

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN FISKUS DAN KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PBB-P2 DI NAGARI TANJUNG BARULAK

Ulfa Nur Azizah^{1(a)}, Boni Saputra^{2(b)}

^{1,2}Departemen Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Padang
^{a)}ulfanurazizah158@gmail.com, ^{b)}bonisaputra@fis.unp.ac.id

INFORMASI ARTIKEL

Article History:

Dikirim:

13-04-2026

Diterbitkan Online:

30-06-2026

Kata Kunci:

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

Keywords:

Quality of Tax Administration,
Taxpayer Awareness,
Taxpayer Compliance, Rural
and Urban Land and Building
Tax

Corresponding Author:

bonisaputra@fis.unp.ac.id

ABSTRAK

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.

ABSTRACT

Taxpayer compliance remains a structural challenge in Indonesia, as reflected in the national tax-to-GDP ratio, which reached only 10.07% in 2024. At the local level, Nagari Tanjung Barulak recorded that 650 out of 3,048 registered taxpayers had not paid their Rural and Urban Land and Building Tax (PBB-P2) in the same year, thus necessitating an in-depth empirical study of its determinants. This study aims to analyze the influence of tax administration service quality and taxpayer awareness both individually and simultaneously on taxpayer compliance in paying PBB-P2 in Nagari Tanjung Barulak. The study employed an associative quantitative approach with 100 respondents drawn from a population of 3,048 taxpayers using Slovin sampling. A validated instrument was used to measure five dimensions of service quality, three indicators of awareness, and three indicators of compliance, which were analyzed using multiple linear regression with SPSS 27. The results indicate that the quality of tax officials' service ($t = 14.049$) and taxpayer awareness ($t = 11.559$) have a positive and statistically significant partial effect ($p < 0.01$), as well as a statistically significant simultaneous effect ($F = 106.182$; $p < 0.01$) with an adjusted R^2 of 0.681. These findings highlight the importance of a two-pronged strategy for the Nagari Government and the Tanah Datar Regency Bappenda:

strengthening the responsiveness of tax collectors and conducting ongoing outreach on the function of taxes, in order to effectively improve compliance with the PBB-P2.

DOI:

<https://doi.org/10.24036/jmiap.v8i2.1566>

PENDAHULUAN

Kepatuhan wajib pajak merupakan pilar fundamental bagi keberlanjutan fiskal suatu negara, karena tinggi rendahnya penerimaan pajak sangat ditentukan oleh kesediaan masyarakat memenuhi kewajiban perpajakannya secara sukarela. Kondisi riil di Indonesia menunjukkan bahwa kepatuhan tersebut masih jauh dari ideal; Ikatan Konsultan Pajak Indonesia (2025) mencatat bahwa rasio pajak nasional hanya mencapai 10,07% dari Produk Domestik Bruto pada tahun 2024, tertinggal signifikan dibandingkan rata-rata negara-negara ASEAN yang berkisar antara 12% hingga 17%. Rendahnya rasio ini bukan sekadar angka statistik makro, melainkan cerminan dari lemahnya partisipasi pajak di berbagai lapisan pemerintahan, termasuk pada level pajak daerah yang menjadi tulang punggung Pendapatan Asli Daerah (PAD). Salah satu komponen pajak daerah yang sangat bergantung pada kepatuhan wajib pajak individual adalah Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2), yang realisasinya ditentukan langsung oleh kesediaan warga di tingkat akar rumput untuk membayar. Dengan demikian, persoalan kepatuhan pajak bukan hanya isu fiskal nasional, tetapi juga persoalan sosial yang nyata di tingkat pemerintahan terkecil, sehingga memerlukan pemahaman lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang membentuknya.

Secara teoretis, variasi kepatuhan wajib pajak dapat dijelaskan melalui interaksi antara faktor eksternal dan faktor internal individu. Teori Atribusi (Heider, 1958) menegaskan bahwa perilaku seseorang, termasuk kepatuhan membayar pajak, merupakan hasil penilaian terhadap penyebab eksternal (situasional) maupun internal (disposisional), sementara Teori Kepatuhan (Milgram, 1963, sebagaimana diulas oleh Hartley, 2020) menjelaskan kepatuhan sebagai respons terhadap legitimasi otoritas dan norma sosial yang berlaku. Dalam konteks perpajakan, faktor eksternal yang paling menonjol adalah kualitas pelayanan fiskus, yang lazim diukur melalui lima dimensi SERVQUAL, yaitu bukti fisik, keandalan, daya

tanggap, jaminan, dan empati (Tjiptono & Chandra, 2019), karena kualitas layanan membentuk persepsi wajib pajak terhadap kredibilitas dan legitimasi sistem pajak itu sendiri. Adapun faktor internal yang paling sering diteliti adalah kesadaran wajib pajak, yang mencakup pengetahuan terhadap peraturan, pemahaman fungsi dan manfaat pajak, serta kemauan membayar secara sukarela sebagai pendorong kepatuhan yang bersifat intrinsik (Gani, 2022; Lestari & Sri Rejeki, 2025). Kedua kerangka teoretis ini secara konsisten dijadikan rujukan dalam kajian-kajian empiris tentang kepatuhan PBB-P2, sehingga penting untuk ditelaah lebih jauh bagaimana bukti empiris memperlakukan kedua faktor tersebut.

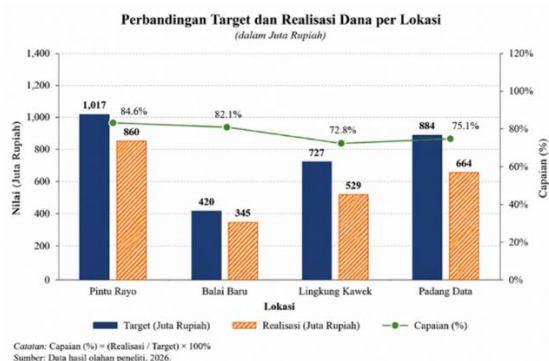
Meskipun landasan teoretis memprediksi pengaruh positif kedua faktor tersebut terhadap kepatuhan, bukti empiris yang tersedia justru menunjukkan hasil yang belum konsisten. Purnamasari et al. (2024), Wulandari (2023), dan Suryani (2019) membuktikan bahwa kualitas pelayanan fiskus dan kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan PBB, sedangkan Geovanca Arto (2024) dan Aras et al. (2024) justru menemukan bahwa kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Perbedaan hasil (research gap) ini mengindikasikan bahwa pengaruh kedua faktor tersebut kemungkinan bersifat kontekstual dan bergantung pada karakteristik sosial wilayah penelitian. Kesenjangan teoretis ini diperkuat oleh fenomena aktual yang terjadi di Nagari Tanjung Barulak, Kecamatan Tanjung Emas, Kabupaten Tanah Datar, tempat tingkat kepatuhan wajib pajak PBB-P2 pada tahun 2024 hanya mencapai 78,67%, dengan 650 dari 3.048 wajib pajak terdaftar belum melunasi kewajibannya, yaitu selisih target-realisis terbesar dibandingkan nagari lain di kecamatan tersebut sebagaimana disajikan pada Tabel 1.

Tabel 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: Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Datar, 2024

Berdasarkan Tabel 1, dari empat nagari di Kecamatan Tanjung Emas, Nagari Tanjung Barulak mencatat persentase realisasi terendah (78,67%) sekaligus selisih target-realisasi terbesar (650 wajib pajak), jauh di bawah Nagari Saruaso (88,56%) dan Pagaruyung (86,73%). Kondisi ini diperkuat oleh data perbandingan target dan realisasi penerimaan PBB-P2 antarjorong di dalam Nagari Tanjung Barulak sebagaimana disajikan pada Gambar 1.



Catatan: Capaian (%) = (Realisasi / Target) × 100%

Sumber: Data hasil olahan peneliti, 2026.

Gambar 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, 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, dengan capaian berkisar antara 75,1% hingga 84,6%. Kondisi ini mengindikasikan bahwa permasalahan kepatuhan wajib pajak bukan hanya bersifat sesekali, melainkan merupakan fenomena yang menyeluruh dan terjadi secara merata di seluruh jorong di Nagari Tanjung Barulak. Temuan lapangan turut mengindikasikan lemahnya daya

tanggap petugas pemungut di tingkat jorong serta rendahnya pemahaman masyarakat terhadap fungsi dan manfaat pajak. Kombinasi antara inkonsistensi temuan empiris dan fenomena kepatuhan rendah yang nyata pada konteks pemerintahan nagari dengan relasi sosial khas inilah yang menjadi landasan urgensi untuk mengkaji ulang pengaruh kedua faktor tersebut pada setting yang belum banyak diteliti.

Berdasarkan kesenjangan teoretis dan fenomena empiris tersebut, artikel 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. Tujuan ini penting untuk dicapai karena pemahaman yang tepat mengenai kontribusi relatif masing-masing faktor akan menentukan strategi intervensi yang paling efektif dan efisien bagi Pemerintah Nagari maupun Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah (Bappenda). Untuk mencapai tujuan tersebut, penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif asosiatif dengan melibatkan 100 responden yang ditarik dari populasi 3.048 wajib pajak melalui teknik sampling Slovin, serta menganalisis data menggunakan regresi linear berganda dengan bantuan SPSS 27. Dengan pendekatan tersebut, artikel ini diharapkan mampu menghasilkan gambaran empiris yang komprehensif mengenai determinan kepatuhan PBB-P2 pada level pemerintahan terendah, sekaligus menjawab kesenjangan hasil penelitian terdahulu yang masih beragam.

Artikel ini berargumen bahwa kualitas pelayanan fiskus yang baik dan kesadaran wajib pajak yang tinggi secara bersama-sama akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak PBB-P2 secara signifikan. Argumen ini dibangun atas dasar logika teoretis bahwa pelayanan yang responsif dan berkualitas menumbuhkan kepercayaan wajib pajak terhadap legitimasi sistem perpajakan sebagaimana dijelaskan oleh Teori Kepatuhan, sementara kesadaran yang tinggi mendorong kepatuhan yang bersumber dari motivasi internal individu sebagaimana dijelaskan oleh Teori Atribusi. Logika ini didukung oleh temuan sejumlah penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa kedua faktor tersebut secara konsisten berkontribusi terhadap peningkatan kepatuhan pajak properti (Purnamasari et al., 2024; Wulandari, 2023). Berdasarkan argumen tersebut, diajukan tiga

hipotesis penelitian, yaitu kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Ha1), kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Ha2), serta kualitas pelayanan fiskus dan kesadaran wajib pajak secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Ha3).

Penelitian lanjutan mengenai determinan kepatuhan PBB-P2 pada konteks pemerintahan nagari menjadi sangat mendesak untuk dilakukan, mengingat sebagian besar kajian terdahulu terpusat pada konteks perkotaan atau kabupaten/kota yang bersifat lebih impersonal (Jasinth Dessy Tapatfeto & Seliamang, 2024; Imakulata et al., 2023), sementara struktur pemerintahan nagari memiliki relasi sosial yang khas antara petugas pemungut, yaitu Kepala Jorong, dan wajib pajak yang bersifat langsung dan personal. Karakteristik relasional ini berpotensi memperkuat maupun melemahkan mekanisme pengaruh kualitas pelayanan fiskus dan kesadaran terhadap kepatuhan, sehingga pengujian pada konteks ini menjadi krusial untuk menghasilkan pemahaman yang lebih kontekstual. Urgensi ini diperkuat oleh fakta bahwa capaian kepatuhan di Nagari Tanjung Barulak masih berada pada kategori cukup dengan selisih realisasi-target terbesar di kecamatannya, sehingga tanpa kajian empiris yang memadai, strategi intervensi kebijakan berisiko tidak tepat sasaran. Oleh karena itu, kebaruan (novelty) artikel ini terletak pada pengujian model dua faktor determinan kepatuhan PBB-P2 secara simultan dalam konteks spesifik pemerintahan nagari yang berbasis relasi personal, yang secara akademis menguji konsistensi Teori Atribusi dan Teori Kepatuhan pada setting perpajakan berbasis komunitas, dan secara praktis menyediakan basis bukti bagi Pemerintah Nagari dan Bappenda Kabupaten Tanah Datar dalam merumuskan strategi peningkatan kepatuhan PBB-P2 yang lebih efektif.

METODE PENELITIAN

Unit analisis dalam penelitian ini adalah individu wajib pajak Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) yang terdaftar dan memiliki Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT) di Nagari Tanjung Barulak, Kecamatan Tanjung Emas, Kabupaten Tanah Datar. Pemilihan unit analisis pada level individu ini didasarkan pada pertimbangan

bahwa kepatuhan membayar PBB-P2 merupakan perilaku yang melekat pada masing-masing wajib pajak, sehingga data mengenai persepsi dan perilaku perpajakan perlu digali langsung dari subjek yang bersangkutan. Objek material penelitian mencakup tiga variabel utama, yaitu kualitas pelayanan fiskus (X1) yang diukur melalui lima dimensi SERVQUAL berupa bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati (Tjiptono & Chandra, 2019), kesadaran wajib pajak (X2) yang diukur melalui tiga indikator, yaitu pengetahuan terhadap peraturan perpajakan, pemahaman fungsi dan manfaat pajak, serta kemauan membayar secara sukarela, dan kepatuhan wajib pajak (Y) yang diukur melalui tiga indikator, yaitu membayar jumlah pajak yang benar, membayar SPPT tepat waktu, dan tidak memiliki tunggakan PBB-P2. Ketiga variabel tersebut menjadi acuan utama dalam merancang instrumen dan menentukan desain penelitian yang digunakan.

Untuk menguji pengaruh antarvariabel tersebut, penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif, yaitu desain yang bertujuan mengetahui hubungan atau pengaruh antara dua variabel bebas atau lebih terhadap satu variabel terikat (Sahir, 2022; Machali, 2021). Pendekatan ini dipilih karena penelitian bermaksud menguji secara empiris dan objektif pengaruh kualitas pelayanan fiskus dan kesadaran wajib pajak, baik secara parsial maupun simultan, terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB-P2, sehingga diperlukan data numerik yang dapat diolah secara statistik untuk menghasilkan kesimpulan yang terukur dan dapat digeneralisasi pada populasi penelitian. Dengan desain asosiatif ini, hubungan kausalitas antarvariabel dapat diuji secara sistematis melalui prosedur statistik inferensial, sehingga temuan yang dihasilkan memiliki dasar pembuktian yang kuat sebelum diinterpretasikan lebih lanjut pada tahap penentuan populasi dan sampel penelitian.

Populasi penelitian ini adalah seluruh wajib pajak PBB-P2 yang memiliki SPPT di Nagari Tanjung Barulak pada tahun 2024, yang berjumlah 3.048 wajib pajak dan tersebar di empat jorong (Amin & Abunawas, 2023). Mengingat jumlah populasi yang besar, penentuan ukuran sampel dilakukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan sebesar 10%, sehingga diperoleh jumlah sampel sebanyak 100 responden (Iba &

Wardhana, 2021; Suriani et al., 2023). Teknik penarikan sampel tersebut dipilih karena mampu memberikan representasi yang proporsional terhadap populasi yang tersebar di beberapa jorong, sekaligus efisien dari sisi waktu dan biaya penelitian tanpa mengurangi validitas hasil secara statistik. Jumlah dan sebaran sampel inilah yang selanjutnya menjadi dasar dalam merancang instrumen dan prosedur pengumpulan data primer di lapangan.

Pengumpulan data primer dilakukan melalui kuesioner terstruktur dengan skala Likert lima poin. Sebelum digunakan, instrumen terlebih dahulu diuji validitasnya menggunakan teknik korelasi Product Moment Pearson dengan batas r -tabel sebesar 0,361 ($df = 28, \alpha = 5\%$); hasil pengujian menunjukkan bahwa dari 33 item pernyataan awal, terdapat 3 item yang dinyatakan gugur, sehingga instrumen akhir yang digunakan terdiri atas 30 item yang valid. Selanjutnya, reliabilitas instrumen diuji menggunakan kriteria Cronbach's Alpha dan dinyatakan memenuhi syarat reliabel, sehingga instrumen layak digunakan untuk pengumpulan data pada seluruh sampel penelitian. Proses pengujian validitas dan reliabilitas ini penting dilakukan untuk memastikan bahwa data yang terkumpul benar-benar mencerminkan konstruk variabel yang diteliti, sebelum data tersebut diolah lebih lanjut pada tahap analisis data.

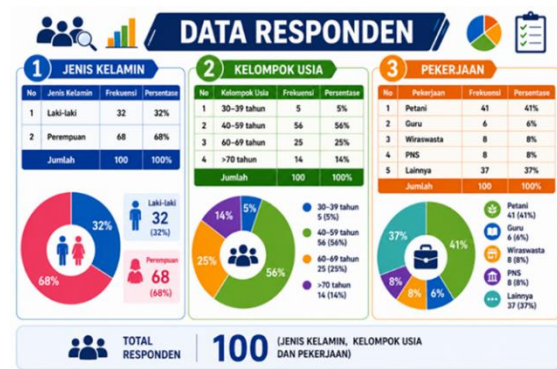
Data yang telah terkumpul dianalisis menggunakan statistik deskriptif dan inferensial dengan bantuan perangkat lunak IBM SPSS versi 27. Analisis deskriptif menggunakan Tingkat Capaian Responden (TCR) untuk mengategorikan tingkat masing-masing variabel, sedangkan analisis inferensial diawali dengan uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas (Kolmogorov-Smirnov), uji linearitas, uji multikolinearitas (Tolerance dan VIF), uji heteroskedastisitas (Spearman's rho), dan uji autokorelasi (Durbin-Watson), guna memastikan model regresi memenuhi syarat Best Linear Unbiased Estimator (BLUE) sebelum digunakan untuk pengujian hipotesis (Indartini & Mutmainah, 2024). Pengujian hipotesis selanjutnya dilakukan melalui analisis regresi linear berganda, dilanjutkan dengan uji t untuk melihat pengaruh parsial, uji F untuk melihat pengaruh simultan, serta koefisien determinasi (R^2) untuk mengetahui besar kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat, seluruhnya pada taraf signifikansi $\alpha = 0,05$. Rangkaian prosedur analisis data tersebut disusun secara berurutan agar hasil pengujian

hipotesis yang diperoleh benar-benar valid, reliabel, dan dapat dipertanggungjawabkan secara metodologis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Demografis Responden

Profil demografis responden penting dipaparkan terlebih dahulu karena karakteristik sosial-ekonomi wajib pajak turut membingkai interpretasi terhadap ketiga variabel penelitian. Hal ini disebabkan oleh keterkaitan langsung antara pola kepemilikan objek pajak PBB-P2 dengan mata pencaharian dan pola interaksi masyarakat dengan petugas pemungut pajak di tingkat jorong. Karakteristik responden diilustrasikan pada Gambar 2.



Gambar 2. Infografis Karakteristik Responden

Sumber: Hasil Penelitian, 2026 (data diolah)

Berdasarkan Gambar 2, mayoritas responden berjenis kelamin perempuan (68%), dengan kelompok usia terbanyak pada rentang 40–59 tahun (56%). Dari sisi pekerjaan, mayoritas responden berprofesi sebagai petani (41%), diikuti kelompok pekerjaan lainnya (37%). Komposisi ini mencerminkan karakteristik khas masyarakat nagari agraris, yang relevan dengan pola kepemilikan objek pajak PBB-P2 dan pola interaksi mereka dengan petugas pemungut pajak di tingkat jorong, sehingga hasil deskriptif ketiga variabel utama penelitian dapat diinterpretasikan secara lebih kontekstual pada bagian berikutnya.

Tingkat Kualitas Pelayanan Fiskus

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiskus secara keseluruhan berada pada kategori cukup. Kondisi ini terjadi karena capaian pada kelima dimensi SERVQUAL (Tjiptono & Chandra, 2019) relatif merata namun belum optimal, dengan variasi terbesar terletak pada dimensi

yang berkaitan langsung dengan interaksi personal antara petugas dan wajib pajak. Nilai Tingkat Capaian Responden (TCR) untuk variabel ini adalah 65,3%, dengan dimensi bukti fisik (tangibility) memperoleh skor tertinggi (66,4%, kategori baik), sedangkan dimensi daya tanggap (responsiveness) memperoleh skor terendah (64,0%), sebagaimana disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Deskripsi TCR Variabel Kualitas Pelayanan Fiskus (X1)

Indikator Variabel	Mean	TCR (%)	N	Kategori
Bukti Fisik (Tangibility)	3,32	66,4	100	Baik
Empati (Empathy)	3,26	65,3	100	Cukup
Daya Tanggap (Responsiveness)	3,20	64,0	100	Cukup
Keandalan (Reliability)	3,28	65,6	100	Cukup
Jaminan (Assurance)	3,28	65,6	100	Cukup
Rata-Rata Kualitas Pelayanan Fiskus	3,26	65,3	100	Cukup

Sumber: Hasil Penelitian, 2026 (data diolah)

Rendahnya capaian dimensi daya tanggap mengindikasikan bahwa petugas pemungut, khususnya Kepala Jorong, dinilai belum cepat dalam merespons kebutuhan dan pertanyaan wajib pajak. Kondisi ini menjadi kelemahan utama yang berpotensi menurunkan motivasi wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajaknya secara tepat waktu, sehingga temuan ini perlu dicermati bersamaan dengan kondisi kesadaran wajib pajak yang diuraikan pada bagian berikutnya.

Tingkat Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak juga berada pada kategori cukup. Kondisi ini terjadi karena sebagian wajib pajak belum sepenuhnya memahami esensi manfaat pajak bagi pembangunan daerah, meskipun kesadaran akan kewajiban formal relatif terbentuk. Nilai TCR variabel ini adalah 64,2%, dengan indikator membayar pajak secara sukarela memperoleh skor tertinggi (64,9%), sedangkan indikator mengetahui fungsi dan manfaat pajak

memperoleh skor terendah (63,0%), sebagaimana disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3. Deskripsi TCR Variabel Kesadaran Wajib Pajak (X2)

Indikator Variabel	Mean	TCR (%)	N	Kategori
Mengetahui Peraturan Perpajakan	3,23	64,6	100	Cukup
Mengetahui Fungsi dan Manfaat Pajak	3,15	63,0	100	Cukup
Membayar Pajak Secara Sukarela	3,24	64,9	100	Cukup
Rata-Rata Kesadaran Wajib Pajak	3,21	64,2	100	Cukup

Sumber: Hasil Penelitian, 2026 (data diolah)

Rendahnya pemahaman terhadap fungsi dan manfaat pajak mengindikasikan bahwa kepatuhan sebagian wajib pajak masih bersifat reaktif, yaitu terdorong oleh keperluan mendesak seperti pengurusan sertifikat tanah, dan belum sepenuhnya berasal dari kesadaran intrinsik (Gani, 2022; Lestari & Sri Rejeki, 2025). Kondisi kesadaran yang belum optimal ini, bersama dengan lemahnya daya tanggap petugas, secara bersama-sama diduga membentuk pola kepatuhan wajib pajak yang akan dipaparkan pada bagian selanjutnya.

Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak

Sejalan dengan kedua variabel bebas, kepatuhan wajib pajak juga berada pada kategori cukup. Pola ini muncul karena kelemahan pada aspek daya tanggap pelayanan dan pemahaman fungsi pajak turut memengaruhi ketepatan waktu pembayaran, meskipun kepatuhan terhadap jumlah pajak yang harus dibayar relatif baik. Nilai TCR variabel kepatuhan adalah 64,3%, dengan indikator membayar jumlah pajak yang benar memperoleh skor tertinggi (66,0%, kategori baik), sedangkan indikator membayar SPPT tepat waktu memperoleh skor terendah (61,5%), sebagaimana disajikan pada Tabel 4.

Tabel 4. Deskripsi TCR Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Indikator Variabel	Mean	TCR (%)	N	Kategori
Membayar Jumlah Pajak yang Benar	3,30	66,0	100	Baik
Membayar SPPT Tepat Waktu	3,08	61,5	100	Cukup
Tidak Memiliki Tunggakan PBB-P2	3,28	65,5	100	Cukup
Rata-Rata Kepatuhan Wajib Pajak	3,21	64,3	100	Cukup

Sumber: Hasil Penelitian, 2026 (data diolah)

Rendahnya ketepatan waktu pembayaran selaras dengan kondisi aktual di lapangan, yaitu masih terdapat 650 wajib pajak yang belum melakukan pembayaran PBB-P2 pada tahun 2024. Temuan ini menegaskan bahwa persoalan kepatuhan di Nagari Tanjung Barulak lebih banyak terletak pada aspek ketepatan waktu, bukan pada ketidaktahuan jumlah pajak yang terutang. Untuk memastikan bahwa pola deskriptif ketiga variabel ini dapat diuji secara kausal, data selanjutnya dianalisis melalui pengujian asumsi klasik sebagai prasyarat regresi.

Validitas Model Regresi melalui Uji Asumsi Klasik

Sebelum analisis regresi berganda, pengujian asumsi klasik dilakukan untuk memastikan model memenuhi persyaratan statistik. Pengujian ini penting dilakukan karena pelanggaran terhadap asumsi tersebut dapat menyebabkan estimasi koefisien regresi menjadi bias dan tidak efisien (Indartini & Mutmainah, 2024). Hasil pengujian disajikan pada Tabel 5.

Tabel 5. Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji Asumsi Klasik	Kriteria	Hasil	Keterangan
Normalitas (Kolmogorov-Smirnov)	Sig. > 0,05	0,200	Normal
Multikolinearitas	Tolerance > 0,10; VIF < 10	Tolerance 0,324; VIF 3,086	Bebas multikolinearitas
Heteroskedastisitas (Spearman)	Sig. > 0,05	X1 = 1,000; X2 = 0,973	Tidak terjadi
Autokorelasi (Durbin-Watson)	dU < DW < 4-dU	1,7152 < 1,889 < 2,2848	Bebas autokorelasi
Linearitas	Sig. > 0,05	X1 = 0,086; X2 = 0,208	Linear

Sumber: Hasil Penelitian, 2026 (data diolah)

Berdasarkan Tabel 5, seluruh asumsi klasik terpenuhi: data residual berdistribusi normal (Sig. 0,200 > 0,05), tidak terdapat multikolinearitas antarvariabel bebas (Tolerance 0,324 > 0,10; VIF 3,086 < 10), tidak terjadi heteroskedastisitas (Sig. X1 = 1,000 dan X2 = 0,973, keduanya > 0,05), model bebas autokorelasi (1,7152 < 1,889 < 2,2848), dan hubungan antarvariabel bersifat linear (Sig. X1 = 0,086 dan X2 = 0,208, keduanya > 0,05). Dengan demikian, model regresi berganda dinyatakan layak digunakan secara sah untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan fiskus dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada bagian berikutnya.

Uji Hipotesis

Hasil analisis regresi linear berganda dan pengujian hipotesis secara keseluruhan disajikan pada Tabel 6.

Tabel 6. Hasil Analisis Regresi Berganda dan Uji Hipotesis

Variabel	Koefisien (B)	Beta	R Square	t-hitung	Sig.	Keterangan
(Constant)	2,331	-	-	-	-	-
Kualitas Pelayanan Fiskus (X1)	0,362	0,817	0,668	14,049	0,001	Ha1 diterima
Kesadaran Wajib Pajak (X2)	0,280	0,760	0,577	11,559	0,001	Ha2 diterima
Uji Simultan (F)	F-hitung = 106,182 > F-tabel = 3,089; Sig. = 0,001; R ² = 0,688 (68,8%); Adjusted R ² = 0,681 → Ha3 diterima					

Sumber: Hasil Penelitian, 2026 (data diolah)

Berdasarkan Tabel 6, terbentuk persamaan regresi $Y = 2,331 + 0,362X1 + 0,280X2$. Nilai konstanta 2,331 menunjukkan bahwa apabila kedua variabel bebas bernilai nol, kepatuhan wajib pajak tetap bernilai 2,331, sedangkan koefisien X1 sebesar 0,362 dan X2 sebesar 0,280 yang keduanya positif menunjukkan bahwa peningkatan kedua variabel akan meningkatkan kepatuhan.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Secara parsial, kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (t-hitung 14,049 > t-tabel 1,984; Sig. 0,001 < 0,05) sehingga Ha1 diterima. Nilai koefisien determinasi $R^2 = 0,668$ (66,8%) menunjukkan variabel kualitas pelayanan fiskus mampu memberikan kontribusi pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 66,8% sedangkan sisinya 33,2% dipengaruhi faktor lain di luar model. Temuan

ini konsisten dengan Purnamasari et al. (2024), Suryani (2019), dan Wulandari (2023), namun berbeda dengan Geovanca Arto (2024) dan Aras et al. (2024) yang menemukan pengaruh tidak signifikan; perbedaan ini dapat dijelaskan oleh konteks unik nagari, yaitu relasi langsung dan personal antara Kepala Jorong dan wajib pajak yang membuat kualitas interaksi pelayanan berdampak lebih kuat dibandingkan konteks perkotaan yang lebih impersonal (Linanto & Saputra, 2025). Dengan demikian, temuan mengenai pengaruh kuat kualitas pelayanan ini perlu dilengkapi dengan analisis peran kesadaran wajib pajak sebagai faktor internal yang diuji pada bagian selanjutnya.

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Secara parsial, kesadaran wajib pajak juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (t -hitung 11,559 > t -tabel 1,984; Sig. 0,001 < 0,05) sehingga H_{a2} diterima, sebagaimana ditunjukkan pada Tabel 6. Pengaruh ini muncul karena kesadaran, dalam perspektif psikologis Teori Kepatuhan, merupakan elemen kunci yang mendorong kepatuhan secara sukarela, yaitu kemauan memenuhi kewajiban tanpa unsur paksaan dari luar. Nilai koefisien determinasi $R^2 = 0,577$ (57,7%) menunjukkan kontribusi kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan, sedangkan sisanya 42,3% dipengaruhi faktor lain di luar model. Temuan ini sejalan dengan hasil Purnamasari et al. (2024), Wulandari (2023), dan Geovanca Arto (2024) yang juga membuktikan pengaruh positif kesadaran terhadap kepatuhan PBB-P2. Meskipun demikian, rendahnya capaian indikator mengetahui fungsi dan manfaat pajak (63,0%) mengindikasikan bahwa kepatuhan sebagian wajib pajak masih bersifat reaktif dan belum sepenuhnya bersumber dari kesadaran intrinsik, sehingga pengaruh kedua variabel bebas ini perlu dipahami secara utuh melalui pengujian pengaruh simultan pada bagian berikutnya.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Secara simultan, kualitas pelayanan fiskus dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Pengaruh gabungan ini terjadi karena kepatuhan pajak pada dasarnya dibentuk oleh interaksi faktor eksternal dan internal secara bersamaan,

sebagaimana dijelaskan oleh Teori Atribusi (Heider, 1958). Bukti empiris pada Tabel 6 menunjukkan nilai F -hitung 106,182 yang lebih besar dari F -tabel 3,089 (Sig. 0,001 < 0,05) sehingga H_{a3} diterima, dengan koefisien determinasi Adjusted $R^2 = 0,681$ (68,1%), yang berarti lebih dari dua pertiga variasi kepatuhan wajib pajak PBB-P2 di Nagari Tanjung Barulak dapat dijelaskan secara simultan oleh kedua variabel, sedangkan 31,9% sisanya dipengaruhi faktor lain di luar model, seperti sanksi perpajakan, sosialisasi, pengetahuan perpajakan, dan kondisi ekonomi. Perbandingan koefisien menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan fiskus (0,362) sedikit lebih besar dibandingkan kesadaran wajib pajak (0,280), sehingga perbaikan responsivitas dan empati Kepala Jorong berpotensi memberikan dampak yang lebih cepat dan terukur terhadap peningkatan kepatuhan. Dengan demikian, peningkatan kepatuhan PBB-P2 di tingkat nagari membutuhkan pendekatan dua jalur secara simultan, yaitu penguatan pelayanan melalui peningkatan responsivitas petugas dan penguatan kesadaran melalui sosialisasi yang efektif dan berkelanjutan mengenai fungsi dan manfaat pajak.

Keterbatasan Penelitian

Sekalipun model penelitian ini terbukti signifikan, beberapa keterbatasan perlu dikemukakan agar interpretasi hasil tetap proporsional. Keterbatasan ini penting diungkapkan karena cakupan variabel dan lokasi penelitian yang terbatas berpotensi memengaruhi generalisasi temuan pada konteks yang lebih luas. Secara rinci, keterbatasan tersebut meliputi: pertama, variabel yang diteliti hanya mencakup dua faktor, sedangkan 31,9% variasi kepatuhan dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dikaji dalam model ini; kedua, penelitian difokuskan pada satu nagari sehingga generalisasi temuan ke wilayah lain perlu dilakukan secara hati-hati; dan ketiga, terdapat tiga item instrumen yang gugur pada uji validitas serta kemungkinan sebagian responden mengisi kuesioner kurang cermat. Dengan mempertimbangkan keterbatasan tersebut, penelitian selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain seperti pengetahuan perpajakan, sanksi perpajakan, dan sosialisasi (Manek & Subardjo, 2019; Zaikin et al., 2022), serta memperluas cakupan wilayah ke nagari lain agar diperoleh gambaran

yang lebih komprehensif mengenai determinan kepatuhan PBB-P2 di tingkat pemerintahan terendah.

PENUTUP

Penelitian ini menghasilkan sejumlah temuan penting yang menjawab tujuan awal penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan fiskus dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB-P2 di Nagari Tanjung Barulak. Secara deskriptif, ketiga variabel penelitian, yaitu kualitas pelayanan fiskus (TCR 65,3%), kesadaran wajib pajak (TCR 64,2%), dan kepatuhan wajib pajak (TCR 64,3%), sama-sama berada pada kategori cukup, dengan dimensi daya tanggap petugas dan pemahaman terhadap fungsi serta manfaat pajak sebagai aspek yang paling lemah. Secara inferensial, persamaan regresi $Y = 2,331 + 0,362X_1 + 0,280X_2$ membuktikan bahwa secara parsial kualitas pelayanan fiskus ($t = 14,049 > 1,984$; Sig. 0,001) dan kesadaran wajib pajak ($t = 11,559 > 1,984$; Sig. 0,001) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan, sehingga H_{a1} dan H_{a2} diterima. Secara simultan, kedua variabel tersebut juga berpengaruh signifikan ($F = 106,182 > 3,089$; Sig. 0,001) sehingga H_{a3} diterima, dengan koefisien determinasi Adjusted $R^2 = 0,681$ (68,1%). Temuan-temuan ini menegaskan bahwa kepatuhan wajib pajak PBB-P2 di tingkat nagari secara empiris dibentuk oleh kombinasi faktor eksternal berupa pelayanan fiskus dan faktor internal berupa kesadaran wajib pajak, sebagaimana diprediksikan oleh kerangka teoretis yang digunakan dalam penelitian ini.

Temuan tersebut memberikan sumbangan keilmuan yang berarti, baik pada tataran teoretis maupun kontekstual. Secara teoretis, penelitian ini memperkuat relevansi Teori Atribusi (Heider, 1958) dan Teori Kepatuhan (Milgram, 1963, dalam Hartley, 2020) dalam menjelaskan perilaku kepatuhan pajak, sekaligus membuktikan bahwa kerangka SERVQUAL (Tjiptono & Chandra, 2019) tetap relevan digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan fiskus meskipun diterapkan pada konteks pemerintahan yang jauh berbeda dari sektor jasa komersial perkotaan. Kontribusi utama penelitian ini terletak pada pembuktian empiris model dua faktor determinan kepatuhan PBB-P2 dalam konteks spesifik pemerintahan nagari, yang relasi antara petugas pemungut, yaitu Kepala Jorong, dan wajib pajak bersifat

langsung dan personal, berbeda dari konteks perkotaan yang cenderung lebih impersonal sebagaimana banyak diuji dalam penelitian terdahulu (Geovanca Arto, 2024; Purnamasari et al., 2024). Dengan demikian, penelitian ini memperkaya khazanah literatur perpajakan daerah dengan menghadirkan bukti empiris dari konteks pemerintahan berbasis komunitas yang selama ini belum banyak mendapat perhatian.

Di balik kontribusinya, penelitian ini tetap memiliki sejumlah keterbatasan yang perlu diperhatikan dalam menafsirkan hasil secara proporsional, yaitu cakupan variabel yang hanya meliputi dua faktor sehingga 31,9% variasi kepatuhan masih dijelaskan oleh faktor lain di luar model, fokus penelitian yang terbatas pada satu nagari sehingga generalisasi temuan perlu dilakukan secara hati-hati, serta adanya tiga item instrumen yang gugur pada uji validitas dan kemungkinan sebagian responden mengisi kuesioner kurang cermat. Meskipun demikian, temuan bahwa pengaruh kualitas pelayanan fiskus (0,362) sedikit lebih besar daripada kesadaran wajib pajak (0,280) memberi implikasi praktis yang jelas bagi Pemerintah Nagari dan Bappenda Kabupaten Tanah Datar, yaitu perlunya strategi dua jalur secara simultan: penguatan responsivitas dan empati Kepala Jorong sebagai petugas pemungut untuk memberikan dampak yang lebih cepat, disertai sosialisasi berkelanjutan guna memperkuat pemahaman masyarakat tentang fungsi dan manfaat pajak secara jangka panjang. Berdasarkan keterbatasan dan implikasi tersebut, penelitian selanjutnya disarankan menambahkan variabel lain yang relevan, seperti pengetahuan perpajakan, sanksi perpajakan, dan sosialisasi (Manek & Subardjo, 2019; Zaikin et al., 2022), serta memperluas cakupan penelitian ke nagari-nagari lain agar diperoleh perbandingan yang lebih komprehensif mengenai determinan kepatuhan PBB-P2 di tingkat pemerintahan terendah.

DAFTAR PUSTAKA

- 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.
- Aras, A. K., Bulutoding, L., & Fadhilatunisa, D. (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.
- Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Datar. (2024). *Data target dan realisasi PBB-P2 Kecamatan Tanjung Emas tahun 2024*. Bappenda Kabupaten Tanah Datar.
- 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.
- 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.
- Hartley, J. (2020). *The Milgram obedience study: Unveiling the wicked nature of human compliance*. Achology.
- Heider, F. (1958). *The psychology of interpersonal relations*. John Wiley & Sons.
- Iba, Z., & Wardhana, A. (2021). Populasi dan sampel. Dalam M. Pradana (Ed.), *Metode penelitian pendekatan kuantitatif*. Eureka Media Aksara.
- Ikatan Konsultan Pajak Indonesia. (2025). *Penerimaan pajak Indonesia terus menurun, tax ratio 2024 capai 10,07% PDB*. <https://ikpi.or.id/>
- Imakulata, M., Mitan, W., & Rangga, Y. D. P. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan pajak dan pemahaman peraturan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Maumere. *Populer: Jurnal Penelitian Mahasiswa*, 2(3), 241.
- Indartini, M., & Mutmainah. (2024). *Analisis data kuantitatif: Uji instrumen, uji asumsi klasik, uji korelasi dan regresi linier berganda*. Penerbit Lakeisha.
- 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.
- Kantor Wali Nagari Tanjung Barulak. (2024). *Data perbandingan target dan realisasi PBB-P2 antarjorong tahun 2024*. Kantor Wali Nagari Tanjung Barulak.
- Lestari, F. A., & Sri Rejeki. (2025). Peran kesadaran pajak dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Semesta Ilmu Manajemen dan Ekonomi*, 1(4), 882.
- Linanto, L. C., & Saputra, B. (2025). Pengaruh kualitas komunikasi dan responsivitas tenaga kesehatan terhadap kepuasan pasien di RSUD Kabupaten Solok Selatan. *JMIAP*, 7(4), 566.
- Machali, I. (2021). *Metode penelitian kuantitatif: Panduan praktis merencanakan, melaksanakan, dan analisis dalam penelitian kuantitatif*. UIN Sunan Kalijaga.
- Manek, K. J., & Subardjo, A. (2019). Pengaruh pengetahuan pajak, kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*, 8(2), 1–18.
- 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.
- Sahir, S. H. (2022). *Metode penelitian*. KBM Indonesia.
- 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.
- Suryani, R. E. (2019). Pengaruh sosialisasi pemerintah, sanksi pajak, kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan terhadap

kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan (Kota Surabaya). *Jurnal Mitra Manajemen*, 6(1), 39–52.

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2019). *Service, quality, dan customer satisfaction (Edisi 5)*. CV Andi Offset.

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.

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.