

# Pengaruh Kesadaran Membayar Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Membayar Pajak (Studi Kasus di Desa Prapag Kidul, Kecamatan Losari, Kabupaten Brebes)

*The Effect of Tax Paying Awareness, Service Quality, and Tax Sanctions on Tax Payment Compliance (Case Study in Prapag Kidul Village, Losari District, Brebes Regency)*

Nur Ajijah<sup>1\*</sup>, Nur Afridah<sup>2</sup>, Indah Dewi Mulyani<sup>3</sup>, Dwi Harini<sup>4</sup>

<sup>1,2,3,4</sup>Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhadi Setiabudi, Brebes, Indonesia

E-mail: <sup>1\*</sup>[najijah656@gmail.com](mailto:najijah656@gmail.com), <sup>2</sup>[nurafridah.umus73@gmail.com](mailto:nurafridah.umus73@gmail.com), <sup>3</sup>[mulyaniindahdewi342@gmail.com](mailto:mulyaniindahdewi342@gmail.com), <sup>4</sup>[dwiharini707@gmail.com](mailto:dwiharini707@gmail.com)

ARTICLE INFO	ABSTRACT
<p><b>Article History:</b> Received: 13 November 2024 Revised: 16 November 24 Accepted: 20 November 2024</p> <hr/> <p><b>Keywords:</b> Tax Payment Awareness, Service Quality, Tax Sanctions, Tax Compliance</p>	<p><i>This study aims to determine the influence of tax awareness on tax payment compliance, the effect of service quality on tax payment compliance, the effect of tax sanctions on tax payment compliance, the effect of tax payment awareness, service quality and tax sanctions together on tax payment compliance in Prapag Kidul Village, Losari District, Brebes Regency. This study uses a quantitative descriptive approach and the type of research is an empirical study supported by a survey. The population in this study is all taxpayers in Prapag Kidul Village as many as 5539. The sampling technique in this study used the Slovin formula with a margin error of 10% obtained by 98 respondents. The data used is primary data in the form of a questionnaire instrument. The results showed that the awareness of paying taxes had an effect on tax compliance with the t value of taxpayer awareness (<math>X_1</math>) <math>&gt;</math> t table (<math>7,197 &gt; 1.98552</math>) and a significance value of <math>0.000 &lt; 0.05</math>; service quality had an effect on tax payment compliance with t value of service quality (<math>X_2</math>) t table (<math>2,873 &gt; 1.98552</math>) and a significance value of <math>0.000 &lt; 0.05</math>; tax sanctions affect tax compliance with the tax sanction calculation t value (<math>X_3</math>) <math>&gt;</math> t table (<math>4,065 &gt; 1.98552</math>) and a significance value of <math>0.000 &lt; 0.05</math>; tax sanctions affect tax payment compliance with the value t of tax sanctions calculation (<math>X_3</math>) <math>&gt;</math> t table (<math>4.065 &gt; 1.98552</math>) and significance values <math>0.000 &lt; 0.05</math>; tax awareness of paying taxes, service quality, and tax sanctions together affect tax payment compliance; together between the variables of taxpayer awareness, service quality, sanctions, and tax compliance with tax payment compliance with the value of F table <math>&gt;</math> F calculation = <math>116,897 &gt; 2.47</math> at a significance level of 0.05.</i></p>
<p style="text-align: right;"><i>This is an open access article under the <a href="https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/">CC BY-SA</a> license.</i></p>	

**Corresponding Autor:**

**Nur Ajijah**

E-mail: [najijah656@gmail.com](mailto:najijah656@gmail.com)



## Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kesadaran membayar pajak terhadap kepatuhan membayar pajak, pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan membayar pajak, pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan membayar pajak, pengaruh kesadaran membayar pajak, kualitas pelayanan dan sanksi pajak secara bersama-sama terhadap kepatuhan membayar pajak di Desa Prapag Kidul, Kecamatan Losari, Kabupaten Brebes. Penelitian ini gunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dan jenis penelitiannya studi empiris didukung dengan survei. Populasi penelitian ini yaitu seluruh wajib pajak di Desa Prapag Kidul sebanyak 5539. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan rumus Slovin margin error 10% didapat 98 responden. Data yang digunakan adalah data primer berupa instrumen kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan kesadaran membayar pajak berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak dengan nilai t hitung kesadaran membayar pajak ( $X_1$ )  $>$  t tabel ( $7.197 > 1.98552$ ) dan nilai signifikansi  $0.000 < 0.05$ ; kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak dengan nilai t hitung kualitas pelayanan ( $X_2$ )  $>$  t tabel ( $2.873 > 1.98552$ ) dan nilai signifikansi  $0.000 < 0.05$ ; sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak dengan nilai t hitung sanksi pajak ( $X_3$ )  $>$  t tabel ( $4.065 > 1.98552$ ) dan nilai signifikansi  $0.000 < 0.05$ ; kesadaran membayar pajak, kualitas pelayanan, dan

**Submitted:** November 2024, **Accepted:** November 2024, **Published:** November 2024

ISSN: XXX-XXXX (online), Website: <https://jurnal.eraliterasi.com/index.php/jecmer/>

sanksi pajak secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak dengan nilai  $F$  tabel  $> F$  hitung =  $116.897 > 2.47$  pada taraf signifikansi 0,05.

**Kata kunci:** Kesadaran Membayar Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak, Kepatuhan Membayar Pajak

## 1. PENDAHULUAN

Kepatuhan wajib pajak adalah kunci untuk meningkatkan pendapatan asli daerah (PAD). Ketika wajib pajak secara konsisten dan sukarela memenuhikewajiban perpajakannya, pendapatan pajak yang terkumpul akan menjadi sumber pendapatan utama bagi pemerintah daerah. Pemerintah daerah dapat memperkirakan pendapatan yang akan diperoleh dari pajak secara lebih akurat, memungkinkan mereka untuk merencanakan dan mengalokasikan anggaran dengan lebih efisien. Pendapatan pajak yang cukup dan stabil memungkinkan pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas layanan publik yang mereka sediakan bagi masyarakat. Hal ini termasuk pelayanan kesehatan, pendidikan, infrastruktur, keamanan, dan berbagai program pembangunan yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Keberhasilan pemerintah daerah dalam memanfaatkan pendapatan pajak untuk membangun infrastruktur dan menyediakan layanan publik yang berkualitas juga dapat meningkatkan daya tarik daerah sebagai tempat investasi dan pengembangan ekonomi [1]. Hal ini dapat membantu menciptakan lapangan kerja baru dan meningkatkan pendapatan masyarakat secara keseluruhan.

Tanpa adanya pajak yang mencukupi, pemerintah akan kesulitan dalam menjalankan berbagai program pembangunan dan memberikan layanan yang baik kepada masyarakat. Kesadaran membayar pajak serta kepatuhan dalam memenuhikewajiban pajak menjadi hal yang sangat penting [2]. Namun, dalam realitasnya, tidak semua warga negara memiliki kesadaran yang tinggi untuk membayar pajak. Ada berbagai faktor yang memengaruhi tingkat kesadaran dan kepatuhan membayar pajak, seperti tingkat pendidikan, pemahaman akan pentingnya kontribusi pajak, kualitas layanan yang diberikan oleh pemerintah, serta sanksi yang diberikan kepada para pelanggar pajak.

Penelitian ini akan melihat secara mendalam bagaimana faktor-faktor seperti kesadaran membayar pajak, kualitas layanan yang diberikan oleh pemerintah terkait dengan administrasi pajak, dan sanksi pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan warga dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Desa Prapag Kidul. Melalui studi kasus di Desa Prapag Kidul, diharapkan dapat diidentifikasi faktor-faktor yang secara spesifik memengaruhi kepatuhan warga dalam membayar PBB. Hasil dari studi ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pemerintah daerah dan lembaga terkait untuk meningkatkan efektivitas sistem perpajakan dan memperbaiki layanan administrasi pajak guna meningkatkan tingkat kepatuhan pajak secara keseluruhan. Pemahaman yang lebih mendalam tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan pajak, diharapkan dapat dibangun strategi yang lebih efektif dalam memperkuat kepatuhan warga serta meningkatkan penerimaan pajak yang diperlukan untuk pembangunan dan kemajuan masyarakat lokal.

Kepatuhan wajib pajak merupakan suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya [3]. Kepatuhan wajib pajak baik dalam membayar pajak dan melaporkan pajaknya secara benar, lengkap dan jelas menjadi penting bagi sebuah negara karena memiliki dampak bagi penerimaan negara. Semakin tinggi kepatuhan wajib pajak, maka penerimaan pajak akan meningkat dan berlaku sebaliknya. Edukasi dari pemerintah dilakukan secara rutin dengan metoda pelatihan langsung ke wajib pajak untuk peningkatan pengetahuan, melaksanakan sosialisasi peraturan perpajakan termasuk sanksi perpajakan untuk mengupdate informasi pajak. Fenomena yang terjadi diperpajakan Indonesia belakangan ini membuat wajib pajak dan masyarakat ragu untuk membayar pajak. Fenomena ini dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak.

Analisis kinerja penerimaan PBB dari 2018 s.d. 2023 menunjukkan variasi yang signifikan antara target yang ditetapkan dan realisasi penerimaan. Pada tahun 2018, target penerimaan PBB sebesar Rp 190.324.004 dengan realisasi mencapai Rp 170.357.580, menghasilkan persentase pencapaian sebesar 89,51%. Tahun berikutnya, 2019, mengalami sedikit peningkatan target menjadi Rp 200.324.004 namun realisasinya hanya Rp 171.758.168, menurun menjadi 85,74%. Pada tahun 2020, target penerimaan melonjak drastis menjadi Rp 303.324.004, tetapi realisasinya mencapai Rp 215.635.760, menurun tajam ke 71,09%. Tahun 2022 menunjukkan perbaikan dengan target Rp 300.754.117 dan realisasi Rp 229.234.914, menghasilkan peningkatan persentase pencapaian menjadi 76,22%. Namun, pada tahun 2023, meskipun target dinaikkan sedikit menjadi Rp 315.754.117, realisasi hanya sedikit meningkat menjadi Rp 229.499.943, dan persentase pencapaian turun kembali ke 72,68%. Secara

(Nur Ajjah, Nur Afridah, Indah Dewi Mulyani, Dwi Harini)

Pengaruh Kesadaran Membayar Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Membayar Pajak  
(Studi Kasus di Desa Prapag Kidul, Kecamatan Losari, Kabupaten Brebes)

keseluruhan, data ini menunjukkan bahwa meskipun target penerimaan PBB cenderung meningkat setiap tahun, realisasi penerimaan belum mampu mengimbangnya, yang mengindikasikan perlunya peningkatan dalam strategi pengumpulan pajak dan mungkin penyesuaian target yang lebih realistis berdasarkan kondisi ekonomi dan kemampuan pembayaran masyarakat.

Meskipun pajak merupakan sumber penerimaan negara yang paling potensial bagi pembiayaan negara, namun pada kenyataannya pemungutan pajak masih sulit dilakukan oleh negara [4]. Hal ini disebabkan oleh rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak dan kurangnya kepercayaan masyarakat terhadap administrasi pengelolaan pajak. Akibatnya, banyak wajib pajak cenderung mencoba untuk menghindari kewajiban membayar pajak dan melakukan tindakan yang melawan pajak. Situasi ini menunjukkan bahwa wajib pajak di Indonesia memerlukan motivasi untuk meningkatkan kepatuhan mereka dalam membayar pajak, serta peningkatan kepercayaan masyarakat bahwa penggunaan hasil pajak sesuai dengan aturan yang berlaku demi kesejahteraan rakyat. Sehingga, pandangan wajib pajak terhadap pembayaran pajak dapat menjadi positif terhadap pemerintah dalam mengelola pajak yang mereka bayarkan [5].

Kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak. Namun, ada juga yang menungguingga mereka ditagih terlebih dahulu sebelum membayar pajak. Sebagai warga negara, penting bagi setiap individu untuk menyadari kewajiban terhadap negara, termasuk membayar pajak. Setiap warga negara harus menyadari kewajiban mereka terhadap negara. Kesadaran akan menjadi wajib pajak dan memenuhi segala kewajibannya perlu ditanamkan. Setiap rakyat harus sadar bahwa kewajiban membayar pajak bumi dan bangunan sangat penting bagi negara karena pendapatan pajak digunakan untuk melancarkan jalannya roda pemerintahan dan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat.

Salah satu faktor utama yang menghambat pencapaian target adalah kurangnya kesadaran masyarakat tentang pentingnya membayar PBB tepat waktu. Kesadaran yang rendah ini mengakibatkan banyak masyarakat yang tidak menganggap pembayaran PBB sebagai prioritas, sehingga mereka cenderung menunda atau bahkan mengabaikan kewajiban tersebut [6]. Hal ini diperparah oleh kurangnya sosialisasi dan edukasi dari pihak pemerintah daerah mengenai peran penting PBB dalam mendukung pembangunan infrastruktur dan layanan publik yang lebih baik. Masyarakat sering kali tidak menyadari bahwa kontribusi mereka melalui pembayaran PBB secara langsung berdampak pada kualitas hidup mereka sendiri, termasuk perbaikan jalan, pembangunan fasilitas umum, dan layanan kesehatan.

Selain meningkatkan strategi pengumpulan pajak, perlu adanya upaya lebih dalam meningkatkan kesadaran masyarakat melalui edukasi dan kampanye yang intensif mengenai pentingnya pembayaran PBB untuk kesejahteraan bersama. Dengan meningkatkan kesadaran ini, diharapkan penerimaan PBB dapat mencapai target yang ditetapkan dan mendukung pembangunan daerah yang lebih berkelanjutan. Faktor-faktor rendahnya kepatuhan wajib pajak dapat digolongkan menjadi beberapa hal, yaitu kemauan rendah untuk membayar pajak (*low tax morale*) dan biaya tinggi untuk mematuhi undang-undang pajak (*high compliance cost*) [7]. Semakin besar biaya kepatuhan yang dikorbankan oleh wajib pajak, maka wajib pajak akan cenderung melakukan tindakan ketidakpatuhan terhadap pajak seperti menggelapkan pajak (*tax evasion*) atau menghindari pajak (*tax avoidance*).

Berdasarkan observasi penulis, masih terdapat sejumlah wajib pajak di Desa Prapag Kidul, Kabupaten Brebes yang belum melunasi pembayaran pajak sepenuhnya. Situasi ini diduga disebabkan oleh kepatuhan masyarakat Kelurahan Prapag Kidul dalam membayar PBB yang hanya dipicu oleh keinginan untuk menghindari denda jika pembayaran pajak dilakukan di luar batas waktu yang ditentukan. Selain itu, kenaikan biaya pajak setiap tahun juga menjadi faktor yang membuat banyak masyarakat tidak mampu atau belum memiliki dana untuk membayar PBB. Terdapat juga masalah teknis yang sering dialami baik oleh wajib pajak maupun petugas, yang menghambat proses pembayaran PBB dan mengganggu kinerja petugas dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada wajib pajak.

Tercantum di dalam laporan bulanan penerimaan PBB pada bulan Februari 2024, dari 14 RW dan 72 RT dengan jumlah penduduk 8.232 penduduk belum dapat memenuhi target maksimal dalam membayar PBB hingga akhir Desember 2023, perhatikan tabel berikut.

**Tabel 1.** Data Pembayaran PBB pada Desember Tahun 2023

Kinerja Penerimaan Wajib Pajak			
RW	Wajib Pajak	Wajib Pajak yang	%

(Nur Ajjah, Nur Afridah, Indah Dewi Mulyani, Dwi Harini)

Pengaruh Kesadaran Membayar Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Membayar Pajak  
(Studi Kasus di Desa Prapag Kidul, Kecamatan Losari, Kabupaten Brebes)

	<b>Sudah Membayar</b>		
RW 1	Rp.17.230.123	Rp. 8.574.018	49.7%
RW 2	Rp.16.502.484	Rp.15.169.090	91.95
RW 3	Rp.37.206.984	Rp.34.848.499	99.65
RW 4	Rp.28.513.330	Rp.21.433.817	75.2%
RW 5	Rp.22.071.790	Rp.22.071.790	100%
RW 6	Rp.29.236.331	Rp.20.747.697	70.9%
RW 7	Rp.17.166.856	Rp. 4.606.783	26.8%
RW 8	Rp.22.629.804	Rp. 5.358.719	23.6%
RW 9	Rp.18.872.919	Rp. 18.872.919	100%
RW 10	Rp.21.576.000	Rp. 19.954.552	92.4%
RW 11	Rp.24.683.756	Rp.22.658.977	91.7%
RW 12	Rp.13.103.000	Rp.10.356.372	79.1%
RW 13	Rp.24.223.849	Rp.14.404.574	59.4%
RW 14	Rp.32.751.762	Rp.25.255.812	77.1%
Perancangan	Rp. 115.762.779	Rp. 2.123.325	2.1%
Setor Bengkulu	Rp. 7.272.059	Rp. 5.829.376	80.1%
WP Setor Sendiri	-	Rp. 32.175.592	100%
<b>Total</b>	<b>Rp.448.754.117</b>	<b>Rp.289.499.943</b>	<b>64,5%</b>

Sumber: Kantor Desa Prapag Kidul

Berdasarkan informasi dari tabel 1, tingkat penarikan PBB di Desa Prapag Kidul, rata-ratanya adalah 64,5%. Data kinerja penerimaan wajib pajak dari berbagai RW menunjukkan variasi yang signifikan dalam tingkat pembayaran PBB. Secara keseluruhan, total target penerimaan adalah Rp 448.754.117 dengan realisasi penerimaan sebesar Rp 289.499.943, mencapai persentase pencapaian sebesar 64,5%. Data ini menunjukkan bahwa beberapa RW berhasil mencapai atau mendekati target penerimaan PBB mereka, sementara yang lain menunjukkan kinerja yang jauh di bawah target, dengan variasi yang mencerminkan perbedaan dalam tingkat kesadaran dan kepatuhan wajib pajak di berbagai wilayah.

Data tersebut mengindikasikan bahwa masih banyak status pembayaran yang belum diselesaikan oleh masyarakat, seperti yang terlihat dalam tabel tersebut. Bahkan, data dari setiap RW menunjukkan bahwa pembayaran wajib PBB oleh masyarakat belum mencapai tingkat maksimal. Dengan data yang telah dikumpulkan, terlihat bahwa masih banyak wajib pajak yang belum membayar PBB, meskipun telah melewati batas waktu pembayaran yang ditentukan oleh pemerintah. Upaya lebih dalam dalam edukasi dan sosialisasi mengenai pentingnya membayar PBB diperlukan untuk meningkatkan kinerja penerimaan di wilayah-wilayah yang masih rendah.

Wajib pajak patuh bukan berarti wajib pajak yang membayar pajak dalam nominal besar dan tertib melaporkan pajaknya melalui SPT, melainkan wajib pajak yang mengerti, memahami dan mematuhi hak dan kewajibannya dalam bidang perpajakan [8]. Tinggi rendahnya wajib pajak dalam mematuhi kewajiban perpajakannya dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya adalah kesadaran wajib pajak. Kesadaran hukum adalah kesadaran yang ada pada setiap manusia tentang apa hukum itu atau apa seharusnya hukum itu, suatu kategori tertentu dari hidup kejiwaan kita dengan mana kita membedakan antara hukum dan tidak hukum, antara yang seyogyanya dilakukan dan yang seyogyanya tidak dilakukan [9].

Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya juga dipengaruhi oleh kesadaran wajib pajak. Kesadaran perpajakan artinya wajib pajak mau dengan sendirinya melakukan kewajiban perpajakannya seperti mendaftarkan diri, menghitung, membayar, dan melaporkan jumlah pajak terutang [10]. Kesadaran wajib pajak atas fungsi perpajakan sebagai pembiayaan negara dan kesadaran membayar pajak sangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Ketika wajib pajak sudah memiliki kesadaran tersebut maka, tingkat kepatuhan dalam membayar pajak semakin meningkat.

Kesadaran membayar pajak menjadi titik awal dalam memahami perilaku warga terkait dengan kewajiban pajak. Kesadaran ini mencakup pemahaman akan pentingnya kontribusi pajak dalam pembangunan serta tanggung jawab moral sebagai warga negara. Faktor-faktor seperti pendidikan, sosialisasi pajak, dan persepsi masyarakat terhadap pemerintah dapat memengaruhi tingkat kesadaran ini. Kualitas pelayanan dari pemerintah dalam hal administrasi pajak juga memiliki peran penting.

(Nur Ajjah, Nur Afridah, Indah Dewi Mulyani, Dwi Harini)

Pengaruh Kesadaran Membayar Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Membayar Pajak  
(Studi Kasus di Desa Prapag Kidul, Kecamatan Losari, Kabupaten Brebes)

Pelayanan yang efisien, transparan, dan mudah diakses dapat meningkatkan kepatuhan warga dalam membayar pajak. Sebaliknya, ketidakpuasan terhadap pelayanan pajak bisa menjadi hambatan dalam pemenuhan kewajiban pajak.

Faktor yang mempengaruhi kesadaran wajib pajak untuk membayar PBB. Diantara 4 faktor yang sangat mempengaruhi rendahnya kesadaran masyarakat dalam membayar yaitu: a) kurangnya informasi dari pihak pemerintah kepada rakyat/wajib pajak, b) adanya kebocoran didalam penarikan pajak, c) suasana individu (belum memiliki uang) serta adanya upaya yang dilakukan oleh pihak kecamatan untuk dapat meningkatkan kesadaran masyarakat membayar PBB, d) adanya kesalahan teknis yang menghambat kesadaran untuk membayar PBB [11].

Tingkat kepatuhan pajak dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diberikan oleh petugas pajak. Layanan yang diberikan oleh petugas pajak merupakan factor penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Layanan petugas pajak yang berkualitas harus dapat memenuhi kepuasan dan standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan [12]. Semakin baik kualitas layanan yang diberikan, semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak. Petugas pajak akan memberikan layanan yang optimal untuk memperoleh dukungan dari masyarakat, sehingga masyarakat akan menyadari pentingnya memenuhi kewajiban perpajakannya. Kualitas layanan yang tinggi dari petugas pajak dapat mempengaruhi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya [13].

Pelayanan yang baik dari petugas pajak menciptakan kenyamanan bagi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Pelayanan yang baik tidak hanya mencakup perlakuan yang ramah, tetapi juga penyediaan informasi yang relevan bagi wajib pajak. Peningkatan kualitas pelayanan pajak yang berdampak pada kepatuhan wajib pajak merupakan salah satu indikator keberhasilan reformasi perpajakan di Indonesia. Penelitian yang dilakukan oleh Noviana (2020) menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan tingkat kepatuhan pajak. Wajib pajak cenderung lebih patuh terhadap pajak jika mereka merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh petugas pajak selama proses pengurusan pajak [14].

Selain kesadaran wajib pajak, faktor lain yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah sanksi pajak. Menurut Tjahjono (2005) dalam [15], sanksi pajak adalah suatu tindakan yang diberikan kepada Wajib Pajak ataupun pejabat yang berhubungan dengan pajak yang melakukan pelanggaran baik secara sengaja maupun karena alpa. Sanksi perpajakan digunakan sebagai jaminan bahwa ketentuan hukum perpajakan akan diikuti dan dipatuhi oleh wajib pajak [16]. Pengenaan sanksi perpajakan bertujuan untuk mendorong kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Penting bagi wajib pajak untuk memahami sanksi perpajakan, sehingga mereka mengetahui konsekuensi hukum dari tindakan yang dilakukan atau tidak dilakukan. Untuk memastikan kepatuhan terhadap peraturan perpajakan, sanksi perpajakan harus diberlakukan bagi pelanggar. Pemberian sanksi perpajakan bisa berupa sanksi administratif/denda/sanksi pidana.

Sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundangundangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar Wajib Pajak tidak melanggar norma perpajakan [17]. Sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Diharapkan dengan adanya sanksi yang berlaku wajib pajak akan semakin mentaati peraturan perpajakan. Pengenaan sanksi pajak terhadap wajib pajak dapat mendorong pemenuhan kewajiban perpajakan oleh wajib pajak dan pada akhirnya meningkatkan kepatuhan mereka. Wajib pajak cenderung patuh karena mereka menyadari konsekuensi berat dari tindakan ilegal dalam menghindari pembayaran pajak. Meskipun demikian, menciptakan kesadaran membayar pajak tidaklah mudah. Sanksi atau denda administratif diberlakukan kepada wajib pajak tanpa pandang bulu, sebagai tindakan untuk menegakkan aturan perpajakan, namun dalam praktiknya, sanksi-sanksi yang diatur dalam peraturan pajak bumi dan bangunan belum selalu dilaksanakan dengan baik.

## 2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini mengadopsi desain kasual dengan metode deskriptif kuantitatif untuk memahami hubungan sebab-akibat antara kesadaran membayar pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan membayar pajak. Lokasi penelitian dipilih di Desa Prapag Kidul, Kecamatan Losari, Kabupaten Brebes, dengan alasan bahwa desa ini mencerminkan karakteristik populasi yang relevan. Penelitian berlangsung dari Februari hingga Juni 2024.

Variabel penelitian dibagi menjadi variabel dependen, yaitu kepatuhan membayar pajak, dan tiga

(Nur Ajjah, Nur Afridah, Indah Dewi Mulyani, Dwi Harini)

Pengaruh Kesadaran Membayar Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Membayar Pajak  
(Studi Kasus di Desa Prapag Kidul, Kecamatan Losari, Kabupaten Brebes)

variabel independen, yaitu kesadaran membayar pajak, kualitas pelayanan, serta sanksi pajak. Definisi operasional dari masing-masing variabel dibuat untuk menjamin bahwa instrumen yang digunakan dapat mengukur konsep yang diinginkan secara akurat. Sebagai contoh, kesadaran membayar pajak diartikan sebagai pemahaman dan keinginan wajib pajak untuk melaksanakan kewajibannya dengan jujur, sedangkan kualitas pelayanan mencakup persepsi wajib pajak terhadap sikap, kecepatan, dan kenyamanan dalam layanan yang diberikan oleh petugas pajak.

Subjek penelitian adalah seluruh wajib pajak di Desa Prapag Kidul dengan populasi sejumlah 5.539 orang. Sampel diambil melalui metode random sampling, menghasilkan 98 responden berdasarkan perhitungan rumus Slovin. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner berskala Likert, yang mencakup 24 pernyataan untuk kesadaran membayar pajak, 20 untuk kualitas pelayanan, 16 untuk sanksi pajak, dan 16 untuk kepatuhan membayar pajak. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan penyebaran kuesioner kepada responden. Observasi membantu memahami konteks sosial dan ekonomi desa, sementara wawancara memberikan wawasan yang lebih mendalam mengenai sikap dan pemahaman wajib pajak terhadap kewajiban pajak mereka.

**Tabel 2.** Operasionalisasi Variabel Kesadaran Membayar Pajak ( $X_1$ )

Variabel	Indikator	Sub-Indikator
Kesadaran Membayar Pajak ( $X_1$ ) (Fikriningrum, 2022)	Mengetahui adanya Undang-Undang dan ketentuan perpajakan	Dasar pengetahuan hukum perpajakan (1, 2) Kesadaran atas kontribusi untuk pembangunan (3, 4)
	Mengetahui fungsi pajak untuk pembiayaan Negara	Pemahaman tentang kontribusi untuk pembangunan negara (5, 6) Mengenali tanggung jawab social (7, 8)
	Memahami bahwa kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku	Ketaatan terhadap hukum dan keadilan (9, 10) Pentingnya stabilitas system perpajakan (11, 12)
	Memahami fungsi pajak untuk pembiayaan Negara	Pemahaman akan kontribusi pajak terhadap pembangunan negara (13,14) Menginternalisasi tanggung jawab sosial: (15, 16)
	Menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan sukarela	Kepatuhan dan keterbukaan (17,18) Kontribusi aktif dalam pembangunan negara (19, 20)
	Menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan benar	Kepatuhan terhadap hokum perpajakan 21, 22) Mendukung keseimbangan anggaran negara (23, 24)

**Tabel 3.** Operasionalisasi Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_2$ )

Variabel	Indikator	Sub-Indikator
Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) (Supandi & Johan Susanti, 2022)	<i>Tangibles</i> (sarana)	Fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai sarana komunikasi (1, 2, 3, 4)
	<i>Realiability</i> (kehandalan)	Kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan (5, 6, 7, 8)
	<i>Responsiveness</i> (ketanggapan)	Keinginan para aparat pajak membantu wajib pajak (9, 10) Memberikan pelayanan dengan tanggap (11, 12)
	<i>Assurance</i> (kepastian)	Kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki aparat pajak (13,14) Bebas dari resiko dan sifat keragu-raguandalam memutuskan (15, 16)
	<i>Emphaty</i> (empati)	Kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik (17, 18) Memahami kebutuhan wajib pajak (19, 20).

**Tabel 4.** Operasionalisasi Variabel Sanksi Pajak ( $X_3$ )

Variabel	Indikator	Sub-Indikator
Sanksi Pajak ( $X_3$ )	Sanksi yang diberikan kepada wajib pajak harus jelas dan tegas.	Mendorong kepatuhan pajak (1, 2) Meningkatkan kepercayaan publik (3,4)

(Nur Ajjah, Nur Afridah, Indah Dewi Mulyani, Dwi Harini)

Pengaruh Kesadaran Membayar Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Membayar Pajak (Studi Kasus di Desa Prapag Kidul, Kecamatan Losari, Kabupaten Brebes)

(Bara & Parlindungan, 2019)	Sanksi perpajakan tidak mengenal kompromi ( <i>not arbitrary</i> ).	Keadilan hukum (5, 6) Penghindaran kecurangan (7, 8)
	Sanksi yang diberikan akan membuat efek jera bagi wajib pajak yang melanggar.	Mencegah pelanggaran berulang (9, 10) Menjaga kepatuhan pajak (11, 12)
	Sanksi yang diberikan harus seimbang.	Prinsip keadilan (13, 14) Mendorong kepatuhan pajak (15, 16)

**Tabel 5.** Operasionalisasi Variabel Kepatuhan Membayar Pajak (Y)

Variabel	Indikator	Sub-Indikator
Kepatuhan Membayar Pajak (Y) (Merliyana, 2019)	Kewajiban wajib pajak dalam mendaftarkan diri sebagai wajib pajak	Wajib pajak memiliki kewajiban untuk mendaftarkan diri secara resmi kepada otoritas perpajakan sebagai wajib pajak (1, 2) Otoritas perpajakan dapat mengidentifikasi dan memantau aktivitas perpajakan wajib pajak secara efektif (3, 4)
	Kepatuhan dalam Penyampaian surat pemberitahuan (SPT)	Penyampaian Surat Pemberitahuan secara tepat waktu (5, 6) Penyampaian Surat Pemberitahuan sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku (7, 8)
	Kepatuhan dalam pelaporan yang benar (atas penghitungan dan pembayaran pajak terutang)	Penyampaian Surat Pemberitahuan secara tepat waktu (5, 6) Penyampaian Surat Pemberitahuan sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku (7, 8)
	Kepatuhan dalam pembayaran (atas tunggakan pajak akhir tahun)	Penyampaian Surat Pemberitahuan secara tepat waktu (5, 6) Penyampaian Surat Pemberitahuan sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku (7, 8)

Pengujian instrumen dilakukan untuk memastikan keakuratan dan konsistensi, melalui uji validitas dan reliabilitas dengan teknik Cronbach Alpha menggunakan perangkat lunak SPSS. Untuk analisis data, teknik regresi linier berganda diterapkan guna memahami pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, didukung oleh uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas. Teknik analisis ini memastikan model regresi yang dihasilkan bebas dari masalah statistik dan memberikan hasil yang valid dalam mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak di Desa Prapag Kidul.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### a. Uji Instrumen Penelitian

##### Uji Validitas

Pengujian validitas dilakukan untuk menilai keabsahan atau kevalidan suatu instrumen, dalam hal ini kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan atau pernyataan di dalamnya mampu mengukur aspek yang ingin diukur oleh kuesioner tersebut [21]. Pengujian validitas biasanya melibatkan korelasi skor butir pertanyaan atau pernyataan dengan total skor dari konstruk yang diukur oleh kuesioner. Jika nilai r-hitung lebih besar daripada r-tabel pada signifikansi 0,3961, maka butir pertanyaan atau pernyataan tersebut dianggap valid.

Berikut ini hasil uji validitas:

**Tabel 6.** Hasil Uji Validitas

Item Kuesioner	Kesadaran MP_(X <sub>1</sub> )	Kualitas Pelayanan (X <sub>2</sub> )	Sanksi Pajak (X <sub>3</sub> )	Kepatuhan MP_(Y)	Nilai r tabel	Ket.
1	.714	.594	.684	.632	0,3610	Valid

(Nur Ajjah, Nur Afridah, Indah Dewi Mulyani, Dwi Harini)

2	.593	.714	.809	.570
3	.631	.574	.746	.692
4	.563	.693	.613	.716
5	.747	.727	.511	.731
6	.743	.513	.491	.693
7	.714	.673	.659	.640
8	.720	.681	.656	.647
9	.449	.882	.524	.743
10	.514	.599	.727	.752
11	.441	.562	.605	.797
12	.475	.779	.687	.478
13	.512	.808	.656	.515
14	.666	.466	.771	.586
15	.722	.871	.398	.533
16	.580	.850	.655	.483
17	.485	.802		
18	.573	.693		
19	.573	.636		
20	.447	.774		
21	.412			
22	.413			
23	.462			
24	.390			

Sumber: Data yang diolah

Berdasarkan tabel 6, mengindikasikan bahwa semua variabel memiliki nilai r hitung di atas r tabel 0,3610, yang berarti semua instrumen valid.

### Uji Reliabilitas

**Tabel 7.** Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Nilai Kritis	Keterangan
Kesadaran_MP (X <sub>1</sub> )	0.926	0,6	Reliabel
Kualitas Pelayanan (X <sub>2</sub> )	0.953	0,6	Reliabel
Sanksi Pajak (X <sub>3</sub> )	0,925	0,6	Reliabel
Kepatuhan_MP (Y)	0,885	0,6	Reliabel

Sumber: Data yang diolah

Berdasarkan tabel 7, hasil uji reliabilitas, semua variabel dapat dipercaya karena nilai *Cronbach's* Alpha sebesar  $\geq 0,60$ . Oleh karena itu, instrumen pernyataan dalam penelitian ini dikatakan reliabel atau dapat dipercaya sebagai alat ukur variabel dan dapat digunakan untuk pengujian lebih lanjut.

### Uji Normalitas

Berikut ini hasil uji normalitas.

**Tabel 8.** Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
	Unstandardized Residual	
N		98
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	.0000000	.0000000
	2.73487868	2.47324538
Most Extreme Differences	.072	.082
	.068	.045
	-.072	-.082
Test Statistic		.072
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

Sumber: Data yang diolah

Berdasarkan hasil uji tabel 8, bahwa nilai *Kolmogorov-Smirnov* yang ditunjukkan dengan *Asymp.Sig* (2-tailed) berada di atas 0,05 atau 5% yaitu sebesar 0.200, sehingga variabel-variabel dalam penelitian ini terdistribusi secara normal yang artinya asumsi normalitas terpenuhi.

### Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk mengetahui adanya masalah multikolinieritas dengan menganalisis besarnya *Variance Invelantions Factor* (VIF) dan Tolerance. Jika VIF > 10 maka artinya terjadi korelasi antar variabel independen dan sebaliknya. Kemudian jika nilai VIF < 10 maka artinya tidak terjadi korelasi antar variabel. Berikut ini hasil uji multikolinieritas.

**Tabel 9.** Hasil Uji Multikolinieritas

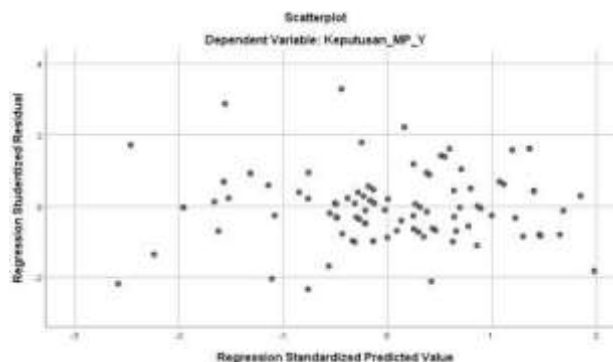
Coefficients <sup>a</sup>			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Kesadaran_MP_X1	.520	1.923
	Kualitas_Pelayanan_X2	.475	2.107
	Sanksi_Pajak_X3	.558	1.792

a. Dependent Variable: Keputusan\_MP\_Y

Sumber: Data yang diolah

Hasil analisis Collinearity Statistics pada model ini mengungkapkan statistik Tolerance dan VIF (*Variance Inflation Factor*) untuk masing-masing variabel. *Tolerance* yang rendah menunjukkan tingkat multikolinieritas yang tinggi, sementara VIF yang tinggi juga mengindikasikan adanya multikolinieritas dalam model. Nilai VIF dari masing-masing variabel *independent* sebesar  $\leq 10$  dan hasil nilai *Tolerance*  $\geq 0,10$ .

### Uji Heteroskedasitas



**Gambar 1.** Hasil Uji Heteroskedasitas

Pada Gambar 1, menunjukkan bahwa *scatterplot* yang dihasilkan dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas karena plot menyebar secara acak dan tidak membentuk pola. Hasil dari uji heteroskedasitas pada penelitian ini sesuai dengan pernyataan dimana titik-titik membentuk pola yang jelas serta menyebar di atas dan di bawah sumbu Y yang berarti tidak terdapat heteroskedastisitas.

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui apakah terdapat ketidaksamaan varian antara residual pengamatan satu ke pengamatan lainnya. Identifikasi ada atau tidaknya heteroskedastisitas dalam penelitian ini dilakukan dengan melihat ada atau tidaknya pola tertentu pada grafik *scatterplot* antara SRESID dan ZPRED serta menggunakan uji *Spearman* Heteroskedastisitas. Berikut ini hasil uji heteroskedasitas [18].

### Uji t Parsial

Berikut ini hasil uji t (parsial).

**Tabel 10.** Hasil Uji t (Parsial)

Coefficients <sup>a</sup>				
Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.

(Nur Ajjah, Nur Afridah, Indah Dewi Mulyani, Dwi Harini)

Pengaruh Kesadaran Membayar Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Membayar Pajak (Studi Kasus di Desa Prapag Kidul, Kecamatan Losari, Kabupaten Brebes)

	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	6.856	3.349		2.047	.043
Kesadaran_MP_X1	.315	.044	.473	7.197	.000
Kualitas_Pelayanan_X2	.240	.046	.357	5.182	.000
Sanksi_Pajak_X3	.154	.054	.182	2.873	.005

a. Dependent Variable: Kepatuhan\_MP\_Y

Sumber: Data yang diolah

Berdasar tabel 10, didapat nilai probabilitas variabel independen yaitu kesadaran membayar pajak ( $X_1$ ) sebesar 7.197 pada taraf uji  $\alpha = 5\%$ . Sedangkan nilai t tabel ( $df=n-k$ ) atau ( $df = 98-3-1$ ) pada taraf uji 0.05 diketahuisebesar 1.98552 (*lihat lampiran tabel t*). Berdasarkan perbandingan nilai t hitung dengan t tabel didapatkan nilai t hitung kesadaran membayar pajak ( $X_1$ )  $>$  t tabel ( $7.197 > 1.98552$ ). Selain itu didapat nilai signifikansi (Sig) variabel kesadaran wajib pajak ( $X_1$ ) sebesar  $0.000 <$  nilai Sig. 0.05, yang berarti *terdapat pengaruh positif dan signifikan* variabel kesadaran membayar pajak terhadap kepatuhan membayar pajak di Desa Prapag Kidul, Kecamatan Losari, Kabupaten Brebes.

Nilai probabilitas variabel independen yaitu kualitas pelayanan ( $X_2$ ) sebesar 4.065 pada taraf uji  $\alpha = 5\%$ . Sedangkan nilai t tabel ( $df=n-k$ ) atau ( $df = 98-3-1$ ) padataraf uji 0.05 diketahui sebesar 1.98552 (*lihat lampiran tabel t*). Berdasarkan perbandingan nilai t hitung dengan t tabel didapatkan nilai t hitung kualitas pelayanan ( $X_2$ )  $>$  t tabel ( $2.873 > 1.98552$ ). Selain itu didapat juga nilai signifikansi(Sig) variabel kualitas pelayanan ( $X_2$ ) sebesar  $0.000 <$  nilai Sig. 0.05, pada taraf uji  $\alpha = 5\%$ , yang berarti *terdapat pengaruh positif dan signifikan* variabel kualitas pelayanan terhadap kepatuhan membayar pajak di Desa Prapag Kidul, Kecamatan Losari, Kabupaten Brebes

Nilai probabilitas variabel independen yaitu sanksi pajak ( $X_3$ ) sebesar 3.499 pada taraf uji  $\alpha = 5\%$ . Sedangkan *nilai* t tabel ( $df=n-k$ ) atau ( $df = 98-3-1$ ) pada tarafuji 0.05 diketahui sebesar 1.98552 (*lihat lampiran tabel t*). Berdasarkan perbandingan nilai t hitung dengan t tabel didapatkan nilai t hitung sanksi pajak ( $X_3$ )  $>$  t tabel ( $4.065 > 1.98552$ ). Selain itu didapat juga nilai signifikansi (Sig) variabel sanksi pajak ( $X_3$ ) sebesar  $0.000 <$  nilai Sig. 0.05, pada taraf uji  $\alpha = 5\%$ , yang berarti *terdapat pengaruh positif dan signifikan* variabel sanksi pajak terhadap kepatuhan membayar pajak di Desa Prapag Kidul, Kecamatan Losari, Kabupaten Brebes.

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda, diperoleh persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:  $Y = 6.856 + 0.315 X_1 + 0.240 X_2 + 0.154 X_3 + e$

- Nilai konstanta sebesar  $\alpha = 6.856$ , menunjukkan angka positif yang menunjukkan bahwa apabila kesadaran membayar pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi pajak dianggap konstan, maka rata-rata kepatuhan membayar pajak di Desa Prapag Kidul, Kabupaten Brebes sebesar 6.856.
- Nilai koefisien kesadaran wajib pajak sebesar  $\beta_1 = 0.315$ , menunjukkan angka positif, artinya apabila kesadaran membayar pajak meningkat sebesar satu satuan, maka kesadaran wajib pajak akan meningkat sebesar 0.315 dan berlaku juga sebaliknya, dengan asumsi kualitas pelayanan dan sanksi pajak dalam kondisi konstan. Jika kualitas pelayanan dan sanksi pajak bernilai tetap (tidak berubah), maka setiap peningkatan kesadaran membayar pajak akan meningkatkan kepatuhan membayar pajak di Desa Prapag Kidul, Kabupaten Brebes sebesar 0.315.
- Nilai koefisien kualitas pelayanan sebesar  $\beta_2 = 0.240$ , menunjukkan angka positif, artinya apabila kualitas pelayanan meningkat sebesar satu satuan, maka kualitas pelayanan akan meningkat sebesar 0.240 dan berlaku juga sebaliknya, dengan asumsi kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak dalam kondisi konstan. Jika kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak bernilai tetap (tidak berubah), maka setiap peningkatan kualitas pelayanan akan meningkatkan kepatuhan membayar pajak di Desa Prapag Kidul, Kecamatan Losari, sebesar 0.240.
- Nilai koefisien sanksi pajak sebesar  $\beta_3 = 0.154$ , menunjukkan angka positif, artinya apabila sanksi pajak meningkat sebesar satu satuan, maka kinerja sanksi pajak akan meningkat sebesar 0.154 dan berlaku juga sebaliknya, dengan asumsi kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan dalam kondisi konstan. Jika kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan bernilai tetap (tidak berubah), maka setiap peningkatan sanksi pajak akan meningkatkan kepatuhan membayar pajak di Desa Prapag Kidul, Kecamatan Losari, Kabupaten Brebes sebesar 0.315.

## Uji Simultan

(Nur Ajjah, Nur Afridah, Indah Dewi Mulyani, Dwi Harini)

Pengaruh Kesadaran Membayar Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Membayar Pajak  
(Studi Kasus di Desa Prapag Kidul, Kecamatan Losari, Kabupaten Brebes)

Berikut ini hasil uji simultan.

**Tabel 11.** Hasil Uji Simultan (F)

ANOVA <sup>a</sup>					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	2706.727	3	902.242	116.897	.000 <sup>b</sup>
Residual	725.517	94	7.718		
Total	3432.245	97			

Sumber: Data yang diolah

Berdasarkan tabel 11, hasil Uji Simultan (Uji F), diperoleh tingkat signifikansi 0.000. Nilai signifikansi yang dihasilkan tersebut lebih kecil dari 0.05 atau  $F_{tabel} > F_{hitung} = 116.897 > 2.47$ .  $F_{tabel}$  sebesar 2.46 diperoleh dengan melihat tabel F dengan derajat  $df=1$  ( $109-3-1$ ) pada taraf signifikansi 0,05.

Signifikan tidaknya pengaruh variabel independen secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel dependen dilakukan dengan melihat probabilitas F hitung (nilai Sig. F) dari seluruh variabel bebas pada taraf uji  $\alpha = 5\%$ . Jika probabilitas F hitung lebih kecil daripada taraf uji penelitian (Sig. F  $< \alpha$ ) maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, yang memiliki arti bahwa variabel independen secara simultan (bersama-sama) memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Karena tingkat signifikansi pada uji Anova sebesar 0.000 di bawah 0.05 dan  $F_{tabel} > F_{hitung}$ , maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya terdapat pengaruh signifikan secara bersama-sama antara variabel kesadaran membayar pajak, dan sanksi pajak, terhadap kepatuhan membayar pajak, sehingga hal ini berarti bahwa variabel kepatuhan membayar pajak di Desa PrapagKidul, Kabupaten Brebes dapat dijelaskan secara signifikan oleh kesadaran membayar pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi pajak, terhadap kepatuhan membayar pajak.

### Uji Determinasi ( $R^2$ )

**Tabel 12.** Hasil Uji Determinasi

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.888 <sup>a</sup>	.789	.782	2.77818

a. Predictors: (Constant), Sanksi\_Pajak\_X3, Kesadaran\_MP\_X1, Kualitas\_Pelayanan\_X2  
b. Dependent Variable: Kepatuhan\_MP\_Y

Sumber : Data yang Diolah

Berdasarkan tabel 12, Koefisien determinasi (KD) digunakan untuk mengukur seberapa besar kemampuan variabel *independent* dalam menjelaskan variabel *dependent*. Dari Tabel 12 terlihat nilai Adjusted R Square sebesar 0,782 atau 78,20%, artinya variabel *independent* Kesadaran Membayar Pajak ( $X_1$ ), Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) dan Sanksi Pajak ( $X_3$ ), dalam menjelaskan dan memprediksi variabel Kepatuhan Membayar Pajak (Y) sebesar 78,20%, dan sisanya sebesar 21.80% dijelaskan oleh variabel lain di luar penelitian.

### Pembahasan Hasil Penelitian

#### a. Pengaruh kesadaran membayar pajak terhadap kepatuhan membayar pajak di Desa Prapag Kidul, Kecamatan Losari, Kabupaten Brebes

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa kesadaran membayar pajak terhadap kepatuhan membayar pajak di Desa Prapag Kidul, Kecamatan Losari, Kabupaten Brebes, artinya **hipotesis pertama dapat diterima**. Penelitian ini membuktikan bahwa terdapat hubungan positif antara kesadaran membayar pajak dengan kepatuhan membayar pajak di Desa Prapag Kidul, Kecamatan Losari, Kabupaten Brebes. Artinya, hipotesis pertama yang menyatakan bahwa kesadaran membayar pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak dapat diterima. Penelitian ini menunjukkan bahwa ketikamasyarakat memiliki kesadaran yang tinggi akan pentingnya membayar pajak, mereka cenderung lebih patuh dalam memenuhi kewajiban pajak mereka.

Hubungan positif antara kesadaran membayar pajak dengan kepatuhan membayar pajak

(Nur Ajjah, Nur Afridah, Indah Dewi Mulyani, Dwi Harini)

dapat diartikan bahwa ketika kesadaran seseorang atau kelompok masyarakat tentang pentingnya membayar pajak meningkat, maka tingkat kepatuhan mereka dalam memenuhi kewajiban pajak juga akan meningkat. Dalam konteks ini, kesadaran membayar pajak mencakup pemahaman tentang manfaat pajak bagi pembangunan negara, serta pengakuan akan pentingnya pajak dalam membiayai layanan publik seperti pendidikan, kesehatan, dan infrastruktur.

Penelitian yang menunjukkan hubungan positif ini berarti bahwasamasyarakat yang memiliki pengetahuan lebih baik tentang sistem perpajakan, serta manfaat dan kewajiban yang terkait, cenderung lebih patuh dalam melaporkan dan membayar pajak mereka tepat waktu dan dengan jumlah yang benar. Faktor-faktor seperti sosialisasi perpajakan, program edukasi, dan kampanye kesadaran pajak memainkan peran penting dalam meningkatkan kesadaran pajak, yang pada gilirannya meningkatkan tingkat kepatuhan pajak. Dengan kata lain, peningkatan kesadaran membayar pajak melalui berbagai inisiatif edukasi dan informasi dapat menjadi strategi efektif untuk meningkatkan kepatuhan pajak.

Hasil penelitian ini sejalan dengan [19] bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi; kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak [20]; Kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak [21]; kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak [22]; kesadaran wajib pajak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak [1] (Dumadi & Nurul Imanul Qur'an, 2020)

#### **b. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan membayar pajak di Desa Prapag Kidul, Kecamatan Losari, Kabupaten Brebes**

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan terhadap kepatuhan membayar pajak di Desa Prapag Kidul, Kecamatan Losari, Kabupaten Brebes, artinya **hipotesis kedua dapat diterima**. Penelitian ini membuktikan bahwa terdapat pengaruh positif antara kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan membayar pajak di Desa Prapag Kidul, Kecamatan Losari, Kabupaten Brebes. Artinya, hipotesis yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak dapat diterima. Temuan ini menunjukkan bahwa ketika kualitas pelayanan yang diberikan oleh otoritas pajak meningkat, maka tingkat kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak juga meningkat.

Kualitas pelayanan perpajakan mencakup berbagai aspek seperti kemudahan akses informasi, responsivitas petugas pajak, transparansi proses, serta efisiensi dan efektivitas layanan yang diberikan. Ketika wajib pajak merasakan bahwa mereka menerima pelayanan yang baik, mereka lebih cenderung untuk memenuhi kewajiban pajak mereka tepat waktu dan dengan jumlah yang benar. Implikasi dari penelitian ini sangat penting bagi otoritas pajak dan pemerintah setempat. Untuk meningkatkan kepatuhan pajak, peningkatan kualitas pelayanan perpajakan harus menjadi prioritas. Ini bisa dilakukan dengan meningkatkan pelatihan bagi petugas pajak, memperbaiki sistem dan prosedur pelayanan, serta memastikan bahwa informasi perpajakan mudah diakses dan dipahami oleh masyarakat. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan perpajakan tidak hanya akan meningkatkan kepatuhan pajak tetapi juga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap sistem perpajakan secara keseluruhan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian ([23] bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak; kualitas pelayanan perpajakan mempengaruhi terhadap kepatuhan wajib pajak membayar Pajak Bumi dan Bangunan pada Kota Tangerang Selatan [24]; pelayanan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak [12].

#### **c. Pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan membayar pajak di Desa Prapag Kidul, Kecamatan Losari, Kabupaten Brebes**

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa sanksi pajak terhadap kepatuhan membayar pajak di Desa Prapag Kidul, Kecamatan Losari, Kabupaten Brebes, artinya hipotesis **ketiga dapat diterima**. Penelitian ini membuktikan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara sanksi pajak terhadap kepatuhan membayar pajak di Desa Prapag Kidul, Kecamatan Losari, Kabupaten Brebes. Artinya, hipotesis yang menyatakan bahwa sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak dapat diterima. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan sanksi yang tegas dan adil dapat meningkatkan tingkat kepatuhan masyarakat dalam memenuhi kewajiban pajak mereka.

(Nur Ajjah, Nur Afridah, Indah Dewi Mulyani, Dwi Harini)

Sanksi pajak mencakup berbagai bentuk, seperti denda, bunga keterlambatan, dan tindakan hukum lainnya yang diterapkan pada wajib pajak yang tidak mematuhi peraturan perpajakan. Ketika wajib pajak menyadari bahwa ada konsekuensi nyata dan merugikan yang harus dihadapi jika mereka tidak patuh, mereka akan lebih cenderung untuk mematuhi kewajiban pajak mereka tepat waktu dan dengan jumlah yang benar.

Implikasi dari penelitian ini sangat penting bagi otoritas pajak dan pemerintah setempat. Penerapan sanksi yang efektif dapat menjadi alat penting untuk mendorong kepatuhan pajak. Ini berarti bahwa otoritas pajak perlu memastikan bahwa sanksi diterapkan secara konsisten dan adil, serta memberikan edukasi kepada masyarakat tentang konsekuensi dari ketidakpatuhan. Selain itu, penegakan hukum yang transparan dan akuntabel akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap sistem perpajakan dan mendorong mereka untuk lebih patuh dalam membayar pajak. Dengan demikian, penerapan sanksi yang efektif tidak hanya meningkatkan kepatuhan pajak tetapi juga mendukung pencapaian target penerimaan pajak dan pembangunan ekonomi yang berkelanjutan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian bahwa sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak [25]; sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak [26]; sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak [26].

**d. Pengaruh kesadaran membayar pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi pajak secara simultan terhadap kepatuhan membayar pajak di Desa Prapag Kidul, Kecamatan Losari, Kabupaten Brebes**

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa kesadaran membayar pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi pajak secara simultan terhadap kepatuhan membayar pajak di Desa Prapag Kidul, Kecamatan Losari, Kabupaten Brebes, artinya *hipotesis keempat dapat diterima*. Penelitian ini membuktikan bahwa kesadaran membayar pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi pajak secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak di Desa Prapag Kidul, Kecamatan Losari, Kabupaten Brebes. Artinya, hipotesis keempat yang menyatakan bahwa ketiga faktor tersebut secara bersama-sama mempengaruhi kepatuhan membayar pajak dapat diterima. Temuan ini menunjukkan bahwa untuk meningkatkan kepatuhan pajak, diperlukan pendekatan yang komprehensif yang melibatkan peningkatan kesadaran, kualitas pelayanan, dan penerapan sanksi yang efektif.

Kesadaran membayar pajak mencakup pemahaman dan pengakuan akan pentingnya kontribusi pajak bagi pembangunan dan layanan publik. Kualitas pelayanan perpajakan melibatkan kemudahan akses informasi, responsivitas, transparansi, serta efisiensi dan efektivitas layanan yang diberikan oleh otoritas pajak. Sementara itu, sanksi pajak mencakup penerapan denda dan tindakan hukum terhadap ketidakpatuhan. Ketiga faktor ini saling mendukung dan memperkuat satu sama lain dalam mendorong wajib pajak untuk memenuhi kewajiban mereka.

Implikasi dari penelitian ini bagi pemerintah dan otoritas pajak setempat adalah perlunya pendekatan holistik dalam kebijakan perpajakan. Meningkatkan kesadaran pajak melalui edukasi dan sosialisasi, meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan, dan menerapkan sanksi yang tegas dan adil secara bersamaan akan lebih efektif dalam meningkatkan kepatuhan pajak dibandingkan hanya fokus pada salah satu faktor saja. Pendekatan ini tidak hanya akan meningkatkan tingkat kepatuhan pajak, tetapi juga memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap sistem perpajakan dan mendorong partisipasi aktif dalam pembangunan ekonomi daerah.

#### 4. KESIMPULAN

Kesadaran membayar pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak di Desa Prapag Kidul, Kecamatan Losari, Kabupaten Brebes sebesar 31,5%. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak di Desa Prapag Kidul, Kecamatan Losari, Kabupaten Brebes sebesar 24,0%. Sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak di Desa Prapag Kidul, Kecamatan Losari, Kabupaten Brebes sebesar 15,5%. Kesadaran membayar pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi pajak secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak di Desa Prapag Kidul, Kecamatan Losari, Kabupaten Brebes sebesar 78,2%.

## Saran

Pihak Desa Prapag Kidul disarankan untuk lebih aktif dalam menyelenggarakan program edukasi dan sosialisasi guna meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya membayar pajak. Program tersebut dapat diwujudkan melalui berbagai bentuk seperti seminar, lokakarya, serta distribusi materi informasi yang mudah dipahami, termasuk melalui media sosial dan brosur yang menjelaskan manfaat pajak bagi masyarakat secara langsung. Dengan memperkuat dan mengintensifkan upaya edukasi ini, diharapkan masyarakat semakin memahami kewajiban pajak dan kontribusi pajak terhadap pembangunan daerah. Selain itu, peran Pemerintah Daerah juga sangat penting dalam menjamin kualitas pelayanan pajak yang diberikan, termasuk kemudahan akses informasi, responsivitas petugas, transparansi proses, dan efisiensi layanan yang prima. Pemerintah Daerah juga perlu menunjukkan transparansi dalam penggunaan dana pajak untuk proyek pembangunan yang relevan seperti infrastruktur, pendidikan, dan kesehatan sehingga masyarakat dapat melihat manfaat langsung yang diperoleh dari pajak, mendorong mereka patuh dalam membayar pajak.

## REFERENSI

- [1] Dumadi, "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Usaha," *J. Account. Financ.*, vol. 2, no. 2, pp. 1–7, 2020.
- [2] W. D. Febrian and R. Ristiliana, "Pengaruh Pengetahuan dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) pada Kantor Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru," *Eklektik J. Pendidik. Ekon. dan Kewirausahaan*, vol. 2, no. 1, p. 181, 2019, doi: 10.24014/ekl.v2i1.7563.
- [3] Saputri, "Pengaruh Pengetahuan Pajak, Sikap, Dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan," *SOSEBI J. Penelit. Mhs. Ilmu Sos. Ekon. dan Bisnis Islam*, vol. 1, no. 1, pp. 14–23, 2021, doi: 10.21274/sosebi.v1i1.4917.
- [4] N. Khoiriawati and D. Meirini, "Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi melalui Kualitas Pelayanan dan Kesadaran Wajib Pajak," *Budg. J. Bus. ...*, 2022,
- [5] I. N. Kholifah, H. K. Wulandari, I. D. Mulyani, and S. B. Riono, "Pengaruh Jumlah Kendaraan Bermotor, Penerimaan Pajak, dan Pertumbuhan Ekonomi terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor," *J. Account. Financ.*, vol. 2, no. 1, pp. 110–126, 2020.
- [6] K. Ikhsani and A. Hudaya, "Model Niat Pembelian Kembali: Analisis Kesadaran Merek, Asosiasi Merek, Dan Loyalitas Merek (Studi Kasus Produk Private Label pada Toko Alfamidi di Kota Tangerang)," *J. Perspekt. Manajerial dan Kewirausahaan*, vol. 1, no. 1, pp. 1–14, 2021,
- [7] M. Sofianti and D. Wahyudi, "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak UMKM (Studi Kasus UMKM di Kabupaten Demak)," *Jurnal Ilmiah Komputerisasi Akuntansi*. 2022.
- [8] Siamena, "Pengaruh Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Manado Elfin Siamena," vol. 12, no. 2, pp. 917–927, 2020.
- [9] R. Hidayat and S. R. Wati, "Pengaruh kesadaran Wajib Pajak dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan di kota Bandung," *Own. Ris. dan J. Akunt.*, 2022,
- [10] Merliyana, "Pengetahuan dan Kesadaran Wajib Pajak Orang Pribadi Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Melaksanakan Kewajiban Perpajakan Studi Kasus : Wajib Pajak Orang Pribadi di Rawamangun Jakarta Timur," *J. Akunt. dan Manaj.*, vol. 13, no. 01, 2019
- [11] I. M. K. Khotimah, "Pengaruh Sikap Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Pelaku Ekonomi Kreatif Sub Sektor Fashion di Kota Batu," *Skripsi Fak. Ekon. dan Bisnis Univ. Islam Malang*, pp. 1–23, 2020.
- [12] R. Tan, Y. D. Hizkiel, A. Firmansyah, and E. Trisnawati, "Kepatuhan Wajib Pajak di Era Pandemi Covid 19: Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Perpajakan, Peraturan Perpajakan," *Educoretax*, vol. 1, no. 3, pp. 208–218, 2021, doi: 10.54957/educoretax.v1i3.35.
- [13] Masril, "Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Prefensi Resiko sebagai Moderating," *J. Ilmu Komput. dan Bisnis*, vol. 10, no. 1, 2019.
- [14] L. Noviana, S. Utami, A. Agung, and G. Putu, "Pengaruh Perubahan Tarif Pajak, Profitabilitas, Likuiditas dan Perusahaan terhadap Struktur Modal pada Perusahaan manufaktur di Bursa Efek Indonesia pada Tahun 2008-2012," *J. Ekon. dan Bisnis*, vol. 5, pp. 2047–2070, 2020.
- [15] Astuti, "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam

(Nur Ajijah, Nur Afridah, Indah Dewi Mulyani, Dwi Harini)

Pengaruh Kesadaran Membayar Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Membayar Pajak (Studi Kasus di Desa Prapag Kidul, Kecamatan Losari, Kabupaten Brebes)

- Membayar Pajak Bumi dan Bangunan," *J. Account. Financ*, vol. 1, no. 2, pp. 85–95, 2019.
- [16] F. Ristanti, U. Khasanah, and C. Kuntadi, "Literature Review Pengaruh Penerapan Pajak UMKM, Sosialisasi Perpajakan dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak," *J. Ilmu Multidisplin*, vol. 1, no. 2, pp. 380–391, 2022.
- [17] M. T. Romdhoni, A. S. Kharisma, and ..., "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak dan Kualitas Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan (Studi Kasus di Kelurahan Pasarbatang ...)," *JACFIR J. ...*, 2023.
- [18] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R & D*. Bandung: CV Alfabeta, 2018.
- [19] E. A. Riyanto and T. W. Ningsih, "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kota Semarang," *J. Ilm. Akunt. Kesatuan*, vol. 9, no. 3, pp. 589–596, 2021, doi: 10.37641/jiakes.v9i3.933.
- [20] W. A. N. U. Agun, "Kepatuhan Wajib Pajak dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan Orang Pribadi," *WICAKSANA J. Lingkungan. dan Pembang.*, vol. 6, no. 1, pp. 23–31, 2022.
- [21] K. W. Astari, ... *Kualitas Pelayanan Fiskus, Kesadaran Wajib Pajak, Kebijakan Pajak, dan Persepsi Wajib Pajak Tentang Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi ....*
- [22] Lita Novia Yulianti, "Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, dan Pemahaman Insentif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM pada Masa Pandemi Covid-19," *Manajemen*, vol. 2, no. 1, pp. 46–53, 2022.
- [23] N. Wulandari and D. Wahyudi, "Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak ...," *Jurnal*
- [24] I. Hidayat and S. Gunawan, "Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan," *MANAZHIM*, 2022,
- [25] M. N. Dince and H. N. Desy, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pemeriksaan Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Maumere," *J. Pendidik. Tambusai*, 2023,
- [26] L. D. Arta and A. Alfasadun, "Pengaruh Tarif Pajak, Pemahaman Perpajakan, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Kota Pati," *Fair Value J. Ilm. Akunt. dan Keuang.*, vol. 4, no. 12, pp. 5453–5461, 2022, doi: 10.32670/fairvalue.v4i12.1999.