

PENGARUH SOSIALISASI PERPAJAKAN DAN KUALITAS PELAYANAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK BUMI DAN BANGUNAN KECAMATAN AMONGGEDO KABUPATEN KONAWE

Jusbair Baheri¹⁾, Muh. Nur²⁾, Tinas Saputra³⁾.

^{1,3}Program Studi Akuntansi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Enam-Enam Kendari

²Program Studi Magister Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Enam-Enam Kendari

E-mail: jusbairbaheri86@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh sosialisasi perpajakan dan kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Metode yang digunakan kuantitatif, dengan populasi seluruh wajib pajak bumi dan bangunan Kecamatan Amonggedo Kabupaten Konawe sebanyak 5.867, sedangkan sampel 99 wajib pajak yang diambil dengan menggunakan *random sampling* yang jumlahnya ditentukan dengan rumus Slovin. Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner dalam bentuk angket. Analisis data yang digunakan analisis statistik deskriptif, uji instrumen, uji asumsi klasik, regresi linear berganda, uji determinasi, dan uji hipotesis dengan menggunakan *SPSS v. 27 for windows*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Sosialisasi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan pada Kecamatan Amonggedo Kabupaten Konawe.

Kata Kunci: Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Perpajakan, Kepatuhan Wajib Pajak.

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of tax socialization and the quality of tax services on taxpayer compliance. The method used is quantitative, with a population of all land and building taxpayers in Amonggedo District, Konawe Regency of 5,867, while a sample of 99 taxpayers was taken using random sampling, the number of which was determined by the Slovin formula. Data collection was carried out using a questionnaire in the form of a questionnaire. Data analysis used descriptive statistical analysis, instrument testing, classical assumption testing, multiple linear regression, determination testing, and hypothesis testing using SPSS v. 27 for windows. The results of the study indicate that Tax Socialization and Tax Service Quality on Taxpayer Compliance have a positive and significant effect on Amonggedo District, Konawe Regency.

Keywords: Tax Socialization, Tax Service Quality, Taxpayer Compliance.

1. PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara yang berasaskan hukum, bagi suatu negara pajak merupakan salah satu sumber pendapatan bagi pemerintah yang cukup besar. Menurut Undang-Undang No.28 Tahun 2009 menjelaskan definisi pajak merupakan kontribusi wajib kepada negara yang terutang yang oleh orang atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dimana dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya dalam kemakmuran rakyat.

Kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB masih menjadi tantangan besar, Amalia dkk. (2024) Kepatuhan membayar pajak adalah dimana wajib pajak membayarkan pajak yang ditanggungsnya dengan ikhlas tanpa rasa terbebani sesuai dengan batas waktu yang diberikan

karena merupakan suatu kewajiban bagi wajib pajak agar kepatuhan pajak semakin meningkat. Berikut ini disajikan tabel penerimaan pajak bumi dan bangunan pada kecamatan Amonggedo Kabupaten Konawe.

Tabel 1.1 penerimaan PBB Kecamatan Amonggedo

Tahun	Ketetapan Pajak	Realisasi	Persen (%)
2022	Rp 365.998.705	Rp 301.671.833	82%
2023	Rp 357.055.165	Rp 303.684.436	85%
2024	Rp 380.216.501	Rp 304.830.103	80%

Sumber Data: Bapenda Kabupaten Konawe 2025

Data di atas menunjukkan bahwa tingkat ketetapan pajak, realisasi, dan persentase pencapaian berubah setiap tahun. Hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak tidak memenuhi kewajibannya untuk membayar pajak secara konsisten. Ini dapat disebabkan oleh beberapa masalah, seperti kurangnya pemahaman dan informasi tentang pemenuhan pajak, terutama PBB. Oleh karena itu, pemerintah daerah masih harus berusaha untuk meningkatkan realisasi penerimaan PBB setiap tahun atau memenuhi target seratus persen.

Banyak penelitian terdahulu terkait sosialisasi perpajakan dan kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak yang telah dilakukan. Beberapa diantaranya menunjukkan inkonsistensi hasil penelitian. Seperti penelitian yang dilakukan oleh Amalia dkk. (2024), mengatakan bahwa sosialisasi pajak dan kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Dewi (2020), mengatakan bahwa kualitas pelayanan dan sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Saputro (2022), mengatakan bahwa sosialisasi dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sofiyullohl (2023), mengatakan bahwa sosialisasi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Nurhana dkk. (2023), juga mengatakan sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Akan tetapi penelitian yang dilakukan Sofiyullohl (2023), juga mengatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Nurhana dkk. (2023) juga mengatakan kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini mendorong perlunya kajian lebih mendalam, sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Sosialisasi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan Kecamatan Amonggedo Kabupaten Konawe”. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis pengaruh sosialisasi perpajakan dan kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam pembayar Pajak Bumi dan Bangunan.

2. KAJIAN PUSTAKA

2.1 Teori Atribusi (*Attribution Theory*)

Menurut Fritz Heider yaitu pencetus teori atribusi menyatakan tentang pemahaman akan reaksi seseorang terhadap peristiwa disekitar mereka, dengan mengetahui alasan-alasan dan kejadian yang dialami. Teori atribusi dijelaskan juga bahwa terdapat perilaku yang berhubungan dengan sikap dan karakteristik individu, maka dapat dikatakan bahwa hanya orang serta dapat juga memprediksi perilaku seorang dalam menghadapi situasi tertentu. Kelley and Michela (1980) juga mendefinisikan teori atribusi sebagai teori mengenai bagaimana seseorang mencari tahu suatu penyebab. Dalam konteks kepatuhan pajak teori atribusi yaitu untuk mengidentifikasi faktor internal dan eksternal yang dapat menentukan tingkat kepatuhan pajak setiap wajib pajak.

Penjelasan mengenai apa yang dimaksud sebagai faktor internal dan eksternal dapat diketahui berdasarkan penelitian Jones dan Nisbett (1971) yaitu faktor eksternal cenderung diatribusikan sebagai penyebab pada saat individu yang terlibat dalam suatu peristiwa, sementara faktor internal atau personal ditempatkan sebagai faktor penentu apabila seorang individu tidak terlibat langsung, atau sebatas mengamati. Teori ini dipilih karena teori atribusi sangat relevan

untuk menjelaskan maksud tersebut.

2.2 Pajak

Mardiasmo (2019) menyatakan pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Ada dua fungsi pajak yaitu:

1. Fungsi anggaran (*budgetair*), pajak sebagai sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluarannya.
2. Fungsi mengatur (*regulerend*), pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijaksanaan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi.

2.3 Pajak Bumi dan Bangunan

Menurut Rohmah dkk. (2024) pajak bumi dan bangunan merupakan pajak yang dipungut atas tanah dan bangunan karena adanya keuntungan dan/atau kedudukan sosial ekonomi yang lebih baik bagi orang atau badan yang mempunyai suatu hak atasnya atau memperoleh manfaat dari padanya.

2.4 Sosialisasi Perpajakan

Menurut Muhamad dkk. (2019) menjelaskan sosialisasi merupakan konsep umum yang dijelaskan sebagai proses di mana kita mempelajari cara berpikir, merasakan, dan bertindak melalui interaksi kita dengan orang lain yang semuanya penting untuk keterlibatan sosial yang efektif. Ramdhani & Handijono (2021) menyatakan sosialisasi perpajakan juga dapat diartikan sebagai upaya dari Dirjen Pajak Khususnya KPP untuk memberikan pengertian, informasi, dan pembinaan kepada masyarakat pada umumnya dan wajib pajak pada khususnya mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan peraturan perundang-undangan perpajakan. Menurut Nareswari (2019) yang menyatakan bahwa ada dua bentuk sosialisasi pajak yaitu:

1. Sosialisasi langsung, merupakan kegiatan sosialisasi perpajakan secara berinteraksi langsung dengan wajib pajak atau calon wajib pajak.
2. Sosialisasi tidak langsung, merupakan kegiatan sosialisasi perpajakan kepada masyarakat secara tidak atau sedikit interaksi dengan wajib pajak atau calon wajib pajak.

Indikator-indikator dari variabel sosialisasi perpajakan menurut Indriyani (2020) antara lain: bentuk sosialisasi, media sosialisasi, informasi yang disampaikan, manfaat sosialisasi, dan pengetahuan wajib pajak.

2.5 Kualitas Pelayanan Perpajakan

Menurut Ratulia & Tussyadiah (2024) menyatakan kualitas pelayanan pajak adalah suatu kondisi yang berhubungan dengan produk dan jasa perpajakan yang memenuhi harapan dari wajib pajak. Sofiyyullohl (2023) juga menyatakan pelayanan adalah cara petugas pajak dalam membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini adalah wajib pajak. Indikator-indikator dari variabel kualitas pelayanan perpajakan menurut Kusuma (2016) antara lain: keandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti langsung.

2.6 Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Antameng dkk. (2024) menyatakan bahwa kepatuhan wajib pajak adalah konsep penting dalam administrasi perpajakan yang menggambarkan kesiapan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai aturan. Wulandari (2023) penting bagi seorang wajib pajak untuk patuh membayar pajak karena tingkat kepatuhan yang tinggi berpotensi untuk meningkatkan fungsional pajak dalam pembangunan. Indikator-indikator dari variabel kepatuhan wajib pajak menurut Amrul dkk (2020) antara lain: membayar pajak penting, pelaporan kepemilikan bumi dan bangunan secara benar, membayar tepat waktu, sanksi dan denda perbuatan memalukan.

3. KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS

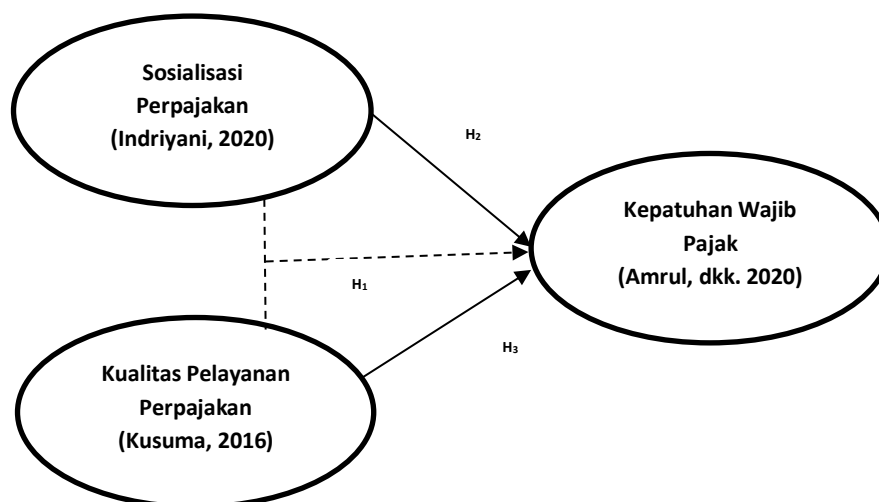
3.1 Hubungan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sosialisasi perpajakan memiliki hubungan positif dan berperan penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak terhadap Pajak Bumi dan Bangunan. Melalui penyampaian informasi yang memadai, peningkatan kesadaran, serta penguatan kepercayaan terhadap sistem perpajakan, wajib pajak lebih terdorong untuk memenuhi kewajibannya secara tepat waktu dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Oleh karena itu, pemerintah dan otoritas pajak perlu terus mengembangkan strategi sosialisasi yang lebih efektif dan luas cakupannya guna mengoptimalkan tingkat kepatuhan pajak.

3.2 Hubungan Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kualitas pelayanan perpajakan memiliki hubungan positif terhadap kepatuhan wajib pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Pelayanan yang optimal mencakup aspek keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, serta bukti fisik yang mendukung kenyamanan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Ketika pelayanan diberikan secara profesional, efisien, dan transparan, wajib pajak akan lebih termotivasi untuk membayar pajak tepat waktu sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Selain itu, sikap ramah dan responsif dari petugas pajak dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak, sehingga kepatuhan sukarela dapat terwujud tanpa adanya paksaan atau ancaman sanksi. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan perpajakan menjadi faktor penting dalam mendorong kepatuhan pajak dan mengoptimalkan penerimaan pajak daerah secara berkelanjutan.

3.3 Kerangka Konsep



3.4 Hipotesis

Berdasarkan rumusan masalah dan penjelasan serta kerangka pikir penelitian di atas, maka dapat ditentukan beberapa hipotesis sebagai berikut

1. Apakah sosialisasi perpajakan dan kualitas pelayanan perpajakan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Apakah sosialisasi perpajakan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
3. Apakah kualitas pelayanan perpajakan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

4. METODE PENELITIAN

Rancangan penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini seluruh

wajib pajak bumi dan bangunan Kecamatan Amonggedo Kabupaten Konawe Sampel penelitian dipilih dengan menggunakan metode *randome sampling* Untuk menentukan ukuran sampel digunakan rumus Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{N + 1(e)^2} = \frac{5.867}{5.867 + (0,10)^2} = 98,28 \text{ atau } 99 \text{ orang (dibulatkan)}$$

Jumlah Populasi wajib pajak di Kecamatan Amonggedo untuk pajak bumi dan bangunan sebanyak 5.867 orang. Pada tingkat presisi sebesar 10%, maka diperoleh sampel sebanyak 100 orang.

5. HASIL

1. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah data dalam penelitian memiliki distribusi normal. Dalam penelitian ini, pengujian dilakukan dengan menggunakan uji *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* kriteria pengujian dengan taraf signifikan (p) > 0,05 maka data residual berdistribusi normal.

Tabel 5.1 Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		99
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	
	Std. Deviation	
Most Extreme Differences	Absolute	
	Positive	
	Negative	
Test Statistic		
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^e	Sig.	
	99% Confidence Interval	Lower Bound
		Upper Bound

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

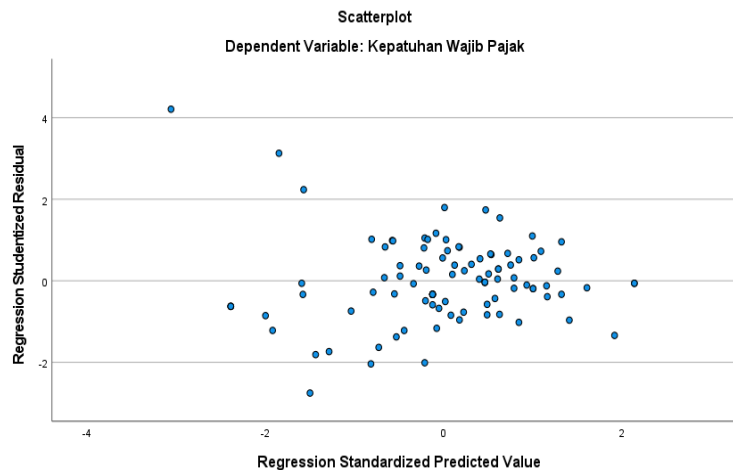
e. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 334431365.

Sumber: Data Olahan SPSS 2025

Tabel di atas menunjukkan bahwa nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0,200 yang mana nilai tersebut lebih besar dari batas signifikansi 0,05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.

b. Uji Heteroskedastisitas

Gambar 5.1 Uji Heteroskedastisitas



Pengujian heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan varians residual dari satu observasi ke observasi lainnya dalam model regresi. Berdasarkan hasil grafik scatterplot di atas, titik-titik residual terlihat menyebar secara acak dan tersebar merata baik di atas maupun di bawah garis nol pada sumbu Y. Pola penyebaran yang acak ini mengindikasikan bahwa model regresi tidak mengalami gejala heteroskedastisitas. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa asumsi homoskedastisitas telah terpenuhi.

c. Uji Multikolinearitas

Model regresi yang ideal adalah model yang tidak menunjukkan hubungan korelasi antar variabel independen atau terbebas dari masalah multikolinearitas. Untuk mendeteksi keberadaan multikolinearitas, digunakan alat analisis seperti nilai $VIF < 10$ dan $tolerance > 0,10$, maka model dianggap tidak mengalami multikolinearitas

Tabel 5.2 Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	5.612	3.705		1.515	.133		
	Sosialisasi Perpajakan	.344	.096	.378	3.591	.001	.372	2.690
	Kualitas Pelayanan Perpajakan	.384	.092	.442	4.199	.001	.372	2.690

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber: Data Olahan SPSS 2025

Berdasarkan hasil uji diatas variabel sosialisasi perpajakan memiliki nilai toleransi 0.372 dan kualitas pelayanan perpajakan memiliki nilai toleransi 0.372 berarti nilai toleransi tersebut lebih dari 0,1 serta nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) sosialisasi perpajakan sebesar 2.690 dan kualitas pelayanan perpajakan sebesar 2.690 berarti nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) kurang dari 10. Hal ini menunjukkan bahwa dalam model regresi ini tidak ditemukan indikasi multikolinearitas.

2. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Hasil pengujian pengaruh variabel sosialisasi dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dapat dilihat pada tabel 5.6 berikut ini:

Tabel 5.3 Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.612	3.705		1.515	.133
	Sosialisasi Perpajakan	.344	.096	.378	3.591	.001
	Kualitas Pelayanan Perpajakan	.384	.092	.442	4.199	.001
a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak						

Sumber: Data Olahan SPSS 2025

Berdasarkan tabel 4.11 diatas, dapat disusun persamaan regresi linear berganda sebagai berikut ini:

$$Y = 5.612 + 0,344 X_1 + 0,384 X_2 + e$$

Berdasarkan persamaan regresi tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa nilai konstanta sebesar 5,612 menunjukkan bahwa apabila variabel sosialisasi perpajakan (X1) dan kualitas pelayanan perpajakan (X2) dianggap tetap atau konstan, maka nilai kepatuhan wajib pajak berada pada angka 5,612. Selanjutnya, koefisien variabel X1 yang bernilai positif sebesar 0,344 menunjukkan bahwa setiap terjadi peningkatan satu satuan dalam sosialisasi perpajakan, maka kepatuhan wajib pajak akan mengalami kenaikan sebesar 0,344. Sementara itu, koefisien variabel X2 yang juga bernilai positif sebesar 0,384 mengindikasikan bahwa setiap peningkatan satu satuan dalam kualitas pelayanan perpajakan akan memberikan peningkatan terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 0,384.

3. Uji Determinasi (R²)

Bertujuan untuk mengukur sejauh mana kemampuan model regresi dalam menjelaskan variasi pada variabel dependen. Nilai R² yang rendah mengindikasikan bahwa variabel-variabel independen hanya memiliki kemampuan terbatas dalam menjelaskan perubahan yang terjadi pada variabel dependen, dapat dilihat pada tabel 5.7 berikut ini:

Tabel 5.4 Uji Determinasi (R²)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.777 ^a	.604	.596	3.94895
a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan				
b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak				

Sumber: Data Olahan SPSS 2025

Nilai R Square yaitu 0.604. Hal ini menunjukkan bahwa 60,4% variasi variabel terkait kepatuhan wajib pajak dapat dijelaskan oleh dua variabel bebas yaitu sosialisasi perpajakan dan kualitas pelayanan perpajakan. Sedangkan sisanya (100% - 60,4% = 39,6%) dijelaskan oleh variabel lain di luar penelitian.

4. Uji Hipotesis

1. Uji F (Uji Simultan)

Bertujuan untuk mengevaluasi apakah variabel-variabel independen secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Jika nilai signifikan < 0,05 maka variabel independen secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen,

dapat dilihat pada tabel 5.8 berikut ini:

Tabel 5.5 Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2282.731	2	1141.366	73.192	.001 ^b
	Residual	1497.046	96	15.594		
	Total	3779.778	98			
a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak						
b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan						

Sumber: Data Olahan SPSS 2025

Nilai signifikansi untuk pengaruh variabel X_1 dan X_2 secara simultan terhadap variabel Y adalah sebesar 0,001. Nilai ini lebih kecil dari tingkat signifikansi 0,05, dapat disimpulkan bahwa sosialisasi perpajakan dan kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak PBB di Kecamatan Amonggedo Kabupaten Konawe.

2. Uji t (Uji Parsial)

Pengujian dilakukan dengan cara menggunakan level signifikan 0,05 ($\alpha=5\%$). Jika nilai signifikan $\leq 0,05$ maka hipotesis diterima (koefisien regresi signifikan). Jadi secara parsial variabel independen berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.

Tabel 5.6 Uji t

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.612	3.705		1.515	.133
	Sosialisasi Perpajakan	.344	.096	.378	3.591	.001
	Kualitas Pelayanan Perpajakan	.384	.092	.442	4.199	.001
a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak						

Sumber: Data Olahan SPSS 2025

Berdasarkan tabel diatas dapat uraikan hasil dari pengujian hipotesis yang menguji pengaruh variabel sosialisasi perpajakan (X_1) dan kualitas pelayanan perpajakan (X_2) secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak

Sosialisasi perpajakan (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) yang ditunjukkan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,378 bertanda positif dan nilai signifikan $0,001 < 0,05$, sehingga hipotesis yang diajukan diterima. Berdasarkan hal tersebut menunjukkan bahwa variabel sosialisasi perpajakan (X_1) dapat dimasukkan sebagai salah satu variabel yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

2. Pengaruh kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak

Kualitas pelayanan perpajakan (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) yang ditunjukkan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,442 bertanda positif dan nilai signifikan $0,001 < 0,05$, sehingga hipotesis yang diajukan diterima. Berdasarkan hal tersebut menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan perpajakan (X_2) dapat dimasukkan sebagai salah satu variabel yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

5.3 Pembahasan Hasil Penelitian

1. Pengaruh Sosialisasi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan dan kualitas pelayanan perpajakan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya, semakin baik sosialisasi perpajakan dan kualitas pelayanan perpajakan, maka kepatuhan wajib pajak akan semakin meningkat. Sebaliknya, menurunnya sosialisasi dan kualitas pelayanan perpajakan akan menyebabkan penurunan kepatuhan wajib pajak. Temuan ini konsisten dengan jawaban responden, di mana sosialisasi perpajakan termasuk dalam kategori tinggi/baik dengan nilai rerata yaitu 4,08. Kualitas pelayanan perpajakan juga berada dalam kategori tinggi/baik dengan nilai rerata yaitu 4,03. Demikian pula kepatuhan wajib pajak yang juga tergolong tinggi/baik dengan nilai rerata yaitu 4,16.

Dalam konteks penelitian ini, variabel independen kualitas pelayanan perpajakan menunjukkan pengaruh yang lebih dominan dibandingkan dengan sosialisasi perpajakan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan perlu menjadi prioritas, karena terbukti memberikan kontribusi yang lebih signifikan dalam mendorong meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Penelitian ini sejalan dengan Teori Atribusi (*attribution Theory*) menjelaskan bahwa perilaku individu dipengaruhi oleh cara mereka mengatribusikan penyebab suatu tindakan, baik berasal dari faktor internal maupun eksternal. yang menjelaskan bahwa perilaku individu dipengaruhi oleh cara mereka mengatribusikan penyebab suatu tindakan, baik yang berasal dari faktor internal maupun eksternal. Dalam konteks penelitian ini, sosialisasi perpajakan membentuk atribusi internal karena meningkatkan pemahaman, kesadaran, dan tanggung jawab wajib pajak secara pribadi. Sementara itu, kualitas pelayanan perpajakan mencerminkan atribusi eksternal karena menunjukkan peran lingkungan atau institusi dalam mendukung perilaku patuh wajib pajak. Dengan demikian, kedua faktor tersebut berkontribusi terhadap kepatuhan wajib pajak melalui mekanisme atribusi yang selaras dengan teori tersebut.

Temuan dalam penelitian ini juga menunjukkan kesesuaian dan konsistensi dengan hasil-hasil studi terdahulu yang dilakukan oleh Amalia dkk. (2024), Dewi (2020), Saputro (2022), Sofiyullohl (2023) dan Nurhana dkk. (2023) mengemukakan hasil penelitian mereka bahwa secara simultan atau bersama-sama bahwa sosialisasi perpajakan dan kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

2. Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan adanya hasil dari jawaban responden yang menyatakan bahwa sosialisasi perpajakan termasuk dalam kategori tinggi/baik dengan nilai rerata 4,08. Dari seluruh indikator dalam variabel sosialisasi perpajakan, indikator pengetahuan wajib pajak merupakan yang paling dominan dengan nilai rerata sebesar 4,24. Temuan ini menunjukkan bahwa pengetahuan wajib pajak memiliki peranan yang sangat penting, sehingga sosialisasi perpajakan perlu terus ditingkatkan agar wajib pajak memiliki pengetahuan yang memadai mengenai Pajak Bumi dan Bangunan. Artinya bahwa semakin meningkat sosialisasi perpajakan maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Hal ini menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan memiliki peranan strategis dalam menumbuhkan pemahaman, kesadaran, serta sikap positif wajib pajak terhadap kewajiban perpajakannya. Sosialisasi yang dilakukan secara konsisten dan tepat sasaran akan memberikan informasi yang lengkap dan mudah dipahami oleh masyarakat, sehingga mendorong terciptanya kepatuhan yang bersifat sukarela.

Hasil penelitian ini sesuai dengan Teori Atribusi (*attribution Theory*) menjelaskan bahwa perilaku individu dipengaruhi oleh cara mereka mengatribusikan penyebab suatu tindakan, baik berasal dari faktor internal maupun eksternal. Dalam konteks penelitian ini, sosialisasi perpajakan yang memadai mendorong wajib pajak untuk mengatribusikan perilaku patuhnya pada faktor internal, seperti kesadaran, tanggung jawab, dan pemahaman akan pentingnya membayar pajak.

Hal ini menunjukkan bahwa kualitas sosialisasi perpajakan yang semakin baik turut berkontribusi dalam membentuk kesadaran internal wajib pajak terhadap kewajibannya. Susilawaty & Damanik (2021) menyatakan ketika wajib pajak telah mendapatkan sosialisasi perpajakan maka hal ini dapat membantu dalam mengubah perilaku wajib pajak serta dapat menumbuhkan motivasi dalam membayar pajak dan hal ini akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan sebelumnya oleh Amalia dkk. (2024), Dewi (2020), Saputro (2022), Sofiyullohl (2023) dan Nurhana dkk. (2023) mengungkapkan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan adanya hasil dari jawaban responden yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan perpajakan termasuk dalam kategori tinggi/baik dengan nilai rerata yaitu 4,03. Berdasarkan seluruh indikator dalam variabel kualitas pelayanan perpajakan, indikator empati menempati posisi paling dominan dengan nilai rerata sebesar 4,20. Temuan ini mengindikasikan bahwa sikap empati petugas memiliki peranan yang krusial dalam proses pemberian pelayanan. Peningkatan empati, khususnya ketika wajib pajak menjalankan kewajibannya, diyakini dapat mendorong peningkatan tingkat kepatuhan wajib pajak. Artinya bahwa semakin meningkatnya kualitas dari pelayanan petugas perpajakan maka akan meningkatnya kepatuhan wajib pajak. Pranadata (2014) menyatakan Kualitas pelayanan menjadi salah satu hal yang meningkatkan minat wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya dan diharapkan petugas harus memiliki kompetensi yang baik terkait dengan segala hal yang bersangkutan dengan perpajakan di Indonesia.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Teori Atribusi (*attribution Theory*), yang menyatakan bahwa perilaku individu dipengaruhi oleh bagaimana mereka mengatribusikan penyebab dari suatu peristiwa, baik yang berasal dari faktor internal maupun eksternal. Dalam konteks ini, kualitas pelayanan perpajakan mencerminkan faktor eksternal karena menunjukkan peran lingkungan atau institusi, seperti otoritas pajak, dalam mendukung terbentuknya perilaku patuh wajib pajak. Pelayanan yang baik, seperti pemberian informasi yang jelas, sikap ramah petugas, serta kemudahan akses layanan, dapat menciptakan rasa nyaman bagi wajib pajak dan membentuk persepsi positif terhadap otoritas perpajakan. Ketika pelayanan dirasakan memuaskan, wajib pajak cenderung menunjukkan tingkat kepatuhan yang lebih tinggi dalam menjalankan kewajiban perpajakannya, termasuk dalam pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan.

Hasil penelitian ini juga diperkuat oleh temuan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Amalia dkk. (2024), Dewi (2020), dan Saputro (2022), yang menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan perpajakan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Dan beberapa penelitian terdahulu Sofiyullohl (2023) dan Nurhana dkk. (2023) menyatakan bahwa kualitas pelayanan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Kesimpulan dalam penelitian ini menunjukkan yaitu kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan yang berarti menunjukkan bahwa pelayanan yang prima dari otoritas pajak menjadi salah satu faktor penting dalam meningkatkan kesadaran dan ketaatan wajib pajak.

6. KETERBATASAN PENELITIAN

Penelitian memiliki keterbatasan sebagai berikut:

1. Penelitian hanya dilakukan pada wajib pajak bumi dan bangunan pada Kecamatan Amonggedo Kabupaten Konawe. Oleh karena itu hasil penelitian tidak dapat menggali lebih dalam lagi terkait pengaruh sosialisasi perpajakan dan kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan.
2. Hasil penelitian terbatas pada variabel sosialisasi perpajakan dan kualitas pelayanan perpajakan, dan kepatuhan wajib pajak, oleh karena itu penelitian selanjutnya dapat

mengembangkan penelitian ini pada variabel lain seperti sanksi pajak, kesadaran pajak.

7. KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dan pembahasan dalam penelitian ini, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- a. Sosialisasi perpajakan dan kualitas pelayanan perpajakan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak PBB Kecamatan Amonggedo Kabupaten Konawe. Hal tersebut menunjukkan bahwa secara bersama-sama sosialisasi perpajakan dan kualitas pelayanan perpajakan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.
- b. Sosialisasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak PBB Kecamatan Amonggedo Kabupaten Konawe. Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin meningkat sosialisasi perpajakan maka kepatuhan wajib pajak akan mengalami peningkatan.
- c. Kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak PBB Kecamatan Amonggedo Kabupaten Konawe. Hal ini menunjukkan semakin meningkat kualitas pelayanan maka kepatuhan wajib pajak mengalami peningkatan.

2. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang dipaparkan diatas, maka dapat dikemukakan saran sebagai bahan acuan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan peneliti selanjutnya. Adapun saran dalam penelitian ini sebagai berikut:

- a. Kepada BP2RD agar terus meningkatkan sosialisasi perpajakan dan pelayanan perpajakan guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak PBB. Selain itu, perlunya dilakukan evaluasi berkala terhadap strategi sosialisasi perpajakan dan pelayanan perpajakan agar lebih tepat sasaran dan efektif.
- b. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan untuk menambah metode lain seperti kualitatif atau campuran (*mixed methods*), karena metode kuantitatif hanya mampu menggambarkan hubungan secara statistik. Penggunaan kuesioner rentan terhadap bias jawaban, diharapkan menambah teknik wawancara atau observasi. Lokasi penelitian yang terbatas pada satu kecamatan juga membuat hasil belum dapat digeneralisasikan, sehingga diharapkan memperluas wilayah penelitian agar hasil yang diperoleh lebih mendalam dan representatif.

8. DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, S. W., Rijal, A., & Hamzah, H. (2024). Pengaruh Sosialisasi Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan. *Jurnal Revenue*, 5(1), 492–510.
- Amrul, R., Hidayanti, A. A., & Arifulminan, M. (2020). Pengaruh Pengetahuan, Sanksi dan Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan- Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) pada BAPENDA Kabupaten Lombok Barat. *Jurnal Bisnis Manajemen Dan Akuntansi*, 7(2), 69–89.
- Antameng, E., Sondakh, J. J., & Mintalangi, S. (2024). *Pengaruh pengetahuan perpajakan, ketegasan sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada UMKM di Kabupaten Kepulauan Sangihe*. 2, 344–358.
- Dewi, D. A. A. K. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, sosialisasi dan Kepuasan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pbb Di Kecamatan Bekasi Timur Kota Bekasi Tahun 2017*. 5(2), 117–131.
- Indriyani, P. D. (2020). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pemahaman Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Pelaku E- Commercel Dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan (Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi Pelaku E- Commercel di Kota Semarang pada Platform).

- Jones, E dan R.E. Nisbett. 1971. *The Actor and the Observer: Divergent Perceptions of the Causes of Behavior*. New York: General Learning Press
- Kusuma, Kartika Candra. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan Serta Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Tahun 2014. Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Kelley, H. H., & Michela, J. L. 1980. "Attribution Theory and Research." *Annual Review of Psychology* 31 (1): 457–501.
- Muhamad, M. S., Asnawi, M., & Pangayaw, B. J. (2019). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Tarif Pajak, Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan Pelaporn SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan Daerah*, Vol. 14 No, 69–86
- Mardiasmo (2019). *Perpajakan Edisi Revisi*. Yogyakarta: ANDI
- Nurhana, N., Suharni, S., & Wildaniyati, A. (2023). Pengaruh Sikap, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Perpajakan, Dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan (Studi Kasus Di Kecamatan Saradan Kabupaten Madiun). *JAMER : Jurnal Akuntansi Merdeka*, 4(2), 117–124.
- Nareswari, N. P. (2019). *Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas di Kota Yogyakarta* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Indonesia).
- Pranadata, I. (2014). Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Perpajakan, Dan Pelaksanaan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu
- Ratulia, A., & Tussyadiah, H. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pengetahuan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi Dan Bangunan (Pbb) Di Kota Bengkulu. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 8(1), 892–906.
- Rohmah, S. N. (2024). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Tingkat Pendidikan, dan Pendapatan Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan. *Cendekia Ilmiah*, 3(5).
- Ramdhani, F., & Handijono, A. (2021). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Tax Mindedness, Dan Pemahaman Prosedur Perpajakan Mengenai Pbb Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. 1(1), 463–481.
- Saputro, T. (2022). *Pengaruh Sosialisasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PBB pada Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru*. UNIVERSITAS ISLAM RIAU.
- Sofiyyullohl. (2023). *Pengaruh Sosialisasi, Kualitas Pelayanan, dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Gesi, Kabupaten Sragen*.
- Susilawaty, T. E. & Damanik, D. N. (2021). Analisis Pengaruh Penerapan Sistem e-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Sosialisasi Perpajakan sebagai Variabel Moderasi pada Desa Pematang Serai Tanjung Pura Langkat.
- Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, Pub. L. No. 28 (2009). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/38763/uu-no-28-tahun-2009>
- 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), 86–103.