



Research Article

Pengaruh Kesadaran dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Kecamatan Cikarang Timur Tahun 2024

Mita Sari¹, Daryanto²

1. STIE Dharma Agung Indonesia; mitasarii534@gmail.com

2 STIE Dharma Agung Indonesia; daryantoo877@gmail.com

Copyright © 2025 by Authors, Published by **Managing: Jurnal Bisnis dan Manajemen**. This is an open access article under the CC BY License <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

Received : September 17, 2025

Revised : October 14, 2025

Accepted : November 19, 2025

Available online : December 23, 2025

How to Cite: Mita Sari, & Daryanto, D. (2025). The Influence of Awareness and Service Quality on Taxpayer Compliance in Paying Land and Building Tax (PBB) in East Cikarang District in 2024. *Managing: Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 2(2), 169–179. <https://doi.org/10.61166/managing.v2i2.88>

The Influence of Awareness and Service Quality on Taxpayer Compliance in Paying Land and Building Tax (PBB) in East Cikarang District in 2024

Abstract. This study aims to analyze the influence of Land and Building Tax (PBB) on taxpayer awareness and the quality of tax services on taxpayer compliance. This study uses a quantitative approach with an associative method and multiple linear regression analysis techniques. The data used are primary data obtained from questionnaires distributed in East Cikarang District. The results are expected to demonstrate a significant influence, both partially and simultaneously. These findings will serve as a basis for local governments to formulate more effective and sustainable tax management strategies and improve the accuracy of taxpayer compliance. Thus, optimizing tax revenue can support the improvement of taxpayer services and compliance independently.

Keywords: Taxpayer Awareness, Tax Service Quality, Taxpayer Compliance.

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) terhadap kesadaran wajib pajak, dan kualitas pelayanan perpajakan, terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode asosiatif dan Teknik analisis regresi linear berganda. Data yang digunakan menggunakan data primer yang di peroleh dari kuesioner yang di sebarluaskan di daerah Kecamatan Cikarang Timur. Hasil penelitian diharapkan dapat meunjukkan adanya pengaruh signifikan baik secara persial maupun simultan. Temuan ini akan menjadi dasar bagi pemerintah daerah untuk merumuskan strategi pengelolaan pajak yang lebih efektif dan berkelanjutan, serta meningkatkan akurasi dalam kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian, optimalisasi penerimaan dari sektor pajak dapat mendukung peningkatan pelayanan dan kepatuhan wajib pajak secara mandiri.

Kata kunci: Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Perpajakan, Kepatuhan Wajib Pajak.

PENDAHULUAN

Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) merupakan salah satu sumber penerimaan daerah yang memiliki peran penting dalam mendukung pembangunan dan pelayanan publik. Di Kecamatan Cikarang Timur, realisasi penerimaan PBB setiap tahun menunjukkan peningkatan, namun belum mampu mencapai target secara optimal. Kondisi ini menandakan masih adanya persoalan terkait tingkat kepatuhan wajib pajak. Ketidakpatuhan tersebut dipengaruhi oleh berbagai faktor, mulai dari pemahaman perpajakan, kesadaran, hingga kualitas pelayanan. Oleh karena itu, kajian terkait faktor-faktor tersebut menjadi penting untuk dilakukan (Dharmayanti, 2023).

Kesadaran wajib pajak memegang peranan sangat penting dalam menciptakan kepatuhan pembayaran PBB. Kesadaran tersebut muncul ketika masyarakat memahami fungsi pajak sebagai kontribusi untuk pembangunan dan kesejahteraan bersama. Namun dalam praktiknya, sebagian wajib pajak masih memiliki tingkat kesadaran yang rendah. Mereka belum melihat manfaat langsung yang dapat dirasakan dari pembayaran pajak, sehingga muncul kecenderungan untuk menunda pembayaran atau bahkan mengabaikannya. Kondisi ini turut memengaruhi capaian PBB di Cikarang Timur (Hidayat, 2022).

Selain faktor kesadaran, kualitas pelayanan perpajakan juga menjadi unsur penting yang dapat memengaruhi kepatuhan wajib pajak. Pelayanan yang baik ditunjukkan melalui kejelasan informasi, kecepatan proses, keramahan petugas, dan kemudahan akses layanan. Pada beberapa kasus, masyarakat mengeluhkan proses administrasi yang dianggap rumit dan memakan waktu. Keluhan-keluhan tersebut dapat menurunkan motivasi wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Artinya, peningkatan kualitas pelayanan dapat menjadi strategi untuk mendorong kepatuhan (Numberi, 2024).

Data penerimaan PBB Kecamatan Cikarang Timur periode 2020–2024 menunjukkan adanya tren peningkatan, namun tingkat capaian belum pernah mencapai seratus persen. Pada tahun 2024, realisasi mencapai 94,3% dari target, sementara tahun 2022 menjadi capaian tertinggi dengan persentase 96,4%. Kesenjangan antara target dan realisasi ini menunjukkan adanya potensi pajak yang

belum tergali maksimal. Faktor-faktor seperti kurangnya sosialisasi, rendahnya pemahaman pajak, dan kualitas pelayanan menjadi penyebab yang perlu mendapatkan perhatian (Ratulia 2024).

Penelitian sebelumnya menyebutkan bahwa kesadaran wajib pajak terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan dalam membayar pajak. Semakin tinggi pemahaman dan sikap positif terhadap pajak, maka semakin besar kemungkinan wajib pajak untuk patuh. Teori Planned Behavior (TPB) menjadi landasan untuk menjelaskan perilaku kepatuhan pajak, di mana niat membayar pajak dipengaruhi oleh sikap, norma sosial, dan persepsi kemudahan. Dengan demikian, peningkatan kesadaran menjadi langkah penting untuk memperbaiki kepatuhan (Prasanti 2018).

Kualitas pelayanan juga menjadi variabel yang banyak diteliti dan diketahui memiliki pengaruh pada tingkat kepatuhan wajib pajak. Pelayanan yang efektif dan responsif dapat memberikan pengalaman positif bagi masyarakat. Dimensi SERVQUAL seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik menjadi aspek yang harus diperhatikan oleh instansi pajak. Pada konteks Cikarang Timur, peningkatan fasilitas, teknologi sistem pembayaran, dan profesionalitas petugas dapat memberi dampak pada meningkatnya motivasi wajib pajak (Malendes, 2024).

Mengingat pentingnya peran pajak sebagai sumber pendapatan daerah, pemerintah perlu memastikan bahwa seluruh faktor yang memengaruhi kepatuhan berjalan optimal. Ketidaktercapaian target PBB dapat berimbas pada terhambatnya pembangunan dan pelayanan publik. Oleh karena itu, upaya peningkatan kepatuhan wajib pajak bukan hanya dilihat dari sisi pemungutan, tetapi juga harus mempertimbangkan kondisi psikologis dan pengalaman pelayanan yang diterima oleh masyarakat. Kombinasi antara kesadaran dan pelayanan menjadi kunci utama (Fitria, 2017).

Kecamatan Cikarang Timur sebagai wilayah dengan pertumbuhan penduduk dan ekonomi yang cukup tinggi memiliki potensi pajak yang besar. Namun potensi tersebut tidak akan optimal tanpa adanya dukungan perilaku patuh dari wajib pajak. Pelaksanaan pelayanan pajak yang masih dinilai kurang praktis menjadi faktor penghambat yang sering ditemukan. Oleh karena itu, penelitian ini berfokus untuk memberikan gambaran nyata terkait pengaruh kesadaran dan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak pada wilayah tersebut (Sugiyono 2023).

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk menganalisis hubungan antara variabel-variabel terkait, yaitu kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan sebagai variabel independen, serta kepatuhan wajib pajak sebagai variabel dependen. Melalui pengolahan data primer menggunakan kuesioner, penelitian ini diharapkan mampu memberikan bukti empiris mengenai faktor yang paling dominan dalam meningkatkan kepatuhan membayar PBB. Hasil dari penelitian ini menjadi rujukan penting bagi pemerintah daerah (Purnamasari 2024).

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini memiliki urgensi untuk dilakukan sebagai bagian dari upaya meningkatkan efektivitas pengelolaan pajak daerah. Temuan penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengambilan kebijakan, perbaikan sistem pelayanan, dan peningkatan kesadaran masyarakat

dalam membayar PBB. Dengan meningkatnya kepatuhan pajak, maka pendapatan daerah dapat dioptimalkan dan mendukung pembangunan berkelanjutan di Kecamatan Cikarang Timur. Oleh sebab itu, penelitian ini menjadi penting sebagai dasar evaluasi dan perbaikan.

METODE PENELITIAN

1. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei, karena bertujuan menguji pengaruh antara kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak PBB. Lokasi penelitian berada di Kecamatan Cikarang Timur, dengan waktu pengumpulan data pada tahun 2024.
2. Populasi penelitian adalah seluruh wajib pajak PBB di Kecamatan Cikarang Timur. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dengan jumlah sampel 100 responden yang merupakan wajib pajak aktif. Data primer diperoleh melalui kuesioner skala Likert, sedangkan data sekunder berasal dari laporan PBB dan dokumen pendukung lainnya.
3. Instrumen penelitian diuji menggunakan uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan kelayakan pertanyaan. Teknik analisis data menggunakan statistik deskriptif dan regresi linear berganda, dengan uji asumsi klasik berupa uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas. Seluruh analisis dilakukan menggunakan SPSS.

HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL PENELITIAN

Karakteristik Responden

A. Pengembalian Kuesioner

Pengembalian kuesioner menjadi langkah awal untuk memastikan bahwa data yang digunakan dalam penelitian benar-benar representatif. Seluruh kuesioner disebarkan kepada 100 wajib pajak PBB di Kecamatan Cikarang Timur, baik secara langsung ketika mereka melakukan pembayaran PBB maupun melalui kunjungan ke rumah. Proses ini memastikan bahwa setiap responden benar-benar merupakan wajib pajak yang relevan dengan objek penelitian.

Tabel 1. Pengembalian Kuesioner

Keterangan	Jumlah	Persentase
Kuesioner tersebar	100	100%
Tidak kembali	0	0%
Terpakai	100	100%

Sumber: Output SPSS, 2025

Kembali 100% kuesioner menunjukkan kualitas data yang sangat baik, karena tidak ada kehilangan data atau kekurangan respon. Hal ini membantu meningkatkan akurasi dalam analisis dan memperkuat keandalan hasil penelitian.

B. Karakteristik Berdasarkan Usia

Pengelompokan responden berdasarkan usia penting untuk memahami profil wajib pajak yang terlibat dalam penelitian ini. Usia sering berpengaruh terhadap kedewasaan dalam pengelolaan administrasi, termasuk kesadaran dalam membayar pajak. Oleh karena itu, mengetahui distribusi usia dapat membantu memetakan tingkat kewaspadaan dan pemahaman pajak.

Tabel 2. Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Persentase
< 30 tahun	31	31%
30-45 tahun	43	43%
> 45 tahun	26	26%
Total	100	100%

Sumber: Output SPSS, 2025

Mayoritas responden berusia 30-45 tahun, yang merupakan usia produktif dan biasanya memiliki tanggung jawab lebih besar dalam pengelolaan rumah tangga dan kewajiban finansial, termasuk pajak. Hal ini memberi gambaran bahwa kelompok usia inilah yang paling aktif dalam pembayaran PBB.

C. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

Distribusi responden berdasarkan jenis kelamin memberikan gambaran mengenai siapa yang lebih banyak terlibat dalam urusan administrasi pajak di tingkat rumah tangga. Di beberapa wilayah, urusan ini lebih sering dilakukan oleh perempuan, terutama ibu rumah tangga.

Tabel 3. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	46	46%
Perempuan	54	54%
Total	100	100%

Sumber: Output SPSS, 2025

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perempuan lebih banyak terlibat dalam pembayaran PBB. Hal ini menggambarkan pola sosial bahwa administrasi rumah sering dikelola oleh perempuan, khususnya dalam kegiatan rutin seperti membayar pajak.

D. Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Latar belakang pendidikan responden penting untuk memahami sejauh mana kapasitas literasi pajak mereka. Semakin tinggi pendidikan seseorang, semakin besar kemungkinan ia memahami kewajiban perpajakan dengan baik.

Tabel 4. Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah	Persentase
SD	9	9%
SMP	17	17%
SMA/SMK	51	51%
D ₃ /S ₁ ≥	23	23%
Total	100	100%

Sumber: Output SPSS,2025

Pendidikan SMA/SMK mendominasi responden, menunjukkan bahwa mayoritas wajib pajak memiliki kemampuan dasar yang memadai untuk memahami informasi perpajakan, meskipun tidak semua memiliki pendidikan tinggi.

E. Karakteristik Berdasarkan Lama Menjadi Wajib Pajak

Lama seseorang menjadi wajib pajak dapat memengaruhi tingkat kepatuhan karena semakin sering mereka berurusan dengan pajak, semakin terbiasa mereka mengikuti prosedur pembayarannya.

Tabel 5. Lama Menjadi Wajib Pajak

Lama Menjadi WP	Jumlah	Persentase
< 5 tahun	31	31%
5–10 tahun	43	43%
> 10 tahun	26	26%
Total	100	100%

Sumber: Output SPSS,2025

Hasil menunjukkan bahwa sebagian besar responden telah menjadi wajib pajak selama lebih dari 5 tahun, yang mengindikasikan bahwa mereka sudah cukup familiar dengan mekanisme pembayaran PBB.

Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif memberikan gambaran umum mengenai distribusi nilai dari masing-masing variabel penelitian. Data ini penting untuk melihat kecenderungan umum dari responden, apakah nilai berada dalam kategori tinggi, sedang, atau rendah, sebelum dilakukan analisis lanjutan seperti uji regresi.

Tabel 6. Statistik Deskriptif Variabel

Variabel	Min	Max	Mean	Std. Dev
Kesadaran Wajib Pajak	5	13	9.05	1.760
Kualitas Pelayanan	5	14	8.94	1.722
Kepatuhan Pajak	5	13	8.96	1.650

Sumber: Output SPSS,2025

Nilai rata-rata yang relatif tinggi pada ketiga variabel menunjukkan bahwa responden cenderung memiliki kesadaran pajak yang baik, menilai kualitas pelayanan cukup memadai, dan menunjukkan tingkat kepatuhan yang cukup tinggi.

Uji Kualitas Instrumen

A. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk memastikan setiap item pertanyaan dapat mengukur konstruk variabel secara tepat. Butir pernyataan yang valid memastikan hasil penelitian memiliki dasar pengukuran yang kuat.

Tabel 7. Hasil Uji Validitas

Variabel	Indikator	r Hitung	r Tabel	Sig	Keterangan
X1	X1.1–X1.5	0.490–0.637	0.195	0.000	Valid
X2	X2.1–X2.5	0.477–0.628	0.195	0.000	Valid
Y	Y1.1–Y1.5	0.471–0.585	0.195	0.000	Valid

Sumber: Output SPSS,2025

Semua butir pernyataan memiliki nilai r hitung lebih besar daripada r tabel sehingga valid. Artinya, seluruh item tepat dalam mengukur aspek kesadaran, kualitas pelayanan, dan kepatuhan pajak.

B. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas memastikan bahwa instrumen penelitian konsisten dan dapat menghasilkan data yang stabil jika digunakan berulang.

Tabel 8. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
Kesadaran Wajib Pajak (X1)	0.718	Reliabel
Kualitas Pelayanan (X2)	0.695	Reliabel
Kepatuhan Pajak (Y)	0.697	Reliabel

Sumber: Output SPSS,2025

Semua variabel menghasilkan nilai Cronbach Alpha di atas 0,60, sehingga instrumen dapat dikatakan konsisten dan layak digunakan untuk penelitian.

Uji Asumsi Klasik

A. Uji Normalitas

Normalitas data diuji untuk memastikan bahwa residual dalam model regresi menyebar normal sehingga model layak digunakan.

Tabel 9. Hasil Uji Normalitas

Statistik	Nilai
N	100
Mean Residual	0.430
Std Dev	2.071
Sig	0.200

Sumber: Output SPSS,2025

Nilai signifikansi $0.200 > 0.05$ menunjukkan bahwa data berdistribusi normal, sehingga memenuhi salah satu syarat analisis regresi.

B. Uji Multikolinearitas

Uji ini memastikan bahwa variabel independen tidak saling memengaruhi secara ekstrem.

Tabel 10. Uji Multikolinearitas

Variabel	Tolerance	VIF
Kesadaran (X ₁)	0.983	1.017
Kualitas Pelayanan (X ₂)	0.983	1.017

Sumber: Output SPSS,2025

Tidak ada gejala multikolinearitas karena nilai tolerance sangat tinggi dan nilai VIF sangat rendah. Ini menunjukkan bahwa kedua variabel independen dapat digunakan bersama dalam model regresi.

C. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk memastikan bahwa varians residual antar data bersifat homogen.

Tabel 11. Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Beta	Sig	Keterangan
Kesadaran (X ₁)	0.145	0.150	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Kualitas Pelayanan (X ₂)	0.166	0.101	Tidak terjadi heteroskedastisitas

Sumber: Output SPSS,2025

Nilai signifikansi kedua variabel lebih besar daripada 0.05 sehingga model dinyatakan bebas dari heteroskedastisitas, yang berarti model regresi memiliki kualitas data yang baik.

Uji Regresi Linear Berganda

Regresi linear berganda digunakan untuk melihat pengaruh variabel Kesadaran Wajib Pajak (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) terhadap Kepatuhan Pajak (Y). Model ini memberikan gambaran mengenai arah dan besarnya pengaruh setiap variabel independen.

Tabel 12. Hasil Regresi Linear Berganda

Variabel	B	Std Error	Beta	t	Sig
Konstanta	1.592	0.571	-	2.787	0.246
Kesadaran (X_1)	0.105	0.090	0.229	1.166	0.006
Kualitas Pelayanan (X_2)	0.166	0.055	0.592	3.016	0.003

Sumber: Output SPSS, 2025

Hasil menunjukkan bahwa kedua variabel independen memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Kualitas pelayanan (X_2) memiliki pengaruh yang lebih kuat dibanding kesadaran wajib pajak (X_1), yang terlihat dari nilai beta dan nilai signifikansi yang lebih kecil.

Uji Hipotesis 1 (Uji Koefisien Determinasi / R^2)

Uji koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel Kesadaran Wajib Pajak (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) dalam menjelaskan variasi variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y). Nilai R^2 dan Adjusted R^2 menjadi indikator seberapa kuat model regresi dalam menggambarkan hubungan antar variabel. Semakin besar nilai Adjusted R^2 , maka semakin baik model dalam menjelaskan variabel dependen.

Tabel 1. Koefisien Determinasi (R^2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.973	0.947	0.946	0.03772

Sumber: Output SPSS, 2025

Hasil menunjukkan bahwa nilai Adjusted R Square sebesar 0,946 atau 94,6%, yang berarti Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan mampu menjelaskan kepatuhan wajib pajak sebesar 94,6%. Angka ini menunjukkan bahwa model regresi sangat kuat dan efektif, karena hanya 5,4% variasi kepatuhan dijelaskan oleh faktor lain di luar model penelitian ini.

PEMBAHASAN

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan membayar PBB, dibuktikan melalui nilai

signifikansi $0,007 < 0,05$. Artinya, semakin tinggi pemahaman dan kesediaan wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakan, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan mereka. Kondisi ini menunjukkan bahwa masyarakat Kecamatan Cikarang Timur sudah cukup memahami fungsi pajak dan melaksanakan kewajibannya secara sadar.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan

Kualitas pelayanan juga terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Pelayanan yang cepat, jelas, dan profesional dapat meningkatkan kenyamanan wajib pajak sehingga mendorong mereka untuk membayar pajak tepat waktu. Hal ini menegaskan bahwa perbaikan pelayanan menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepatuhan masyarakat.

Pengaruh Kesadaran dan Kualitas Pelayanan secara Simultan

Secara simultan, kesadaran dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, dibuktikan melalui uji F dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Artinya, kepatuhan akan meningkat apabila wajib pajak memiliki kesadaran yang baik dan mendapatkan pelayanan yang memadai dari aparatur perpajakan.

Analisis Target dan Realisasi PBB Tahun 2024

Realisasi PBB tahun 2024 mencapai 94,3% dari target, menunjukkan capaian yang tinggi meski belum mencapai 100%. Beberapa faktor yang memengaruhi pencapaian ini yaitu kesadaran yang belum merata, kualitas pelayanan yang masih perlu ditingkatkan, kondisi ekonomi masyarakat, serta akurasi data objek pajak yang belum optimal.

Analisis Realisasi PBB per Desa

Realisasi PBB seluruh desa berada pada kisaran 91,7%–92,3%, menunjukkan tingkat kepatuhan yang tinggi dan relatif merata. Perbedaan kecil antar desa dipengaruhi oleh akses informasi, kondisi ekonomi, dan efektivitas pelayanan di tingkat desa. Secara umum, tingginya kesadaran dan pelayanan yang cukup baik menjadi faktor utama tercapainya realisasi tersebut.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan membayar PBB, dengan nilai signifikansi 0,007. Kualitas pelayanan juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan, ditunjukkan oleh nilai signifikansi 0,000. Secara simultan, kedua variabel kesadaran dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, dengan nilai determinasi 94,6% yang menandakan model sangat kuat. Sementara itu, sebesar 5,4% kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian, seperti kondisi ekonomi, regulasi, sanksi, atau pemanfaatan teknologi pembayaran, yang dapat menjadi peluang penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Dharmayanti, Nela. "The Effect Of Tax Office Service Quality And Taxpayer Income On Land And Building Tax Compliance." *JAK (Jurnal Akuntansi) Kajian Ilmiah Akuntansi* 10, no. 1 (2023): 48–64. <https://doi.org/10.30656/jak.v10i1.4927>.
- Fitria, Dona. "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak." *JABE (Journal of Applied Business and Economic)* 4, no. 1 (2017). <https://doi.org/10.30998/jabe.v4i1.1905>.
- Hidayat, Rachmat, and Suci Rahma Wati. "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan Di Kota Bandung." *Owner* 6, no. 4 (2022): 4009–20. <https://doi.org/10.33395/owner.v6i4.1068>.
- Malendes, Daniel, Harijanto Sabijono, and Priscillia Weku. "Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan Di Kecamatan Pulau Batang Dua Kota Ternate." *Riset Akuntansi Dan Portofolio Investasi* 2, no. 2 (2024): 93–67 100. <https://doi.org/10.58784/rapi.131>.
- Numberi, Camelia Lusandri, Jurusan Akuntansi, and Fakultas Ekonomi. "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak , Kualitas Pelayanan Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan DanPerkotaan (PBB-P2) (Study Empiris Di Kabupaten Manokwari)." *Lensa Ekonomi* 17, no. 2 (2024): 113–29.
- Prasanti, Ditha. "Penggunaan Media Komunikasi Bagi Remaja Perempuan Dalam Pencarian Informasi Kesehatan." *LONTAR: Jurnal Ilmu Komunikasi* 6, no. 1 (2018): 13–21. <https://doi.org/10.30656/lontar.v6i1.645>.
- Purnamasari, Dyah, Diana Sari, and Yati Mulyati. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi Dan Bangunan." *Owner* 8, no. 1 (2024): 934–43. <https://doi.org/10.33395/owner.v8i1.1876>.
- Ratulia, Artika, and Halima Tusyadiah. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pengetahuan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi Dan Bangunan (Pbb) Di Kota Bengkulu." *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)* 8, no. 1 (2024): 892–906. <https://doi.org/10.31955/mea.v8i1.3772>.
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Alfabeta. Bandung