

## Pengaruh Tarif Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak dan Inovasi Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan

Nurul Fitriyani<sup>1</sup> Roni<sup>2</sup> Titi Rahmawati<sup>3</sup>

Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhadi Setiabudi,  
Kabupaten Brebes, Provinsi Jawa tengah, Indonesia<sup>1,2,3</sup>

Email: [nurul.mahendra420@gmail.com](mailto:nurul.mahendra420@gmail.com)<sup>1</sup> [roniumus18@gmail.com](mailto:roniumus18@gmail.com)<sup>2</sup>  
[titirahmawati165@gmail.com](mailto:titirahmawati165@gmail.com)<sup>3</sup>

### Abstrak

Peningkatan kepatuhan wajib pajak dilakukan salah satunya dengan cara meningkatkan tarif pajak serta kualitas pelayanan dan inovasi pelayanan didesa ketanggungan salah satunya pajak bumi dan bangunan oleh karna itu Penelitian ini bermaksud untuk mengetahui akibat atau efek dari tarif pajak, kualitas pelayanan dan inovasi pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak, dalam penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif serta menggunakan data primer berupa penyebaran kuesioner atau angket populasi dari penelitian ini adalah seluruh wajib pajak bumi dan bangunan di desa ketanggungan sebanyak 3.545 wajib pajak dengan teknik pengambilan sampel menggunakan teknik propability sampling menggunakan jenis teknik simple random sampling sehingga di peroleh 100 responden dengan tingkat kesalahan 10% sedangkan untuk model penelitian ini menggunakan model regresi linier berganda dengan bantuan IBM SPSS 29. Untuk hasil penelitian tersebut dapat di simpulkan bahwa tarif pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, dan di lihat dari penelitian kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, dilihat dari penelitian inovasi pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. sedangkan untuk penelitian tarif pajak, kualitas pelayanan dan inovasi pelayanan secara simultan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

**Kata Kunci:** Inovasi Pelayanan, Kepatuhan Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Tarif Pajak



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

### PENDAHULUAN

Pajak merupakan pungutan wajib dari rakyat untuk negara. Setiap pajak yang dibayarkan rakyat akan masuk dalam pos pendapatan negara dari sektor pajak. Penggunaannya untuk membiayai belanja pemerintah pusat maupun daerah demi kesejahteraan masyarakat. Uang pajak digunakan untuk kepentingan umum bukan untuk kepentingan pribadi. Oleh karna itu Indonesia merupakan negara berkembang yang maju dalam segala bidang, termasuk pajak pembangunan bumi dan bangunan. sedangkan pajak merupakan sumber terbesar untuk membangun negara dan membiayai atau membayar kebutuhan negara (Kharisma 2019), salah satunya adalah desa ketanggungan yang setiap orang memiliki tagihan untuk pajak individu. misalnya Pajak Bumi dan Bangunan di Desa ketanggungan. Pajak Bumi dan Bangunan yang merupakan satu-satunya Pajak Bumi yang disetorkan kepada negara (Mardiasmo 2019).

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 2021 tentang Tata Cara Umum Perpajakan, pajak adalah pembayaran wajib oleh orang pribadi atau badan hukum kepada negara, yang mengikat secara hukum karena tidak menerima imbalan secara langsung dan digunakan untuk kepentingan negara. untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Sedangkan menurut Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan yang telah memilih untuk memenuhi kewajiban perpajakan sesuai dengan

peraturan perundang-undangan perpajakan (Chandra & Sandra, 2020). Berdasarkan Undang-Undang Pajak Bumi dan Bangunan Nomor 12 Tahun 1985 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1994, dikenal dengan Undang-Undang PBB, Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) adalah pajak atas bumi dan/atau bangunan. Bumi adalah permukaan bumi dan massa tanah di bawahnya. Bangunan adalah struktur rekayasa yang ditanam atau didirikan secara tetap di atas tanah atau udara. Tanah dan bangunan memberikan manfaat dan/atau status sosial ekonomi yang lebih baik kepada orang atau masyarakat yang berhak atau mendapat manfaat darinya.

Tujuannya adalah untuk mengoptimalkan penerimaan dari pajak bumi dan bangunan dengan meningkatkan pendapatan wajib pajak. Salah satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah kualitas tarif pajak, kualitas pelayanan dan inovasi pelayanan, dimana tarif pajak digunakan untuk menghitung besarnya pajak yang harus dibayar. Di sisi lain, tarif pajak berfungsi untuk menentukan jumlah pajak yang dibayarkan penggunaan pajak (Purwati, 2022). Rekening pajak merupakan salah satu faktor yang menentukan tingkat kepatuhan wajib pajak. Ketika tarif pajak tidak seimbang atau tidak sesuai, tarif pajak tinggi ketika penghasilan wajib pajak rendah, atau tarif pajak rendah ketika penghasilan wajib pajak tinggi, hal ini mengurangi kepatuhan wajib pajak (Amrul 2020). Kualitas pelayanan yang ditawarkan kepada wajib pajak merupakan pelayanan publik yang lebih berorientasi pada pemenuhan kebutuhan masyarakat. Tujuannya untuk kualitas Pelayanan Wajib Pajak adalah untuk menjaga kepuasan Wajib Pajak yang bertujuan untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Sedangkan Inovasi dalam pembayaran pajak diharapkan dapat memberikan pelayanan publik yang lebih nyaman, cepat dan berkualitas sehingga meningkatkan PAD.

Dilihat dari salah satu yang dapat mempengaruhi suatu kepatuhan wajib pajak yang di tunjukan pada desa ketanggungan merupakan faktor dari tarif pajak serta kualitas pelayanan pajak dan inovasi pelayanan pajak. Tarif pajak dalam pajak bumi dan bangunan jika tarif tersebut tidak setara maka di situ akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak sedangkan untuk kualitas pelayanan pajak sendiri bisa di lihat dari Sesuatu yang dapat di ukur dalam tinggi rendahnya suatu kepatuhan wajib pajak dalam mematuhi kepatuhan wajib pajak dapat di lihat dari pelayanan pajak yang di berikan kepada pegawai kantor kelurahan desa ketanggungan, apakah memberikan kualitas pelayanan yang baik terhadap wajib pajak sehingga wajib pajak akan senantiasa untuk membayar atau mematuhi kepatuhan membayar pajak bumi dan bangunan di lihat dari segi kualitas pelayanan pajak yang diberikan kepada pegawai kantor kelurahan atau kopak petuugas pajak bumi dan bangunan untuk meningkatkan suatu kepatuhan wajib pajak, sedangkn di lihat dari inovasi pelayanan pajak memudahkan para wajib pajak untuk membayar pajak bumi dan bangunan tepat waktu secara online dari rumah atau datang di kelurahan untuk mengakses aplikasi pajak online.

Berdasarkan yang sudah di uraikan pada latar belakang di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul "Pengaruh Tarif Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak Dan Inovasi Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi Dan Bangunan Masyarakat Desa Ketanggungan Kecamatan Ketanggungan Kabupaten Brebes". Menurut penjelasan latar belakang pengkajian tersebut sehingga bisa dilakukan perumusan masalah yang kemudian dilakukan penelitian antara lain, bagaimana pengaruh tarif pajak, kualitas pelayanan dan inovasi pelayanan berpengaruh terhadap keptuhan wajib pajak . berdasarkan latar belakang perumusan maslah tersebut, maksud atau tujuan yang ingin di capai melalui pengkajian ini ialah untuk mengetahui pengaruh tarif pajak, kualitas pelayanan dan inovasi pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **Kajian Literatur**

## **Teori Planned Behavior**

*Theory Planned Behavior* menjelaskan tentang faktor apa saja yang mempengaruhi perilaku kepatuhan pajak sebagai wajib pajak dilihat dari sisi psikologis. Teori ini juga menjelaskan bahwa perilaku yang timbul dari setiap individu disebabkan karena adanya niat yang bisa mempengaruhi perilaku individu untuk menjadi patuh atau tidak patuh terhadap semua aturan perpajakan. Teori ini relevan untuk digunakan dalam penelitian dimana kesan yang sudah terbentuk dalam pemikiran tiap individu, akan memberikan pengaruh kepercayaan pada diri individu tersebut dalam melakukan sesuatu. Kepercayaan karena adanya sesuatu yang mendukung sikapnya yang akan mempengaruhi patuh atau tidaknya dia memenuhi kewajiban perpajakan menurut (Zahrani, 2019).

## **Pajak**

Pajak adalah sumber pemasukan paling besar serta dipakai dalam membangun negara dan mendanai kebutuhan pemerintah. Dilihat dari data APBN, diungkapkan bahawasanya sumber utama pendapatan negara yaitu dari sektor pajak. Semakin banyaknya kebutuhan atau pengeluaran negara, sumber penerimaan dari pajak pun harus meningkat pula menurut (Kharisma2, 2019).

## **Fungsi pajak**

Fungsi pajak adalah kegunaan pokok dan manfaat pokok pajak. Sebagai alat untuk menentukan politik perekonomian, pajak memiliki kegunaan dan manfaat pokok dalam meningkatkan kesejahteraan umum, suatu negara tidak akan mungkin menghendaki merosotnya kehidupan ekonomi masyarakat alam bidang ekonomi dan sosial (Sari, 2017)

## **Pajak Bumi dan Bangunan**

Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) merupakan pajak yang ditujukan kepada seseorang atau badan hukum yang memiliki serta memperoleh manfaat dari bangunan dan mempunyai hak atau manfaat atas permukaan Objek Pajak Bumi dan Bangunan meliputi permukaan bumi serta yang ada dibawahnya yakni tanah dan perairan (termasuk rawa-rawa, tambak) serta laut wilayah Republik Indonesi contoh: tanah pekarangan, kebun, sawah, ladang, tambang (Sene & Retnani, 2023).

## **Tarif Pajak**

Tarif pajak adalah prinsip kemampuan dalam membayar pajak kemampuan dalam membayar pajak tarif pajak yang diberlakukan di Indonesia. kenyataannya rendahnya tarif yang diberikan kepada wajib pajak tidak menjamin bahwa tingkat kepatuhan pajak akan meningkat menurut (Dewi, 2020). Dan Tarif pajak merupakan presentase yang digunakan untuk menghitung pajak yang terutang yang wajib dibayar oleh Wajib Pajak kepada negara. menurut penelitian (Setiawati, 2019) tarif pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak PBB. Kemudian, hasil penelitian yang dilakukan oleh (Putu & Cahyani, 2019) Tarif pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak diPBB dan (Eka, 2021) menyatakan kalau tarif perpajakan berpengaruh signifikan pada kepatuhan wajib pajak. H1: tarif pajak secara parsial berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap kepatuhan wajib pajak.

## **Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan pajak menurut (Zahrani, 2019) merupakan suatu proses bantuan yang diberikan kepada wajib pajak dengan cara tertentu yang membutuhkan hubungan antar individu dan rasa kepekaan sehingga dapat terciptanya suatu kesuksesan dan kepuasan. Pemberian kualitas pelayanan yang baik maka Wajib Pajak akan merasa kebutuhannya

diprioritaskan dan dipermudah, dengan hal itu maka Wajib Pajak akan berusaha memahami tujuan pelayanan perpajakan yaitu mematuhi dan membayar PBB Semakin baik pelayanan dalam memenuhi kebutuhan Wajib Pajak maka kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar PBB semakin meningkat, dengan hal ini didukung oleh penelitian (Amrul et al., 2020) dan (Erawati & Parera, 2017). H2: kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap kepatuhan wajib pajak.

### Inovasi Pelayanan

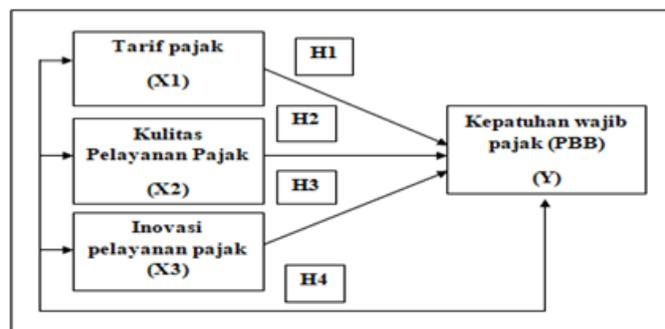
Inovasi pelayanan adalah sesuatu yang baru, dapat di implementasikan, dan memiliki dampak yang menguntungkan bagi para wajib pajak (Suwarno, 2008). Inovasi pada sistem pajak diharapkan mampu untuk meningkatkan kualitas pelayanan hingga dapat membantu untuk mempengaruhi dan menumbuhkembangkan kepatuhan wajib pajak sehingga dapat berpengaruh terhadap peningkatan capaian wajib pajak bumi dan bangunan dalam melakukan inovasi bidang pelayanan yaitu melalui pengembangan sistem pelayanan (Astutik et al., 2022). H3: inovasi pelayanan secara parsial berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap kepatuhan wajib pajak.

### Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak merupakan suatu usaha memenuhi kewajiban pajak sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang telah ditetapkan, membayar pajak tepat waktu, wajib pajak memenuhi dan melengkapi persyaratan dalam membayar pajak, dan wajib pajak mengetahui kapan jatuh tempo pembayaran. Berdasarkan (Claudi & Priatna, 2022), sedangkan Menurut (Hery dan Intan, 2018), kepatuhan perpajakan adalah sikap taat, tunduk dan patuh dalam melaksanakan ketentuan perpajakan. Kepatuhan dapat diartikan sebagai ketaatan dalam pelaksanaan self assessment system oleh wajib pajak sesuai dengan prinsip pemungutan pajak. Besarnya tarif pajak mempengaruhi besar pajak yang dikenakan, maka dari itu besar kecilnya tarif pajak yang ditetapkan akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam hal melaksanakan kewajibannya yakni membayar pajak. Hal ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh (Sene & Retnani, 2023) yang berpendapat bahwa Tarif Pajak ialah dasar pengenaan pajak yang diberguna untuk menentukan jumlah pajak yang wajib dibayar oleh wajib pajak dari suatu objek. H4: pengaruh tarif pajak, kualitas pelayanan dan inovasi pelayanan secara simultan positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

### Kerangka Konseptual

Setelah di lihat dari pertimbangan yang sudah di jelaskan dari penjelasan latar belakang dan tujuan penelitian, maka dapat kita buat kerangka konseptual ialah.



Gambar 1. Kerangka Konseptual

### METODE PENELITIAN

Dari hasil yang sudah diteliti pengkajian ini adalah penelitian Jenis penelitian kuantitatif yaitu dengan cara mencari informasi tentang gejala yang ada, dan mengumpulkan data sebagai bahan untuk membuat laporan dalam penelitian dan untuk mengetahui atau mengukur tentang mengidentifikasi sejauh mana pengaruh variable X (variable bebas) yang terdiri atas tarif pajak ( $X_1$ ) kualitas pelayanan pajak ( $X_2$ ), dan Inovasi pelayanan ( $X_3$ ), terhadap variable (Y) kepatuhan wajib pajak (variabel terikat). Sedangkan untuk data penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari jawaban atas kuesioner yang sudah disebar ataupun dibagikan kepada responden secara langsung dari sumber asli tanpa perantara.

Populasi yang dipakai dari hasil yang sudah dilakukan penelitian maka pengkajian ini ialah menggunakan populasi seluruh masyarakat wajib pajak desa ketanggungan kabupaten brebes sekitar 3.545 khususnya bagi orang wajib pajak PBB, sehingga dalam penelitian ini teknik yang dipakai adalah teknik *probability* sampling Sedangkan yang digunakan yaitu *simple random sampling* dimana untuk secara acak tanpa memperhatikan starta yang ada dalam populasi dan setiap anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk dijadikan sampel. Jenis sumber data yang dipakai dari hasil yang sudah diteliti merupakan pengkajian yang memakai data primer, melalui survei serta penyebaran angket atau kuesioner dengan menggunakan skala likert untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seorang khususnya wajib pajak. Pada penganalisisan ini peneliti menggunakan analisis kuantitatif sebagai alat ukur variable yang diteliti peneliti menggunakan perhitungan statistik dengan bantuan IBM SPSS 29 dengan uji kualitas data berupa uji validitas, uji reabilitas dan uji asumsi klasik berupa uji normalitas, uji multikolinearitas, uji autokorelasi, uji heterokedastisitas sedangkan uji hipotesis berupa uji t, uji f, uji determinasi dan untuk uji yang terakhir berupa uji analisis regresi berganda.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Uji Validitas. Dengan menggunakan 100 responden dan nilai alpha signifikan 5% atau (0,05)  $r_{tabel} df = n-2 = 100 - 2 = 98$ , maka  $r_{tabel} = 0,196$ , dengan 10 pertanyaan dinyatakan valid jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  berdasarkan SPSS 29, maka dapat disimpulkan bahwa hasil uji validitas survey variabel kepatuhan wajib pajak memenuhi syarat atau valid.
2. Uji Reabilitas. Variabel tarif pajak, kualitas pelayanan dan inovasi pelayanan yang digunakan dalam penelitian ini sesuai dengan kepatuhan wajib pajak. Dan kita dapat mengetahui apakah itu dapat diandalkan dari nilai Cronbach's alpha dari variabel tersebut Tarif pajak ( $X_1$ )  $0,767 > 0,6$ , Kualitas pelayanan ( $X_2$ )  $0,853 > 0,6$ , Inovasi Pelayanan ( $X_3$ )  $0,887 > 0,6$  dan kepatuhan wajib pajak (Y)  $0,901 > 0,6$  sehingga layak digunakan untuk menjadi alat ukur instrumen kuesioner dalam penelitian ini.
3. Uji Normalitas. Berdasarkan hasil dari pengujian *One-Sample Kolmogorov-Smirnov test*, dapat dilihat bahwa nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0,200 atau lebih besar dari 0,05. Sehingga layak digunakan dalam penelitian karena data berdistribusi normal.
4. Uji Multikolinieritas. Tidak terdapat multikolinieritas untuk salah satu variabel independen dalam penelitian ini, yang ditunjukkan dengan nilai tolerance  $> 0,10$  dan nilai VIF  $< 10$ . Hal ini dapat dijelaskan sebagai berikut:
  - a. Variabel tarif pajak memiliki nilai *Tolerance*  $0,599 > 0,10$  dan nilai VIF sebesar  $1,668 < 10$  sehingga tidak terjadi multikolinieritas.
  - b. Variabel kualitas pelayanan memiliki nilai *Tolerance*  $0,446 > 0,10$  dan nilai VIF sebesar  $2,244 < 10$  sehingga tidak terjadi multikolinieritas.
  - c. Variable inovasi pelayanan memiliki nilai tolerance  $0,549 > 0,10$  dan nilai VIF sebesar  $1,823 < 10$  sehingga tidak terjadi multikolinieritas
5. Uji Autokorelasi. Nilai DW yang dihasilkan dari model regresi adalah 2,177. Sedangkan dari

tabel DW dengan signifikan 0,05 dan jumlah data ( $n$ ) =100 serta  $k=3$  ( $k$  adalah jumlah variabel independen) diperoleh dari nilai  $dL$  sebesar 1,613  $Du$  sebesar 1,736 dengan demikian dapat di simpulkan di bawah ini :Hasil :  $Du < d < 4-Du$ :  $1,736 < 2,177 < 2,264$  Sehingga data penelitian yang di gunakan dalam model regresi penelitian ini tidak terjadi autokorelasi.

6. Uji Heterokedastisitas. Tidak terjadi heteroskedastisitas pada salah satu variabel independen dalam penelitian ini yang ditunjukkan dengan nilai signifikansi  $> 0,05$ . Hal ini dapat dijelaskan sebagai berikut:
  - a. Variabel Tarif pajak memiliki nilai signifikansi sebesar  $0,253 > 0,05$  sehingga tidak terjadi heteroskedastisitas.
  - b. Variabel kualitas pelayanan memiliki nilai signifikansi sebesar  $0,687 > 0,05$  sehingga tidak terjadi heteroskedastisitas.
  - c. Variabel *Net Interest Margin* (NIM) memiliki nilai signifikansi sebesar  $0,554 > 0,05$  sehingga tidak terjadi heteroskedastisitas.
7. Uji t. Dalam model regresi pada penelitian ini diketahui nilai  $df = 96$  dengan  $\alpha = 0,05$  sehingga didapatkan nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1,66088. Dapat dijelaskan sebagai berikut:
  - a. Variabel tarif pajak menunjukkan bahwa nilai  $t_{hitung}$  sebesar 4,391 dengan nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1,66088 dan nilai signifikan sebesar 0,000. Sehingga, pada variabel tarif pajak  $t_{hitung} < t_{tabel}$  yaitu  $4,391 < 1,66088$  dan nilai signifikan variabel tarif pajak  $0,000 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel tarif pajak berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak Dengan demikian,  $H_1$  diterima.
  - b. Variabel kualitas pelayanan menunjukkan bahwa nilai  $t_{hitung}$  sebesar 3,062 dengan nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1,66088 dan nilai signifikan sebesar 0,003 Sehingga, pada variabel kualitas pajak  $t_{hitung} < t_{tabel}$  yaitu  $3,062 < 1,66088$  dan nilai signifikan variabel kualitas pelayanan  $0,003 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak Dengan demikian,  $H_2$  di terima.
  - c. Variabel inovasi pelayanan menunjukkan bahwa nilai  $t_{hitung}$  sebesar 5,957 dengan nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1,66088 dan nilai signifikan sebesar 0,000. Sehingga, pada variabel inovasi pelayanan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $5,957 > 1,66088$  dan nilai signifikan variabel inovasi pelayanan  $0,000 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel inovasi pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian,  $H_3$  diterima.
8. Uji f. Nilai Uji F sebesar 81,511 dengan nilai signifikan sebesar 0,000. Taraf  $\alpha = 0,05$  dengan derajat kebebasan pembilang ( $df_1$ ) = 3 dan derajat kebebasan penyebut ( $df_2$ ) = 96 maka didapatkan nilai  $F_{tabel}$  sebesar 2,70. Sehingga, nilai  $F_{hitung}$  81,511  $> F_{tabel}$  2,70 dan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$ . Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa tarif pajak, kualitas pelayanan dan inovasi pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak Dengan Demikian,  $H_4$  diterima.
9. Uji Koefisien Determinasi. Di peroleh nilai *adjusted R square* sebesar 0,709 atau 70,9% artinya besarnya kontribusi variabel Biaya tarif pajak, kualitas pajak dan inovasi pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak Sedangkan sisanya 0,291 atau 29,1% dipengaruhi oleh faktor lainnya di luar model.
10. Analisis Regresi Linear Berganda. Persamaan regresi linear berganda adalah sebagai berikut:  $KWP = -3,782 - 0,386 \text{ tarif pajk} + 0,288 \text{ kualitas pelayanan} + 0,451 \text{ inovasi pelayanan}$  Dari persamaan regresi linear berganda tersebut dapat dijelaskan bahwa:

- a. Nilai koefisien konstanta = -3,782. Hal ini menunjukkan jika nilai dari Tarif pajak, kualitas pajak dan inovasi pelayanan pada penelitian ini sama dengan nol, maka nilai kepatuhan wajib pajak akan sebesar -3,782.
- b. Nilai koefisien variabel tarif pajak yaitu sebesar 0,386 artinya jika variabel tarif pajak mengalami peningkatan sebesar satu satuan dengan asumsi variabel lainnya tetap, maka variabel kepatuhan wajib pajak akan mengalami penurunan sebesar 0,386 atau 38,6%
- c. Nilai koefisien variabel kualitas pelayanan yaitu positif sebesar 0,288 artinya jika variabel kualitas pelayanan mengalami peningkatan sebesar satu satuan dengan asumsi variabel lainnya tetap, maka variabel kepatuhan wajib pajak akan mengalami penurunan sebesar 0,288 atau 28,8%.
- d. Nilai koefisien variabel inovasi pelayanan yaitu positif sebesar 0,451 artinya jika variabel inovasi pelayanan mengalami peningkatan sebesar satu satuan dengan asumsi variabel lainnya tetap, maka variabel kepatuhan wajib pajak akan mengalami penurunan sebesar 0,451 atau 45,1%.

## **Pembahasan**

### **Tarif pajak Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Penelitian ini telah menunjukkan bahwa hipotesis pertama adalah tarif pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di konfirmasi setelah melakukan uji t dapat di simpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, dimana bisa dilihat atau diartikan bahwa tarif pajak secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini dapat di dukung dari penelitian (Siti Khodijah, Harry Barli, 2021) dan (Sene & Retnani, 2023) bahwa penelitain tarif pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak oleh karna itu tarif pajak yang berlaku. Penetapan tarif pajak tergolong sudah adil dan sesuai. Semakin adil tarif pajak yang dikenakan maka akan semakin meningkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

### **Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib**

Penelitian ini telah menunjukkan bahwa hipotesis kedua adalah kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di konfirmasi setelah melakukan uji t dapat di simpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, dimana bisa dilihat atau diartikan bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini dapat di dukung dari penelitian (Nurul & Asalam, 2021) Kualitas pelayanan dapat dikatakan berkualitas jika penyedia layanan memberikan kesan yang baik seperti mempunyai pengetahuan, ramah, sopan dan bersikap hormat atau pelayanan atas layanan yang diberikan fiskus sesuai dengan harapan dan kebutuhan wajib pajak. Pemberian kualitas pelayanan yang baik maka wajib pajak akan merasa kebutuhannya diprioritaskan dan dipermudah, dengan hal itu maka wajib pajak akan berusaha memahami tujuan pelayanan perpajakan yaitu mematuhi dan membayar PBB. Semakin baik pelayanan dalam memenuhi kebutuhan wajib pajak maka kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB semakin meningkat, dengan hal ini didukung oleh penelitian (Amrul et al., 2020) bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB.

### **Inovasi Pelayanan Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Penelitian ini telah menunjukkan bahwa hipotesis ketiga adalah kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di konfirmasi setelah melakukan uji t dapat di simpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, dimana bisa dilihat atau diartikan bahwa inovasi pelayanan secara parsial berpengaruh positif signifikan

terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini dapat di dukung dari penelitian (Astutik et al., 2022) dimana hasil pengujian variabel Inovasi pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pengaruh signifikan Inovasi pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini bisa disebabkan adanya aspek-aspek yang berkaitan dengan inovasi pelayanan telah mampu menciptakan kepatuhan wajib pajak. serta Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Yanuartati, 2016) membuktikan bahwa inovasi pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak

### **Tarif Pajak (X<sub>1</sub>) Kualitas Pelayanan (X<sub>2</sub>) Inovasi Pelayanan(X<sub>3</sub>) Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Berdasarkan hasil penelitian pada Uji F menunjukkan bahwa semua variabel independen yang terdapat pada persamaan regresi secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen. Dengan menggunakan alat analisis regresi linear berganda, didapatkan hasil pengujian berupa nilai  $F_{hitung}$  sebesar 81,511 dan  $F_{tabel}$  sebesar 2,70 dengan nilai signifikan sebesar 0,000 dan bernilai positif. Sehingga, nilai  $F_{hitung}$  81,511 >  $F_{tabel}$  2,70 dan nilai signifikan 0,000 < 0,05. Dimana bisa dilihat dan di atrikan bahwa tarif pajak, kualitas pelayanan dan inovasi pelayanan seecara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan sehingga penelitian tersebut sama dengan. Hasil penelitian ini sama dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Setiono, 2018) dan (Juli Ratnawati, 2022) yang menyatakan bahwa tarif pajak kualitas pelayanan dan inovasi pelayanan secara simultan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **KESIMPULAN**

Sesuai yang akan terjadi pengujian serta analisis yang telah di jalankan maka peneliti bisa memahami efek tarif pajak, kualitas pelayanan dan inovasi pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak berikut kesimpulan: Tarif pajak memiliki arah yang positif signifikan dan memiliki besar pengaruhnya 38,6% terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan. Kualitas pelayanan memiliki arah yang positif signifikan dan memiliki besar pengaruhnya 28,8% terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan. Inovasi pelayanan memiliki arah yang positif signifikan dan memiliki besar pengaruhnya 45,1% terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan. Secara simultan tarif pajak, kualitas pelayanan da inovasi pelayanan memiliki arah yang positif dan signifikan dan memiliki besar pengaruhnya 70,9% terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan.

Sesuai pada pembahasan kesimpulan pada penelitian ini, penulis menyampaikan saran berikut: Disarankan agar penelitian selanjutnya mempertimbangkan penggunaan variabel tambahan yang tidak termasuk dalam penelitian ini yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak terhadap pajak bumi dan bangunan. Peneliti selanjutnya menggunakan metode lain dalam pengumpulan data untuk menghasilkan hasil yng lebih baik karna segala sesuatu yang baik agar bisa tetep di pertahankan lebih baik bahkan harus ditingkatkan kembali. Peneliti seterusnya berharap untuk tidak hanya mempelajari satu desa, tetapi untuk memperluas jumlah variabel independen yang tidak dipelajari yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

### **DAFTAR PUSTAKA**

Amrul, R., Hidayanti, A. A., & Arifulminan, M. (2020). Pengaruh Pengetahuan, Sanksi Dan Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi Dan Bangunan-Perdesaan Dan Perkotaan (Pbb-P2) Pada Bapenda Kabupaten Lombok Barat. *Jurnal Bisnis Manajemen Dan Akuntansi*, 7(2), 69–89.

- Astutik, P., Nyoman, N., Martini, P., & Herlambang, T. (2022). *Volume 14 Issue 2 ( 2022 ) Pages 345-358 Jurnal Manajemen Issn : 0285-6911 ( Print ) 2528-1518 ( Online ) Pengaruh Inovasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Realisasi Pajak Bphtb Melalui Kepatuhan Wajib Pajak Sebagai Media Intervening The Effect Of Innovation And Quality Of Services On The Realization Of Bphtb Tax Through Taxpayer Compliance As Intervening Media*. 14(2), 345–358.
- Chandra, C., & Sandra, A. (2020). *Pengaruh Tarif Pajak , Sanksi Pajak Dan Kesadaran Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Usahawan*. 5(2), 153–168.
- Claudi, E., & Priatna. (2022). *Pengaruh Tax Amnesty , Sanksi Pajak Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi*. 1(2).
- Dewi, S. (2020). *Pengaruh Insentif Pajak, Tarif Pajak, Sanksi Pajak Dan Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Selama Masa Pandemi Covid-19*. 9(2), 108–124.
- Juli Ratnawati, S. R. (2022). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pemahaman Perpajakan Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. 13, 38–49.
- Kharisma2, A. S. (2019). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan*.
- Nurul, G., & Asalam, A. G. (2021). *Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan Sektor P2 Tahun 2020 ( Studi Kasus Kabupaten Sumedang ) The Effect Of Taxpayer Awarness , Quality Service Of Tax Collector , And Tax Sanctions On Taxpayer Compliance In Paying P2 Sector Land And*. 8(6), 8279–8286.
- Sari, N. U. R. K. (2017). *Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Usaha*. 1–27.
- Sene, F. W., & Retnani, E. D. (2023). *Pengaruh Tarif, Sikap, Pemahaman, Dan Sanksi Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan*. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 12(3), 1–20.
- Setiono, S. D. (2018). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Pajak Bumi Dan Bangunan (Studi Empiris Di Kecamatan Ngemplak Kabupaten Sleman)*. *Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta*, 1–139.
- Siti Khodijah, Harry Barli, W. I. (2021). *Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Layanan Fiskus, Tarif Pajak Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi*. 4(2), 183–195.
- Yanuartati, S. (2016). *Inovasi Pelayanan Pajak Bumi Dan Bangunan Melalui Uptd Pelayanan Pbb P-2*.
- Zahrani, N. R. (2019). *Pengaruh Pemahaman Pajak, Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi*.