

**PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN DAN KUALITAS PELAYANAN
PAJAK TERHADAP PERILAKU MEMBAYAR PAJAK PBB-P2 DI KABUPATEN
GRESIK DENGAN *TAX MORALE* SEBAGAI VARIABEL MODERASI**

Audria Andri Safhira¹, Moh. Danang Bahtiar²

^{1,2}Program Studi S1 Pendidikan Akuntansi, Fakultas Ekonomika dan Bisnis,
Universitas Negeri Surabaya

¹audria.22036@mhs.unesa.ac.id, ²mohbahtiar@unesa.ac.id

ABSTRACT

The behavior of paying Rural and Urban Land and Building Tax (PBB-P2) is an important issue because regional tax revenue is strongly influenced by taxpayer awareness and compliance in fulfilling their tax obligations. This study aims to analyze the influence of tax knowledge and the quality of tax services on PBB-P2 tax payment behavior in Gresik Regency, with tax morale as a moderating variable. This study employed an explanatory quantitative approach with a causal, cross-sectional research design. The population comprised 828,325 registered PBB-P2 taxpayers in Gresik Regency, with a sample of 130 respondents determined through accidental sampling. Data were collected through questionnaires and analyzed using Structural Equation Modeling-Partial Least Squares (SEM-PLS) with the aid of SmartPLS 3 software. The results indicate that tax knowledge has a positive and significant effect on PBB-P2 tax payment behavior (coefficient 0.457; $p = 0.000$). The quality of tax services also has a positive and significant effect (coefficient 0.319; $p = 0.006$). Tax morale does not moderate the effect of tax knowledge on tax payment behavior ($p = 0.467$), but significantly weakens the effect of tax service quality on tax payment behavior (coefficient -0.131; $p = 0.048$). The R-Square value of 0.650 indicates that the research model explains 65% of the variation in tax payment behavior. This study confirms that improving tax knowledge and the quality of tax services are key factors in encouraging PBB-P2 tax payment behavior in Gresik Regency.

Keywords: Tax Knowledge; Quality of Tax Services; Tax morale; Tax Paying Behavior; PBB-P2

ABSTRAK

Perilaku membayar Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) menjadi isu penting karena penerimaan pajak daerah sangat dipengaruhi oleh kesadaran dan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pengetahuan perpajakan dan kualitas pelayanan pajak terhadap perilaku membayar pajak PBB-P2 di Kabupaten Gresik dengan *tax morale* sebagai variabel moderasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif eksplanatori dengan desain kausal dan pendekatan *cross-sectional*. Populasi penelitian adalah wajib pajak PBB-P2 di Kabupaten Gresik sejumlah 828.325 orang, dengan sampel sebanyak 130 responden yang ditentukan melalui teknik *accidental sampling*. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan *Structural Equation Modeling-Partial Least Square* (SEM-PLS) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS 3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap

perilaku membayar pajak PBB-P2 (koefisien 0,457; $p = 0,000$). Kualitas pelayanan pajak juga berpengaruh positif dan signifikan (koefisien 0,319; $p = 0,006$). *Tax morale* tidak terbukti memoderasi pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap perilaku membayar pajak ($p = 0,467$), tetapi secara signifikan memperlemah pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap perilaku membayar pajak (koefisien - 0,131; $p = 0,048$). Nilai *R-Square* sebesar 0,650 menunjukkan bahwa model penelitian mampu menjelaskan 65% variasi perilaku membayar pajak. Penelitian ini menegaskan bahwa peningkatan pengetahuan perpajakan dan kualitas pelayanan pajak merupakan faktor kunci dalam mendorong perilaku membayar pajak PBB-P2 di Kabupaten Gresik.

Kata Kunci: Pengetahuan Perpajakan; Kualitas Pelayanan Pajak; *Tax morale*; Perilaku Membayar Pajak; PBB-P2

A. Pendahuluan

Pajak merupakan instrumen keuangan publik yang memiliki fungsi vital dalam menopang pembiayaan pembangunan dan penyelenggaraan pemerintahan. Di tingkat daerah, pajak daerah menjadi sumber pendapatan utama yang menentukan kemampuan pemerintah daerah dalam menjalankan fungsi pemerintahan dan program pembangunan, sejalan dengan teori keuangan publik yang menyatakan bahwa pajak merupakan instrumen utama pemerintah untuk membiayai pengeluaran publik (Stiglitz & Rosengard, 2015). Salah satu jenis pajak daerah yang memiliki peran strategis adalah Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2), yang dikenakan atas kepemilikan maupun pemanfaatan tanah dan bangunan dengan besaran yang ditentukan berdasarkan karakteristik objektif objek pajak (Siahaan, 2019). Meskipun basis pajaknya luas dan berpotensi besar, realisasi penerimaan PBB-P2 tidak selalu optimal, sebagaimana ditunjukkan oleh masih adanya

permasalahan dalam optimalisasi pemungutannya (Putri, 2021).

Rendahnya perilaku membayar pajak sering menjadi penyebab utama tidak tercapainya target penerimaan PBB-P2, karena perilaku tersebut menentukan kemampuan pemerintah dalam merealisasikan potensi penerimaan yang tersedia (Rahayu, 2017). Kirchler (2007) mendefinisikan perilaku membayar pajak sebagai tindakan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajak secara tepat waktu, sesuai jumlah, dan berkelanjutan. Di Kabupaten Gresik, data Catatan atas Laporan Keuangan menunjukkan bahwa realisasi penerimaan PBB-P2 mampu melampaui target anggaran pada tahun 2021 dan 2022 masing-masing sebesar 101,69% dan 106,41%, tetapi mengalami penurunan pada tahun 2023 dan 2024 menjadi 86,22% dan 81,76%. Tren penurunan tersebut mengindikasikan bahwa persoalan pemenuhan kewajiban pajak masih menjadi tantangan utama dalam pengelolaan pajak daerah di wilayah ini.

Penelitian ini didasarkan pada *Theory of Planned Behavior* (TPB) yang dikemukakan oleh Ajzen (2011), yang menjelaskan bahwa perilaku individu ditentukan oleh niat berperilaku, yang selanjutnya dibentuk oleh sikap terhadap perilaku, norma subjektif, dan persepsi kontrol perilaku. Dalam konteks perpajakan, sikap terhadap pajak dapat terbentuk dari pengetahuan wajib pajak mengenai aturan perpajakan, sedangkan persepsi kontrol perilaku berkaitan dengan kemudahan pemenuhan kewajiban pajak yang salah satunya dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diterima. Pengetahuan perpajakan mencakup pemahaman wajib pajak mengenai fungsi pajak, prosedur pembayaran, serta sanksi atas pelanggaran, dan wajib pajak yang memahami aturan tersebut cenderung lebih mampu memenuhi kewajibannya secara benar. Penelitian oleh Din Islami dan Kartika (2025) dalam Jurnal Ilmiah Riset Akuntansi menemukan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak PBB-P2, sedangkan Wulandari (2023) menemukan bahwa kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak PBB-P2 di Kabupaten Rembang. Hapsari (2023) turut menyoroti bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang berpengaruh terhadap kepatuhan perpajakan, yang pada akhirnya tercermin dalam perilaku aktual wajib pajak.

Berbagai penelitian terdahulu mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak menunjukkan hasil yang tidak konsisten. Wulandari dan Mubarakah (2025a) menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak, selaras dengan temuan Margaret dkk. (2024), Novrianto dan Rachmawati (2021), serta Safitri dan Afiqoh (2023). Sebaliknya, Darojatul Muyassaroh dan Prawestri (2025), Graha dkk. (2024), serta Muhina dkk. (2023) menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan pajak. Inkonsistensi serupa juga ditemukan pada variabel kualitas pelayanan pajak: Fitriyani dkk. (2023), Ma'ruf dan Supatminingsih (2019), serta Purnamasari dkk. (2024) menemukan pengaruh positif, sementara Fahmi dkk. (2023) dan Hidayat dan Wati (2022) menyatakan sebaliknya. Perbedaan temuan ini menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak sebagai konsep normatif belum selalu mampu menjelaskan secara konsisten perilaku aktual wajib pajak, sehingga penelitian ini secara khusus menelaah perilaku membayar pajak, bukan sekadar kepatuhan secara normatif.

Kesenjangan penelitian juga muncul dari sisi kekuatan model. Marfila dkk. (2019) menemukan bahwa pengetahuan perpajakan dan kualitas pelayanan pajak hanya mampu menjelaskan 42,5% variasi kepatuhan wajib pajak ($R^2 = 0,425$), sedangkan sisanya sebesar 57,5%

dipengaruhi oleh faktor lain di luar model. Kondisi ini mendorong perlunya variabel moderator yang dapat membantu menjelaskan lebih lanjut hubungan antara variabel independen dan dependen. Torgler dkk. (2007) dalam jurnal *World Development* membuktikan bahwa *tax morale* memiliki peran penting dalam meningkatkan kepatuhan pajak, bahkan ketika pengawasan dan sanksi perpajakan relatif lemah. Fitri dkk. (2022) menunjukkan bahwa moralitas pajak merupakan moderator yang mampu memperkuat pengaruh pengetahuan pajak terhadap kepatuhan pajak, sementara Yoni dan Widhiyani (2025) menyatakan bahwa moral pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan temuan-temuan tersebut, penelitian ini menggunakan *tax morale* sebagai variabel moderasi untuk menguji apakah motivasi internal wajib pajak mampu memengaruhi arah dan kekuatan hubungan antara pengetahuan perpajakan serta kualitas pelayanan pajak dengan perilaku membayar pajak.

Pengetahuan perpajakan berperan dalam membentuk sikap (*attitude*) dan *perceived behavioral control* wajib pajak terhadap kewajiban perpajakan sesuai kerangka TPB, sehingga wajib pajak yang memahami aturan dan mekanisme PBB-P2 akan merasa lebih mampu dan yakin untuk membayar pajak. Demikian pula, kualitas pelayanan pajak yang mencakup kejelasan informasi,

kemudahan prosedur, kecepatan layanan, serta sikap profesional petugas berperan dalam membentuk keyakinan wajib pajak bahwa membayar PBB-P2 merupakan tindakan yang mudah dan tanpa hambatan berarti. Sementara itu, *tax morale* yang menggambarkan dorongan batin dan sikap moral wajib pajak (Torgler dkk., 2007) diduga dapat memperkuat hubungan antara pengetahuan perpajakan dan perilaku membayar pajak, karena wajib pajak dengan kesadaran moral yang baik akan lebih konsisten menerapkan pengetahuan yang dimilikinya dalam praktik pembayaran pajak. Di sisi lain, *tax morale* juga diduga memoderasi pengaruh kualitas pelayanan pajak, karena wajib pajak dengan *tax morale* tinggi cenderung merespons pelayanan yang baik secara positif dan menerjemahkannya ke dalam perilaku patuh, sedangkan pada wajib pajak dengan *tax morale* rendah, pelayanan yang berkualitas belum tentu mendorong perilaku membayar pajak.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk: (1) menganalisis pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap perilaku membayar pajak PBB-P2; (2) menganalisis pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap perilaku membayar pajak PBB-P2; (3) menganalisis peran *tax morale* dalam memoderasi pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap perilaku membayar pajak PBB-P2; dan (4) menganalisis peran *tax morale* dalam memoderasi pengaruh kualitas

pelayanan pajak terhadap perilaku membayar pajak PBB-P2 di Kabupaten Gresik. Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi teoretis bagi pengembangan literatur perpajakan, khususnya dalam memahami faktor-faktor yang memengaruhi perilaku membayar pajak bumi dan bangunan, sekaligus memberikan kontribusi praktis bagi pemerintah daerah dalam merumuskan strategi peningkatan penerimaan PBB-P2. Berdasarkan kajian teoretis dan hasil-hasil penelitian terdahulu, hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: H1: Pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku membayar pajak PBB-P2. H2: Kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku membayar pajak PBB-P2. H3: *Tax morale* memoderasi pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap perilaku membayar pajak PBB-P2. H4: *Tax morale* memoderasi pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap perilaku membayar pajak PBB-P2.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian eksplanatori, yaitu penelitian yang dirancang untuk menjelaskan hubungan sebab akibat antar variabel melalui pengujian hipotesis (Sugiyono, 2019). Desain penelitian yang diterapkan adalah desain kausal dengan pendekatan *cross-sectional*, karena pengumpulan

data dilakukan pada satu periode waktu tertentu tanpa pengamatan berulang. Penelitian ini juga termasuk penelitian survei, karena data dikumpulkan secara langsung dari wajib pajak PBB-P2 di Kabupaten Gresik melalui penyebaran kuesioner. Pengetahuan perpajakan (X1) dan kualitas pelayanan pajak (X2) berperan sebagai variabel independen, perilaku membayar pajak (Y) sebagai variabel dependen, dan *tax morale* (Z) sebagai variabel moderasi yang diuji melalui analisis interaksi antara variabel independen dan *tax morale* dalam model statistik.

Populasi penelitian ini adalah seluruh wajib pajak yang terdaftar di Kabupaten Gresik, yaitu sejumlah 828.325 wajib pajak. Mengingat besarnya populasi, sampel ditentukan menggunakan teknik *non-probability sampling* berupa *accidental sampling*, yaitu penentuan sampel berdasarkan kebetulan terhadap wajib pajak yang ditemui peneliti dan memenuhi kriteria penelitian (Sugiyono, 2019). Penentuan jumlah minimal sampel mengacu pada Hair dkk. (2022) yang menyatakan bahwa ukuran sampel ditentukan sebanyak 5 hingga 10 kali jumlah indikator pada konstruk dengan indikator terbanyak. Konstruk dengan jumlah indikator terbanyak dalam penelitian ini terdiri atas 5 indikator (kualitas pelayanan pajak), sehingga jumlah sampel minimum dalam penelitian ini adalah 50 responden. Hair dkk. (2022) juga menyatakan bahwa jumlah sampel minimum yang direkomendasikan untuk penelitian PLS-SEM adalah 100

responden. Penelitian ini berhasil memperoleh 130 responden yang memenuhi kriteria penelitian, sehingga telah memenuhi ketentuan ukuran sampel minimum tersebut.

Pengetahuan perpajakan (X1) didefinisikan sebagai tingkat pemahaman wajib pajak mengenai ketentuan PBB-P2, meliputi fungsi pajak, tata cara dan waktu pembayaran, lokasi pembayaran, besarnya pajak terutang berdasarkan SPPT, serta sanksi keterlambatan, dengan indikator yang diadaptasi dari Wardani dan Asis (2017). Kualitas pelayanan pajak (X2) didefinisikan sebagai persepsi wajib pajak terhadap mutu pelayanan aparat pajak, diukur melalui dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible* yang diadaptasi dari Puspanita dkk. (2020). Perilaku membayar pajak (Y) didefinisikan sebagai tindakan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pembayaran PBB-P2, meliputi ketepatan waktu, kesesuaian jumlah, kesediaan membayar tanpa paksaan, dan tidak menunda pembayaran, dengan indikator dari Kirchler (2007). *Tax morale* (Z) didefinisikan sebagai dorongan internal wajib pajak untuk membayar PBB-P2 secara sukarela berdasarkan norma moral, persepsi keadilan sistem pajak, dan kepercayaan terhadap pemerintah, dengan indikator dari McKerchar dkk. (2013).

Data dikumpulkan melalui kuesioner tertutup dengan instrumen skala Likert empat poin (1 = Sangat Tidak Setuju hingga 4 = Sangat

Setuju), sebagaimana direkomendasikan oleh Sugiyono (2019). Sebelum digunakan, instrumen diuji cobakan kepada 30 responden untuk menguji validitas dan reliabilitas menggunakan SPSS Statistics 22. Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh butir pernyataan pada keempat variabel memiliki nilai *r* hitung lebih besar dari *r* tabel (0,361), sehingga dinyatakan valid. Hasil uji reliabilitas menggunakan *Cronbach's Alpha* menunjukkan nilai sebesar 0,655 untuk pengetahuan perpajakan (12 item), 0,776 untuk kualitas pelayanan pajak (15 item), 0,662 untuk perilaku membayar pajak (10 item), dan 0,619 untuk *tax morale* (6 item), yang seluruhnya melebihi ambang batas 0,60 sehingga instrumen dinyatakan reliabel.

Teknik analisis data yang digunakan meliputi statistik deskriptif dan *Structural Equation Modeling-Partial Least Square* (SEM-PLS) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS 3. Analisis SEM-PLS terdiri atas dua tahap. Pertama, analisis *outer model* (model pengukuran) yang meliputi uji validitas konvergen (*loading factor* > 0,70 dan *Average Variance Extracted/AVE* > 0,50), uji validitas diskriminan (*cross loading*, *Fornell-Larcker*, dan *Heterotrait-Monotrait Ratio/HTMT* < 0,90), serta uji reliabilitas (*Composite Reliability* dan *Cronbach's Alpha* > 0,70) mengacu pada Hair dkk. (2022). Kedua, analisis *inner model* (model struktural) yang meliputi uji multikolinearitas (*Variance Inflation*

Factor/VIF < 5), *R-Square* untuk mengukur kemampuan variabel independen menjelaskan variasi variabel dependen, estimasi koefisien jalur melalui metode *bootstrapping*, dan *Q-Square* untuk menilai *predictive relevance* model. Pengujian hipotesis dilakukan dengan melihat nilai *T-statistic* dan *P-value* dari hasil *bootstrapping*: hipotesis diterima apabila nilai *T-statistic* > 1,96 atau nilai *P* < 0,05 pada taraf signifikansi 5%.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Hasil Penelitian

Penelitian ini menggunakan teknik *accidental sampling* sebagaimana dijelaskan pada bagian metode, dengan mengacu pada rekomendasi Hair dkk. (2022) mengenai jumlah sampel minimal 100 responden untuk penelitian berbasis PLS-SEM. Pada proses pengumpulan data di lapangan, peneliti memperoleh 130 responden yang memenuhi kriteria penelitian, dan seluruhnya digunakan dalam proses analisis data karena telah memenuhi kriteria kelengkapan data.

Karakteristik Responden

Karakteristik responden penelitian dilihat dari jenis kelamin, usia, dan pendidikan terakhir disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Karakteristik Responden Penelitian

Kategori	Kelompok	Frekuensi	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-Laki	72	55,38%

	Perempuan	58	44,62%
Usia	< 30 tahun	9	6,92%
	31 - 45 tahun	56	43,08%
	46 - 60 tahun	54	41,54%
	> 60 tahun	11	8,46%
Pendidikan Terakhir	Tidak Sekolah	3	2,31%
	SD	19	14,62%
	SMP	23	17,69%
	SMA/SMK	59	45,38%
	Diploma	3	2,31%
	Sarjana	23	17,69%
Total		130	100%

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2026)

Berdasarkan Tabel 1, mayoritas responden berjenis kelamin laki-laki (55,38%), berada pada rentang usia 31-45 tahun (43,08%), dan berpendidikan terakhir SMA/SMK (45,38%). Komposisi tersebut menggambarkan bahwa responden penelitian didominasi oleh wajib pajak usia produktif dengan tingkat pendidikan menengah, yang secara umum memiliki keterpaparan informasi perpajakan yang memadai melalui sosialisasi pemerintah daerah maupun media publikasi lainnya.

Analisis Deskriptif Variabel Penelitian

Analisis deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran umum mengenai persepsi responden terhadap masing-masing variabel penelitian. Ringkasan hasil analisis deskriptif disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Ringkasan Deskriptif Variabel Penelitian

Variabel	STS (%)	TS (%)	S (%)	SS (%)	Kategori Dominan
Pengetahuan Perpajakan (X1)	7,5	11,6	49,5	31,4	Tinggi
Kualitas Pelayanan Pajak (X2)	6,15	11,13	51,33	31,38	Sangat Baik
Perilaku Membayar Pajak (Y)	7,38	12,23	48,92	31,46	Sangat Patuh
Tax morale (Z)	7,69	13,72	49,36	29,23	Tinggi

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2026)

Berdasarkan Tabel 2, mayoritas responden memberikan jawaban setuju dan sangat setuju pada seluruh variabel penelitian, dengan modus jawaban skala 3 (setuju) pada keempat variabel. Hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak PBB-P2 di Kabupaten Gresik secara umum memiliki tingkat pengetahuan perpajakan yang tinggi, menilai kualitas pelayanan pajak yang diterima sangat baik, menunjukkan perilaku membayar pajak yang patuh, serta memiliki *tax morale* yang tinggi.

Hasil Analisis Outer Model

Analisis *outer model* dilakukan untuk menguji kualitas pengukuran konstruk laten melalui indikator yang dapat diobservasi (Hair dkk., 2022), meliputi uji validitas konvergen, validitas diskriminan, dan reliabilitas konstruk. Hasil uji *loading factor* menunjukkan bahwa sebagian besar indikator memiliki nilai di atas 0,70,

meskipun terdapat beberapa indikator dengan nilai sedikit di bawah ambang batas namun masih dapat diterima karena nilainya tidak jauh dari 0,70 dan tetap signifikan (Hair dkk., 2022). Ringkasan hasil uji validitas konvergen dan reliabilitas konstruk disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Konvergen dan Reliabilitas Konstruk

Variabel	AVE	Composite Reliability	Cronbach's Alpha	Keterangan
Pengetahuan Perpajakan (X1)	0,535	0,932	0,921	Valid & Reliabel
Kualitas Pelayanan Pajak (X2)	0,538	0,946	0,939	Valid & Reliabel
Perilaku Membayar Pajak (Y)	0,579	0,932	0,918	Valid & Reliabel
Tax morale (Z)	0,563	0,885	0,845	Valid & Reliabel

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2026)

Berdasarkan Tabel 3, seluruh variabel memiliki nilai AVE di atas 0,50, *Composite Reliability* di atas 0,70, dan *Cronbach's Alpha* di atas 0,70, sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh konstruk penelitian valid secara konvergen dan reliabel.

Validitas diskriminan diuji melalui tiga pendekatan, yaitu *cross loading*, *Fornell-Larcker*, dan HTMT. Hasil *cross loading* menunjukkan bahwa setiap indikator memiliki nilai *loading factor* yang lebih tinggi pada konstruknya sendiri dibandingkan pada konstruk lainnya. Hasil uji

Fornell-Larcker disajikan pada Tabel 4.

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Diskriminan (Fornell-Larcker)

Variabel	X1	X2	Y	Z
X1 - Pengetahuan Perpajakan	0,732	-	-	-
X2 - Kualitas Pelayanan Pajak	0,470	0,734	-	-
Y - Perilaku Membayar Pajak	0,630	0,707	0,761	-
Z - <i>Tax morale</i>	0,446	0,496	0,536	0,750

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2026). Angka diagonal (dicetak tebal secara konsep) merupakan akar kuadrat AVE.

Berdasarkan Tabel 4, nilai akar kuadrat AVE pada setiap konstruk (nilai diagonal) lebih tinggi dibandingkan nilai korelasinya dengan konstruk lain, sehingga validitas diskriminan terpenuhi. Hasil ini diperkuat oleh nilai HTMT yang seluruhnya berada di bawah ambang batas 0,90 (HTMT tertinggi antara Y dan X2 sebesar 0,754), sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh konstruk penelitian benar-benar berbeda satu sama lain dan tidak saling tumpang tindih.

Hasil Analisis Inner Model

Uji multikolinearitas menggunakan *Variance Inflation Factor* (VIF) menunjukkan bahwa seluruh indikator variabel memiliki nilai VIF di bawah 5 (berkisar antara 1,618 hingga 2,977), sehingga tidak terdapat masalah multikolinearitas antar variabel independen dalam model

penelitian. Hasil uji *R-Square* dan *Q-Square* disajikan pada Tabel 5.

Tabel 5. Hasil Uji R-Square dan Q-Square

Ukuran Model	Nilai	Kategori/Keterangan
R-Square (Perilaku Membayar Pajak)	0,650	Sedang (Moderate)
Adjusted R-Square	0,636	-
Q-Square (Perilaku Membayar Pajak)	0,357	Predictive Relevance Baik (> 0)

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2026)

Berdasarkan Tabel 5, nilai *R-Square* sebesar 0,650 menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan pajak, dan *tax morale* secara bersama-sama mampu menjelaskan 65% variasi perilaku membayar pajak PBB-P2, yang menurut kriteria Hair dkk. (2022) tergolong pada kategori sedang (*moderate*), sedangkan sisanya sebesar 35% dijelaskan oleh faktor lain di luar model penelitian. Nilai *Q-Square* sebesar 0,357 (lebih besar dari 0) menunjukkan bahwa model penelitian memiliki *predictive relevance* yang baik terhadap variabel perilaku membayar pajak.

Hasil Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan melalui metode *bootstrapping* dengan melihat nilai koefisien jalur (*path coefficient*) dan *P-value* pada taraf signifikansi 5%. Hipotesis diterima apabila nilai $P < 0,05$. Ringkasan hasil pengujian hipotesis disajikan pada Tabel 6.

Tabel 6. Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis

Hipotesis	Jalur Pengaruh	Koefisien	P-Value	Keputusan
H1	Pengetahuan Perpajakan → Perilaku Membayar Pajak	0,457	0,000	Diterima
H2	Kualitas Pelayanan Pajak → Perilaku Membayar Pajak	0,319	0,006	Diterima
H3	<i>Tax morale</i> x Pengetahuan Perpajakan → Perilaku Membayar Pajak	0,052	0,467	Ditolak
H4	<i>Tax morale</i> x Kualitas Pelayanan Pajak → Perilaku Membayar Pajak	-0,131	0,048	Diterima

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2026)

Berdasarkan Tabel 6, pengetahuan perpajakan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku membayar pajak PBB-P2 dengan koefisien jalur 0,457 dan P-value 0,000 (H1 diterima). Kualitas pelayanan pajak juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku membayar pajak dengan koefisien jalur 0,319 dan P-value 0,006 (H2 diterima). Sementara itu, interaksi *tax morale* dengan pengetahuan perpajakan menghasilkan koefisien 0,052 dengan P-value 0,467 ($> 0,05$), sehingga *tax*

morale tidak terbukti memoderasi pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap perilaku membayar pajak (H3 ditolak). Adapun interaksi *tax morale* dengan kualitas pelayanan pajak menghasilkan koefisien -0,131 dengan P-value 0,048 ($< 0,05$), yang menunjukkan bahwa *tax morale* secara signifikan memperlemah pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap perilaku membayar pajak (H4 diterima).

Pembahasan

Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Perilaku Membayar Pajak PBB-P2

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku membayar pajak PBB-P2 di Kabupaten Gresik, sehingga H1 diterima. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi tingkat pengetahuan wajib pajak mengenai PBB-P2, semakin tinggi pula perilaku mereka dalam membayar pajak tersebut. Pengetahuan perpajakan memegang peranan penting dalam membentuk kesadaran, persepsi, dan sikap individu terhadap sistem perpajakan yang berlaku.

Temuan ini sejalan dengan komponen *behavioral beliefs* dalam *Theory of Planned Behavior* yang dikemukakan Ajzen (2011), yang menyatakan bahwa sikap terhadap perilaku ditentukan oleh keyakinan mengenai konsekuensi dari perilaku tersebut. Wajib pajak dengan pengetahuan tinggi akan memahami

konsekuensi hukum serta manfaat dana PBB-P2 bagi pembangunan daerah, sehingga membentuk sikap mendukung yang mendorong perilaku membayar pajak secara nyata. Temuan ini juga sejalan dengan penelitian Kirchler (2007) yang menjelaskan bahwa pengetahuan perpajakan merupakan faktor penting yang memengaruhi kepatuhan pajak karena meningkatkan pemahaman wajib pajak terhadap hak, kewajiban, dan konsekuensi dari keputusan perpajakan, serta didukung oleh Torgler (2007) yang menyatakan bahwa pemahaman terhadap sistem perpajakan meningkatkan kemauan wajib pajak untuk membayar pajak.

Secara empiris, hasil deskriptif pada penelitian ini menunjukkan bahwa responden wajib pajak PBB-P2 di Kabupaten Gresik secara umum memiliki tingkat pengetahuan perpajakan yang tergolong tinggi, yang kemungkinan dipengaruhi oleh tingkat pendidikan responden serta paparan informasi perpajakan yang cukup banyak dilakukan pemerintah daerah setempat. Pengetahuan perpajakan juga berfungsi sebagai alat kontrol internal yang membantu wajib pajak menghindari kesalahan administrasi, selaras dengan pendapat Rahayu (2017) bahwa pemahaman wajib pajak terhadap hak dan kewajiban perpajakan akan meminimalkan risiko ketidakpatuhan. Temuan ini diperkuat oleh Setiadi dan Wulandari (2023) yang menemukan bahwa pengetahuan perpajakan yang baik berkontribusi dalam meningkatkan kesadaran dan

kepatuhan wajib pajak, serta Handoko (2023) yang menegaskan bahwa wajib pajak dengan pemahaman mendalam lebih memahami pentingnya membayar pajak sebagai bentuk kontribusi terhadap negara.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Perilaku Membayar Pajak PBB-P2

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku membayar pajak PBB-P2 di Kabupaten Gresik, sehingga H2 diterima. Semakin tinggi kualitas pelayanan pajak yang dirasakan wajib pajak, semakin tinggi pula perilaku membayar pajaknya. Temuan ini sejalan dengan komponen *perceived behavioral control* dalam TPB (Ajzen, 2011), yang menyatakan bahwa niat berperilaku individu ditentukan oleh persepsi terhadap kemampuan mewujudkan suatu perilaku. Ketika wajib pajak merasa proses pembayaran PBB-P2 tidak berbelit-belit dan didukung pelayanan yang responsif, mereka merasa memiliki kontrol dan kemampuan untuk membayar pajak, sehingga memicu kuatnya niat yang terwujud dalam perilaku membayar pajak yang tinggi.

Temuan ini didukung oleh *Slippery Slope Framework* yang dikemukakan Kirchler (2007), yang menjelaskan bahwa kualitas interaksi antara otoritas pajak dan wajib pajak berperan penting dalam membangun kepatuhan sukarela (*voluntary tax compliance*). Torgler (2007) turut

menyatakan bahwa administrasi perpajakan yang efektif dan hubungan yang baik antara otoritas pajak dan masyarakat merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepatuhan sukarela karena meningkatkan kepercayaan terhadap sistem perpajakan. Secara empiris, indikator kualitas pelayanan pajak di Kabupaten Gresik dinilai sangat baik oleh responden, khususnya pada dimensi *reliability* dan *responsiveness* petugas, yang didukung oleh inovasi pelayanan pemerintah daerah seperti kanal pembayaran digital dan pajak keliling untuk menjangkau desa-desa, sehingga mengurangi hambatan jarak dan waktu bagi wajib pajak. Hasil ini diperkuat oleh temuan Fadilah dkk. (2024) bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak PBB, serta Wulandari (2023) yang menemukan bahwa keramahan dan kejelasan informasi petugas merupakan kunci penting dalam mendorong kepatuhan masyarakat membayar PBB.

Peran *Tax morale* dalam Memoderasi Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Perilaku Membayar Pajak PBB-P2

Hasil pengujian menunjukkan bahwa *tax morale* tidak memoderasi pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap perilaku membayar pajak PBB-P2 (P-value 0,467), sehingga H3 ditolak. Hal ini mengindikasikan bahwa pengetahuan perpajakan memberikan pengaruh yang relatif

konsisten terhadap perilaku membayar pajak tanpa dipengaruhi oleh tinggi atau rendahnya *tax morale* yang dimiliki wajib pajak. Dengan kata lain, pemahaman mengenai fungsi pajak, tata cara pembayaran, dan konsekuensi ketidakpatuhan merupakan faktor yang lebih menentukan dibandingkan dorongan moral internal dalam membentuk perilaku membayar pajak.

Temuan ini sejalan dengan Wenzel (2004) yang menjelaskan bahwa pengaruh norma moral terhadap kepatuhan pajak dipengaruhi oleh proses internalisasi norma dan identitas sosial wajib pajak, sehingga norma moral akan lebih efektif memengaruhi perilaku apabila telah menjadi bagian dari keyakinan dan identitas individu. Tidak signifikannya peran moderasi *tax morale* pada jalur ini menunjukkan bahwa wajib pajak PBB-P2 di Kabupaten Gresik cenderung menjadikan pengetahuan perpajakan sebagai dasar utama pengambilan keputusan untuk membayar pajak, terlepas dari tingkat *tax morale* yang dimilikinya. Kondisi ini juga dapat dijelaskan oleh karakteristik PBB-P2 yang objek dan besaran pajaknya telah ditetapkan melalui Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT), sehingga keputusan membayar pajak lebih banyak dipengaruhi oleh pemahaman wajib pajak terhadap kewajiban administratif dibandingkan pertimbangan moral pribadi. Temuan ini selaras dengan Handoko (2023) yang menemukan bahwa pengetahuan perpajakan

memiliki pengaruh paling besar dibandingkan variabel lainnya, yang menguatkan argumen bahwa pengetahuan perpajakan yang baik sudah cukup menjadi modal dasar dalam menciptakan perilaku membayar pajak. Implikasinya, pemerintah daerah Kabupaten Gresik perlu memastikan wajib pajak memiliki pemahaman yang memadai mengenai hak dan kewajiban perpajakan, misalnya melalui program sosialisasi yang terarah dan pemanfaatan media digital untuk edukasi pajak.

**Peran *Tax morale* dalam
Memoderasi Pengaruh Kualitas
Pelayanan Pajak terhadap Perilaku
Membayar Pajak PBB-P2**

Hasil pengujian menunjukkan bahwa *tax morale* memiliki pengaruh signifikan namun ke arah negatif dalam memoderasi pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap perilaku membayar pajak PBB-P2 (koefisien - 0,131; P-value 0,048), sehingga H4 diterima. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin tinggi *tax morale* yang dimiliki wajib pajak, semakin lemah pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap perilaku membayar pajak. Hal ini mengindikasikan bahwa wajib pajak dengan moral pajak yang tinggi cenderung tetap memenuhi kewajiban membayar PBB-P2 berdasarkan kesadaran dan tanggung jawab internal, sehingga kualitas pelayanan yang diberikan petugas pajak tidak lagi menjadi faktor utama yang memengaruhi perilaku membayar pajak mereka.

Dalam kerangka *Theory of Planned Behavior* (Ajzen, 2011), kualitas pelayanan pajak dapat dipandang sebagai faktor eksternal yang memengaruhi persepsi kemudahan dan kenyamanan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan, sedangkan *tax morale* merepresentasikan motivasi intrinsik berupa nilai moral dan tanggung jawab sosial. Braithwaite (2003) menyatakan bahwa komitmen moral terhadap sistem perpajakan merupakan salah satu faktor penting yang mendorong kepatuhan sukarela, sehingga pada wajib pajak dengan komitmen moral tinggi, pengaruh faktor eksternal terhadap perilaku membayar pajak cenderung lebih kecil. Sebaliknya, pada wajib pajak dengan *tax morale* rendah, kualitas pelayanan menjadi aspek yang sangat penting karena mampu menciptakan kenyamanan dan meningkatkan kepercayaan terhadap pemerintah daerah, sehingga pengaruh kualitas pelayanan terhadap perilaku membayar pajak menjadi lebih kuat pada kelompok ini.

Temuan ini menunjukkan bahwa *tax morale* berfungsi sebagai *substitute factor* atau faktor pengganti terhadap kualitas pelayanan pajak: ketika motivasi moral internal sudah tinggi, kebutuhan terhadap dorongan eksternal berupa pelayanan berkualitas menjadi berkurang. Fenomena ini menjelaskan mengapa koefisien interaksi yang diperoleh bernilai negatif meskipun hubungan moderasi tetap signifikan secara statistik. Temuan ini didukung oleh

Torgler (2007) yang menyatakan bahwa *tax morale* merupakan faktor intrinsik yang mampu mendorong kepatuhan pajak ketika kondisi eksternal tidak sepenuhnya mendukung, serta Murphy (2004) yang menjelaskan bahwa wajib pajak dengan komitmen moral dan kepercayaan tinggi terhadap sistem perpajakan cenderung tetap memenuhi kewajiban perpajakannya meskipun kualitas pelayanan yang diterima tidak selalu optimal. Implikasinya, peningkatan kualitas pelayanan tetap penting terutama bagi wajib pajak dengan *tax morale* rendah, tetapi pemerintah daerah Kabupaten Gresik juga perlu membangun dan memperkuat *tax morale* masyarakat melalui edukasi perpajakan, transparansi penggunaan dana pajak, dan peningkatan akuntabilitas pengelolaan pajak daerah, sehingga perilaku membayar pajak PBB-P2 tidak hanya bergantung pada kualitas pelayanan, tetapi juga didukung oleh kesadaran moral yang tumbuh dari dalam diri wajib pajak.

D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku membayar pajak PBB-P2 di Kabupaten Gresik, yang menunjukkan bahwa semakin tinggi pengetahuan wajib pajak mengenai PBB-P2, semakin baik pula perilaku mereka dalam memenuhi kewajiban pembayaran pajaknya. Kualitas pelayanan pajak juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku

membayar pajak PBB-P2, yang menunjukkan bahwa pelayanan pajak yang baik, mudah diakses, jelas, dan responsif mampu mendorong wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban pembayaran PBB-P2 dengan baik.

Tax morale tidak terbukti memoderasi pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap perilaku membayar pajak PBB-P2, yang menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan mampu memengaruhi perilaku membayar pajak secara langsung tanpa dipengaruhi oleh tinggi rendahnya *tax morale*. Sebaliknya, *tax morale* terbukti memperlemah pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap perilaku membayar pajak PBB-P2, yang menunjukkan bahwa wajib pajak dengan *tax morale* tinggi cenderung tetap memenuhi kewajiban membayar PBB-P2 berdasarkan kesadaran dan tanggung jawab internal, sehingga kualitas pelayanan pajak bukan lagi faktor dominan yang memengaruhi perilaku mereka.

Hasil penelitian ini mendukung *Theory of Planned Behavior* dalam menjelaskan perilaku membayar pajak pada tingkat pemerintah daerah, sekaligus menunjukkan bahwa *tax morale* tidak selalu memperkuat hubungan antar variabel dalam konteks perpajakan. Penelitian selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain yang diduga memengaruhi perilaku membayar pajak, seperti kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, atau tingkat pendapatan, serta mempertimbangkan *tax morale*

sebagai variabel independen atau mediasi. Pemerintah daerah Kabupaten Gresik disarankan untuk meningkatkan edukasi dan sosialisasi mengenai PBB-P2 secara berkelanjutan melalui berbagai media, serta membangun kesadaran moral wajib pajak melalui kampanye yang menekankan pentingnya pajak sebagai bentuk partisipasi masyarakat dalam pembangunan daerah. Penelitian ini memiliki keterbatasan karena hanya dilakukan pada wajib pajak PBB-P2 di Kabupaten Gresik dengan desain *cross-sectional*, sehingga hasilnya belum dapat digeneralisasikan pada wilayah lain maupun menjelaskan perubahan perilaku dari waktu ke waktu.

DAFTAR PUSTAKA

- Ablessy, Sondakh, J. J., & Suwetja, I. G. (2020). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pajak, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Sonder Kabupaten Minahasa. *Jurnal Riset Akuntansi*, 175-184.
- Adista, C., & Mulyono, A. (2025). The Influence of Tax Knowledge, Taxpayer Awareness, and Income on Compliance in Paying Land and Building Tax in Rejosari Village, *Pringsewu District. Indonesia Accounting Research Journal*, 13(1).
- Agun, W. A. N. U., Datrini, L. K., & Amlayasa, A. A. B. (2022). Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan Orang Pribadi. , 6(1).
- Ajzen, I. (2011). The theory of planned behaviour: Reactions and reflections. *Psychology and Health*, 26(9), 1113-1127. <https://doi.org/10.1080/08870446.2011.613995>
- A'yunin, Q., & Rochyatun, S. (2025). Pengaruh Pengetahuan, Sosialisasi, Insentif Pajak dan Kepercayaan Otoritas Pajak Terhadap Kepatuhan PBB-P2. *Jurnal Akuntansi Berkelanjutan Indonesia*, 8(2).
- Bahri, S. (2018). *Metode Penelitian Bisnis - Lengkap Dengan Teknik Pengolahan Data SPSS*. Yogyakarta: ANDI.
- Braithwaite, V. (2003). *Taxing Democracy: Understanding Tax Avoidance and Evasion*. England: Ashgate Publishing Limited.
- Budhiartama, I. G. P., & Jati, I. K. (2016). Pengaruh Sikap, Kesadaran Wajib Pajak dan Pengetahuan Perpajakan Pada Kepatuhan Membayar Pajak Bumi dan Bangunan. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 15, 1510-1535.
- Cahyono, D., & Sanosra, A. (2024). *Taxpayer Knowledge, Service Quality, Tax Sanctions, and Awareness in Enhancing Property Tax Compliance in Jember Regency*.
- Darojatul Muyassaroh, U., & Prawestri, A. D. (2025). *The Influence of Tax Knowledge and Taxpayer Compliance through Taxpayer Awareness*.

- Din Islami, A., & Kartika, D. (2025). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB-P2) di Kota Tegal. *Jurnal Riset Akuntansi*, 17(2).
- Fadilah, M. S., Kusuma, I. C., Hutomo, Y. P., & Mukmin, M. (2024). Land And Building Taxpayer Compliance (Pbb): Study Of Tax Officers Services, Taxpayer Awareness, Tax Sanctions And Tax Socialization. *Jurnal Akunida*, 127-137.
- Fahmi, M., Krisna Hari, K., & Author, C. (2023). Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Ilir Timur Kota Palembang. *Balance: Jurnal Akuntansi dan Bisnis*, 8(2), 164-174.
- Fitri, Nurlaela, & Chair, U. (2022). Tax Knowledge and *Tax morale* in Tax Compliance. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 6(2), 375-389.
- Fitriyana, G., Sumiati, A., & Fauzi, A. (2023). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak dan Penghasilan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Membayar PBB-P2. *Konferensi Ilmiah Akuntansi*, 1-17.
- Fitriyani, N., Roni, & Rahmawati, T. (2023). Pengaruh Tarif Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak dan Inovasi Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan. *JLEB: Journal of Law Education and Business*, 1, 486-494.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS* 25. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Graha, G. A. S., Helpiastuti, S. B., & Widokarti, J. R. (2024). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Probolinggo. *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik Dan Kebijakan Sosial*, 8, 38-57.
- Habiburahman, F., & Sopandi, E. (2025). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Pembayaran PBB-P2 di Bandung. *Indonesian Accounting Literacy Journal*, 5(3), 314-324.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2022). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*.
- Handoko, E. A. (2023). Pengaruh Pengetahuan Pajak Dan Penyuluhan Edukasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 3, 4292-4299.
- Hapsari, I. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran dengan Intervening Kesadaran Pajak. *AKUNESA: Jurnal Akuntansi Unesa*, 12.
- Harmana, I. M. D. (2024). Taxpayer awareness and tax services

- quality on taxpayer compliance in paying rural and urban land and building taxes (PBB-P2). *Tennessee Research International of Social Sciences*, 6(2).
- Hasmi, N. (2022). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). *Journal of Innovation Research and Knowledge*, 1, 1165-1172.
- Hastuti, I. S., & Maryono. (2024). Faktor-Faktor yang Berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan di Kabupaten Purbalingga. *Jurnal Riset Akuntansi Politika*, 7, 649-660.
- Hek, T. K., & Gani, P. (2023). Pengaruh Pengetahuan, Kesadaran dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Pajak PBB di Kecamatan Patumbak. *Jesya*, 6(1), 1001-1006.
<https://doi.org/10.36778/jesya.v6i1.1002>
- Hidayat, R., & Wati, S. R. (2022). Pengaruh kesadaran Wajib Pajak dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak bumi dan Bangunan di kota Bandung. *Owner*, 6(4), 4009-4020.
<https://doi.org/10.33395/owner.v6i4.1068>
- Hofmann, E., Hoelzl, E., & Kirchler, E. (2008). Preconditions of voluntary tax compliance: Knowledge and evaluation of taxation, norms, fairness, and motivation to cooperate. *Journal of Psychology*, 216(4), 209-217.
<https://doi.org/10.1027/0044-3409.216.4.209>
- Huzaimi, Y., Jusoh, M., Mansor, F. A., Azmawaty, S. N., Razak, A., Basirah, W. N., & Noor, W. M. (2021). The Effects of Tax Knowledge, Tax Complexity and Tax morale Towards Tax Compliance Behaviour Among Salaried Group in Malaysia. *Advances in Business Research International Journal*, 7(2).
- Ilmiyani, B. S. N., & Djamaluddin, S. (2020). Provision of Public Goods and Services by The Government and Property Tax Compliance. 8(2), 35-45.
- Kartikasari, N. L. G. S., & Yadnyana, I. K. (2020). Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pajak Kesadaran Wajib Pajak dan Kepatuhan WPOP Sektor UMKM. *E-Jurnal Akuntansi*, 31(4).
<https://doi.org/10.24843/eja.2021.v31.i04.p10>
- Kirchler, E. (2007). *The Economic Psychology of Tax Behaviour*.
- Mardiasmo. (2019). *Perpajakan: edisi 2019*. Andi Yogyakarta.
- Marfila, R. R., Sofianty, D., & Nurhayati, N. (2019). The Influence of Tax Service Quality and Tax Knowledge on Taxpayer Compliance in Paying Motor Vehicle Taxes (survey on tax

- payers at SAMSAT Pajajaran Kota Bandung).
- Margaret, E., Damayanti, F., & Rusliyawati. (2024). The Effect of Tax Knowledge and Taxpayer Awareness on Taxpayer Compliance. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 12, 1673-1680.
<https://doi.org/10.37641/jimkes.v11i2.1750>
- Ma'ruf, M. H., & Supatminingsih, S. (2019). Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan. *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 276-284.
- McKerchar, M., Bloomquist, K., & Pope, J. (2013). Indicators of *tax morale*: an exploratory study. *eJournal of Tax Research*, 11(1).
- Muhina, N., Alam, S., & Shaleh, M. (2023). Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak. *Paradoks Jurnal Ilmu Ekonomi*, 6(2).
- Murphy, K. (2004). The Role of Trust in Nurturing Compliance: A Study of Accused Tax Avoiders. *Law and Human Behavior*, 28(2), 187-209.
<https://doi.org/10.1023/B:LAHU.000022322.94776.ca>
- Novrianto, A. C., & Rachmawati, N. A. (2021). The Effect of Income Level, Knowledge, Taxpayer Awareness and Tax Officer Services on Compliance with Paying Land and Building Taxes in Pasar Rebo Subdistrict, East Jakarta. *Accruals (Accounting Research Journal of Sutaatmadja)*, 5(01), 130-145.
<https://doi.org/10.35310/accruals.v5i01.609>
- Pattiware, A. (2023). Kesadaran, Pengetahuan Perpajakan, Dan Kondisi Ekonomi: Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2. *Bongaya Journal of Research in Management*, 6.
- Pebriana, N., & Waryanto, R. B. D. (2025). Pengaruh Pengetahuan, Sanksi, Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan Kelurahan Tambaksawah. *Journal of Sustainability Business Research*, 6, 97-106.
- Puklavec, Ž., Kogler, C., Stavrova, O., & Zeelenberg, M. (2025). Unobscuring the Concept of *Tax morale*: A Systematic Review of the Literature. *Journal of Business Ethics*.
<https://doi.org/10.1007/s10551-025-06218-z>
- 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), 934-943.
<https://doi.org/10.33395/owner.v8i1.1876>
- Puspanita, I., Machfuzhoh, A., & Pratiwi, R. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM.

- Prosiding Simposium Nasional Multidisiplin*, 2, 71-78.
- Rachmadani, C., Kusumawati, A., & Arif, H. (2025). Kepatuhan Pajak UMKM: Peran *Tax morale* dan Literasi Keuangan. *Akrual: Jurnal Bisnis dan Akuntansi Kontemporer*, 18(2).
<https://doi.org/10.26487/akrual.v18i2.36669>
- Rahayu, S. K. (2017). *Perpajakan Konsep dan Aspek Formal*. Rekayasa Sains.
- Ratulia, A., & Halimatusyadiah. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pengetahuan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Kota Bengkulu. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 8.
- Safitri, R. N., & Afiqoh, N. W. (2023). Pengaruh Pengetahuan Pajak, Efektivitas Sistem Perpajakan, dan Motivasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Ristansi: Riset Akuntansi*, 3(2), 165-177.
<https://doi.org/10.32815/ristansi.v3i2.1233>
- Sari, L. L., & Trisna Herawati, N. (2025). Pengaruh Inovasi Pelayanan, Pengetahuan Perpajakan, dan Kesadaran terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2 di Kecamatan Genteng. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Humanika*, 15(2).
- Setiadi, & Wulandari, F. S. (2023). Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus KPP Pratama Jakarta Kelapa Gading). *Jurnal Bisnis Dan Akuntansi Unsurya*, 8(2).
- Simatupang, T., Hasibuan, T. F. H., & Rahmadhani, S. N. (2023). Service Quality, Awareness, And Knowledge Of Taxpayers On Compliance With Land And Building Tax Payments With Tax Sanctions As A Moderating Variable. *Jurnal Indonesia Sosial Teknologi*, 4(9), 1243-1260.
<https://doi.org/10.59141/jist.v4i9.704>
- Siti Resmi. (2019). *Perpajakan Teori & Kasus (11th ed.)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Torgler, B., Schneider, F., & Org, E. (2007). Shadow Economy, *Tax morale, Governance and Institutional Quality: A Panel Analysis*.
- Wardani, D. K., & Asis, Moh. R. (2017). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Program Samsat Corner Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Akuntansi Dewantara*, 1, 106-116.
- Wenzel, M. (2004). An analysis of norm processes in tax compliance. *Journal of Economic Psychology*, 25(2), 213-228.

[https://doi.org/10.1016/S0167-4870\(02\)00168-X](https://doi.org/10.1016/S0167-4870(02)00168-X)

- Wulandari, R. (2023). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Perpajakan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2 di Kabupaten Rembang.
- Wulandari, S. W., & Mubarakah, S. (2025a). Pengaruh Sikap, Kesadaran Wajib Pajak dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar PBB. *Jurnal Riset Akuntansi, Perpajakan Dan Auditing*, 3(1), 1-11. <https://doi.org/10.62194/7rb2xw20>
- Yoni, P. R. I. P. P., & Widhiyani, N. L. S. (2025). Pengaruh Moral Pajak, Pengetahuan Perpajakan, dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, 14(7), 993-1005.
- Yusnidar, J., Sunarti, & Prasetya, A. (2015). Pengaruh Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Melakukan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (Studi Pada Wajib Pajak PBB-P2 Kecamatan Jombang Kabupaten Jombang). *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*, 1(1).