

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sosialisasi Masyarakat, dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Wajib Pajak di BPPRD Kabupaten Merangin

Hilda¹ ✉, Alex Ferdinal², Kelik Purwanto³

^{1,2,3}, Manajemen, Universitas Dharmas Indonesia

Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sosialisasi Masyarakat dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah (BPPRD) Kabupaten Merangin. Tujuan penelitian ini dilakukan untuk mengkaji dan menganalisis Kualitas Pelayanan, Sosialisasi Masyarakat dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah (BPPRD) Kabupaten Merangin. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pengambilan data menggunakan kuesioner yang dilakukan pada bulan Maret sampai April 2026 dengan jumlah populasi 150 responden dan sampel yang didapatkan sebanyak 150 responden yang dihitung menggunakan kriteria Hair et al. Teknik analisis data yang digunakan yaitu uji validitas, uji reabilitas, analisis deskriptif, analisis korelasi, analisis linier berganda, uji asumsi klasik, uji t, uji f dan uji determinasi (R^2). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan, Sosialisasi Masyarakat dan kepercayaan secara parsial dan simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah (BPPRD) Kabupaten Merangin. Nilai R^2 adalah 0,893 yang berarti semua variabel independen dapat mempengaruhi variabel dependen sebesar 89,3% sedangkan sisanya 10,7% dipengaruhi oleh faktor lainnya yang tidak diuji dalam penelitian ini.

Kata Kunci: *kualiatas pelayanan; sosialisasi masyarakat; kepercayaan dan kepuasan wajib pajak.*

Abstract

This study aims to determine the influence of service quality, public outreach, and trust on taxpayer satisfaction at the Regional Tax and Levy Management Agency (BPPRD) of Merangin Regency. Specifically, the study examines and analyzes how these factors service quality, public outreach, and trust affect taxpayer satisfaction within the agency. A quantitative research method was employed, with data collected via questionnaires between March and April 2026; the study involved a population of 150 respondents, and a sample of 150 was obtained based on criteria established by Hair et al. Data analysis techniques included validity and reliability testing, descriptive analysis, correlation analysis, multiple linear regression, classical assumption testing, t-tests, F-tests, and the coefficient of determination (R^2) test. The results indicate that service quality, public outreach, and trust both individually and simultaneously have a positive and significant effect on taxpayer satisfaction at the BPPRD of Merangin Regency. The R^2 value of 0.893 indicates that the independent variables account for 89.3% of the variation in the dependent variable, while the remaining 10.7% is influenced by factors not examined in this study.

Keywords: *service quality; public outreach; trust; taxpayer satisfaction.*

Copyright (c) 2026 Hilda

✉ Corresponding author :

Email Address : hildafauziah832@gmail.com

PENDAHULUAN

Pajak daerah merupakan salah satu sumber pendapatan yang memiliki peran penting dalam mendukung penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan daerah. Optimalisasi penerimaan pajak tidak hanya ditentukan oleh kemampuan pemerintah menetapkan target dan melakukan pemungutan, tetapi juga oleh kualitas pelayanan yang diterima masyarakat sebagai wajib pajak (Berliani et al., 2025). Interaksi antara pemerintah daerah dan wajib pajak berlangsung melalui proses pelayanan, penyampaian informasi, serta pengelolaan administrasi yang membutuhkan kejelasan, ketepatan, transparansi, dan kepercayaan (Refiyani & Apriliana, 2023). Kepuasan wajib pajak menjadi bagian penting dalam hubungan tersebut karena menggambarkan penilaian masyarakat terhadap pengalaman yang diperoleh selama menggunakan pelayanan perpajakan (Widyari & Supadmi, 2025). Pelayanan perpajakan yang mampu memenuhi harapan masyarakat dapat membentuk persepsi positif terhadap institusi pengelola pajak dan mendukung terciptanya hubungan pelayanan publik yang lebih baik.

Permasalahan pelayanan perpajakan masih menjadi perhatian dalam pengelolaan pajak daerah di Kabupaten Merangin. Data yang tercantum dalam penelitian menunjukkan bahwa capaian pajak daerah Kabupaten Merangin selama periode 2020–2024 belum konsisten, dengan rata-rata realisasi sebesar 81,49% dari target yang ditetapkan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa optimalisasi penerimaan pajak daerah masih menghadapi tantangan. Permasalahan tersebut tidak hanya berkaitan dengan pencapaian penerimaan, tetapi juga dengan pengalaman masyarakat ketika memperoleh pelayanan perpajakan (Hutahaeen et al., 2026). Dalam konteks BPPRD Kabupaten Merangin masih ditemukan persoalan berupa proses pelayanan yang lambat, informasi yang kurang jelas, respons petugas yang belum konsisten, antrean pelayanan, serta proses administrasi yang belum seragam.

Perkembangan pelayanan digital yang dilakukan BPPRD Kabupaten Merangin menjadi salah satu upaya untuk mengatasi persoalan tersebut. BPPRD telah menerapkan beberapa bentuk digitalisasi pelayanan, seperti e-SPPT, pembayaran pajak secara daring, dan pemanfaatan Geographic Information System (GIS) yang diarahkan untuk mempermudah wajib pajak, meningkatkan transparansi, serta mempercepat proses administrasi (Fachrudin et al., 2022). Upaya tersebut menunjukkan adanya rencana pemecahan masalah melalui peningkatan kualitas dan modernisasi pelayanan perpajakan (Soetjahyo et al., 2024). Implementasi inovasi pelayanan belum dengan sendirinya menjamin terciptanya kepuasan wajib pajak karena efektivitas pelayanan tetap dipengaruhi oleh kemampuan petugas memberikan layanan yang cepat, tepat, ramah, dan mudah dipahami.

Persoalan lain berkaitan dengan penyampaian informasi perpajakan kepada masyarakat. Wajib pajak masih menghadapi keterbatasan informasi mengenai sistem pembayaran dan administrasi perpajakan, termasuk kesulitan dalam memastikan bahwa pembayaran yang dilakukan secara manual telah tercatat dalam sistem

BPPRD. Kondisi tersebut menunjukkan pentingnya sosialisasi yang mampu memberikan informasi secara jelas dan mudah dipahami mengenai peraturan perpajakan, tata cara pembayaran, serta prosedur administrasi. Sosialisasi yang efektif diharapkan dapat mengurangi ketidakpastian, meningkatkan pemahaman wajib pajak, dan menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih nyaman.

Kepercayaan wajib pajak juga menjadi bagian dari permasalahan pelayanan yang perlu diperhatikan. Penelitian menemukan adanya kondisi ketika masyarakat telah melakukan penyetoran pajak, tetapi pembayaran tersebut belum tercatat dalam sistem BPPRD Kabupaten Merangin. Keadaan tersebut dapat menimbulkan keraguan terhadap keandalan dan ketelitian administrasi serta kekhawatiran bahwa kontribusi yang telah diberikan belum diakui dengan benar (Robbi et al., 2024). Kepercayaan menjadi penting karena wajib pajak membutuhkan keyakinan bahwa institusi pengelola pajak menjalankan pelayanan secara transparan, adil, konsisten, dan dapat dipertanggungjawabkan (Hayati et al., 2025). Peningkatan kepercayaan melalui perbaikan administrasi dan pelayanan menjadi salah satu pendekatan yang dapat digunakan untuk memperkuat kepuasan wajib pajak.

Secara teoritik, kepuasan wajib pajak dalam penelitian ini ditempatkan sebagai hasil evaluasi masyarakat terhadap pelayanan yang diterima. Kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor yang berkaitan dengan kepuasan karena pelayanan yang cepat, tepat, ramah, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dapat membentuk pengalaman pelayanan yang positif. Sosialisasi masyarakat berperan dalam memberikan pemahaman mengenai peraturan, prosedur pembayaran, serta kewajiban perpajakan sehingga wajib pajak tidak mengalami kebingungan dalam memenuhi kewajibannya. Kepercayaan berkaitan dengan keyakinan wajib pajak terhadap kemampuan dan integritas BPPRD dalam memberikan pelayanan serta mengelola administrasi perpajakan secara transparan dan dapat dipertanggungjawabkan. Ketiga aspek tersebut secara konseptual memberikan dasar bahwa peningkatan kualitas pelayanan, efektivitas sosialisasi, dan kepercayaan masyarakat berpotensi meningkatkan kepuasan wajib pajak.

Temuan penelitian terdahulu memberikan dukungan empiris terhadap hubungan antarvariabel tersebut. Kurnia & Brahmandita, (2023) menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Pos Cabang Balige. Balqis & Rahmawati (2024) juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan memengaruhi kepuasan pengguna layanan pada kantor desa. Penelitian Ciziceno & Pizzuto (2022) menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan, sanksi perpajakan, dan pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan dan kepuasan wajib pajak. Penelitian Khasanah et al., (2025) menunjukkan bahwa sosialisasi pemerintah, kepercayaan kepada pemerintah, kualitas pelayanan, serta faktor perpajakan lainnya berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kajian tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, sosialisasi, dan kepercayaan telah memperoleh perhatian dalam penelitian pelayanan publik dan perpajakan. Penelitian terdahulu yang menjadi rujukan dalam skripsi masih memiliki keterbatasan karena sebagian penelitian hanya mengukur tingkat kepuasan atau menguji variabel tertentu secara terpisah (Novalynda et al., 2025). Belum ditemukan penelitian yang secara khusus mengintegrasikan kualitas pelayanan, sosialisasi

masyarakat, dan kepercayaan sebagai variabel yang secara simultan diuji terhadap kepuasan wajib pajak pada BPPRD Kabupaten Merangin. Konteks Kabupaten Merangin juga memberikan ruang empiris untuk menguji hubungan tersebut karena karakteristik pelayanan, masyarakat, dan pengelolaan pajak daerah memiliki konteks tersendiri.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan, sosialisasi masyarakat, dan kepercayaan terhadap kepuasan wajib pajak pada BPPRD Kabupaten Merangin. Pemecahan masalah dilakukan dengan menguji pengaruh masing-masing variabel secara parsial serta pengaruh ketiganya secara simultan terhadap kepuasan wajib pajak berdasarkan data empiris dari masyarakat pengguna layanan BPPRD. Pendekatan tersebut memungkinkan penelitian memberikan bukti mengenai faktor yang memiliki keterkaitan dengan kepuasan wajib pajak sekaligus menguji kekuatan model secara keseluruhan (Supriyati et al., 2024). Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan dasar empiris bagi BPPRD Kabupaten Merangin dalam mengevaluasi pelayanan, memperkuat strategi sosialisasi, dan membangun kepercayaan masyarakat.

Berdasarkan permasalahan dan kesenjangan penelitian tersebut, tujuan penelitian ini adalah menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak, menganalisis pengaruh sosialisasi masyarakat terhadap kepuasan wajib pajak, menganalisis pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan wajib pajak, serta menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, sosialisasi masyarakat, dan kepercayaan secara simultan terhadap kepuasan wajib pajak pada BPPRD Kabupaten Merangin. Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi empiris terhadap kajian pelayanan publik dan perpajakan daerah melalui pengujian model yang mengintegrasikan ketiga faktor tersebut dalam menjelaskan kepuasan wajib pajak.

METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Pendekatan kuantitatif digunakan untuk menguji hipotesis berdasarkan data numerik yang diperoleh dari responden, sedangkan penelitian asosiatif digunakan untuk menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan (X1), Sosialisasi Masyarakat (X2), dan Kepercayaan (X3) terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y) pada BPPRD Kabupaten Merangin. Penelitian dilaksanakan pada Januari sampai Maret 2026 dengan lokasi penelitian pada masyarakat atau wajib pajak yang menggunakan layanan BPPRD Kabupaten Merangin.

Populasi penelitian adalah seluruh wajib pajak atau masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan pada kantor BPPRD Kabupaten Merangin. Jumlah pengguna layanan yang besar dan bersifat fluktuatif menyebabkan populasi penelitian dikategorikan sebagai populasi tidak terhingga (*infinite population*). Penentuan sampel mengacu pada kriteria Hair et al. mengenai ukuran sampel sebesar 5–10 kali jumlah indikator. Penelitian menggunakan 15 indikator sehingga jumlah sampel ditetapkan sebanyak 150 responden melalui perhitungan $15 \times 10 = 150$. Teknik pengambilan sampel menggunakan *non-probability sampling* dengan metode *purposive sampling*, dengan kriteria responden merupakan masyarakat Kabupaten Merangin yang terdaftar sebagai wajib pajak atau subjek retribusi daerah, mengurus

pajak atau retribusi secara langsung, berusia minimal 17 tahun atau telah memiliki KTP, serta berdomisili di wilayah Kabupaten Merangin.

Data penelitian terdiri atas data primer dan data dokumentasi. Data primer diperoleh secara langsung dari masyarakat atau wajib pajak melalui jawaban atas kuesioner yang berkaitan dengan variabel Kualitas Pelayanan, Sosialisasi Masyarakat, Kepercayaan, dan Kepuasan Wajib Pajak. Data dokumentasi digunakan sebagai data pendukung yang berasal dari dokumen internal, arsip, sejarah singkat instansi, laporan tahunan, serta literatur yang berkaitan dengan penelitian. Teknik pengumpulan data dalam skripsi mencakup observasi terhadap proses pelayanan pada BPPRD Kabupaten Merangin dan penyebaran kuesioner kepada responden yang memenuhi kriteria penelitian.

Instrumen penelitian menggunakan kuesioner sebagai alat untuk memperoleh data mengenai persepsi responden terhadap variabel penelitian. Jumlah indikator yang digunakan dalam penelitian adalah 15 indikator yang menjadi dasar penentuan jumlah sampel. Data yang diperoleh melalui instrumen kemudian diuji untuk memastikan kelayakan pengukuran sebelum digunakan dalam analisis lebih lanjut. Pengujian instrumen meliputi uji validitas dan uji reliabilitas sebagaimana tercantum dalam rancangan analisis penelitian.

Analisis data dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu analisis deskriptif, uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis korelasi, dan analisis regresi linear berganda. Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan uji t untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial terhadap Kepuasan Wajib Pajak dan uji F untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan, Sosialisasi Masyarakat, dan Kepercayaan secara simultan terhadap Kepuasan Wajib Pajak. Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui besarnya kontribusi variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Seluruh tahapan analisis tersebut digunakan untuk menguji hubungan dan pengaruh ketiga variabel independen terhadap Kepuasan Wajib Pajak berdasarkan data empiris yang diperoleh dari 150 responden.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Uji validitas

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1)

No. Butiran soal	Hasil uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1)			
	r hitung N = 150	r tabel df = (N-2) =148	Sig.	Kreteria
1	0,773	0,159	0,000	Valid
2	0,770	0,159	0,000	Valid
3	0,738	0,159	0,000	Valid
4	0,803	0,159	0,000	Valid
5	0,763	0,159	0,000	Valid
6	0,729	0,159	0,000	Valid
7	0,739	0,159	0,000	Valid
8	0,762	0,159	0,000	Valid
9	0,759	0,159	0,000	Valid
10	0,765	0,159	0,000	Valid

Sumber Data: Olahan Spss 20, tahun 2026

Berdasarkan data perbandingan pada tabel 1 diatas dapat dilihat nilai t hitung $> t$ tabel dan nilai $sig < 0,05$ artinya dari 10 pernyataan untuk variabel Kualitas Pelayanan (X1) adalah valid.

a. Validitas Variabel Sosialisasi Masyarakat (X2)

Dari hasil uji pengolahan data pada variabel Sosialisasi Masyarakat, maka diperoleh hasil uji validitas sebagai berikut:

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Sosialisasi Masyarakat (X2)

No. Butiran soal	Hasil uji Validitas Sosialisasi Masyarakat (X2)			
	r hitung N = 150	r tabel df = (N-2) =148	Sig.	Kreteria
1	0,799	0,159	0,000	Valid
2	0,768	0,159	0,000	Valid
3	0,771	0,159	0,000	Valid
4	0,816	0,159	0,000	Valid
5	0,784	0,159	0,000	Valid
6	0,746	0,159	0,000	Valid
7	0,738	0,159	0,000	Valid
8	0,757	0,159	0,000	Valid

Sumber Data: Olahan Spss 20, tahun 2026

Berdasarkan data perbandingan pada tabel 4.13 diatas dapat dilihat nilai t hitung $> t$ tabel dan nilai $sig < 0,05$ artinya dari 8 pernyataan untuk variabel Sosialisasi Masyarakat (X2) adalah valid.

b. Validitas Variabel Kepercayaan (X3)

Dari hasil uji pengolahan data pada variabel Kepercayaan, maka diperoleh hasil uji validitas sebagai berikut:

Tabel 3 . Hasil Uji Validitas Kepercayaan (X3)

No. Butiran soal	Hasil uji Validitas Kepercayaan (X3)			
	r hitung N = 150	r tabel df = (N-2) =148	Sig.	Kreteria
1	0,770	0,159	0,000	Valid
2	0,810	0,159	0,000	Valid
3	0,766	0,159	0,000	Valid
4	0,807	0,159	0,000	Valid
5	0,809	0,159	0,000	Valid
6	0,786	0,159	0,000	Valid

Sumber Data: Olahan Spss 20, tahun 2026

Berdasarkan data perbandingan pada tabel 3 diatas dapat dilihat nilai t hitung $> t$ tabel dan nilai $sig < 0,05$ artinya dari 6 pernyataan untuk variabel Kepercayaan (X3) adalah valid.

c. Validitas Variabel Kepuasan Wajib Pajak (Y)

Dari hasil uji pengolahan data pada variabel Kepuasan Wajib Pajak, maka diperoleh hasil uji validitas sebagai berikut:

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Kepuasan Wajib Pajak (Y)

No. Butiran soal	Hasil uji Validitas Kepuasan Wajib Pajak (Y)			
	r hitung N = 150	r tabel df = (N-2) =148	Sig.	Kreteria
1	0,722	0,159	0,000	Valid
2	0,714	0,159	0,000	Valid
3	0,755	0,159	0,000	Valid
4	0,714	0,159	0,000	Valid
5	0,766	0,159	0,000	Valid
6	0,696	0,159	0,000	Valid
7	0,745	0,159	0,000	Valid
8	0,716	0,159	0,000	Valid
9	0,779	0,159	0,000	Valid
10	0,758	0,159	0,000	Valid
11	0,744	0,159	0,000	Valid
12	0,723	0,159	0,000	Valid
13	0,712	0,159	0,000	Valid

Sumber Data: Olahan Spss 20, tahun 2026

Berdasarkan data perbandingan pada tabel 4 diatas dapat dilihat nilai t hitung > t tabel dan nilai sig < 0,05 artinya dari 13 pernyataan untuk variabel Kepuasan Wajib Pajak (Y) adalah valid.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah tingkat kehandalan kuesioner. Setelah instrumen instrumen pada variabel Kualitas Pelayanan (X1), Sosialisasi Masyarakat (X2), Kepercayaan (X3) dan Kepuasan Wajib Pajak (Y) dinyatakan valid, maka selanjutnya dilakukan uji reliabilitas variabel-variabel tersebut.

Uji reabilitas di lakukan dengan menghitung besarnya nilai Croncbach Alpha instrument dari masing-masing lima dimensi yang diuji. Apabila nilai Croncbach Alpha lebih besar dari 0,60, maka jawaban dari para responden pada kuesioner sebagai alat pengukur nilai dinyatakan reliable. Jika nilai Cronsbach's Coefficient Alpha lebih kecil dari 0,60, maka jawaban dari para responden pada kuesioner sebagai alat pengukur dinilai dinyatakan tidak reliable.

Hasil yang diperoleh dapat dilihat pada tabel 4.15 yang disajikan sebagai berikut:

Tabel 5 . Hasil Uji Reliabilitas Variabel (X1), (X2), (X3) dan (Y)

Variabel	N = 351		Rule of thumb	keputusan
	Jumlah item pernyataan	Cronbach 's alpha		
Kualitas Pelayanan (X1)	10	0,919	0,60	Reliabel
Sosialisasi Masyarakat (X2)	8	0,903	0,60	Reliabel
Kepercayaan (X3)	6	0,880	0,60	Reliabel
Kepuasan Wajib Pajak (Y)	13	0,929	0,60	Reliabel

Sumber Data: Olahan Spss 20, tahun 2026

Berdasarkan tabel 5 diatas dapat dilihat seluruh instrumen berdasarkan analisis reliabilitas variabel penelitian menunjukkan bahwa nilai Cronbach's alpha untuk semua variabel besar (>) dari 0,60 dan artinya semua variabel dikatakan reliabel.

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk mengetahui Normal atau tidaknya suatu distribusi data. Pada dasarnya, uji Normalitas adalah membandingkan antara data yang kita miliki dan data berdistribusi normal yang memiliki *mean* dan standar deviasi yang sama dengan data kita. Maka uji normalitas dapat kita lihat pada tabel 4.17 berikut:

Tabel 6. Hasil Uji Normalitas Variabel (X1), (X2), (X3) dan (Y)

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			Unstandardized Residual
N			150
Normal Parameters ^{a,b}	Mean		.0E-7
	Std. Deviation		2.67054335
Most Extreme Differences	Absolute		.042
	Positive		.038
	Negative		-.042
Kolmogorov-Smirnov Z			.519
Asymp. Sig. (2-tailed)			.950

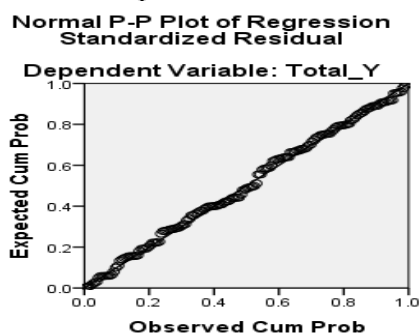
a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber Data: Olahan Spss 20, tahun 2026

Dari data pada tabel 6 diatas yang diolah dengan uji one-sample Kolmogorov-smirnov karena data yang dimiliki lebih dari 150 dan untuk melakukan penilaian mengacu kepada angka signifikansi dengan tingkat signifikansi besar ($>$) dari 0,05. Dan dari data diatas dapat disimpulkan bahwa hasil dan data penelitian bersifat normal. Berdasarkan hasil uji normalitas diketahui nilai signifikansi $0,950 > 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal.

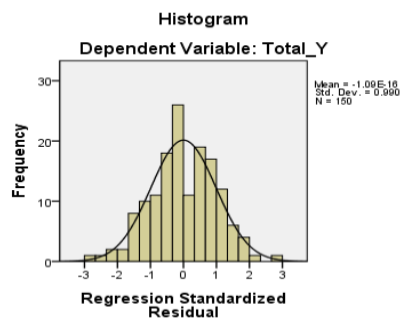
Uji ini didukung juga oleh plot kenormalan. Uji normalitas dapat dilakukan dengan melihat grafik. Normalitas dapat dilihat dengan sebaran plot pada grafik P-P plot berbentuk linear dan tertumpu disekitar garis diagonal P-P plot. Dari uji normalitas yang dilakukan terhadap data penelitian ini didapatkan hasil:



Gambar 1 plot kenormalan uji Normalitas

Sumber Data: Olahan Spss 20, tahun 2026

Berdasarkan Gambar 1 Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual, terlihat bahwa titik-titik residual menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa data residual berdistribusi normal, sehingga asumsi normalitas dalam model regresi telah terpenuhi. maka data penelitian berdistribusi bersifat normal. Uji lainnya untuk uji normalitas dapat dilakukan dengan melihat gambar histogram di bawah ini:



Gambar 2 Histogram Uji Normalitas
Sumber Data: Olahan Spss 20, tahun 2026

Gambar 2 diatas menunjukkan bahwa data yang disajikan normal. Hal ini dilihat dari kurva pada grafik histogram yang seimbang atau tidak ada kemencengannya baik miring kekiri maupun kekanan, oleh karena itu bisa dikatakan memenuhi normalitas data. Data yang dikatakan normal apabila grafik yang dihasilkan oleh histogen seimbang.

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lainnya. Ketika variance dan residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya berbeda, inilah yang disebut heteroskedastisitas. Dasar pengambilan keputusannya yaitu:

- Jika terdapat pola tertentu (misalnya bergelombang, melebar kemudian menyempit) maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.
- Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawahnya 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

Tabel 7.
Hasil Uji Heteroskedastisitas
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	4.568	.871		5.243	.000
1 Kualitas Pelayanan	-.111	.060	-.438	-1.837	.068
Sosialisasi Masyarakat	.049	.071	.156	.685	.494
Kepercayaan	.021	.086	.051	.247	.805

a. Dependent Variable: ABS_RES

Sumber Data: Olahan Spss 20, tahun 2026

Dari hasil Tabel 7 diatas dapat dilihat variabel Kualitas Pelayanan nilai signifikannya $0,068 > 0,05$ maka tidak terjadi Heteroskedastisitas, sedangkan Variabel Sosialisasi Masyarakat nilai signifikannya $0,494 > 0,05$ maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Dan variabel Kepercayaan nilai signifkasinya $0,805 > 0,05$ maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

c. Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas adalah korelasi yang sangat tinggi atau sangat rendah yang terjadi diantara variabel bebas. Multikolinearitas dapat dilihat dari nilai Tolerance dan VIF (Variance-Inflanting Factor).

- Jika nilai Tolerance lebih kecil ($<$) dari 0,10 maka terjadi multikolinearitas.
- Jika nilai Tolerance lebih besar ($>$) dari 0,10 maka tidak terjadi multikolinearitas.
- Jika niksi VIF lebih kecil ($<$) dari 10 maka tidak terjadi gejala multikolinearitas

- d. Jika nilai VIF lebih besar (>) dari 10 maka terjadi gejala multikolinearitas. Berikut hasil pengujiann

Tabel 8
Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.117	1.514		.738	.462		
	Kualitas Pelayanan	.439	.105	.334	4.189	.000	.113	8.883
	Sosialisasi Masyarakat	.663	.124	.407	5.356	.000	.124	8.058
	Kepercayaan	.504	.149	.233	3.374	.001	.150	6.653

a. Dependent Variable: Kepuasan Wajib Pajak

Sumber Data: Olahan Spss 20, tahun 2026

Dari Tabel 8 di atas dapat dilihat bahwa nilai tolerance variabel Kualitas Pelayanan (X1) sebesar 0,113 > 0,10 dan nilai VIF sebesar 8,883 < 10. Kemudian nilai tolerance variabel Sosialisasi Masyarakat (X2) sebesar 0,124 > 0,10 dan nilai VIF sebesar 8,058 < 10. Selanjutnya nilai tolerance variabel Kepercayaan (X3) sebesar 0,150 > 0,10 dan nilai VIF sebesar 6,653 < 10. Berdasarkan hasil tersebut, seluruh variabel memiliki nilai Tolerance lebih besar (>) dari 0,10 dan nilai VIF lebih kecil (<) dari 10, sehingga tidak terjadi multikolinearitas.

3. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda adalah metode statistik untuk menguji pengaruh satu atau lebih variabel bebas (Independent) terhadap satu variabel tidak bebas (Dependent) yang digunakan, yaitu lebih dari satu variabel bebas. Persamaan regresi berganda dapat berupa:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Tabel 9
Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.117	1.514		.738	.462		
	Kualitas Pelayanan	.439	.105	.334	4.189	.000	.113	8.883
	Sosialisasi Masyarakat	.663	.124	.407	5.356	.000	.124	8.058
	Kepercayaan	.504	.149	.233	3.374	.001	.150	6.653

a. Dependent Variable: Kepuasan Wajib Pajak

Sumber Data: Olahan Spss 20, tahun 2026

Berdasarkan tabel 9 diatas maka dapat dilihat persamaan regresinya yaitu: $Y = 0,334x_1 + 0,407x_2 + 0,233x_3 + e$. Berdasarkan persamaan tersebut dapat diartikan sebagai berikut:

- Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak bernilai positif koefisien sebesar 0,334.
- Pengaruh Sosialisasi Masyarakat Terhadap Kepuasan Wajib Pajak bernilai positif koefisien sebesar 0,407.
- Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak bernilai positif koefisien sebesar 0,233.
- Antara tiga variabel yang lebih besar yaitu variabel x2 dengan nilai koefisien 0,407.

4. Uji Hipotesis

a. Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji-T)

Uji-t dimaksud untuk menguji signifikansi pengaruh variabel bebas dan terikat secara parsial. Dimana pengujian ini membandingkan antara nilai signifikansi dengan alpha 0,05.

Dari hasil pengujian ini bila nilai signifikansi lebih kecil dari pada alpha 0,05 maka diperoleh H_0 ditolak H_a , diterima, berarti ada hubungan dan bila nilai signifikansi lebih besar dari pada alpha 0,05 maka H_0 diterima dan H_a ditolak, berarti tidak ada hubungan. Dasar pengambilan keputusan uji-t persial adalah sebagai berikut:

- Jika nilai t hitung lebih besar ($>$) dari t tabel maka variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat.
- Jika nilai t hitung lebih kecil ($<$) dari t tabel maka variabel bebas tidak berpengaruh terhadap variabel terikat.
- Jika nilai sig. lebih kecil ($<$) dari 0,05 maka variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.
- Jika nilai sig. lebih besar ($>$) dari 0,05 maka variabel bebas tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.
- H_0 diterima dan H_1 ditolak, jika nilai t hitung lebih kecil ($<$) dari t tabel atau jika nilai sig. lebih besar ($>$) dari 0,05. Artinya variabel bebas tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.
- H_0 ditolak dan H_1 diterima, jika nilai t hitung lebih besar ($>$) dari t tabel atau jika nilai sig. lebih kecil ($<$) dari 0,05. Artinya variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.

Derajat kebebasan (df) $N-k-1$ yaitu $150-3-1 = 146$ (N adalah jumlah responden dan k adalah jumlah variabel independen) sehingga hasil yang diperoleh untuk t tabel sebesar 1,976. Dari hasil data dapat disajikan pada tabel 4.20 berikut:

Tabel 10.
Hasil Uji T

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	1.117	1.514		.738	.462		
Kualitas Pelayanan	.439	.105	.334	4.189	.000	.113	8.883
Sosialisasi Masyarakat	.663	.124	.407	5.356	.000	.124	8.058
Kepercayaan	.504	.149	.233	3.374	.001	.150	6.653

a. Dependent Variable: Kepuasan Wajib Pajak

Sumber Data: Olahan Spss 20, tahun 2026

Dari data tabel 10 diatas dapat diinterprestasikan sebagai berikut:

- Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1) terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y) Terlihat t hitung 4,189 dan t tabel 1,976 dimana t hitung lebih besar dari t tabel ($4,189 > 1,976$) ini menunjukkan variabel bebas Kualitas Pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat Kepuasan Wajib Pajak. Dan tingkat signifikansi lebih kecil dari alpha ($0,000 < 0,05$) maka dapat diperoleh H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya Kualitas Pelayanan (X_1) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak(Y).
- Pengaruh Sosialisasi Masyarakat (X_2) terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y) Terlihat t hitung 5,356 dan t tabel 1,976 dimana t hitung lebih besar dari t tabel ($5,356 > 1,976$) ini menunjukkan variabel bebas Sosialisasi Masyarakat berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat Kepuasan Wajib Pajak. Dan tingkat signifikansi lebih kecil dari alpha ($0,000 < 0,05$) maka dapat diperoleh H_0 ditolak dan H_2 diterima, artinya Sosialisasi Masyarakat (X_2) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y).
- Pengaruh Kepercayaan (X_3) terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y) Terlihat t hitung 3,374 dan t tabel 1,976 dimana t hitung lebih besar dari t tabel ($3,374 > 1,976$) ini menunjukkan variabel Kepercayaan berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Kepuasan Wajib Pajak. Dan tingkat signifikansi lebih kecil dari alpha ($0,001 < 0,05$) maka dapat diperoleh H_0 ditolak dan H_3 diterima, artinya variabel Kepercayaan (X_3) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y).

b. Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji-F)

Uji koefisien regresi secara bersama-sama dilakukan uji f (ANOVA). Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Atau untuk mengetahui apakah model regresi dapat digunakan untuk memprediksi variabel dependen atau tidak. Signifikan berarti hubungan yang terjadi dapat berlaku untuk populasi (dapat digeneralisasikan). Pengujian dilakukan dengan uji f (ANOVA). Uji f menggunakan taraf signifikansi 0,05 (uji 2 sisi) dengan derajat kebebasan $df = 2 (N-k-1)$ atau $150-3-1=146$, maka hasil yang diperoleh untuk f tabel sebesar 2,67.

Uji f dimaksud untuk menguji hipotesis dari penelitian yang menyatakan variabel Kualitas Pelayanan (X1), Sosialisasi Masyarakat (X2) dan Kepercayaan (X3) mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y). Hasil pengujian hipotesis secara bersamaan dapat dilihat pada tabel 4.22 berikut:

Tabel 11
Hasil Uji F
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	9096.302	3	3032.101	416.592	.000 ^b
	Residual	1062.638	146	7.278		
	Total	10158.940	149			

a. Dependent Variable: Kepuasan Wajib Pajak

b. Predictors: (Constant), Kepercayaan, Sosialisasi Masyarakat, Kualitas Pelayanan

Sumber Data: Olahan Spss 20, tahun 2026

Dari data tabel 11 diatas dapat dilihat pengujian ini dilakukan dengan cara membandingkan nilai f hitung dengan f tabel, karena nilai f hitung lebih besar dari nilai f tabel ($416,592 > 2.67$) dan tingkat signifikansi ($0,000 < 0,05$). Maka diperoleh H_0 ditolak dan H_4 diterima, yang berarti hal ini dilakukan secara bersama-sama antara Kualitas Pelayanan, Sosialisasi Masyarakat dan Kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak. Untuk lebih jelasnya ketiga hipotesis penelitian dapat disimpulkan pada tabel 4.23 berikut:

Tabel 12.
Hasil pengujian Pengujian Hipotesis Penelitian

Hipotesis	Pernyataan	Signifikansi	α %	keputusan
H1	Diduga Variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak di Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah (BPPRD) Kabupaten Merangin	0,000	0,05	Diterima
H2	Diduga Variabel Sosialisasi Masyarakat berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak di Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah (BPPRD) Kabupaten Merangin	0,000	0,05	Diterima
H3	Diduga Variabel Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak di Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah (BPPRD) Kabupaten Merangin	0,001	0,05	Diterima
H4	Diduga Variabel Kualitas Pelayanan, Sosialisasi Masyarakat, dan Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap	0,000	0,05	Diterima

	Kepuasan Wajib Pajak di Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah (BPPRD) Kabupaten Merangin			
--	---	--	--	--

Sumber Data: Olahan Spss 20, tahun 2026

Berdasarkan hasil dari pembahasan diatas maka dapat diartikan bahwa Kualitas Pelayanan, Sosialisasi Masyarakat dan Kepercayaan di Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah (BPPRD) Kabupaten Merangin mengalami peningkatan, maka Kepuasan Wajib Pajak meningkat dan sebaliknya, jika Kualitas Pelayanan, Sosialisasi Masyarakat dan Kepercayaan mengalami penurunan, maka Kepuasan Wajib Pajak menurun.

c. Uji Koefisien Determinan (R²)

Analisis determinasi dalam regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui presentase sumbangan pengaruh variabel independen terdiri dari Kualitas Pelayanan (X₁), Sosialisasi Masyarakat (X₂) dan Kepercayaan (X₃) terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y). Hasil determinasi dapat dilihat pada tabel 4.24 sebagai berikut:

Tabel 13
Hasil Pengujian Determinasi (R²)
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.946 ^a	.895	.893	2.698

a. Predictors: (Constant), Kepercayaan, Sosialisasi Masyarakat, Kualitas Pelayanan

Sumber Data: Olahan Spss 20, tahun 2026

Dari data pada tabel 13 diatas bahwa hubungan Kualitas Pelayan, Sosialisasi Masyarakat, Kepercayaan terhadap Kepuasan Wajib Pajak dilihat dari nilai Adjusted R² diperoleh nilai koefisien sebesar 0,893 Artinya sumbangan atau pengaruh yang diberikan oleh variabel X terhadap Y adalah 0,893 (89,3%) lebih besar (>) dari 0,60 menunjukkan hubungan yang kuat, karena hanya 10,7% yang dipengaruhi faktor lain.

Pembahasan

1. Analisis Keterkaitan Variabel Kualitas Pelayanan (X₁) Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y) Pada BPPRD Kabupaten Merangin

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan (X₁) berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y). Hal ini terlihat dari nilai t hitung sebesar 4,189 dan t tabel sebesar 1,976, sehingga t hitung lebih besar daripada t tabel (4,189 > 1,976). Selain itu, nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari tingkat alpha 0,05 (0,000 < 0,05). Dengan demikian, H₀ ditolak dan H₁ diterima, yang berarti Kualitas Pelayanan (X₁) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y). Artinya, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan wajib pajak. Sebaliknya, apabila kualitas pelayanan menurun, maka kepuasan wajib pajak juga cenderung menurun.

Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting yang perlu diperhatikan oleh BPPRD Kabupaten Merangin dalam upaya meningkatkan kepuasan wajib pajak. Pelayanan yang diberikan secara cepat, tepat, ramah, responsif, dan profesional akan menciptakan pengalaman yang positif bagi wajib pajak sehingga mereka merasa kebutuhan dan harapannya terpenuhi.

Berdasarkan distribusi frekuensi jawaban responden terhadap instrumen pertanyaan variabel Kualitas Pelayanan terlihat bahwa responden penelitian memberikan jawaban dengan kategori “ Sangat Setuju”. Pernyataan dengan tingkat persetujuan tertinggi terdapat pada indikator No 10 mengenai "Petugas tetap memberikan pelayanan yang ramah meskipun jam operasional kantor sudah hampir berakhir", dimana sebanyak 66 responden menjawab sangat setuju. Hasil ini menunjukkan bahwa keramahan petugas dalam memberikan pelayanan tetap terjaga meskipun mendekati akhir jam kerja.

Hal ini juga didukung oleh teori dari (Santoso et al., 2024) yang menyatakan bahwa “ Kualitas pelayanan merupakan salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan pemerintah daerah dalam memberikan layanan kepada wajib pajak. Pelayanan yang berkualitas memungkinkan wajib pajak menilai secara objektif kinerja aparatur pajak daerah dalam memenuhi kebutuhan serta memberikan kepuasan atas layanan yang diterima. Kualitas pelayanan yang baik berperan dalam membangun kepercayaan wajib pajak dan mendorong peningkatan kepatuhan terhadap kewajiban perpajakan daerah.

Hasil dari penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Khoerunissa et al., 2024), yang berjudul " Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada BPPRD Kabupaten Meranti". Hasil penelitian ini Menunjukkan Bahwa Kualitas Pelayanan Berpengaruh Positif Signifikan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak.

2. Analisis Keterkaitan Variabel Sosialisasi Masyarakat (X2) Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y) Pada BPPRD Kabupaten Merangin

Variabel Pengaruh Sosialisasi Masyarakat (X2) terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y) Terlihat dari t hitung 5,356 dan t tabel 1,976 dimana t hitung lebih besar dari t tabel ($5,356 > 1,976$) ini menunjukkan variabel bebas Sosialisasi Masyarakat berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat Kepuasan Wajib Pajak. Dan tingkat signifikansi lebih kecil dari α ($0,000 < 0,05$) maka dapat diperoleh H_0 ditolak dan H_2 diterima, artinya Sosialisasi Masyarakat (X2) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y).

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, dapat diketahui bahwa kepercayaan merupakan salah satu faktor penting yang memengaruhi kepuasan wajib pajak pada BPPRD Kabupaten Merangin. Kepercayaan wajib pajak terhadap instansi pajak terbentuk dari keyakinan bahwa pelayanan yang diberikan dilakukan secara transparan, adil, serta dapat dipertanggungjawabkan. Ketika wajib pajak memiliki kepercayaan yang tinggi terhadap petugas maupun sistem pelayanan pajak, maka mereka akan merasa lebih nyaman dan tidak ragu dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Kondisi ini pada akhirnya akan menciptakan rasa puas terhadap layanan yang diterima.

Hal ini juga didukung oleh teori dari (Halimatusadiyah et al., 2025) yang menyatakan bahwa “Sosialisasi Masyarakat juga merupakan variabel kunci dalam membangun kepuasan wajib pajak jangka panjang. Kegiatan sosialisasi yang komunikatif dan edukatif akan membentuk persepsi positif wajib pajak terhadap transparansi dan kinerja otoritas pajak. Sosialisasi yang baik mencakup pemberian informasi yang jelas mengenai alur pembayaran, termasuk sistem penyetoran kolektif melalui pihak ketiga seperti perangkat Desa atau RT, sehingga dapat meningkatkan rasa yakin dan kesediaan wajib pajak untuk berpartisipasi dalam pembangunan daerah secara sukarela”.

Hasil dari penelitian ini juga sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Ritonga et al., 2023) yang berjudul " Public Perception of the Quality of Motor Vehicle Tax Payment Services." . Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kesadaran Pajak, Sosialisasi Pajak Dan Sanksi Pajak berpengaruh dan signifikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Berdasarkan distribusi frekuensi jawaban responden terhadap instrumen pertanyaan variabel Sosialisasi, diketahui bahwa sebagian besar responden memberikan jawaban pada kategori "Sangat Setuju". Pernyataan dengan tingkat persetujuan tertinggi

terdapat pada indikator nomor 1 dan nomor 7. Pada pernyataan nomor 1 mengenai "BPPRD rutin mengadakan kegiatan penyuluhan pajak langsung ke tingkat Kecamatan atau Desa" dan pernyataan nomor 7 mengenai "Saya paham mengenai cara menghitung besaran nilai pajak yang harus saya bayarkan berdasarkan aturan yang berlaku", masing-masing memperoleh sebanyak 66 responden yang menjawab Sangat Setuju.

Hal ini juga menunjukkan bahwa sosialisasi yang dilakukan kepada masyarakat memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan wajib pajak. Melalui kegiatan sosialisasi, wajib pajak dapat memperoleh informasi yang lebih jelas mengenai peraturan perpajakan, prosedur pembayaran pajak, serta hak dan kewajiban yang harus dipenuhi.

3. Analisis Keterkaitan Variabel Kepercayaan (X3) Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y) Pada BPPRD Kabupaten Merangin

Variabel Pengaruh Kepercayaan (X3) terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y) Terlihat t hitung 3,374 dan t tabel 1,976 dimana t hitung lebih besar dari t tabel ($3,374 > 1,967$) ini menunjukkan variabel Kepercayaan berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Kepuasan Wajib Pajak. Dan tingkat signifikansi lebih kecil dari alpha ($0,001 < 0,05$) maka dapat diperoleh H_0 ditolak dan H_3 diterima, artinya variabel Kepercayaan (X3) berpengaruh signifikan Kepuasan Wajib Pajak (Y).

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, dapat diketahui bahwa kepercayaan merupakan salah satu faktor penting yang memengaruhi kepuasan wajib pajak pada BPPRD Kabupaten Merangin. Kepercayaan wajib pajak terhadap instansi pajak terbentuk dari keyakinan bahwa pelayanan yang diberikan dilakukan secara transparan, adil, serta dapat dipertanggungjawabkan. Ketika wajib pajak memiliki kepercayaan yang tinggi terhadap petugas maupun sistem pelayanan pajak, maka mereka akan merasa lebih nyaman dan tidak ragu dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Kondisi ini pada akhirnya akan menciptakan rasa puas terhadap layanan yang diterima.

Hal ini juga didukung oleh teori dari (Putra et al., 2023) yang menyatakan bahwa "Kepercayaan juga menjadi faktor penentu keberhasilan dalam pengelolaan pajak daerah. Wajib pajak yang memiliki tingkat kepercayaan tinggi akan lebih bersedia untuk memenuhi kewajiban perpajakan karena meyakini bahwa pajak yang dibayarkan akan dikelola secara tepat dan digunakan untuk kepentingan publik. Tanpa adanya kepercayaan, pemerintah daerah akan menghadapi kesulitan dalam meningkatkan kepatuhan dan penerimaan pajak daerah".

Hasil dari penelitian ini juga sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Qin et al., 2025) yang berjudul "Citizens' expectations about public services: a systematic literature review". Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan dan kepercayaan pada otoritas pajak memengaruhi kepuasan Wajib Pajak.

Berdasarkan distribusi frekuensi jawaban responden terhadap instrumen pertanyaan variabel Kepercayaan, diketahui bahwa sebagian besar responden memberikan jawaban pada kategori "Sangat Setuju". Pernyataan dengan tingkat persetujuan tertinggi terdapat pada indikator nomor 6 mengenai "BPPRD peduli mengingatkan masyarakat agar terhindar dari denda keterlambatan", dimana sebanyak 62 responden menyatakan Sangat Setuju.

Hasil ini menunjukkan bahwa responden menilai petugas BPPRD memiliki kepedulian yang tinggi terhadap wajib pajak, khususnya dalam memberikan pengingat agar masyarakat terhindar dari denda keterlambatan pembayaran pajak.

4. Analisis Keterkaitan Variabel Kualitas Pelayanan (X1), Sosialisasi Masyarakat (X2) dan Kepercayaan (X3) Terhadap Kepuasan Wajib (Y) Pajak Pada BPPRD Kabupaten Merangin

Variabel Kualitas Pelayanan (X1), Sosialisasi Masyarakat (X2) dan Kepercayaan (X3) Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y) secara simultan ditunjukkan dengan hasil pengolahan spss nilai f hitung lebih besar dari nilai f tabel ($416,592 > 2,67$) dan tingkat signifikansi (0,000

$<0,05$). Maka diperoleh H_0 ditolak dan H_4 diterima, yang berarti hal ini dilakukan secara bersama-sama antara Kualitas Pelayanan, Sosialisasi Masyarakat dan Kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak.

Hasil dari determinasi R square sebesar 0,893 jadi hasil ini dapat dikatakan bahwa kontribusi variabel independent Kualitas Pelayanan (X_1), Sosialisasi Masyarakat (X_2) dan Kepercayaan (X_3) mempengaruhi variabel dependent Kepuasan Wajib Pajak (Y).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh, (Taufiqurokhman et al., 2024) yang berjudul " The impact of e-service quality on public trust and public satisfaction in e-government public services ". Hasil Penelitian Menunjukkan bahwa Kelima Variabel Berpengaruh Positif & Signifikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, dapat diketahui bahwa secara simultan Kualitas Pelayanan, Sosialisasi Masyarakat, dan Kepercayaan merupakan faktor-faktor yang secara bersama-sama memiliki peran penting dalam meningkatkan Kepuasan Wajib Pajak pada BPPRD Kabupaten Merangin. Ketiga variabel tersebut saling berkaitan dalam membentuk persepsi positif wajib pajak terhadap pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan pengalaman langsung yang memuaskan, sosialisasi yang efektif akan meningkatkan pemahaman wajib pajak terhadap sistem perpajakan, sedangkan kepercayaan yang tinggi akan memperkuat keyakinan wajib pajak terhadap lembaga pajak dalam menjalankan tugasnya secara transparan dan akuntabel. Kombinasi ketiga faktor tersebut mampu menciptakan tingkat kepuasan yang lebih optimal bagi wajib pajak.

Nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,893 menunjukkan bahwa sebesar 89,3% variasi Kepuasan Wajib Pajak dapat dijelaskan oleh variabel Kualitas Pelayanan, Sosialisasi Masyarakat, dan Kepercayaan, sedangkan sisanya sebesar 10,7% dipengaruhi oleh variabel lain di luar model penelitian ini. Hal ini mengindikasikan bahwa model penelitian yang digunakan memiliki kemampuan yang sangat kuat dalam menjelaskan hubungan antar variabel.

SIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan, Sosialisasi Masyarakat, dan Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak pada BPPRD Kabupaten Merangin. Secara parsial, Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak, Sosialisasi Masyarakat berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak, serta Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak. Ketiga variabel tersebut juga secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak dengan nilai Adjusted R Square sebesar 0,893, yang menunjukkan bahwa 89,3% variasi Kepuasan Wajib Pajak dapat dijelaskan oleh Kualitas Pelayanan, Sosialisasi Masyarakat, dan Kepercayaan, sedangkan 10,7% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian.

Temuan penelitian menegaskan bahwa peningkatan kepuasan wajib pajak memerlukan pendekatan pelayanan yang terpadu. Kualitas pelayanan perlu diperkuat melalui pelayanan yang responsif, ramah, tepat, dan profesional, sedangkan sosialisasi perlu dilakukan secara jelas dan mudah dipahami agar masyarakat memiliki pemahaman yang memadai mengenai kewajiban perpajakan. Kepercayaan masyarakat juga perlu dipelihara melalui transparansi, ketepatan administrasi, konsistensi pelayanan, dan akuntabilitas pengelolaan pajak. Koefisien

regresi Sosialisasi Masyarakat yang paling besar dibandingkan variabel lainnya menunjukkan bahwa aspek penyampaian informasi dan peningkatan pemahaman wajib pajak menjadi perhatian penting dalam upaya meningkatkan kepuasan masyarakat pada BPPRD Kabupaten Merangin.

Referensi :

- Balqis, D., & Rahmawati, I. D. (2024). Implementasi E-Government pada Aplikasi Pds-Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo. *Jembatan Hukum : Kajian Ilmu Hukum, Sosial Dan Administrasi Negara*. <https://doi.org/10.62383/jembatan.v1i3.534>
- Berliani, F., Wahyuningsih, M. P. E., Rizkiah, S., Ambarwati, A. M. N., & Ambarwati, N. (2025). The Influence of Service Quality, Tax Collection Strategies and Tax Sanctions on Taxpayers' Compliance in Paying PBB-P2. *Jurnal Indonesia Sosial Sains*. <https://doi.org/10.59141/jiss.v6i5.1720>
- Ciziceno, M., & Pizzuto, P. (2022). LIFE SATISFACTION AND TAX MORALE: THE ROLE OF TRUST IN GOVERNMENT AND CULTURAL ORIENTATION. *Journal of Behavioral and Experimental Economics*. <https://doi.org/10.1016/j.socec.2021.101824>
- Fachrudin, K. A., Siahaan, E., & Pane, I. F. (2022). Understanding the Importance of Financial Strength and Emotional Intelligence of Employees at the Regional Tax and Retribution Board and the Capital Investment Agency of Medan City. *Advances in Social Science, Education and Humanities Research*. <https://doi.org/10.2991/assehr.k.220204.057>
- Halimatusadiyah, D. S., Melha, M., & Firasati, A. (2025). The Effect of Awareness, Income, and Service Quality on Taxpayer Compliance in Paying Land and Building Tax in Kuningan District. *Journal of Accounting and Finance Management*. <https://doi.org/10.38035/jafm.v6i3.2140>
- Hayati, C. N., Marseto, M., & Wijaya, R. S. (2025). Analysis of the Impact of Changes in Local Revenue Realization Due to Increased Awareness of Paying Taxes at The Surabaya City Revenue Agencyconcise. *Unram Journal of Community Service*. <https://doi.org/10.29303/ujcs.v6i1.850>
- Hutahaeen, S., Rahawarin, M. A., & Soselisa, P. (2026). Public Service Effectiveness and Taxpayer Satisfaction in a Social Governance Perspective. *Journal of Social Knowledge Education (JSKE)*. <https://doi.org/10.37251/jske.v7i2.2801>
- Khasanah, U., Winarso, W., & Mukhti, Z. S. D. (2025). IMPROVING TAXPAYER COMPLIANCE THROUGH QUALITY OF TAX SERVICE SYSTEMS AND TAX EDUCATION. *The International Conference on Sustainable Economics Management and Accounting Proceeding*. <https://doi.org/10.32424/icsema.1.1.440>
- Khoerunissa, E., Pramuditha, R., & Suhendar, A. (2024). Optimizing Public Perception: Understanding the Relationship Between Service Quality and STNK Service Satisfaction in Bandung's Public Service Mall. *Innovation Business Management and Accounting Journal*. <https://doi.org/10.56070/ibmaj.2024.010>
- Kurnia, & Brahmandita, P. P. (2023). Tax Fair Compliance: Persepsi of Tax Correction, Public Trust, and Quality of Tax Service. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Digital*. <https://doi.org/10.55927/ministal.v2i4.6754>
- Novalynda, N., Zahari, M., & Hapsara, O. (2025). The Influence of Competence and Work Facilities Through Service Quality on Public Satisfaction at the Kuala Tungkal Primary Tax Service Office, West Tanjung Jabung Regency. *International Journal of Advanced Multidisciplinary*. <https://doi.org/10.38035/ijam.v4i2.1296>
- Putra, L. A., Loist, C., Butarbutar, N., Efendi, E., & Sudirman, A. (2023). The Influence of Service Quality and Tax Sanctions on Taxpayer Compliance. *International Journal of Business, Law, and Education*. <https://doi.org/10.56442/ijble.v4i2.268>
- Qin, Z., Liu, B., Cao, Y., Xu, C., & Zhang, J. (2025). Citizens' expectations about public services:

- a systematic literature review. *Humanities and Social Sciences Communications*, 12. <https://doi.org/10.1057/s41599-025-05357-y>
- Refiyani, M., & Apriliana, T. (2023). Quality of service, tax outreach, and online payment systems: do they affect taxpayer compliance with land and building taxes (PBB) in the Regional Revenue Agency in the central region of Bandung City? *Gema Wiralodra*. <https://doi.org/10.31943/gw.v14i2.474>
- Ritonga, B. A. A., Simanjorang, E., & Siregar, M. (2023). Public Perception of the Quality of Motor Vehicle Tax Payment Services. *Almana: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*. <https://doi.org/10.36555/almana.v7i2.2164>
- Robbi, R., Putra, W., Elyta, E., & Mahdi, I. (2024). The Influence Of Services, Tax Sanctions, Participation Strategies, And The Role Of Religion On Regional Taxpayer Compliance. *International Journal of Business and Quality Research*. <https://doi.org/10.63922/ijbqr.v2i01.671>
- Santoso, S., Pontoh, G., & Said, D. (2024). The Influence of Taxpayer Awareness, Tax Sanctions, Tax Service Quality, and Tax Knowledge on The Individual Taxpayer Compliance. *Journal of Applied Business, Taxation and Economics Research*. <https://doi.org/10.54408/jabter.v4i1.348>
- Soetjahyo, S., Cahyono, D., & Sanosra, A. (2024). Taxpayer Knowledge, Service Quality, Tax Sanctions, and Awareness in Enhancing Property Tax Compliance in Jember Regency. *SENTRALISASI*. <https://doi.org/10.33506/sl.v14i1.3840>
- Supriyati, Hapsari, I., & Nahumury, J. (2024). The influence of trust in the government, perceived fairness, and tax morale on taxpayer compliance: Implications for budget formation. *Public and Municipal Finance*. [https://doi.org/10.21511/pmf.13\(2\).2024.11](https://doi.org/10.21511/pmf.13(2).2024.11)
- Taufiqurokhman, T., Satispi, E., Andriansyah, A., Murod, M., & Sulastri, E. (2024). The impact of e-service quality on public trust and public satisfaction in e-government public services. *International Journal of Data and Network Science*. <https://doi.org/10.5267/j.ijdns.2024.1.002>
- Widyari, G. A. P., & Supadmi, N. L. (2025). The Influence of Tax Sanctions, Tax Dissemination, and Service Quality on Motor Vehicle Taxpayer Compliance. *Green Inflation: International Journal of Management and Strategic Business Leadership*. <https://doi.org/10.61132/greeninflation.v2i3.477>