



Analisis Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus pada WP PBB di Kabupaten Rejang Lebong)

Danang Adi Putra^{1*}, Pratana Puspa Midiastuty², Lismawati³

¹⁻³Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bengkulu, Indonesia

E-mail: danangadiputra@unib.ac.id¹, ppmidiastuty@unib.ac.id², lismawati@unib.ac.id³

*Penulis Korespondensi: danangadiputra@unib.ac.id

Abstract: *This study aims to analyze the factors that influence taxpayer compliance of Rural and Urban Land and Building Tax (PBB-P2) in Rejang Lebong Regency. The factors tested include tax knowledge, tax awareness, moral obligation, service quality, trust in the government, and ease of service system. This study uses a quantitative approach with a survey method. Primary data was obtained by distributing questionnaires to PBB-P2 taxpayers in Rejang Lebong Regency. Of the 400 questionnaires distributed, 368 data can be used in the analysis. Data testing was carried out using the Partial Least Square (PLS) method with the help of SmartPLS. The results showed that tax knowledge, tax awareness, service quality, trust in the government, and ease of service system have a positive and significant effect on taxpayer compliance. Meanwhile, moral obligation does not have a significant effect on taxpayer compliance. These findings indicate that PBB-P2 taxpayer compliance in Rejang Lebong Regency is more influenced by cognitive, psychological factors, service quality, institutional trust, and ease of service system than personal moral drive. This research provides theoretical contributions to the development of Tax Compliance Theory and Fiscal Psychology Theory, as well as practical implications for local governments in improving taxpayer compliance through tax education, improving service quality, strengthening transparency, and simplifying the tax service system.*

Keywords: *Ease of Service System; PBB-P; Taxpayer Compliance; Tax Knowledge; Trust in Government.*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) di Kabupaten Rejang Lebong. Faktor yang diuji meliputi pengetahuan perpajakan, kesadaran perpajakan, kewajiban moral, kualitas pelayanan, kepercayaan kepada pemerintah, dan kemudahan sistem pelayanan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada wajib pajak PBB-P2 di Kabupaten Rejang Lebong. Dari 400 kuesioner yang disebar, sebanyak 368 data dapat digunakan dalam analisis. Pengujian data dilakukan menggunakan metode *Partial Least Square* (PLS) dengan bantuan SmartPLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan, kesadaran perpajakan, kualitas pelayanan, kepercayaan kepada pemerintah, dan kemudahan sistem pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sementara itu, kewajiban moral tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Temuan ini menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak PBB-P2 di Kabupaten Rejang Lebong lebih banyak dipengaruhi oleh faktor kognitif, psikologis, kualitas layanan, kepercayaan institusional, dan kemudahan sistem dibandingkan dorongan moral pribadi. Penelitian ini memberikan kontribusi teoretis terhadap pengembangan *Tax Compliance Theory* dan *Fiscal Psychology Theory*, serta memberikan implikasi praktis bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui edukasi perpajakan, peningkatan kualitas pelayanan, penguatan transparansi, dan penyederhanaan sistem pelayanan pajak.

Kata Kunci: Kemudahan Sistem Pelayanan; Kepatuhan Wajib Pajak; Kepercayaan kepada Pemerintah; PBB-P2; Pengetahuan Perpajakan.

1. PENDAHULUAN

Pajak sebagai sumber pemasukan utama bagi negara memiliki peranan krusial dalam mendukung pembiayaan pembangunan serta penyediaan layanan publik. Di antara berbagai jenis pajak daerah, Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) termasuk yang memiliki peran strategis, karena dikenakan atas kepemilikan, penguasaan, maupun pemanfaatan tanah dan bangunan. Walaupun bersifat wajib, tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban PBB-P2 masih menjadi tantangan yang perlu mendapat perhatian

dari pemerintah daerah. Rendahnya tingkat kepatuhan tersebut berpotensi menghambat pencapaian target penerimaan pajak, yang pada akhirnya berdampak pada terbatasnya kemampuan fiskal daerah dalam membiayai berbagai program pembangunan serta pelayanan kepada Masyarakat.

Kondisi tersebut terlihat pada realisasi penerimaan PBB di Kabupaten Rejang Lebong selama tiga tahun terakhir. Pada tahun 2022, realisasi PBB hanya mencapai Rp1.537.476.729 dari target Rp2.412.948.257 atau sebesar 63,04%. Tahun 2023 mengalami peningkatan menjadi Rp1.643.060.880 dari target Rp2.400.906.015 atau sebesar 67,63%. Selanjutnya, pada tahun 2024 realisasi meningkat menjadi Rp1.859.018.761 dari target Rp2.652.913.848 atau sebesar 69,65%. Meskipun terjadi peningkatan persentase pencapaian, realisasi tersebut masih sangat terbatas, sehingga menunjukkan ruang perbaikan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak PBB-P2 di Kabupaten Rejang Lebong.

Kepatuhan wajib pajak dapat dijelaskan melalui *Tax Compliance Theory*, yang mencakup dua pendekatan utama, yaitu *Economic Deterrence Theory* dan *Fiscal Psychology Theory*. *Economic Deterrence Theory* memaparkan kepatuhan pajak dipengaruhi pertimbangan rasional terhadap manfaat kepatuhan serta risiko sanksi. Sementara itu, *Fiscal Psychology Theory* menekankan pentingnya faktor psikologis, seperti kesadaran, moralitas, persepsi keadilan, dan kepercayaan terhadap pemerintah dalam membentuk perilaku patuh.

Salah satu aspek yang turut menentukan tingkat kepatuhan pajak adalah tingkat pengetahuan perpajakan yang dimiliki oleh wajib pajak. Individu yang memahami dengan baik ketentuan, fungsi, mekanisme, tarif, tata cara pembayaran, hingga sanksi atas keterlambatan pembayaran pajak umumnya lebih mampu menjalankan kewajibannya secara tepat. Sebaliknya, rendahnya pemahaman masyarakat terhadap PBB-P2 dapat menimbulkan ketidaksadaran mengenai hak dan kewajiban perpajakan, yang pada akhirnya berpotensi menurunkan tingkat kepatuhan. Oleh sebab itu, upaya peningkatan edukasi perpajakan menjadi langkah yang sangat penting untuk mendorong kepatuhan wajib pajak.

Selain pengetahuan, kesadaran perpajakan juga menjadi faktor penting dalam mendorong kepatuhan. Kesadaran pajak mencerminkan pemahaman wajib pajak bahwa pajak merupakan kontribusi masyarakat bagi pembangunan daerah. Wajib pajak yang menyadari manfaat pajak terhadap pembangunan infrastruktur, pelayanan publik, dan kesejahteraan masyarakat cenderung memiliki dorongan internal untuk membayar pajak secara sukarela. Sebaliknya, apabila masyarakat tidak merasakan manfaat nyata dari pajak yang dibayarkan, tingkat kepatuhan dapat menurun.

Faktor berikutnya adalah kewajiban moral, yaitu dorongan etis individu untuk memenuhi kewajiban perpajakan sebagai bentuk tanggung jawab sosial. Wajib pajak yang memiliki moralitas pajak tinggi akan memandang pembayaran pajak bukan semata-mata sebagai beban administratif, melainkan sebagai kontribusi terhadap kepentingan bersama. Namun, pada sebagian masyarakat, pajak masih dipersepsikan sebagai beban, bukan sebagai tanggung jawab moral dan sosial. Hal ini menunjukkan pentingnya upaya membangun budaya perpajakan melalui sosialisasi, keteladanan, dan transparansi pengelolaan dana pajak.

Kualitas pelayanan juga berperan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Pelayanan yang mudah diakses, responsif, informatif, ramah, dan profesional dapat memperbaiki pengalaman wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Ketika petugas pajak mampu memberikan informasi secara jelas, menjawab keluhan, serta membantu proses administrasi dengan baik, maka kepercayaan dan kenyamanan wajib pajak akan meningkat. Kondisi tersebut pada akhirnya dapat mendorong kepatuhan pajak secara lebih optimal.

Selain itu, kepercayaan kepada pemerintah merupakan faktor penting dalam membentuk kepatuhan wajib pajak. Kepercayaan ini mencerminkan keyakinan masyarakat bahwa pemerintah mengelola pajak secara adil, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepentingan publik. Wajib pajak cenderung lebih patuh apabila mereka percaya bahwa pajak yang dibayarkan digunakan secara efektif untuk pembangunan daerah. Sebaliknya, persepsi negatif terhadap korupsi, ketidakefisienan anggaran, atau rendahnya transparansi dapat menurunkan motivasi masyarakat untuk membayar pajak. Wang et al. (2025) menunjukkan bahwa kepercayaan kepada pemerintah memiliki hubungan positif dengan kepatuhan pajak.

Faktor lain yang turut memengaruhi kepatuhan adalah kemudahan sistem pelayanan. Sistem pelayanan pajak yang mudah, cepat, sederhana, dan mudah diakses dapat mengurangi hambatan administratif yang sering menjadi penyebab keterlambatan atau ketidakpatuhan wajib pajak. Kemudahan pelayanan dapat mencakup kejelasan informasi, akses layanan, penyederhanaan prosedur, bantuan petugas, serta pemanfaatan teknologi administrasi pajak. Sistem pelayanan yang lebih efisien dan ramah pengguna dapat menurunkan biaya kepatuhan serta meningkatkan kenyamanan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban PBB-P2. Temuan (Brockmeyer & Somarriba, 2022; Hoang et al., 2024; Salawu et al., 2025; Syadat & Irwansyah, 2024) menunjukkan bahwa kemudahan sistem pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sejumlah penelitian terdahulu menunjukkan hasil yang belum konsisten terkait faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak. (Fitria et al., 2024; Hantono, 2021; Lestari & Wicaksono, 2017) menemukan bahwa pengetahuan wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sebaliknya, Hardika et al. (2021) membuktikan bahwa pengetahuan wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan. Penelitian (Wijaya & Nawirah, 2023) menemukan bahwa kewajiban moral tidak berpengaruh terhadap kepatuhan perpajakan, sedangkan (Herlina, 2023) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Ketidakkonsistenan hasil tersebut menunjukkan perlunya penelitian lanjutan dengan konteks, objek, dan pengembangan variabel yang berbeda.

Penelitian ini merujuk pada studi yang dilakukan oleh (Hartikayanti et al., 2021) yang menganalisis pengaruh pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, kualitas layanan otoritas pajak, serta moralitas wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak badan di Kabupaten Cimahi. Perbedaan utama dalam penelitian ini terletak pada objek yang diteliti, yaitu wajib pajak orang pribadi PBB-P2 di Kabupaten Rejang Lebong, serta adanya penambahan variabel berupa tingkat kepercayaan kepada pemerintah dan kemudahan sistem pelayanan. Penambahan kedua variabel tersebut didasarkan pada asumsi bahwa kepatuhan wajib pajak tidak hanya dipengaruhi oleh faktor individu, tetapi juga oleh persepsi terhadap kualitas tata kelola pemerintahan serta kemudahan dalam mengakses layanan administrasi perpajakan. Dengan demikian, penelitian ini penting untuk dilakukan guna memperoleh bukti empiris terkait faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak PBB-P2 di Kabupaten Rejang Lebong.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis berbagai faktor yang memengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak PBB-P2 di Kabupaten Rejang Lebong. Permasalahan yang diangkat dalam studi ini mencakup apakah pengetahuan perpajakan, kesadaran perpajakan, kewajiban moral, kualitas pelayanan, tingkat kepercayaan kepada pemerintah, serta kemudahan sistem pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Adapun tujuan utama penelitian ini adalah memperoleh bukti empiris terkait pengaruh variabel-variabel tersebut terhadap kepatuhan wajib pajak PBB-P2 di Kabupaten Rejang Lebong.

Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi baik secara teoritis maupun praktis. Dari sisi teoritis, hasil penelitian dapat mendukung pengembangan kajian *Tax Compliance Theory* dan *Fiscal Psychology Theory*, khususnya dalam menjelaskan perilaku kepatuhan wajib pajak PBB-P2 melalui berbagai faktor seperti pengetahuan perpajakan, kesadaran, kewajiban moral, kualitas pelayanan, kepercayaan kepada pemerintah, serta kemudahan sistem pelayanan. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat memperkaya bukti empiris mengenai determinan kepatuhan pajak, khususnya dalam konteks pajak daerah.

Secara praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi masukan bagi Pemerintah Daerah Kabupaten Rejang Lebong dalam merumuskan kebijakan peningkatan kepatuhan wajib pajak PBB-P2. Temuan penelitian dapat digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang perlu diprioritaskan, seperti peningkatan edukasi perpajakan, penguatan kesadaran masyarakat, peningkatan kualitas pelayanan, pembangunan kepercayaan publik, serta penyederhanaan sistem pelayanan pajak. Upaya tersebut diharapkan dapat mendukung optimalisasi penerimaan PBB-P2 dan peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD).

Kepatuhan pajak merupakan isu penting dalam pengelolaan penerimaan daerah, khususnya pada Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2), dengan merujuk pada model ekonomi klasik (Allingham & Sandmo, 1972), menjelaskan bahwa kepatuhan pajak pada awalnya dipahami sebagai hasil pertimbangan rasional antara manfaat penghindaran pajak dan risiko sanksi. Namun, pendekatan ekonomi murni tidak sepenuhnya mampu menjelaskan perilaku wajib pajak, karena dalam praktiknya banyak individu tetap membayar pajak meskipun peluang pemeriksaan dan hukuman relatif kecil.

(Kirchler, 2007) kemudian menegaskan bahwa kepatuhan pajak juga dipengaruhi oleh faktor psikologis, kepercayaan terhadap otoritas, persepsi keadilan, serta norma sosial. Melalui *Slippery Slope Framework*, kepatuhan pajak dipahami sebagai hasil interaksi antara kekuatan otoritas pajak dan kepercayaan wajib pajak terhadap pemerintah. Sejalan dengan itu, Torgler B (2022) menyatakan bahwa kepatuhan pajak tidak hanya dipengaruhi oleh tarif pajak dan sanksi, tetapi juga oleh moral pajak, kepercayaan terhadap institusi, kualitas pemerintahan, serta nilai sosial yang berkembang di masyarakat.

Pendekatan tersebut diperkuat oleh *Fiscal Psychology Theory* yang dikembangkan oleh (Schmölders, 2006), yang menekankan bahwa perilaku wajib pajak dipengaruhi oleh faktor ekonomi, psikologi sosial, dan sosiologi. Teori ini menjelaskan bahwa wajib pajak tidak hanya merespon beban pajak secara objektif, tetapi juga berdasarkan persepsi subjektif mengenai keadilan, manfaat pajak, legitimasi pemerintah, dan moral pajak. Mentalitas pajak yang positif dapat meningkatkan kepatuhan, sedangkan persepsi negatif terhadap pemerintah atau sistem perpajakan dapat meningkatkan resistensi pajak.

Pada konteks PBB-P2, kepatuhan wajib pajak menjadi semakin penting karena sejak berlakunya Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009, PBB-P2 dialihkan menjadi pajak daerah yang dikelola pemerintah kabupaten/kota dan menjadi bagian dari Pendapatan Asli Daerah. PBB-P2 dikenakan atas tanah dan/atau bangunan yang dimiliki, dikuasai, atau dimanfaatkan oleh orang pribadi maupun badan, dengan sistem pemungutan *Official Assessment System*, yaitu besarnya pajak ditetapkan oleh pemerintah melalui penerbitan SPPT. Sistem ini

memberikan kepastian bagi wajib pajak, tetapi tetap membutuhkan transparansi, akurasi penilaian, kualitas pelayanan, dan kemudahan administrasi agar kepatuhan dapat meningkat.

Pengetahuan wajib pajak menjadi salah satu faktor penting dalam membentuk kepatuhan pajak. Berdasarkan *Tax Compliance Theory* dan *Fiscal Psychology Theory*, wajib pajak yang memahami jenis pajak, prosedur pembayaran, sanksi, hak dan kewajiban, serta manfaat pajak akan lebih mampu menilai sistem perpajakan secara rasional dan positif. Pengetahuan yang baik dapat mengurangi ketidakpastian, meningkatkan persepsi keadilan, memperkuat motivasi internal, serta mendorong kepatuhan formal maupun material. Beberapa penelitian terdahulu, seperti (Dewi & Edt, 2024; Hantono, 2021; Hardika et al., 2021; Kurniawati & Purba, 2019; Maghfira et al., 2024; Sebhat & Assfaw, 2019), membuktikan bahwa pengetahuan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian tersebut, hipotesis yang diajukan adalah: H1: Pengetahuan wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kesadaran perpajakan juga berperan penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Kesadaran perpajakan mencerminkan pemahaman wajib pajak mengenai hak dan kewajiban perpajakan, fungsi pajak sebagai sumber penerimaan negara dan daerah, konsekuensi ketidakpatuhan, serta manfaat pajak bagi pembangunan masyarakat. Berdasarkan *Fiscal Psychology Theory*, kesadaran pajak terbentuk melalui persepsi keadilan, kepercayaan terhadap pemerintah, dan pemahaman atas manfaat pajak. Wajib pajak yang menyadari bahwa pajak digunakan untuk membiayai pembangunan dan pelayanan publik akan memiliki dorongan lebih kuat untuk memenuhi kewajibannya secara sukarela. Penelitian (Dewi & Edt, 2024; Hantono, 2021; Kurniawati & Purba, 2019; Maghfira et al., 2024; Salawu et al., 2025; Sebhat & Assfaw, 2019), menunjukkan bahwa kesadaran perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian tersebut, hipotesis yang diajukan adalah: H2: Kesadaran perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Selain pengetahuan dan kesadaran, kewajiban moral dipandang sebagai faktor psikologis yang dapat mendorong kepatuhan pajak. Schmölders (2006) menjelaskan bahwa kepatuhan pajak tidak hanya dipengaruhi oleh sanksi atau insentif ekonomi, tetapi juga oleh moralitas, norma sosial, dan etika pribadi. Kewajiban moral mencerminkan rasa tanggung jawab, etika, rasa bersalah, prinsip hidup, serta kemauan untuk membayar pajak secara sukarela dan benar. Purnamasari dan Sudaryo (2018) menjelaskan bahwa pembayaran pajak dapat dipahami sebagai tindakan yang dilandasi hati nurani dan kesadaran bahwa pembiayaan negara merupakan tanggung jawab bersama.

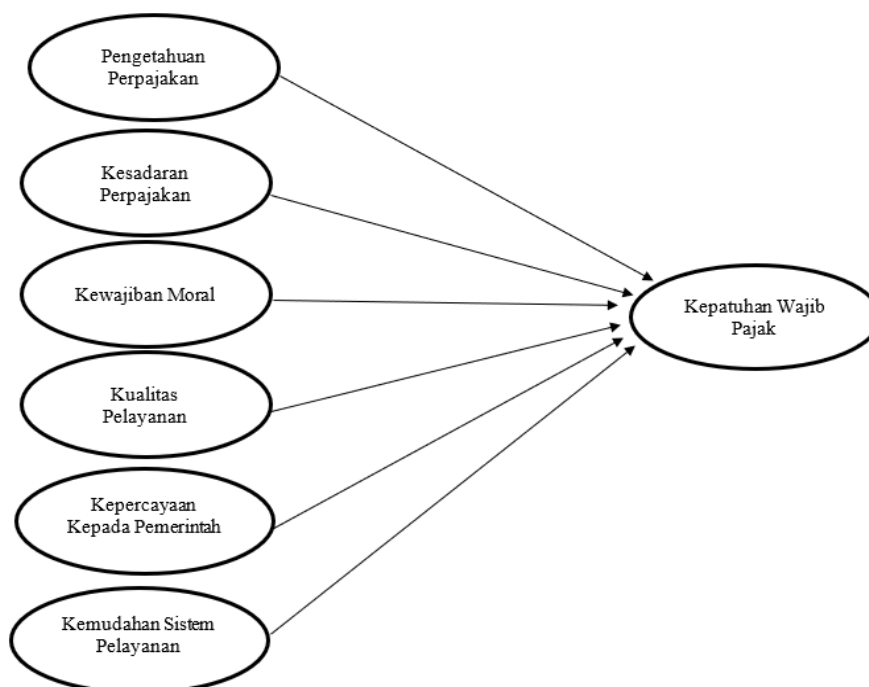
Penelitian (Alkhatib et al., 2020; Chucks & Anthony, 2013; Dabor et al., 2021; Hantono, 2021; Hardika et al., 2021; Hartikayanti et al., 2021; Marandu et al., 2015; Purnamasari & Sudaryo, 2018), menunjukkan bahwa moralitas wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan. Berdasarkan uraian tersebut, hipotesis yang diajukan adalah: H3: Kewajiban moral berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kualitas pelayanan juga menjadi determinan penting dalam membangun kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan *Tax Compliance Theory*, pelayanan yang ramah, cepat, akurat, transparan, dan mudah dipahami dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak sehingga mendorong kepatuhan formal maupun material. Sementara itu, *Fiscal Psychology Theory* menjelaskan bahwa perilaku kepatuhan dipengaruhi oleh sikap, kepercayaan, dan persepsi wajib pajak terhadap pemerintah serta sistem perpajakan. Wajib pajak akan lebih cenderung patuh ketika merasa dilayani secara baik, adil, dan profesional oleh otoritas pajak. Hasil penelitian (Safarudin & Sukamto, 2023; Sukarma & Wirama, 2016), menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian tersebut, hipotesis yang diajukan adalah: H4: Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kepercayaan kepada pemerintah merupakan faktor yang sangat penting dalam menjelaskan kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan *Tax Compliance Theory* dan *Fiscal Psychology Theory*, wajib pajak akan lebih bersedia membayar pajak apabila percaya bahwa pemerintah bertindak adil, transparan, kredibel, dan mampu mengelola pajak untuk kepentingan publik. Kepercayaan ini dapat menurunkan resistensi pajak, memperkuat moral pajak, serta mendorong kepatuhan sukarela (Soros & Yuniarwati, 2024) menyatakan bahwa kepercayaan kepada pemerintah mencerminkan keyakinan wajib pajak bahwa pemerintah dan otoritas perpajakan menjalankan tugas secara adil dan efektif. (Alabi et al., 2024; Alm, 2019; Augustine & Enyi, 2021) membuktikan bahwa kepercayaan kepada pemerintah berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sejalan dengan Kirchler (2007), wajib pajak yang percaya pada keadilan dan transparansi pemerintah akan lebih patuh tanpa harus selalu bergantung pada paksaan atau sanksi. Berdasarkan uraian tersebut, hipotesis yang diajukan adalah: H5: Kepercayaan kepada pemerintah berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kemudahan sistem pelayanan juga berpotensi meningkatkan kepatuhan wajib pajak karena berkaitan dengan aksesibilitas layanan pajak, kesederhanaan prosedur, transparansi informasi, responsivitas petugas, serta penggunaan teknologi seperti e-billing, e-SPT, dan e-PBB. Berdasarkan *Tax Compliance Theory*, semakin mudah sistem pelayanan pajak, semakin

rendah hambatan administratif yang dihadapi wajib pajak, sehingga peluang kepatuhan meningkat. Dari perspektif *Fiscal Psychology Theory*, sistem pelayanan yang mudah dan adil dapat meningkatkan persepsi positif, kepercayaan terhadap pemerintah, kepuasan wajib pajak, dan motivasi untuk patuh secara sukarela. Penelitian Salawu et al. (2025) menunjukkan bahwa kesadaran dan pemahaman terhadap sistem pajak elektronik berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak karena wajib pajak yang memahami manfaat serta cara kerja layanan elektronik lebih cenderung menggunakannya. Berdasarkan uraian tersebut, hipotesis yang diajukan adalah: H6: Kemudahan sistem pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.



Gambar 1. Kerangka Pemikiran.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Pendekatan kuantitatif digunakan untuk menguji hubungan antarvariabel secara empiris berdasarkan data numerik yang diperoleh dari responden. Data yang digunakan merupakan data primer yang dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada wajib pajak PBB-P2 orang pribadi di Kabupaten Rejang Lebong. Metode survei dipilih karena sesuai untuk memperoleh informasi mengenai persepsi, pengetahuan, kesadaran, kewajiban moral, kualitas pelayanan, kepercayaan kepada pemerintah, kemudahan sistem pembayaran, serta kepatuhan wajib pajak.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak orang pribadi Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) di Kabupaten Rejang Lebong yang berjumlah 85.968 wajib pajak. Penentuan sampel dilakukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 5%, sehingga diperoleh jumlah sampel sebanyak 398 responden dan dibulatkan menjadi 400 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan quota sampling, yaitu penentuan sampel berdasarkan proporsi jumlah wajib pajak pada setiap kecamatan di Kabupaten Rejang Lebong.

Tabel 1. Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi PBB di Kabupaten Rejang Lebong.

No	Kecamatan	Jumlah WP
1	Sindang Dataran	2909
2	Bermani Ulu	5993
3	Padang Ulak Tanding	5032
4	Binduriang	1863
5	Bermani Ulu Raya	4193
6	Sindang Beliti Ilir	1649
7	Sindang Kelingi	6081
8	Sindang Beliti Ulu	2363
9	Kota Padang	3531
10	Selupu Rejang	14004
11	Curup Utara	5795
12	Curup Selatan	7307
13	Curup	7364
14	Curup Timur	7129
15	Curup Tengah	10755
	TOTAL	85968

Sumber: Badan Pengelolaan Keuangan Daerah, 2025

Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *quota sampling* dilakukan atas dasar pertimbangan dari peneliti terhadap populasi. Pertimbangan itu seperti sifat dan ciri dari populasi (Notoadmojo, 2010). Sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

dimana:

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = batas kesalahan maksimal yang ditolerir dalam sampel alias tingkat signifikansi adalah 0,05 (5%)

Dari rumus Slovin di atas, jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 398 responden dan untuk itu jumlah responden digenapkan menjadi 400 responden. Berdasarkan teknik *quota sampling*, jumlah masing-masing responden dari wajib pajak berdasarkan seluruh kecamatan yang ada di Kabupaten Rejang Lebong di sajikan pada Tabel 2 di bawah ini:

Tabel 2. Jumlah Sampel Penelitian.

No	Kecamatan	Jumlah WP	Quota	Sampel
1	Sindang Dataran	2909	0.034	14
2	Bermani Ulu	5993	0.070	28
3	Padang Ulak Tanding	5032	0.059	23
4	Binduriang	1863	0.022	9
5	Bermani Ulu Raya	4193	0.049	20
6	Sindang Beliti Ilir	1649	0.019	8
7	Sindang Kelingi	6081	0.071	28
8	Sindang Beliti Ulu	2363	0.027	11
9	Kota Padang	3531	0.041	16
10	Selupu Rejang	14004	0.163	65
11	Curup Utara	5795	0.067	27
12	Curup Selatan	7307	0.085	34
13	Curup	7364	0.086	34
14	Curup Timur	7129	0.083	33
15	Curup Tengah	10755	0.125	50
	TOTAL	85968		400

Penelitian ini terdiri atas satu variabel dependen dan enam variabel independen. Variabel dependen adalah kepatuhan wajib pajak, yaitu kemauan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai ketentuan yang berlaku tanpa harus didorong oleh tindakan penegakan hukum. Variabel independen meliputi pengetahuan perpajakan, kesadaran perpajakan, kewajiban moral, kualitas pelayanan, kepercayaan kepada pemerintah, dan kemudahan sistem pembayaran.

Pengetahuan perpajakan menggambarkan pemahaman wajib pajak mengenai fungsi pajak, aturan perpajakan, tata cara pembayaran, tarif, dan sanksi. Kesadaran perpajakan menunjukkan pemahaman wajib pajak bahwa pajak merupakan bentuk kontribusi masyarakat terhadap pembangunan. Kewajiban moral berkaitan dengan dorongan etis, rasa tanggung jawab, dan kemauan sukarela dalam membayar pajak. Kualitas pelayanan menggambarkan kemampuan petugas pajak dalam memberikan layanan yang jelas, ramah, responsif, dan dapat dipercaya. Kepercayaan kepada pemerintah mencerminkan keyakinan masyarakat terhadap transparansi, akuntabilitas, keadilan, efektivitas pengelolaan pajak, serta respons pemerintah terhadap kebutuhan masyarakat. Kemudahan sistem pembayaran menunjukkan sejauh mana sistem pembayaran pajak mudah dipahami, cepat diakses, dan mempermudah wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya.

Seluruh variabel diukur menggunakan instrumen kuesioner dengan skala Likert tujuh poin, mulai dari nilai 1 sebagai skor terendah hingga nilai 7 sebagai skor tertinggi. Instrumen variabel kepatuhan wajib pajak, pengetahuan perpajakan, kesadaran perpajakan, kewajiban moral, dan kualitas pelayanan mengacu pada (Hartikayanti et al., 2021). Variabel kepercayaan kepada pemerintah mengacu pada (Augustine & Enyi, 2021), sedangkan variabel kemudahan sistem pembayaran mengacu pada (Ridhotin & Ardini, 2022).

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner secara personal kepada responden. Kuesioner disusun berdasarkan indikator masing-masing variabel penelitian dan disebarakan menggunakan Google Form. Responden terlebih dahulu diminta menyatakan kesediaannya untuk berpartisipasi, kemudian mengisi daftar pernyataan sesuai kondisi dan persepsi masing-masing. Teknik ini dipilih karena mampu menjangkau responden secara luas, efisien, serta sesuai dengan karakteristik penelitian kuantitatif berbasis survei. Data penelitian dianalisis menggunakan metode *Partial Least Square-Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS 3.0. Metode PLS dipilih karena mampu menguji hubungan antarvariabel laten secara simultan, tidak mensyaratkan data berdistribusi normal multivariat, serta sesuai digunakan pada model penelitian yang bersifat prediktif.

Analisis dilakukan melalui tiga tahap utama. Tahap pertama adalah evaluasi *outer model* untuk menguji validitas dan reliabilitas konstruk. Pengujian dilakukan melalui nilai *loading factor*, *composite reliability*, *Cronbach's alpha*, *Average Variance Extracted (AVE)*, *Fornell-Larcker Criterion*, dan *cross loading*. Indikator dinyatakan valid dan reliabel apabila memenuhi kriteria *loading factor* di atas 0,70, *composite reliability* dan *Cronbach's alpha* di atas 0,70, serta AVE di atas 0,50.

Tahap kedua adalah evaluasi *inner model* untuk menilai kekuatan hubungan antarvariabel laten. Pengujian dilakukan melalui nilai *R-Square*, *effect size* atau *f-Square*, dan *predictive relevance* atau *Q-Square*. Nilai *R-Square* digunakan untuk melihat kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen, sedangkan *f-Square* digunakan untuk melihat besarnya kontribusi masing-masing variabel independen. *Q-Square* digunakan untuk menilai kemampuan prediktif model.

Tahap ketiga adalah pengujian hipotesis melalui prosedur *bootstrapping*. Hipotesis dinyatakan diterima apabila nilai *t-statistics* lebih besar dari 1,96, p-value lebih kecil dari 0,05, dan koefisien jalur menunjukkan arah hubungan yang sesuai dengan hipotesis. Melalui tahapan ini, penelitian dapat menguji pengaruh pengetahuan perpajakan, kesadaran perpajakan, kewajiban moral, kualitas pelayanan, kepercayaan kepada pemerintah, dan kemudahan sistem pembayaran terhadap kepatuhan wajib pajak PBB-P2 di Kabupaten Rejang Lebong.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan terhadap wajib pajak Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) di Kabupaten Rejang Lebong. Dari 400 kuesioner yang disebar, terdapat 368 data yang dapat digunakan dalam analisis, sedangkan 32 data tidak digunakan karena pengisian tidak lengkap. Dengan demikian, data yang dianalisis telah memenuhi kelayakan untuk menggambarkan persepsi responden terhadap variabel penelitian, yaitu pengetahuan perpajakan, kesadaran perpajakan, kewajiban moral, kualitas pelayanan, kepercayaan kepada pemerintah, kemudahan sistem pelayanan, dan kepatuhan wajib pajak. Tabel berikut menggambarkan profil responden berdasarkan karakteristik demografis:

Tabel 3. Profil Responden.

Karakteristik	Kategori	Jumlah	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	205	55,7%
	Perempuan	163	44,3%
Total		368	100%
Usia	< 30 Tahun	47	12,8%
	30–45 Tahun	176	47,8%
	> 45 Tahun	145	39,4%
Total		368	100%
Lama Menjadi Wajib Pajak PBB	< 5 Tahun	62	16,8%
	5–10 Tahun	158	42,9%
	> 10 Tahun	148	40,3%
Total		368	100%

Berdasarkan Tabel diatas dapat disimpulkan bahwa mayoritas wajib pajak berada dalam usia produktif dan telah menjadi wajib pajak lebih dari 5 tahun sehingga diasumsikan memiliki pengalaman administratif perpajakan yang memadai. Selanjutnya, gambaran umum setiap variabel penelitian dapat dilihat melalui hasil statistik deskriptif yang mencakup nilai minimum, maksimum, rata-rata, dan standar deviasi. Adapun hasil statistic deskriptif dapat dilihat pada Tabel dibawah ini:

Tabel 4. Statistik Deskriptif.

Variabel	Minimum	Maksimum	Mean	Standar Deviasi
Pengetahuan Perpajakan	2.80	7.00	5.41	0.742
Kesadaran Perpajakan	3.25	7.00	5.68	0.681
Kewajiban Moral	2.50	7.00	5.12	0.794
Kualitas Pelayanan	3.60	7.00	5.56	0.721
Kepercayaan kepada Pemerintah	2.10	7.00	4.89	0.903
Kemudahan Sistem Pembayaran	4.00	7.00	5.74	0.665
Kepatuhan Wajib Pajak	3.40	7.00	5.31	0.758

Berdasarkan Tabel 4 Statistik Deskriptif, seluruh variabel menunjukkan rerata skor di atas 5,00, yang mengindikasikan bahwa responden memiliki persepsi positif terhadap faktor-faktor yang berhubungan dengan kewajiban perpajakan, khususnya Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Kabupaten Rejang Lebong. Kemudahan Sistem Pembayaran memiliki nilai rata-rata sebesar 5,74. Variabel ini memiliki nilai rata-rata tertinggi dan standar deviasi rendah, yang menunjukkan bahwa Sistem pembayaran PBB cukup mudah diakses, Reformasi pembayaran digital berpengaruh positif dalam meningkatkan kepatuhan pajak. Kepercayaan kepada Pemerintah dengan nilai rata-rata sebesar 4,89 Variabel ini memiliki nilai rata-rata terendah dan standar deviasi tertinggi (SD = 0,90). Hal ini menunjukkan bahwa Tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pengelolaan dana pajak oleh pemerintah masih beragam serta Terdapat persepsi ketidakmerataan layanan.

Pengetahuan, Kesadaran, dan Kepatuhan Pajak, Ketiga variabel inti memiliki mean di rentang 5,31–5,68, menunjukkan bahwa Responden memahami kewajiban pajak, Menyadari manfaat pajak, Secara perilaku memiliki kecenderungan taat. Ini mendukung temuan penelitian bahwa kesadaran dan pengetahuan berhubungan erat dengan tingkat kepatuhan pajak. Kewajiban Moral dengan nilai rata-rata sebesar 5,12 Nilai *mean* berada pada kategori tinggi tetapi tidak dominan, hal ini mencerminkan bahwa Kepatuhan pajak masyarakat lebih banyak dipicu aspek teknis dan pelayanan, bukan motivasi etis murni.

Secara keseluruhan, hasil statistik deskriptif menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap setiap variabel berada pada kategori tinggi, khususnya pada aspek kemudahan sistem pembayaran, kesadaran, dan pelayanan fiskus. Namun demikian, variasi persepsi yang cukup tinggi pada variabel kepercayaan terhadap pemerintah menunjukkan perlunya peningkatan transparansi dan akuntabilitas publik untuk memperkuat legitimasi sistem perpajakan daerah.

Setelah deskripsi responden dan variabel diketahui, tahap berikutnya adalah melakukan evaluasi model pengukuran atau *outer model*. Evaluasi ini dilakukan untuk memastikan bahwa indikator yang digunakan dalam penelitian telah memenuhi syarat validitas dan reliabilitas sebelum dilanjutkan pada pengujian hubungan antarvariabel. Validitas konvergen dinilai berdasarkan nilai *Average Variance Extracted* atau AVE dengan kriteria minimal 0,50.

Tabel 5. Hasil Uji Validitas Konvergen.

Variabel	Jumlah Indikator Akhir	AVE	Kriteria
Pengetahuan Perpajakan	4 indikator	0.612	Valid
Kepercayaan kepada Pemerintah	10 indikator	0.681	Valid
Kemudahan Sistem Pembayaran	10 indikator	0.703	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak	5 indikator	0.664	Valid
Kesadaran Perpajakan	5 indikator	0.691	Valid
Kewajiban Moral	5 indikator	0.673	Valid
Kualitas Pelayanan	5 indikator	0.702	Valid

Berdasarkan Tabel 5 terlihat bahwa seluruh konstruk telah memiliki nilai AVE di atas 0,50. Dengan demikian, indikator-indikator yang digunakan dalam penelitian telah mampu menjelaskan konstruknya masing-masing secara memadai. Setelah validitas konvergen terpenuhi, pengujian dilanjutkan pada validitas diskriminan menggunakan nilai *Heterotrait-Monotrait Ratio* atau HTMT. Konstruk dinyatakan memenuhi validitas diskriminan apabila nilai HTMT berada di bawah 0,90.

Tabel 6. Hasil Pengujian Validitas Diskriminant.

Pasangan Variabel	Nilai HTMT	Kriteria
Pengetahuan Perpajakan → Kesadaran Perpajakan	0.734	Valid
Pengetahuan → Kewajiban Moral	0.682	Valid
Kualitas Pelayanan → Kemudahan Pembayaran	0.811	Valid
Kepercayaan Pemerintah → Kepatuhan Pajak	0.867	Valid
Kemudahan Pembayaran → Kepatuhan Pajak	0.752	Valid
Kesadaran → Kepatuhan	0.843	Valid
Semua kombinasi variabel lainnya	< 0.90	Valid

Berdasarkan Tabel 6 seluruh nilai HTMT pada variabel menunjukkan nilai di bawah batas maksimal 0.90, sehingga model memiliki validitas diskriminan yang baik dan konstruk dalam penelitian dapat dikatakan mewakili dimensi yang berbeda dan tidak saling tumpang tindih. Selanjutnya dilakukan pengujian reliabilitas konstruk dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 7. Hasil Uji Reliabilitas Konstruk.

Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	<i>Composite Reliability</i>	Keterangan
Pengetahuan Perpajakan	0.812	0.868	Reliable
Kesadaran Perpajakan	0.884	0.924	Reliable
Kewajiban Moral	0.901	0.931	Reliable
Kualitas Pelayanan	0.927	0.947	Reliable
Kepercayaan kepada Pemerintah	0.934	0.951	Reliable
Kemudahan Sistem Pembayaran	0.908	0.940	Reliable
Kepatuhan Wajib Pajak	0.879	0.917	Reliable

Berdasarkan hasil Tabel 7 tersebut diatas, dapat disimpulkan bahwa seluruh konstruk dalam penelitian memiliki nilai Cronbach Alpha dan Composite Reliability di atas 0.70. artinya, seluruh variabel penelitian telah memenuhi syarat reliabilitas yang baik dan dapat digunakan dalam tahap analisis berikutnya. Setelah model pengukuran memenuhi syarat validitas dan reliabilitas, tahap berikutnya adalah mengevaluasi model struktural atau inner model untuk mengetahui hubungan antarvariabel laten. Evaluasi model struktural diawali dengan uji multikolinearitas melalui nilai *Variance Inflation Factor* atau VIF, kemudian nilai koefisien determinasi (R^2), *predictive relevance* (Q^2), dan *effect size* (f^2), serta uji signifikansi koefisien jalur (*path coefficient*).

Tabel 8. Hasil Uji Multikolinearitas.

Variabel Prediktor	VIF	Kriteria
Pengetahuan Perpajakan	2.134	Tidak terjadi multikolinearitas
Kesadaran Perpajakan	2.451	Tidak terjadi multikolinearitas
Kewajiban Moral	1.984	Tidak terjadi multikolinearitas
Kualitas Pelayanan	2.872	Tidak terjadi multikolinearitas
Kepercayaan kepada Pemerintah	2.991	Tidak terjadi multikolinearitas
Kemudahan Sistem Pembayaran	2.604	Tidak terjadi multikolinearitas

Dari Tabel 8 dapat dilihat bahwa, seluruh variabel memiliki nilai VIF di bawah 5.00 sehingga dapat disimpulkan bahwa model bebas dari masalah multikolinearitas dan layak dilanjutkan ke tahap berikutnya.

Tabel 9. Hasil Uji Koefisien Determinasi.

Variabel Dependen	R ²	Kriteria
Kepatuhan Wajib Pajak	0.716	Kuat

Berdasarkan Tabel 9 dapat dilihat bahwa, Nilai R² sebesar 0.716 menunjukkan bahwa 71.6% variasi kepatuhan wajib pajak dapat dijelaskan oleh enam variabel bebas, yaitu: pengetahuan perpajakan, kesadaran perpajakan, kewajiban moral, kualitas pelayanan, kepercayaan kepada pemerintah, dan kemudahan sistem pembayaran. Sisanya sebesar 28.4% dipengaruhi faktor lain di luar model. Berdasarkan interpretasi Hair et al. (2021), nilai ini termasuk kategori kuat, sehingga model struktural dinyatakan layak. Sedangkan pengujian *Predictive Relevance* (Q²) menunjukkan: Q² = 0.517 > 0. Dengan demikian, model memiliki *predictive relevance* yang baik, yang berarti model mampu memprediksi variabel kepatuhan wajib pajak secara akurat.

Tabel 10. Hasil Uji Effect Size.

Variabel Independen	f ²	Interpretasi
Pengetahuan Perpajakan	0.034	Kecil
Kesadaran Perpajakan	0.112	Sedang
Kewajiban Moral	0.006	Sangat kecil
Kualitas Pelayanan	0.096	Kecil-sedang
Kepercayaan kepada Pemerintah	0.189	Sedang (terkuat)
Kemudahan Sistem Pembayaran	0.121	Sedang

Berdasarkan Tabel 10 diatas, menunjukkan bahwa variabel Kepercayaan kepada Pemerintah, Kemudahan Sistem Pembayaran, dan Kesadaran Perpajakan memiliki kontribusi terbesar terhadap kepatuhan wajib pajak. Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan metode *bootstrapping* dengan nilai kriteria *t-statistic* ≥ 1.96 dan *p-value* ≤ 0.05 . Hasil uji koefisien jalur dapat dilihat pada Tabel dibawah ini:

Tabel 11. Hasil Uji Koefisien Jalur.

Hubungan Variabel	<i>Path Coefficient</i>	<i>t-statistic</i>	<i>p-value</i>	Keputusan
Pengetahuan → Kepatuhan	0.123	2.451	0.015	Signifikan
Kesadaran → Kepatuhan	0.204	3.912	0.000	Signifikan
Kewajiban Moral → Kepatuhan	0.041	1.212	0.225	Tidak signifikan
Kualitas Pelayanan → Kepatuhan	0.182	3.118	0.002	Signifikan
Kepercayaan Pemerintah → Kepatuhan	0.267	4.824	0.000	Signifikan
Kemudahan Pembayaran → Kepatuhan	0.198	3.781	0.000	Signifikan

Berdasarkan Tabel 11 dapat dilihat hasil uji koefisien jalur dimana variabel yang memiliki pengaruh paling besar adalah Kepercayaan kepada Pemerintah, sedangkan variabel Kewajiban Moral tidak memiliki pengaruh signifikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai koefisien sebesar 0,123, *t-statistic* sebesar 2,451, dan *p-value* sebesar 0,015. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin baik pemahaman wajib pajak mengenai fungsi pajak, objek pajak, dasar hukum, tata cara pembayaran, serta sanksi perpajakan, maka semakin tinggi kecenderungan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Pengetahuan perpajakan berperan sebagai faktor kognitif yang membantu wajib pajak memahami prosedur, mengurangi ketidakpastian administratif, serta meningkatkan keyakinan dalam melaksanakan kewajiban pajak. Hasil ini sejalan dengan *Theory of Planned Behavior* (Ajzen, 1991), yang menyatakan bahwa pengetahuan dapat membentuk sikap, kontrol perilaku, dan niat seseorang dalam bertindak. Temuan ini juga mendukung (Hardika et al., 2021) yang menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan berhubungan positif dengan kepatuhan pajak. Hasil penelitian sejalan dengan hipotesis yang dibangun, pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak diterima.

Kesadaran perpajakan terbukti memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dimana nilai koefisien sebesar 0,204, *t-statistic* sebesar 3,912, dan *p-value* sebesar 0,000. Temuan ini mengindikasikan bahwa wajib pajak dengan tingkat kesadaran yang tinggi terhadap peran pajak sebagai sumber pendanaan pembangunan daerah cenderung menunjukkan kepatuhan yang lebih baik dalam memenuhi kewajiban PBB-P2. Kesadaran perpajakan tidak hanya mencakup aspek pengetahuan, tetapi juga mencerminkan sikap serta pemahaman bahwa pajak merupakan bentuk kontribusi sosial yang penting bagi pembangunan infrastruktur, penyediaan layanan publik, dan peningkatan kesejahteraan Masyarakat.

Temuan ini mendukung *Fiscal Exchange Theory*, yang menjelaskan bahwa masyarakat akan lebih bersedia membayar pajak apabila merasakan manfaat dari pajak yang dibayarkan. Hasil ini juga sejalan dengan (Sakipah, 2025), yang menemukan bahwa kesadaran pajak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak. Dengan demikian, hipotesis kedua yang menyatakan bahwa kesadaran perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak diterima.

Kewajiban moral tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sebagaimana ditunjukkan oleh nilai koefisien sebesar 0,041, *t-statistic* sebesar 1,212, dan *p-value* sebesar 0,225. Temuan ini mengindikasikan bahwa kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Rejang Lebong belum sepenuhnya didorong oleh nilai moral, etika pribadi, atau rasa tanggung jawab sosial, melainkan masih lebih banyak dipengaruhi oleh faktor eksternal seperti pelayanan, kemudahan sistem, dan kepercayaan kepada pemerintah. Kondisi ini menunjukkan bahwa kepatuhan pajak masih bersifat instrumental, bukan *normative compliance* yang berbasis kesadaran moral. Hasil ini tidak sejalan dengan *Social Norms Theory*, tetapi konsisten dengan (Wijaya & Nawirah, 2023), yang menyatakan bahwa moralitas pajak belum selalu menjadi faktor dominan dalam mendorong kepatuhan. Dengan demikian, hipotesis ketiga yang menyatakan bahwa kewajiban moral berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak ditolak.

Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai koefisien sebesar 0,182, *t-statistic* sebesar 3,118, dan *p-value* sebesar 0,002. Hasil ini menunjukkan bahwa pelayanan yang ramah, cepat, jelas, responsif, dan mudah dipahami dapat meningkatkan kecenderungan wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya. Kualitas pelayanan yang baik menciptakan pengalaman positif bagi wajib pajak, mengurangi hambatan administratif, serta meningkatkan rasa percaya terhadap sistem perpajakan daerah. Temuan ini sejalan dengan *Service Quality Theory* (Zeithaml & Parasuraman, 2004), yang menekankan pentingnya *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible* dalam membentuk kepuasan pengguna layanan. Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan Lestari et al. (2023) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perpajakan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak daerah. Oleh karena itu, hipotesis keempat yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dapat diterima.

Kepercayaan terhadap pemerintah terbukti menjadi faktor yang paling dominan dalam memengaruhi kepatuhan wajib pajak, dengan nilai koefisien sebesar 0,267, *t-statistic* 4,824, serta *p-value* 0,000. Hasil ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap transparansi, akuntabilitas, keadilan, serta efektivitas pemerintah dalam

mengelola pajak, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak. Kepercayaan ini berperan penting karena wajib pajak cenderung lebih taat ketika mereka meyakini bahwa pajak yang dibayarkan dikelola secara tepat dan dimanfaatkan untuk pembangunan yang memberikan manfaat bagi masyarakat luas.

Temuan ini sejalan dengan *Fiscal Psychology Theory* (Kirchler, 2007) yang menyatakan bahwa kepatuhan yang didasarkan pada kepercayaan cenderung lebih kuat dan berkelanjutan dibandingkan kepatuhan yang hanya didorong oleh sanksi. Selain itu, hasil penelitian ini juga didukung oleh (Torgler, 2022) yang menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan publik merupakan salah satu determinan utama dalam meningkatkan kepatuhan pajak. Dengan demikian, hipotesis kelima yang menyatakan bahwa kepercayaan kepada pemerintah berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dapat diterima.

Kemudahan sistem pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai koefisien sebesar 0,198, *t-statistic* sebesar 3,781, dan *p-value* sebesar 0,000. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin mudah, cepat, sederhana, dan mudah diakses sistem pelayanan pajak, maka semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak. Kemudahan sistem pelayanan dapat mengurangi hambatan administratif, menurunkan biaya kepatuhan, serta memberikan kenyamanan bagi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban PBB-P2.

Temuan ini relevan dengan *Technology Acceptance Model* (Davis F.D, 1989), yang menjelaskan bahwa kemudahan penggunaan dan kemanfaatan sistem dapat meningkatkan penerimaan terhadap layanan berbasis teknologi. Hasil ini juga mendukung Syadat dan Irwansyah (2024), yang menyatakan bahwa adopsi layanan digital dapat meningkatkan kepatuhan pajak daerah. Dengan demikian, hipotesis keenam yang menyatakan bahwa kemudahan sistem pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak diterima.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa dari enam hipotesis yang diajukan, lima hipotesis diterima dan satu hipotesis ditolak. Hipotesis yang diterima adalah pengaruh pengetahuan perpajakan, kesadaran perpajakan, kualitas pelayanan, kepercayaan kepada pemerintah, dan kemudahan sistem pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sementara itu, hipotesis mengenai pengaruh kewajiban moral terhadap kepatuhan wajib pajak ditolak karena tidak terbukti signifikan secara statistik.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil pengolahan data dengan menggunakan metode *Partial Least Square* (PLS) yang mencakup evaluasi outer model, evaluasi inner model, serta analisis pembahasan hasil penelitian, maka diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut:

(1) Pengetahuan perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Temuan ini menunjukkan bahwa wajib pajak yang memahami aturan, fungsi, mekanisme, dan prosedur perpajakan memiliki kecenderungan lebih tinggi untuk patuh. Pengetahuan menjadi fondasi pembentukan kepatuhan pajak yang bersifat sadar, bukan sekadar patuh karena paksaan atau sanksi. (2) Kesadaran perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil ini menegaskan bahwa pemahaman wajib pajak mengenai pentingnya pajak sebagai kontribusi bagi pembangunan daerah mampu mendorong motivasi internal untuk memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela.

(3) Kewajiban moral tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Temuan ini menunjukkan bahwa pembayaran pajak belum menjadi bagian dari nilai moral atau norma sosial di masyarakat. Kepatuhan wajib pajak masih dipicu oleh sistem, kemudahan, dan pelayanan, bukan oleh kesadaran moral bahwa membayar pajak adalah kewajiban etis sebagai warga negara. (4) Kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Pelayanan pajak yang responsif, ramah, jelas, dan mudah diakses memberikan pengalaman positif kepada wajib pajak sehingga meningkatkan kepatuhan baik secara administratif maupun perilaku. (5) Kepercayaan kepada pemerintah memiliki pengaruh paling kuat terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil ini mengindikasikan bahwa meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap transparansi, akuntabilitas, dan tata kelola pajak pemerintah akan memperkuat kepatuhan yang bersifat sukarela dan berkelanjutan. (6) Kemudahan sistem pembayaran memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Digitalisasi sistem pembayaran pajak, penyederhanaan proses administrasi, serta ketersediaan mekanisme pembayaran multi-kanal menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak karena menurunkan hambatan teknis dan biaya kepatuhan.

Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak PBB-P2 di Kabupaten Rejang Lebong dipengaruhi oleh kombinasi faktor kognitif (pengetahuan), psikologis (kesadaran dan kepercayaan), serta sistem (kualitas layanan dan kemudahan teknologi). Namun nilai moral belum menjadi faktor dominan sehingga perlu intervensi kebijakan jangka panjang.

Sebagai rekomendasi praktis, pemerintah daerah perlu meningkatkan sosialisasi dan edukasi perpajakan secara berkelanjutan melalui seminar, media sosial, spanduk, video edukatif, dan penyuluhan berbasis komunitas. Pemerintah juga perlu mempublikasikan informasi mengenai realisasi penggunaan dana pajak, proyek pembangunan, dan capaian pembangunan daerah agar kepercayaan masyarakat semakin meningkat.

Selain itu, sistem pembayaran pajak perlu terus dikembangkan agar lebih mudah, cepat, dan dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. Peningkatan kualitas pelayanan petugas pajak juga perlu dilakukan melalui pelatihan komunikasi, pelayanan publik, dan pemahaman regulasi. Upaya membangun budaya moral perpajakan dapat dilakukan melalui kerja sama dengan lembaga pendidikan, tokoh masyarakat, tokoh agama, dan media lokal.

Untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar peneliti menambahkan variabel lain seperti sanksi perpajakan, literasi digital, persepsi keadilan pajak, dan kemampuan ekonomi wajib pajak. Penelitian berikutnya juga dapat menggunakan pendekatan *mixed methods*, studi komparatif antarwilayah, atau data longitudinal agar pemahaman mengenai perilaku kepatuhan pajak menjadi lebih luas dan mendalam.

DAFTAR REFERENSI

- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational behavior and human decision processes*, 50(2), 179-211.
- Alabi, A. W., Atanda, F. A., Akintoye, I. R., & Kajola, S. G. (2024). Tax morale and taxpayers' compliance among SMEs in Nigeria. *Journal of Management World*, 2024(2), 68–78. <https://doi.org/10.53935/JOMW.V2024I2.278>
- Alkhatib, A. A., Hamad, M. Z., & Hermas, M. D. (2020). The impact of tax ethics and knowledge on tax compliance among Palestinian taxpayers. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 10(6), 346–352. <https://doi.org/10.6007/ijarbss/v10-i6/7305>
- Allingham, M. G., & Sandmo, A. (1972). Income tax evasion: A theoretical analysis. *Journal of Public Economics*, 1, 323–338. <https://doi.org/10.4324/9781315185194>
- Alm, J. (2019). Tax compliance and administration. In *Handbook on taxation* (pp. 741–768). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781315093161-30>
- Alm, J., McClelland, G. H., & Schulze, W. D. (1992). Why do people pay their taxes? *Journal of Public Economics*, 48, 21–38. [https://doi.org/10.1016/0047-2727\(92\)90040-M](https://doi.org/10.1016/0047-2727(92)90040-M)
- Augustine, A. A., & Enyi, E. P. (2021). Control of corruption, trust in government, and voluntary tax compliance in South-West, Nigeria. *Management Studies*, 8(1), 84–97. <https://doi.org/10.17265/2328-2185/2020.01.011>
- Brockmeyer, A., & Somarriba, M. S. (2022). *Electronic payment technology and tax compliance evidence from Uruguay's financial inclusion reform*. Policy Research Working Paper 9947.
- Chucks, A. D., & Anthony, O. O. (2013). Tax morale and its effect on taxpayers' compliance to tax policies of the Nigerian government. *IOSR Journal of Business and Management*, 12(6), 35–55. <https://doi.org/10.9790/487x-1263555>
- Dabor, A. O., Kifordu, A. A., & Abubakar, J. A. (2021). Tax compliance behavior and religiosity: The role of morality. *PalArch's Journal of Archaeology of Egypt/Egyptology*, 18(1), 3911–3935.

- Davis, F. D. (1989). Technology acceptance model: TAM. *Al-Suqri, MN, Al-Aufi, AS: Information seeking behavior and technology adoption*, 205(219), 5.
- Dewi, W. K., & Edt, R. W. (2024). Pengaruh pengetahuan pajak dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB): Studi kasus pada Desa Sungai Kasai Kecamatan Pariaman Selatan. *JCA (Jurnal Cendekia Akuntansi)*, 5(1), 61–74.
- Fitria, G. N., Murwaningsari, E., & Mulyani, S. D. (2024). Does tax compliance intention mediate the determinant of tax compliance? Evidence from Indonesia. *Revista de Gestao Social e Ambiental*, 18(6), 1–24. <https://doi.org/10.24857/rgsa.v18n6-056>
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., Sarstedt, M., Danks, N. P., & Ray, S. (2021). *Partial Least Squares structural equation modeling (PLS-SEM) using R: A workbook*. Springer international publishing.
- Hantono. (2021). The impact tax knowledge, tax awareness, tax morale toward tax compliance boarding house tax. *International Journal of Research - GRANTHAALAYAH*, 9(1), 49–65. <https://doi.org/10.29121/granthaalayah.v9.i1.2021.2966>
- Hardika, N. S., Wicaksana, K. A. B., & Subratha, I. N. (2021). The impact of tax knowledge, tax morale, tax volunteer on tax compliance. *Proceedings of the International Conference on Applied Science and Technology on Social Science (ICAST-SS 2020)*, 544, 98–103. <https://doi.org/10.2991/assehr.k.210424.020>
- Hartikayanti, H. N., Ilyas, R., & Siregar, I. W. (2021). Determinants of compliance property taxpayers: Analysis with structural equation model. *Quality - Access to Success*, 22(185), 75–82. <https://doi.org/10.47750/QAS/22.185.11>
- Herlina, M. (2023). Pengaruh penerapan sistem pemungutan pajak, pelayanan pajak, peraturan pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Periuk. *Prosiding: Ekonomi dan Bisnis*, 3(2).
- Hoang, H. T., Ho, N. T. T., Ho, L. T. H., Tran, T. D., & Au, L. T. N. (2024). How does tax service quality influence SMEs' tax compliance in Vietnam? The role of trust and knowledge. *eJournal of Tax Research*, 22(1), 173–198.
- Kirchler, E. (2007). *The economic psychology of tax behaviour*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Kurniawati, E., & Purba, H. (2019). The effect of religiosity and knowledge level on taxpayer compliance with awareness of taxpayers as intervening variables: Case study on personal taxpayers at KPP Pratama East Tangerang. *Journal of Culture, Society and Development*, 52, 62–75. <https://doi.org/10.7176/jcsd/52-07>
- Lestari, D., Falah, S., & Muslimin, U. R. (2023). Pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, dan penerapan e-filing terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Jayapura. *JUARA: Jurnal Riset Akuntansi*, 13(2), 257-276.
- Lestari, & Wicaksono. (2017). Effect of awareness, knowledge, and taxpayers' attitude in tax service office Boyolali. *International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBAR)*, 1(1), 12–25. <https://doi.org/10.29040/ijebar.v1i01.236>
- Maghfira, N., Nst, Y. S. J., & Nurwani. (2024). Pengaruh sikap, kesadaran wajib pajak, dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB. *AKUA: Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, 3(1), 24–37. <https://doi.org/10.54259/akua.v3i1.2107>

- Marandu, E. E., Mbekomize, C. J., & Ifezue, A. N. (2015). Determinants of tax compliance: A review of factors and conceptualizations. *International Journal of Economics and Finance*, 7(9), 207–218. <https://doi.org/10.5539/ijef.v7n9p207>
- Notoatmodjo, S. (2010). Metodologi penelitian kesehatan. *Jakarta: rineka cipta, 20012*.
- Purnamasari, D., & Sudaryo, Y. (2018). The effect of knowledge taxpayer, moral taxpayer and tax sanctions on taxpayers compulsory. *International Journal of Trade, Economics and Finance*, 9(5), 214–219. <https://doi.org/10.18178/ijtef.2018.9.5.618>
- Ridhotin, N. F., & Ardini, L. (2022). Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Sanksi Perpajakan Kemudahan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 11(9).
- Safarudin, A., & Sukamto, M. D. (2023). Pengaruh pelayanan online terhadap kemudahan wajib pajak membayar PBB di Kota Tangerang. *Journal of Business and Management*, 3(3), 1082–1096.
- Sakipah, A. (2025). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Digitalisasi Pembayaran Pajak Dan Kenaikan Tarif Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Bumi Dan Bangunan Di Kecamatan Mundu Kabupaten Cirebon (*Doctoral dissertation, S1-Akuntansi Syariah UIN SSC*).
- Salawu, M. K., Adigun, O. A., Lawal, Q. A., & Olaleye, J. A. (2025). Electronic tax filing system and compliance among small and medium-sized enterprises in Lagos State, Nigeria. *International Journal of Economics and Financial Issues*, 15(1), 32–41. <https://doi.org/10.32479/ijefi.17309>
- Schmölders, G. (2006). Psychology of taxation and public finance. *The Psychology of Money and Public Finance*, 12, 157–210. https://doi.org/10.1057/9780230625112_5
- Sebhat, W., & Assfaw, A. M. (2019). Analysis of tax compliance and its determinants: Evidence from Kaffa, Bench Maji and Sheka Zones category B tax payers, SNNPR, Ethiopia. *Journal of Accounting Finance and Auditing Studies (JAFAS)*, 5(1), 32–58. <https://doi.org/10.32602/jafas.2019.2>
- Soros, G., & Yuniarwati, Y. (2024). Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Umkm Di Kelurahan Kelapa Gading Timur. *Jurnal Paradigma Akuntansi*, 6(3), 1192–1199.
- Sukarma, D. A., & Wirama, D. G. (2016). Locus of control sebagai pemoderasi pengaruh kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan pada kepatuhan wajib pajak. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, 7, 2161–2190.
- Syadat, F. A., & Irwansyah. (2024). Pengaruh digitalisasi dan perilaku wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi karyawan PT. BNI (Persero) Tbk Divisi Retail Collection & Recovery di Jakarta tahun 2023. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 4(3), 283–292.
- Tilahun, M. (2019). Economic and social factors of voluntary tax compliance: Evidence from Bahir Dar City. *International Journal of Accounting Research*, 6(2). <https://doi.org/10.35248/2472-114x.18.6.182>
- Torgler, B. (2022). The power of public choice in law and economics. *Journal of Economic Surveys*, 36(5), 1410–1453.

- Wang, H., Cheng, J., & Zhou, H. (2025). Tax administration informatization, financial tightened regulation, and firm total factor productivity: A quasi-natural experiment based on the “Golden Tax Phase III Project.” *International Review of Economics and Finance*, 104003. <https://doi.org/10.1016/j.iref.2025.104003>
- Wijaya, M. A., & Nawirah. (2023). Pengaruh pendapatan, sosialisasi, sanksi, tax moral, kemajuan pembangunan terhadap kepatuhan membayar pajak PBB-P2. *Jurnal Value: Jurnal Manajemen dan Akuntansi*, 18(1), 101–114. <https://doi.org/10.32534/jv.v18i1.3893>
- Zeithaml, V. A., & Parasuraman, A. (2004). *Service quality*. Cambridge, MA.