenis, Sumber, Teknik dan Alat Pengumpulan Data.....	43
1. Jenis Data	43
3. Teknik dan Alat Pengumpulan Data	43

F. Uji Instrumen Data	44
G. Validitas dan Reliabilitas	46
1. Uji Validitas	46
2. Uji Realiabilitas.....	49
H. Teknik Analisis Data.....	50
1. Analisis Deskriptif (Tingkat Capaian Responden/TCR)	50
2. Uji Asumsi Klasik.....	51
3. Uji Regresi Linear Berganda.....	52
4. Uji Hipotesis (Uji Parsial).....	Error! Bookmark not defined.
5. Koefisien Determinasi (R^2).....	53
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	55
A. Temuan Umum.....	55
1. Gambaran Umum Nagari Tanjung Barulak	55
2. Karakteristik Responden PBB-P2	59
B. Temuan Khusus.....	62
1. Deskripsi Variabel.....	62
2. Uji Asumsi Klasik.....	64
3. Uji Regresi Linear Berganda.....	70
4. Uji Hipotesis	71
C. Pembahasan.....	75
D. Keterbatasan Penelitian	79
BAB V PENUTUP.....	81
A. Kesimpulan	81
B. Saran.....	83
DAFTAR PUSTAKA.....	85
LAMPIRAN.....	90

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Target dan Realisasi Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2 antar Nagari di Kecamatan Tanjung Emas Tahun 2024	3
Tabel 2.1	PenelitianTerdahulu	32
Tabel 3.1	Jumlah Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT) di Nagari Tanjung Barulak Tahun 2024.....	39
Tabel 3.2	Rekapitulasi Alokasi Sampel di Nagari Tanjung Barulak Tahun 2024.....	41
Tabel 3.3	Defenisi Operasional Variabel	42
Tabel 3.4	Instrumen Skala Likert.....	44
Tabel 3.5	Kisi-Kisi Instrumen Penelitian (setelah uji validitas)	45
Tabel 3.6	Uji Validitas Kualitas Pelayanan Fiskus	47
Tabel 3.7	Uji Validitas Kesadaran Wajib Pajak.....	48
Tabel 3.8	Hasil Validitas Kepatuhan Wajib Pajak.....	48
Tabel 3.9	Pedoman Interpretasi Koefisien Reliabilitas.....	49
Tabel 3.10	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian	49
Tabel 3.11	Kriteria Tingkat Capaian Responden (TCR)	51
Tabel 4.1	Jumlah Jorong di Nagari Tanjung Barulak	56
Tabel 4.2	Jumlah Penduduk Nagari Tanjung Barulak Berdasarkan Kepemilikan Objek Pajak PBB-P2 Tahun 2024	58
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	59
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	60
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	61
Tabel 4.6	Deskripsi TCR Variabel Kualitas Pelayanan Fiskus.....	62
Tabel 4.7	Deskripsi TCR Variabel Kesadaran Wajib Pajak	63
Tabel 4.8	Deskripsi TCR Variabel Kepatuhan Wajib Pajak.....	64
Tabel 4.9	Hasil Uji Normalitas	65
Tabel 4.10	Hasil Uji Autokorelasi.....	66
Tabel 4.11	Hasil Uji Linearitas	67
Tabel 4.12	Hasil Uji Heteroskedastisitas	68
Tabel 4.13	Hasil Uji Multikolinieritas	69
Tabel 4.14	Hasil Regresi Linear Berganda	70
Tabel 4.15	Hasil Kontribusi Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	71
Tabel 4.16	Signifikansi Uji T.....	72
Tabel 4.17	Hasil Kontribusi Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	73
Tabel 4.18	Signifikansi Uji T.....	73
Tabel 4.19	Hasil Uji Simultan (Uji F).....	74
Tabel 4.20	Hasil Perhitungan Uji Koefisien R2.....	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Perbandingan Target dan Realisasi Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2 antar Jorong di Nagari Tanjung Barulak Tahun 2024	4
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	34
Gambar 4.1 Peta Wilayah Administratif Nagari Tanjung Barulak	56
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	59
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	61
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	62
Gambar 4.5 Histogram Hasil Uji Normalitas	65
Gambar 4.6 Kurva Normal Probability Plot Uji Linearitas.....	67
Gambar 4.7 Scatterplots Hasil Uji Heteroskedastisitas	69

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pajak merupakan salah satu sumber pembiayaan pembangunan nasional yang paling strategis dalam rangka peningkatan kesejahteraan masyarakat. Sebagai sumber utama pendapatan negara, pajak tidak hanya digunakan untuk membiayai belanja negara, tetapi juga untuk mendukung pembangunan infrastruktur, pendidikan, kesehatan, serta pelayanan publik lainnya (Putri & Taun, 2023). Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2023 tentang Ketentuan Umum Pajak dan Retribusi Daerah “pajak merupakan kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapat imbalan secara langsung, dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat” (Syahwildan & Damayanti, 2023). Namun, sistem perpajakan sangat bergantung pada tingkat kepatuhan masyarakat sebagai wajib pajak (Khairunnisa & Sitabuana, 2022).

Di Indonesia, tingkat kepatuhan wajib pajak masih tergolong rendah. Data dari Ikatan Konsultan Pajak Indonesia (2024) mencatat bahwa rasio pajak nasional hanya mencapai 10,07% pada tahun 2024, jauh tertinggal dari negara-negara ASEAN yang mencapai 12% hingga 17%. Kondisi ini menjadi perhatian serius karena masih besarnya potensi penerimaan pajak yang belum dapat dimaksimalkan. Rendahnya kepatuhan wajib pajak secara nasional tidak hanya berdampak pada penerimaan pajak pusat, tetapi juga berimbas pada penerimaan pajak daerah yang

menjadi tulang punggung Pendapatan Asli Daerah (PAD) di berbagai wilayah Indonesia.

Salah satu jenis pajak daerah yang memiliki peran strategis dalam meningkatkan PAD adalah Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2). Berdasarkan Undang- Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah yang diperbarui melalui Undang- Undang Nomor 1 Tahun 2022 dan PP Nomor 35 Tahun 2023, PBB-P2 merupakan pajak yang dikenakan atas kepemilikan, penguasaan, maupun pemanfaatan tanah dan bangunan di kawasan perdesaan serta perkotaan. Sejak 1 Januari 2014, seluruh pemerintah kabupaten dan kota di Indonesia diwajibkan untuk mengelola PBB-P2 secara mandiri melalui kebijakan desentralisasi fiskal, yang bertujuan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat sekaligus meningkatkan akuntabilitas dan efisiensi pengelolaan pajak di tingkat daerah (Sri Mulyani & Khoiri Furqon, 2021).

Di Kabupaten Tanah Datar, Provinsi Sumatera Barat, PBB-P2 dikelola oleh Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah (Bappenda) berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Tanah Datar Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. PBB-P2 menjadi salah satu komponen penting dalam struktur PAD Kabupaten Tanah Datar. Namun, sebagaimana halnya daerah-daerah lain di Indonesia, pencapaian target penerimaan PBB-P2 di Kabupaten Tanah Datar masih menghadapi tantangan yang signifikan, terutama yang berkaitan dengan tingkat kepatuhan wajib pajak di tingkat nagari.

Fenomena rendahnya kepatuhan wajib pajak terlihat secara nyata di Nagari Tanjung Barulak, Kecamatan Tanjung Emas, Kabupaten Tanah Datar. Data

penerimaan PBB-P2 antar nagari di Kecamatan Tanjung Emas tahun 2024 menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak di Nagari Tanjung Barulak berada pada angka 78,67% suatu capaian yang masih tergolong cukup namun belum memenuhi standar kepatuhan ideal yang diharapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Yang lebih kritis, Nagari Tanjung Barulak memiliki selisih antara target dan realisasi paling besar dibandingkan nagari lainnya, yakni sebanyak 650 wajib pajak yang belum melakukan pembayaran PBB-P2 pada tahun 2024. Data tersebut tersaji pada tabel 1.1 berikut:

Tabel 1.1 Target dan Realisasi Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2 antar Nagari di Kecamatan Tanjung Emas Tahun 2024

No	Nagari	Target	Realisasi	Persentase Realisasi (%)	Selisih Target dan Realisasi
		SPPT	STTS		
1	Saruaso	5.500	4.871	88,56%	629
2	Pagaruyung	3.472	3.012	86,73%	460
3	Tanjung Barulak	3.048	2.398	78,67%	650
4	Koto Tengah	1.183	921	77,84%	262

Sumber Data: Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Datar 2024.

Kondisi ini diperkuat oleh data perbandingan target dan realisasi penerimaan PBB-P2 antar jorong di dalam Nagari Tanjung Barulak, sebagaimana tersaji pada gambar 1.1 berikut:



Gambar 1.1 Perbandingan Target dan Realisasi Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2 antar Jorong di Nagari Tanjung Barulak Tahun 2024

Sumber: Kantor Wali Nagari Tanjung Barulak, 2024

Berdasarkan Gambar 1.1, realisasi penerimaan PBB-P2 di setiap jorong dalam Nagari Tanjung Barulak masih berada di bawah target, bahkan tidak ada satu pun jorong yang mencapai target yang telah ditetapkan. Kondisi ini mengindikasikan bahwa permasalahan kepatuhan wajib pajak bukan hanya bersifat sesekali, melainkan merupakan fenomena yang menyeluruh dan terjadi secara merata di seluruh jorong yang ada di Nagari Tanjung Barulak.

Pemungutan PBB-P2 di Nagari Tanjung Barulak dilakukan menggunakan model berbasis desentralisasi fiskal, yaitu penyerahan kewenangan fiskal dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah (Santika, 2025), di mana Kepala Jorong berperan sebagai petugas pajak dalam mendistribusikan Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT) dan mengumpulkan pembayaran dari wajib pajak. Berdasarkan observasi dan wawancara awal yang dilakukan peneliti, terdapat perbedaan pandangan yang menarik antara aparat desa dan masyarakat mengenai penyebab rendahnya kepatuhan wajib pajak ini.

Kepala Jorong Pintu Rayo, Bapak Adeka Chandra, dalam wawancara pada tanggal 25 September 2025 di Kantor Wali Nagari Tanjung Barulak menyampaikan:

"...memang benar masih terdapat sebagian masyarakat yang belum melaksanakan kewajiban membayar pajak, mereka bilang akan melunasinya setelah musim panen padi. Namun, pada kenyataannya setelah panen selesai kewajiban tersebut tetap tidak dipenuhi bahkan menunggak hingga bertahun-tahun. Kondisi ini menunjukkan bahwa sebagian warga masih memiliki tingkat kepatuhan yang kurang terhadap tanggung jawabnya sebagai wajib pajak."

Pernyataan ini mengindikasikan bahwa dari perspektif aparat desa, rendahnya kepatuhan disebabkan oleh kurangnya kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya secara sukarela dan tepat waktu. Jasintha (2024) menegaskan bahwa kesadaran wajib pajak merupakan kondisi di mana wajib pajak memahami, mengakui, dan menghargai kewajibannya dalam membayar pajak tanpa paksaan. Tanpa kesadaran yang kuat, setiap upaya pemungutan pajak akan selalu menghadapi hambatan berupa penundaan, penghindaran, atau bahkan tunggakan yang berulang.

Sementara itu, dari perspektif masyarakat selaku wajib pajak, terdapat keluhan yang berbeda. Ibuk Nurmi, salah satu wajib pajak di Jorong Pintu Rayo, menyampaikan pada tanggal 26 September 2025:

"...pelayanan dari Bapak Kepala Jorong selaku petugas pajak masih belum optimal, terlihat dari kurangnya respon beliau dalam menanggapi keluhan yang disampaikan wajib pajak."

Keluhan Ibuk Nurmi mencerminkan bahwa dari sudut pandang wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus dalam hal ini petugas pajak di tingkat jorong menjadi faktor yang turut memengaruhi motivasi mereka dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa baik

tingkat layanan yang diberikan oleh pemberi layanan dalam memenuhi harapan pengguna layanan. Dalam konteks perpajakan, ketika wajib pajak merasa bahwa petugas tidak responsif dan tidak membantu menyelesaikan permasalahan mereka, kepercayaan terhadap sistem perpajakan akan menurun dan pada akhirnya berdampak negatif terhadap tingkat kepatuhan.

Perbedaan pandangan antara aparat desa dan masyarakat ini mengindikasikan bahwa rendahnya kepatuhan wajib pajak PBB-P2 di Nagari Tanjung Barulak merupakan permasalahan yang multidimensional. Di satu sisi, rendahnya kesadaran wajib pajak menyebabkan masyarakat tidak memahami bahwa pajak yang dibayarkan sesungguhnya dimanfaatkan untuk pembangunan dan layanan publik yang mereka nikmati. Di sisi lain, kualitas pelayanan fiskus yang belum optimal menciptakan persepsi negatif yang melemahkan motivasi wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya secara sukarela.

Secara teoritis, hubungan antara kualitas pelayanan fiskus dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dapat dijelaskan melalui Teori Atribusi (*Attribution Theory*) yang dikembangkan oleh Fritz Heider (1958). Teori ini menjelaskan bahwa perilaku seseorang, termasuk kepatuhan membayar pajak, dipengaruhi oleh penilaian yang dibuat individu mengenai penyebab suatu kejadian baik atribusi internal (kesadaran wajib pajak) maupun atribusi eksternal (kualitas pelayanan fiskus). Dalam konteks perpajakan, apabila wajib pajak mengaitkan kepatuhan dengan manfaat nyata dari pajak (atribusi internal) sekaligus didukung oleh pelayanan yang baik dari aparat pajak (atribusi eksternal), maka tingkat kepatuhan cenderung meningkat. Perspektif ini diperkuat juga oleh Teori

Kepatuhan Tyler (1990), yang menyatakan bahwa kepatuhan individu dipengaruhi oleh kepercayaan terhadap figur otoritas. Dalam konteks PBB-P2, petugas pajak berperan sebagai figur otoritas tersebut, sehingga kualitas pelayanan fiskus (X1) yang baik akan memperkuat kepercayaan wajib pajak dan mendorong kepatuhan wajib pajak (Y) secara sukarela, sedangkan kesadaran wajib pajak (X2) mencerminkan kepatuhan yang tumbuh dari internalisasi nilai kewajiban perpajakan dalam diri individu itu sendiri.

Berbagai penelitian empiris telah mengkaji pengaruh kualitas pelayanan fiskus dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan membayar PBB-P2. Purnamasari (2024) membuktikan bahwa keduanya berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak PBB di Bandung. Wulandari (2023) menemukan pengaruh yang signifikan pada PBB-P2 di Kabupaten Rembang. Suryani (2022) menemukan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak PBB di Surabaya. Namun, Geovanca Arto (2024) dan Aras (2024) justru menemukan bahwa kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga terdapat perbedaan hasil penelitian yang perlu diuji lebih lanjut.

Lebih penting lagi, belum terdapat penelitian yang secara spesifik mengkaji pengaruh simultan kualitas pelayanan fiskus dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan membayar PBB-P2 di tingkat nagari di Kabupaten Tanah Datar. Penelitian-penelitian terdahulu umumnya dilakukan di tingkat kecamatan, kabupaten/kota, atau kelurahan di Pulau Jawa, sehingga konteks spesifik nagari sebagai unit pemerintahan lokal khas Sumatera Barat dengan karakteristik sosial,

budaya, dan mekanisme pemungutan pajak yang berbeda belum tereksplorasi secara empiris. Celah penelitian (*research gap*) inilah yang menjadi landasan urgensi dilaksanakannya penelitian ini.

Berdasarkan seluruh uraian di atas, peneliti tertarik untuk melaksanakan penelitian dengan judul: **"Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) di Nagari Tanjung Barulak"**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan di atas, maka penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Tingkat kepatuhan wajib pajak di Nagari Tanjung Barulak masih tergolong rendah dengan persentase realisasi sebesar 78,67% dan sebanyak 650 wajib pajak yang belum melakukan pembayaran PBB-P2 pada tahun 2024.
2. Realisasi penerimaan PBB-P2 di setiap jorong di Nagari Tanjung Barulak masih berada di bawah target.
3. Perbedaan persepsi antara aparat desa dan masyarakat mengenai rendahnya kepatuhan wajib pajak PBB-P2.

C. Batasan Masalah

Penelitian ini akan membahas pengaruh kualitas pelayanan fiskus dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) di tingkat nagari yaitu

Nagari Tanjung Barulak. Penelitian ini hanya berfokus pada PBB-P2 sehingga tidak mencakup jenis pajak lainnya yang juga dapat memberikan kontribusi terhadap pendapatan daerah.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan di atas, maka penulis mengidentifikasi rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) di Nagari Tanjung Barulak?
2. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) di Nagari Tanjung Barulak?
3. Apakah kualitas pelayanan fiskus dan kesadaran wajib pajak berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) di Nagari Tanjung Barulak?

E. Tujuan

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan di atas, maka penulis mengidentifikasi tujuan sebagai berikut:

1. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB-P2 di Nagari Tanjung Barulak.
2. Menganalisis pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib

pajak dalam membayar PBB-P2 di Nagari Tanjung Barulak.

3. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan fiskus dan kesadaran wajib pajak secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB-P2 di Nagari Tanjung Barulak.

F. Manfaat Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan di atas, maka penulis mengidentifikasi manfaat penelitian sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam bidang Ilmu Administrasi Negara, terutama pada kajian tentang Manajemen dan Pelayanan Publik. Hasil penelitian ini dapat memperkuat teori yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan fiskus dan kesadaran wajib pajak memiliki peran penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran PBB-P2.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Pemerintah Nagari Tanjung Barulak. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi Wali Nagari dan Kepala Jorong dalam meningkatkan efektivitas pemungutan PBB-P2.
- b. Bagi Bappenda Kabupaten Tanah Datar. Temuan penelitian ini dapat dijadikan masukan bagi Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah (Bappenda) Kabupaten Tanah Datar dalam merumuskan kebijakan peningkatan kepatuhan wajib pajak PBB-P2 yang lebih tepat sasaran, termasuk program pelatihan bagi petugas pemungut pajak di tingkat

jorong dan kampanye kesadaran perpajakan yang efektif.

- c. Bagi Masyarakat. Secara tidak langsung, penelitian ini berkontribusi pada upaya peningkatan realisasi PAD Kabupaten Tanah Datar yang pada akhirnya akan berdampak pada peningkatan pelayanan publik dan pembangunan daerah yang dirasakan langsung oleh masyarakat Nagari Tanjung Barulak.
- d. Bagi Peneliti. Penelitian ini merupakan sarana pengembangan kompetensi akademik di bidang Manajemen dan Pelayanan Publik, sekaligus sebagai syarat penyelesaian studi Strata Satu (S1) pada Departemen Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Padang.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan secara komprehensif pada bab sebelumnya mengenai pengaruh kualitas pelayanan fiskus dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB-P2 di Nagari Tanjung Barulak, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

Pertama, secara deskriptif, hasil analisis Tingkat Capaian Responden (TCR) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiskus berada pada kategori Cukup dengan nilai rata-rata TCR sebesar 65,3%, dari 5 indikator kualitas pelayanan fiskus, indikator bukti fisik (*Tangibility*) memperoleh nilai tertinggi (66,4%), menunjukkan bahwa wajib pajak memberikan penilaian yang paling positif terhadap aspek penampilan dan kerapian petugas pajak. Sementara itu, indikator daya tangkap (*Responsiveness*) memperoleh nilai terendah (64,0%), mengindikasikan bahwa masih terdapat petugas pajak yang belum sepenuhnya cepat dalam menanggapi keluhan dan permasalahan yang disampaikan oleh wajib pajak.

Kesadaran wajib pajak juga berada pada kategori cukup dengan nilai rata-rata TCR sebesar 64,2%. Indikator membayar pajak secara sukrela memperoleh nilai tertinggi (64,9%), mencerminkan bahwa wajib pajak memiliki kesadaran dan kemauan yang cukup baik untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Sebaliknya, indikator mengetahui fungsi dan manfaat pajak memperoleh nilai terendah (63,0%), menunjukkan bahwa pemahaman wajib pajak mengenai peran pajak dalam

membiayai pembangunan dan penyelenggaraan pelayanan publik masih belum optimal.

Sejalan dengan itu, kepatuhan wajib pajak juga berada pada kategori cukup dengan nilai rata-rata TCR sebesar (64,3%), Indikator membayar jumlah pajak yang benar memperoleh nilai tertinggi (66,0%), menunjukkan bahwa wajib pajak memiliki pemahaman yang cukup baik mengenai jumlah pajak yang harus dibayarkan. Sementara itu, membayar sppt tepat waktu memperoleh nilai terendah (61,5%), menunjukkan bahwa tingkat ketepatan waktu pembayaran pajak oleh wajib pajak masih relatif rendah. Temuan tersebut sejalan dengan kondisi aktual di lapangan yang menunjukkan bahwa masih terdapat 650 wajib pajak yang belum melakukan pembayaran PBB-P2 pada tahun 2024.tahun 2024.

Kedua, secara inferensial yang merupakan jawaban atas rumusan masalah penelitian ini terbukti bahwa proses kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dibuktikan nilai t hitung = 14,049 > t tabel = 1,984 dengan signifikan $0,001 < 0,05$, sehingga (H_{a1}) diterima dan (H_{01}) ditolak.

Kesadaran wajib pajak juga berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dibuktikan nilai t hitung = 11,559 > t tabel = 1,984 dengan signifikan $0,001 < 0,05$, sehingga H_{a2} diterima dan (H_{02}) ditolak.

Secara simultan, kedua variabel kualitas pelayanan fiskus dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai F hitung = 106,182 > F tabel = 3,089 dengan signifikan $0,001 < 0,05$,

sehingga H_{a3} diterima dan (H_{03}) ditolak. Dengan persamaan regresi $Y = 2,331 + 0,362X_1 + 0,280X_2$, serta nilai koefisien determinasi R^2 sebesar $= 0,688$ (68,8%) yang berarti variabel kualitas pelayanan fiskus dan kesadaran wajib pajak secara simultan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) di Nagari Tanjung Barulak sebesar 68,8% dan sisanya 31,2% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian ini.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, Pemerintah Nagari perlu meningkatkan kualitas pelayanan fiskus melalui sikap yang lebih baik, responsivitas tinggi, dan informasi yang jelas. Kepala Jorong sebagai pemungut PBB-P2 diharapkan tanggap terhadap keluhan dan berkomunikasi efektif dengan wajib pajak. Pelayanan yang ramah, transparan, dan profesional akan memperkuat kepercayaan masyarakat serta mendorong kepatuhan pembayaran PBB-P2 tepat waktu.

Bagi Bapenda Kabupaten Tanah Datar perlu mengoptimalkan sosialisasi dan edukasi perpajakan secara berkelanjutan melalui pertemuan rutin di jorong, media sosial, dan penyebaran pamflet. Edukasi diarahkan agar masyarakat memahami bahwa pajak yang dibayarkan akan kembali dalam bentuk pembangunan dan pelayanan publik, sehingga kepatuhan tumbuh bukan hanya dari kewajiban, tetapi juga dari kesadaran individu.

Bagi masyarakat Nagari Tanjung Barulak perlu memahami bahwa membayar PBB-P2 bukan sekadar kewajiban administratif, melainkan bentuk partisipasi aktif dalam pembangunan nagari. Setiap pembayaran berkontribusi

nyata pada perbaikan infrastruktur, fasilitas pertanian, dan pelayanan publik yang manfaatnya dirasakan langsung oleh seluruh masyarakat.

Terakhir, Bagi Peneliti selanjutnya disarankan menambahkan variabel lain seperti pengetahuan, sanksi, administrasi, dan sosialisasi perpajakan, serta memperluas wilayah penelitian ke nagari lain untuk perbandingan yang lebih komprehensif. Hal ini diharapkan dapat memberikan kontribusi lebih luas dalam peningkatan kepatuhan wajib pajak PBB-P2 dan penguatan kemandirian fiskal.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfarezi, M. H., & Iqbal, M. (2025). Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Melakukan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan (Studi Wajib Pajak PBB-P2 di Kabupaten Kutai Kartanegara). *Jurnal IAKP: Jurnal Inovasi Akuntansi Keuangan & Perpajakan*, 6(1), 89. <https://doi.org/https://doi.org/10.35314/iakp.v6.i1.441>
- Amin, N. F., & Abunawas, S. G. K. (2023). Konsep Umum Populasi dan Sampel dalam Penelitian. *JURNAL PILAR: Jurnal Kajian Islam Kontemporer*, 14(1), 17–18. <https://doi.org/10.21070/2017/978-979-3401-73-7>
- Aras, A. K., Lince Bulutoding, & Della Fadhilatunisa. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan Relawan Pajak sebagai Variabel Moderasi. *Journal of Economic Education and Entrepreneurship Studies*, 5(1), 81–99. <https://doi.org/10.26858/je3s.v5i1.1887>
- Ardillah, K., & Santoso, N. M. (2023). The Effect of Tax Amnesty, Understanding of Taxation, Tax Sanctions, and Tax Service Quality to Micro, Small, and Medium Enterprises Taxpayer Compliance During Covid-19. *Journal of Accounting Auditing and Business*, 6(2), 56–57. <https://doi.org/10.24198/jaab.v6i2.48513>
- Faruqi, S. (2023). *Fiscus di Dunia One Piece*. Direktorat Jenderal Pajak. <https://pajak.go.id/id/artikel/fiscus-di-dunia-one-piece#:~:text=Pada saat itulah munculah istilah,>” atau “kantong uang”
- Gani, P. (2022). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kesadaran Wajib Pajak dalam Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). *Jurnal Audit Dan Perpajakan (JAP)*, 2(1), 27. <https://doi.org/10.47709/jap.v2i1.1592>
- Geovanca Arto, K. (2024). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Bojongloa Kaler. *JURNAL MANEKSI*, 13(2), 283–285. p-issn: 2302-9560/e-ISSN: 2597-4599
- Hadianto, H. P., Hidayat, W. W., & Ningrum, E. P. (2024). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Penerapan Sistem E-Samsat terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Bekasi pada Kantor Samsat Kota Bekasi. *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(3), 1460. <https://doi.org/10.55681/sentri.v3i3.2424>
- Hanindita, D. P., & Retnani, E. D. (2020). Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Wajib Pajak dalam Membayar Pajak UMKM Kota Surabaya. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 8(10), 8. <file:///C:/Users/ulfan/Downloads/2683-Article Text-10032-1-10-20200915.pdf>
- Hardani, Andriani, H., & Jumari Ustiawaty, Evi Fatmi Utami, Ria Rahmatul Istiqomah, Roushandy Asri Fardani, Dhika Juliana Sukmana, N. H. A. (2020). Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif. In A. Husnu Abadi, A.Md. (Ed.), *Revista Brasileira de Linguística Aplicada* (Vol. 5, Issue 1). CV. Pustaka Ilmu.
- Hartley, J. (2020). *The Milgram Obedience Study: Unveiling the Wicked Nature of*

- Human Compliance*. Achology. <https://achology.com/general-interest/the-milgram-obedience-study-unveiling-human-compliance/#:~:text=The Milgram Obedience Study was,inflicting harm on another person.>
- Iba, Z., & Wardhana, A. (2021). Populasi dan Sampel. In M. Pradana (Ed.), *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif* (Vol. 14, Issue 1). Eureka Media Aksara.
- Ikatan Konsultan Pajak Indonesia. (2024). *Penerimaan Pajak Indonesia Terus Menurun, Tax Ratio 2024 Capai 10,07% PDB*. <https://ikpi.or.id/penerimaan-pajak-indonesia-terus-menurun-tax-ratio-2024-capai-1007-pdb/>
- Imakulata, M., Mitan, W., & Rangga, Y. D. P. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Dan Pemahaman Peraturan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Maumere. *Populer : Jurnal Penelitian Mahasiswa*, 2(3), 241. <https://doi.org/https://doi.org/10.58192/populer.v2i3.1241>
- Indartini, M., & Mutmainah. (2024). *Analisis Data Kuantitatif Uji Instrumen, Uji Asumsi Klasik, Uji Korelasi dan Regresi Linier Berganda* (H. Warnaningtyas (ed.); Vol. 14, Issue 5). Penerbit Lakeisha.
- Isnaini, P., & Karim, A. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus pada kantor Samsat Kabupaten Gowa). *Jurnal Keuangan Dan Perbankan*, 3(1), 29. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglefindmkaj/https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/29858-Full_Text.pdf
- Jalil, F., Azhar, I., Annas, M., & Galib, A. (2024). *Dasar-Dasar Perpajakan* (R. Mukhlisiah (ed.); Issue March). PT Sada Kurnia Pustaka.
- Jasinth Dessy Tapatfeto, S. I. N., & Seliamang, Y. M. (2024). Pengaruh Tingkat Pendidikan, Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Membayar PBB-P2. *Jambura Accounting Review*, 5(2), 205–213. E-ISSN 2721-3617
- Karimuddin, S. (2022). Metodologi Penelitian Kuantitatif. In N. Saputra (Ed.), *Yayasan Penerbit Muhammad Zaini*. Yayasan Penerbit Muhammad Zaini Anggota IKAPI (026/DIA/2012).
- Khairunnisa, P., & Sitabuana, T. H. (2022). Tindakan Korupsi Oknum Ditjen Pajak Mempengaruhi Persepsi Wajib Pajak atas Pemungutan Pajak. *Sibatik Journal*, 1(28), 1181. <https://doi.org/https://doi.org/10.54443/sibatik.v1i7.139>
- Lestari, F. A., & Sri Rejeki. (2025). Pengaruh Tinjauan Teoritis tentang Peran Kesadaran Pajak dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Semesta Ilmu Manajemen Dan Ekonomi*, 1(4), 882. <https://doi.org/10.71417/j-sime.v1i4.482>
- Linanto, L. C., & Saputra, B. (2025). Pengaruh Kualitas Komunikasi dan Responsivitas Tenaga Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sobok Selatan. *JMIAP*, 7, 566. <https://doi.org/https://doi.org/10.24036/jmiap.v7i4.1529>
- Luthans, F. (2005). *Perilaku Organisasi Edisi 10*. Andi.
- Machali, I. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif Panduan Praktis Merencanakan, Melaksanakan dan Analisis dalam Penelitian Kuantitatif*.
- Maharaja, E. F., Elim, I., & Suwetja, I. G. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak

- dan Pengetahuan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Kecamatan Bathin Solapan Kota Duri, Riau. *Jurnal Riset Akuntansi*, 16(4), 301–302.
- Manek, K. J., & Subardjo, A. (2019). Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajin Pajak. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 8(28), 1–18.
- Mardiasmo. (2016). *Perpajakan Edisi Terbaru 2016*. Cv Andi Offset.
- Markus, M. (2005). *Perpajakan Indonesia*. PT Gramedia Pusat.
- Mubarakah, S., & Wulandari, S. W. (2025). Pengaruh Sikap, Kesadaran Wajib Pajak dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar PBB. *Jurnal Riset Akuntansi, Perpajakan Dan Auditing*, 3(1), 32. <https://doi.org/10.62194/7rb2xw20>
- Mulyani, S. D. (2022). Pengaruh pelayanan, pengawasan dan pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak badan yang dimoderasi digitalisasi administrasi perpajakan. *Magister Akuntansi Trisaksi*, 9(1), 40. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.25105/jmat.v9i1.10573>
- Murni Sulistyowati, N. (2024). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Tax Amnesty dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus pada KPP Pratama Surakarta). *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 24(02), 3. <http://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/jap>
- Nela Safelia, & Riski Hernando. (2023). Determinants Affecting Taxpayer Compliance. *Accounting Journal*, 27(2), 264. <https://doi.org/10.24912/ja.v27i2.1410>
- Nugraha, M. R. (2025). *Ketentuan Pembayaran Tarif PBB-P2*. <https://www.hukumonline.com/klinik/a/ketentuan-pembayaran-tarif-pbb-p2-lt62a9ce4867bf6/>
- Nurazizah, A., & Ridwan, M. (2024). Kualitas Pelayanan Fiskus dalam Meningkatkan Kepatuhan Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Majalaya. *Merdeka (MBKM)-Magang Merdeka Jurusan Administrasi Publik UIN Sunan Gunung Djati Bandung*, 1, 70–78. <https://fisip.uinsgd.ac.id/conferences/index.php/pspisip/article/view/137>
- Okky, R. (2019). Teori Pajak Menurut Abu Yusuf Sebuah Alternatif Solusi Perpajakan di Indonesia. *Jurnal Ekonomi Islam*, 8(1), 32.
- Pratama, A. P., & Riduwan, A. (2021). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan Dan Penerapan E Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 9(9), 2.
- Pratiwi, R., & Iman Kusnandar, M. (2021). Analysis of Influence on The Level of The Economy, Knowledge of Taxes, and Sanctions on Compliance with Land and Building Tax Payments in Rural and Urban Areas (PBB-P2). *JCIC : Jurnal CIC Lembaga Riset Dan Konsultan Sosial*, 3(1), 54. <https://doi.org/10.51486/jbo.v3i1.54>
- Purba, R. B. (2023). Teori Akutansi. In *Jurnal Ilmu Pendidikan*. CV. Merdeka Kreasi Group.
- Purnaditya, R. R., & Rohman, A. (2015). Pengaruh Pemahaman Pajak, Kualitas

- Pelayanan dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak (Studi Empiris Pada WP OP yang Melakukan Kegiatan Usaha di KPP Pratama Semarang Candisari). *Journal Of Accounting*, 4, 2–3.
- Purnamasari, D., Sari, D., & Mulyati, Y. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan. *Owner*, 8(1), 936–943. <https://doi.org/10.33395/owner.v8i1.1876>
- Putri, A. K., & Taun, T. (2023). Peranan Hukum Pajak dalam Pembangunan Ekonomi Nasional Guna Mencapai Tujuan Negara. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, Januari, 9(1), 198–200. <https://doi.org/10.5281/10.5281/zenodo.7519838>
- Rahma Eka Suryani. (2022). Pengaruh Sosialisasi Pemerintah, Sanksi Pajak, Kesadaran Wajib Pajak Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan (Rw 4 Simo Mulyo Baru Kota Surabaya). *Jurnal Mitra Manajemen*, 6(1), 39–52. <https://doi.org/10.52160/ejmm.v6i1.581>
- Ramdhan, R. M., & Rachman, A. A. (2023). The effect of the awareness of taxpayer and tax socialization on taxpayer compliance for motor vehicles. *International Journal of Financial, Accounting, and Management*, 5(2), 134. <https://doi.org/10.35912/ijfam.v5i2.393>
- Rosita, E., Hidayat, W., & Yuliani, W. (2021). Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Perilaku Prososial. *FOKUS (Kajian Bimbingan & Konseling Dalam Pendidikan)*, 4(4), 282. <https://doi.org/10.22460/fokus.v4i4.7413>
- Rustiyaningsih, S. (2020). *Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak*. 41(01), 115. [http://repository.widyamandala.ac.id/240/1/10 Naning-edited.pdf](http://repository.widyamandala.ac.id/240/1/10%20Naning-edited.pdf)
- Sachintania, A., Fujianti, D., & Gunarti. (2021). Analisis Efektivitas dan Kontribusi Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (Pbb-P2) Terhadap Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Bandung. *Jurnal E-Bis (Ekonomi-Bisnis)*, 5(2), 561–572. <https://doi.org/https://doi.org/10.37339/e-bis.v5i2.747>
- Sahir, S. H. (2022). *Metode Penelitian* (T. Koryati (ed.)). KBM INDONESIA.
- Samosir, M. S., Obon, W., & Narek, Y. B. (2023). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Membayar Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan 9PBB-P20 di Desa Blata Tatin, Kecamatan Kangae. *Projemen UNIPA*, 10(1), 22. <https://doi.org/https://doi.org/10.59603/projemen.v10i1.32>
- Sari Anita, Dahlan, Tuhumury Nicodemus August Ralph, Prayitno Yudi, Siegers Hendry Willem, Supiyanto, & Werdhani Sri Anastasia. (2022). *Dasar Dasar Metodologi Penelitian* (M. Yudi Prayitno, ST. (ed.)). CV. Angkasa Pelangi.
- Sri Mulyani, D., & Khoiri Furqon, I. (2021). Analisis Efektivitas Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Sektor Perdesaan Dan Perkotaan (Pbb-P2) di Kabupaten Pematang. *Jurnal Aktiva: Riset Akuntansi Dan Keuangan*, 3(1), 62. <https://doi.org/10.52005/aktiva.v3i1.36>
- Subroto, V. K., & Endaryati, E. (2023). *Teori Akuntansi* (I. Yuniarto (ed.)). Yayasan Prima Agus Teknik.
- Sugiyono. (2021). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D* (p. 69). Alfabeta Bandung.

- Supatminingsih, S., & Ma'ruf, M. H. (2020). The Effect of Tax Rate Perception, Tax Understanding, and Tax Sanctions on Tax Compliance with Small and Medium Enterprises (MSME) in Sukoharjo. *Business and Accounting Research (IJEBAR) Peer Reviewed-International Journal*, 4(4), 365. <https://doi.org/https://doi.org/10.29040/ijebar.v4i4.1545>
- Suriani, N., Risnita, & Jailani, M. S. (2023). Konsep Populasi dan Sampling serta Pemilihan Partisipan Ditinjau dari Penelitian Ilmiah Pendidikan. *Jurnal IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 27–28. <https://doi.org/10.61104/ihsan.v1i2.55>
- Syahrudin, M., & Damayanti, T. D. (2023). Analisis Perilaku Penghindaran Pajak terhadap Nilai Perusahaan dengan Transparansi sebagai Variabel Moderating. *Margin: Jurnal Lentera Manajemen Keuangan*, 1(01), 1–3. <https://doi.org/10.59422/margin.v1i01.27>
- Tamaulina, Irmawati, Sabir, M., & Tjahyadi, I. (2023). *Buku Ajar Metodologi Penelitian (Teori Praktik)* (& L. Dr. Bambang Ismaya, S.Ag., M.Pd., M.Si. Desain, Setting, S. P. Adelia Maharani, S. P. Allysha Syatifa. F, & S. A. Utamirohmahsari (eds.); Issue 1). CV Saba Jaya Publisher.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2019). *Service, Quality dan Customer Satisfaction : Edisi 5 / Fandy Tjiptono ; Gregorius Chandra* (P. A. C. Ardhian (ed.)). CV Andi Offset.
- Viktoria, E., & Triyani, Y. (2022). *Pengaruh PengetahuanWajib Pajak , Kesadaran Wajib PajakKualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua di DKI Jakarta*.
- Widati, S., Mulyana, A., & Hidayat, T. (2022). Penagihan Pajak, Pemeriksaan Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak terhadap Penerimaan Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris pada WPOP di KPP Pratama Cianjur). *Jurnal Akuntansi Bisnis Pelita Bangsa*, 7(02), 118. <https://doi.org/10.37366/akubis.v7i02.692>
- Widyanti, A. R., & Retnani, E. D. (2020). Pengaruh Kesadaran, Pengetahuan, Kualitas Pelayanan, Dan Sanksi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 9(12), 3. e-issn: 2460-0585
- Wiranata, R. A., & Kristhy, M. E. (2022). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik sebagai Values of Law Atas Pelayanan Publik terhadap Penyandang Disabilitas. *Jurnal Komunikasi Hukum (JKH)*, 8(1), 211. <https://doi.org/10.23887/jkh.v8i1.43906>
- Wulandari, R. (2023). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan. Pengetahuan Perpajakan dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2 di Kabupaten Rembang. *JSMA (Jurnal Sains Manajemen Dan Akuntansi)*, 15(1), 101. <https://doi.org/10.37151/jsma.v15i1.120>
- Zaikin, M., Pagalung, G., & Rasyid, S. (2022). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak dan Sosialisasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kesadaran Wajib Pajak sebagai Variabel Intervening. *Owner*, 7(1), 61. <https://doi.org/10.33395/owner.v7i1.1346>