

Pengaruh Tanggungjawab, Pendidikan, Tingkat Pelayanan, Dan Komunikasi Terhadap Partisipasi Masyarakat Dalam Pembayaran Pbb-P2 (Survei Pada Wajib Pajak Kecamatan Grogol Kabupaten Sukoharjo)

Febrian Giffary¹✉ Eskasari Putri²

Akuntansi, Universitas Muhammadiyah Surakarta

Abstrak

Upaya penelitian ini berupaya menyelidiki dampak akuntabilitas, pendidikan, pemberian layanan, dan komunikasi terhadap keterlibatan publik dalam pembayaran PBB-P2. Fokus penelitian ini adalah Kantor Kecamatan Grogol di Kabupaten Sukoharjo. Variabel yang mempengaruhi termasuk akuntabilitas, pendidikan, pemberian layanan, dan komunikasi. Penelitian ini menggunakan metodologi survei menggunakan kuesioner. Data yang digunakan dalam penelitian ini bersifat kuantitatif. Sumber data utama untuk penyelidikan ini dikumpulkan langsung oleh peneliti dari responden. Populasi yang ditargetkan dalam penelitian ini mencakup semua penerima Pajak Tanah dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan (PBB-P2) di Kecamatan Grogol Kabupaten Sukoharjo, yang terdiri dari 14 desa. Sampel penelitian ini terdiri dari minimal 100 Wajib Pajak yang berada di Kecamatan Grogol Kabupaten Sukoharjo.

Kata Kunci: Tanggung Jawab, Pendidikan, Pelayanan, Komunikasi, PBB-P2

Abstract

This scholarly investigation aims to explore the effects of accountability, education, service delivery, and communication on public participation in PBB-P2 payments. The primary focus of this inquiry is the Grogol District Office located in Sukoharjo Regency. The influencing factors under consideration include accountability, education, service delivery, and communication. A survey methodology employing questionnaires was utilized for this study. The data analyzed in this research is quantitative in nature. The principal data source for this examination was obtained directly by the researcher from the participants. The population of interest in this study encompasses all recipients of rural and urban land and building tax (PBB-P2) within Grogol Subdistrict of Sukoharjo Regency, which comprises 14 villages. The sample for this investigation included a minimum of 100 taxpayers residing in the Grogol Subdistrict of Sukoharjo Regency..

Keywords: Responsibility, Education, Service, Communication, PBB-P2

Copyright (c) 2026 **Febrian Giffary¹✉**

✉ Corresponding author :

Email Address : b200190581@student.ums.ac.id

PENDAHULUAN

Pajak merupakan jalan pendapatan yang signifikan bagi Negara, dimaksudkan untuk memfasilitasi pembangunan nasional, sehingga menggarisbawahi sifat kritis administrasi pajak sebagai prioritas pemerintah. Berbagai kategori pajak dikenakan pada penduduk; Namun, Pajak Tanah dan Pajak Bangunan Pedesaan dan Perkotaan (PBB-P2) muncul sebagai sumber pendapatan yang sangat berharga dan strategis, berperan dalam membiayai operasi pemerintah dan inisiatif pembangunan. Unsur

kunci yang berkontribusi pada keberhasilan realisasi tujuan pembangunan nasional, di samping sumber daya manusia, sumber daya alam, dan berbagai aset lainnya, adalah penyediaan dana pembangunan yang berasal dari jalan pajak dan non-pajak (Budhiartama & Jati, 2016). PBB-P2 diklasifikasikan sebagai pajak pusat, dengan sebagian besar pendapatannya dialokasikan ke Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota. Meskipun demikian, setelah diberlakukannya Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Pajak Daerah, Pemerintah Pusat sepenuhnya mengalihkan wewenang atas PBB-P2 kepada otoritas daerah dan kota. Kebijakan mengenai alokasi PBB-P2 juga bertujuan untuk menumbuhkan otonomi Pemerintah Daerah dalam mengelola sistem perpajakannya masing-masing, sehingga mengurangi ketergantungan yang berlebihan pada Pemerintah Pusat (Ilaiyyah, 2019).

Fenomena yang diteliti dalam penelitian ini berkaitan dengan pendapatan yang kurang optimal dari sektor PBB-P2 di Kabupaten Sukoharjo, di mana tunggakan sekitar Rp 6 Miliar (Telesik, 2023). Seperti yang dilaporkan oleh (Bratapos) pada bulan Januari mengenai anggaran Kabupaten Sukoharjo, terjadi penurunan yang signifikan, disebabkan oleh kurangnya pemanfaatan Pendapatan Daerah (PAD). Investigasi sebelumnya terhadap keterlibatan masyarakat dalam pembayaran PBB-P2 telah dilakukan. Misalnya, (Sasmahera et al., 2021) mengeksplorasi partisipasi masyarakat di antara Kepala Keluarga di Kecamatan Rimbo Tengah Kabupaten Bungo. Demikian pula, (Fitriyah, 2018) melakukan penelitian dengan topik yang sama di Desa Tenggir Kecamatan Panji Kabupaten Situbondo.

Keterlibatan masyarakat di Kecamatan Kudus telah diselidiki oleh Lestari et al. (2014) dan Sari & Ju'im (2021), khususnya dengan fokus pada kontribusi pembayaran PBB-P2 di Kecamatan Bingin Kuning Kabupaten Lebong. Dalam nada yang sama, Pasaribu & Tampi (2017), bersama dengan Istikomah (2019) dan Sari (2018), juga telah mengeksplorasi keterlibatan masyarakat dalam pembayaran pajak tanah dan bangunan. Penelitian yang dilakukan oleh Sari & Ju'im (2021) menunjukkan korelasi positif antara rasa tanggung jawab dan partisipasi aktif dalam pembayaran PBB-P2. Selain itu, studi oleh Fitriyah (2018) dan Pasaribu et al. (2017) menegaskan pentingnya pendidikan dalam mendorong keterlibatan publik dalam pembayaran pajak tanah dan bangunan. Selain tanggung jawab dan pendidikan, peran pelayanan dalam mempengaruhi partisipasi masyarakat dalam pembayaran PBB-P2 patut diperhatikan. Bukti yang disajikan oleh Sari & Ju'im (2021) menunjukkan bahwa pelayanan berdampak signifikan terhadap keterlibatan masyarakat dalam memenuhi kewajiban PBB-P2. Investigasi selanjutnya juga menyoroti bahwa komunikasi memainkan peran penting dalam meningkatkan tingkat partisipasi dalam pembayaran PBB-P2.

Fokus di sini terutama pada komunikasi interpersonal, yang didefinisikan sebagai proses timbal balik pertukaran pesan antara dua atau lebih individu. Hal ini dikuatkan oleh Lestari et al. (2014), yang menetapkan bahwa komunikasi secara substansif mempengaruhi keterlibatan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengumpulkan bukti empiris mengenai strategi untuk menambah pendapatan PBB-P2 melalui peningkatan keterlibatan masyarakat dalam pembayaran pajak tanah dan bangunan. Tujuannya adalah untuk menganalisis efek tanggung jawab, pendidikan, layanan, dan komunikasi pada partisipasi publik dalam pembayaran PBB-P2. Penelitian ini diantisipasi untuk memberi wajib pajak informasi terkait mengenai partisipasi mereka dalam pembayaran PBB-P2, sehingga berfungsi sebagai dasar

untuk pengambilan keputusan yang tepat yang bertujuan mengurangi tunggakan PBB-P2 dan mendorong kepatuhan yang lebih besar terhadap kewajiban pajak.

TINJAUAN PUSTAKA

Teori atribusi adalah proses menilai faktor-faktor yang mengarahkan individu untuk bertindak dengan cara tertentu. Seperti dicatat oleh Izzaty et al. (2017), kecenderungan untuk mengaitkan muncul dari kebutuhan intrinsik umat manusia untuk merasionalisasi berbagai fenomena, termasuk motivasi yang mendorong tindakan orang lain. Teori ini beroperasi pada tingkat bawah sadar selama aktivitas, mendorong individu yang mengalami berbagai penilaian untuk menentukan apakah perilaku dan ekspresi orang lain mengungkapkan ciri-ciri kepribadian yang melekat atau hanya merupakan reaksi yang dipicu oleh rangsangan kontekstual. Teori atribusi lebih lanjut meluas ke domain keterlibatan Wajib Pajak, yang mencerminkan sikap wajib pajak ketika membentuk penilaian mengenai kewajiban pajak.

Keterlibatan masyarakat dalam PBB-P2 berasal dari akar Latin "pars" dan "capere," yang bersama-sama menyarankan gagasan partisipasi atau keterlibatan. Konsep ini telah beralih ke bahasa Inggris sebagai "berpartisipasi," yang mencakup gagasan keterlibatan aktif. Partisipasi menandakan kontribusi sukarela dari masyarakat terhadap proyek tanpa harus terlibat dalam proses pengambilan keputusan, serta komitmen sukarela masyarakat untuk memulai perubahan yang ditentukan sendiri. Motivasi yang timbul dari individu atau kelompok bergantung pada peningkatan kesadaran diri dan tanggung jawab kolektif. Partisipasi moneter merupakan bentuk keterlibatan yang ditujukan untuk mendukung upaya yang memenuhi kebutuhan individu yang membutuhkan bantuan (Andriani 2018). Partisipasi masyarakat dapat dikategorikan menjadi dua bentuk yang berbeda: "partisipasi non-fisik dan partisipasi fisik."

Kewajiban pajak mewujudkan disposisi yang disengaja terhadap tanggung jawab pajak, dimanifestasikan melalui penggabungan elemen kognitif, afektif, dan konatif yang secara kolektif mempengaruhi pemahaman, interpretasi, dan respons terhadap signifikansi dan peran perpajakan. Kewajiban pajak secara inheren memaksakan harapan rasional pada wajib pajak, ditandai dengan kesiapan mereka untuk berkontribusi (Kusuma, 2015). Rasa akuntabilitas di antara pembayar pajak merupakan faktor penting dalam mendorong keterlibatan sipil dalam pembayaran PBB-P2. Namun, sebagian kecil wajib pajak menunjukkan kurangnya akuntabilitas terkait pengiriman uang PBB-P2, yang mempersulit pencapaian partisipasi yang konsisten dari tahun ke tahun. Hal ini dibuktikan dengan survei yang menunjukkan kegagalan mereka untuk memenuhi kewajiban mereka, terutama dalam konteks pembayaran PBB-P2, yang merupakan bagian integral dari inisiatif pembangunan.

Pendidikan mewakili upaya sistematis untuk menumbuhkan karakter dan kemampuan manusia, baik di dalam maupun di luar pengaturan kelas. Inisiatif semacam itu disusun dalam berbagai format, seperti yang digambarkan oleh Sasmahera et al. (2021). Pertama, inisiatif pendidikan yang disusun secara sengaja, metodis, dan sistematis melalui institusi diklasifikasikan sebagai pendidikan formal. Kedua, upaya pendidikan yang sengaja diatur tetapi tidak memiliki perencanaan sistematis dalam konteks keluarga disebut pendidikan informal. Terakhir, inisiatif pendidikan yang sengaja diatur dan direncanakan, namun tidak memiliki struktur sistematis di luar kerangka pendidikan keluarga dan formal, disebut sebagai pendidikan nonformal.

Pencapaian pendidikan individu secara signifikan mempengaruhi partisipasi wajib pajak. Wajib pajak yang memiliki pendidikan lanjutan dan pemahaman tentang perpajakan biasanya lebih patuh dalam pembayaran pajak mereka, karena mereka menyadari pentingnya kontribusi pajak dan alokasi mereka terhadap kesejahteraan dan peningkatan negara. Sebaliknya, wajib pajak dengan pendidikan terbatas dan kurangnya pengetahuan mengenai kewajiban pajak dapat menganggap pembayaran mereka sebagai beban yang tidak adil, kurang pemahaman tentang tujuan perpajakan yang dimaksudkan.

Layanan memerlukan proses sistematis yang diarahkan kepada orang lain, yang memerlukan tingkat kepekaan dan interaksi interpersonal untuk mencapai kepuasan dan kemanjuran (Sasmahera et al., 2021). Ini mencakup pendekatan yang disesuaikan untuk membantu, memelihara, menyediakan, atau mempersiapkan kebutuhan individu. Dalam ranah perpajakan, jasa dikonseptualisasikan sebagai dukungan yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Pajak kepada wajib pajak, sehingga memfasilitasi kepatuhan mereka terhadap kewajiban pajak. Kaliber layanan yang terkait dengan PBB-P2 adalah faktor penting yang mendorong kepatuhan wajib pajak dalam pengiriman pajak tanah dan bangunan.

Komunikasi (Pasaribu et al., 2017) dicirikan sebagai interaksi langsung yang terjadi tatap muka antara dua atau lebih individu, memungkinkan pengirim menyampaikan pesan dan penerima untuk memberikan umpan balik langsung. Komunikasi yang efektif memiliki potensi untuk meningkatkan kesadaran dan mendorong individu untuk terlibat dalam inisiatif pembangunan yang dilakukan oleh otoritas pemerintah. Bentuk komunikasi ini memiliki kapasitas untuk mengubah sikap, keyakinan, pendapat, dan perilaku komunikatif. Meskipun demikian, tantangan dalam komunikasi sering muncul mengenai dampak pada dan penerima pesan. Ada beberapa kasus di mana penerima gagal membalas informasi yang dikirimkan oleh pengirim, mengakibatkan tidak adanya umpan balik antara pihak-pihak yang terlibat.

Pajak Tanah dan Bangunan dikategorikan sebagai pajak dengan dasar nyata, menunjukkan bahwa kewajiban pajak bergantung pada kondisi aset yang bersangkutan, yang terdiri dari tanah dan/atau bangunan. Tanah mengacu pada permukaan terestrial yang meliputi daratan, perairan pedalaman, dan wilayah maritim dalam yurisdiksi tertentu. Bangunan menandakan struktur teknik yang terletak di atau ditempelkan secara permanen ke darat dan/atau perairan pedalaman, atau laut (Mardiasmo, 2016:381). Pajak Tanah dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan (PBB-P2) merupakan pajak yang dikenakan atas tanah dan/atau bangunan yang dimiliki, dikendalikan, atau digunakan oleh individu atau entitas, tidak termasuk area yang ditunjuk untuk operasi pertanian, kehutanan, dan pertambangan (UU No.28 tahun 2009). Dari definisi tersebut disimpulkan bahwa pajak tanah dan bangunan bersifat nyata, dengan kewajiban pajak ditentukan oleh kondisi aset, yaitu tanah dan bangunan.

METODOLOGI PENELITIAN

Fokus penelitian ini adalah Kantor Kecamatan Grogol di Kabupaten Suko. Investigasi ini dilakukan untuk mengevaluasi dampak akuntabilitas, pendidikan, kualitas layanan, dan komunikasi terhadap keterlibatan masyarakat dalam pembayaran Pajak Tanah dan Bangunan - P2. Variabel yang dipertimbangkan meliputi akuntabilitas, pendidikan, kualitas layanan, dan komunikasi. Penelitian ini

menggunakan metodologi survei menggunakan kuesioner. Jenis data yang diterapkan dalam penyelidikan ini adalah kuantitatif. Sumber data utama untuk penelitian ini dikumpulkan langsung oleh peneliti melalui responden. Populasi penelitian ini terdiri dari seluruh penerima Pajak Tanah SPPT dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan (PBB-P2) di Kecamatan Grogol Kabupaten Sukoharjo, yang meliputi 14 desa. Menurut data yang diperoleh dari Kabupaten Grogol Sukoharjo, jumlah penerima SPPT PBB-P2 di daerah ini sebanyak 47.057 orang.

Sampel penyelidikan ini terdiri dari minimal 100 Wajib Pajak dari Kecamatan Grogol Kabupaten Sukoharjo. Sampel total ini dibagi lagi menjadi sampel yang lebih kecil untuk setiap desa, dihitung secara proporsional dengan ukuran populasi setiap desa. Prosedur pengambilan sampel melibatkan pembagian populasi setiap desa dengan populasi keseluruhan Kecamatan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampling tujuan, yang melibatkan pemilihan sampel berdasarkan kriteria tertentu. Teknik analisis data yang diterapkan dalam penelitian ini meliputi analisis statistik deskriptif, penilaian kualitas data, pengujian asumsi klasik, dan pengujian hipotesis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Tabel 1. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Tanggungjawab	0,796	Reliabel
Pendidikan	0,728	Reliabel
Pelayanan	0,733	Reliabel
Komunikasi	0,720	Reliabel
Persepsi	0,833	Reliabel

Tabel 1 menggambarkan bahwa instrumen penelitian yang berkaitan dengan tanggung jawab, pendidikan, layanan, komunikasi, dan persepsi menunjukkan tingkat keandalan yang tinggi, seperti yang ditunjukkan oleh masing-masing koefisien Alpha Cronbach melebihi ambang 0,7. Penilaian reliabilitas yang disebutkan di atas menegaskan bahwa semua instrumen yang digunakan dalam penelitian ini dianggap dapat diandalkan.

Tabel 2. Hasil Uji Normalitas

Keterangan	Unstandardized Residual
Kolmogorov-Smirnov	0,039
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,200

Sesuai dengan temuan yang disajikan pada Tabel 2 yang berkaitan dengan analisis yang dilakukan melalui SPSS 26, uji Kolmogorov-Smirnov untuk normalitas menghasilkan Asymp. Sig. (2-ekor) nilai 0,200, yang melebihi ambang 0,05. Akibatnya, orang dapat menyimpulkan bahwa dataset menganut distribusi normal.

Tabel 3. Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	VIF	Keterangan
Tanggungjawab	1,983	Tidak Terjadi Multikolinearitas

Pendidikan	1,506	Tidak Multikolinearitas	Terjadi
Pelayanan	1,797	Tidak Multikolinearitas	Terjadi
komunikasi	3,601	Tidak Multikolinearitas	Terjadi

Hasil penilaian multikolinearitas disajikan pada Tabel 3, menunjukkan bahwa nilai toleransi melebihi 0,1 dan Faktor Inflasi Varians (VIF) tetap di bawah 10. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tidak ada masalah multikolinearitas dalam model regresi.

Tabel 4. Hasil Uji Heterokedastisitas

Variabel	Sig.	Keterangan
Tanggungjawab	0,884	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas
Pendidikan	0,713	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas
Pelayanan	0,872	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas
Komunikasi	0,768	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas

Hasil penilaian heteroskedastisitas disajikan pada Tabel IV.9. Besaran absolut residu yang digunakan dalam analisis regresi ditampilkan, menunjukkan bahwa semua variabel independen yang diperiksa dalam penelitian ini tidak memiliki masalah heteroskedastisitas, sebagaimana dibuktikan dengan nilai signifikansinya melebihi 0,05.

Tabel 5. Hasil Uji Regresi Linear

Variabel	Koefisien	t	Sig.
Konstanta	0,490	0,290	0,772
Tanggungjawab	0,630	5,296	0,000
Pendidikan	0,355	4,290	0,000
Pelayanan	0,171	1,525	0,131
Komunikasi	-0,262	-1,551	0,124
R ²	= 0,525	F = 26.296	
Adjusted R ²	= 0,505	Sig/Prob = 0,000	

Menurut data yang disajikan pada Tabel 5, hasil pemeriksaan simultan (uji F) mengungkapkan bahwa nilai F_{count} 26,296 melebihi nilai F_{table} 2,69, dengan tingkat signifikansi 0.000, yang kurang dari 0,05. Hasil ini menunjukkan bahwa variabel kolektif tanggung jawab, pendidikan, layanan, dan komunikasi secara signifikan berdampak pada partisipasi masyarakat dalam pembayaran PBB-P2, sehingga memvalidasi kesesuaian model regresi yang digunakan. Selain itu, koefisien hasil penentuan, tercermin dalam nilai R Kuadrat yang Disesuaikan 0,505, menandakan bahwa model menyumbang 50,5% dari variabilitas dalam partisipasi masyarakat. Ini menyiratkan bahwa lebih dari setengah variasi variabel dependen disebabkan oleh variabel independen dalam model, sedangkan 49,5% sisanya dipengaruhi oleh faktor eksternal yang tidak tercakup oleh model penelitian.

Dalam analisis parsial (t-test), variabel tanggung jawab dan pendidikan menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap partisipasi masyarakat dalam pembayaran PBB-P2. Hal ini dibuktikan dengan nilai t 5.926 untuk tanggung jawab

dan 4.290 untuk pendidikan, yang keduanya melampaui nilai tabel t 1.985 dan memiliki tingkat signifikansi $0.000 < 0,05$, sehingga mengarah pada penerimaan hipotesis H1 dan H2. Sebaliknya, variabel layanan dan komunikasi tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan. Nilai t untuk layanan pada 1,525 dan untuk komunikasi pada -1,551 lebih rendah dari nilai tabel t , dengan tingkat signifikansi masing-masing 0,131 dan 0,124, melebihi 0,05, mengakibatkan penolakan hipotesis H3 dan H4. Temuan ini memicu pertanyaan penting mengenai kemandirian kualitas layanan dan komunikasi dalam mempromosikan kepatuhan masyarakat terhadap kewajiban pajak.

Pembahasan

Temuan empiris dari penelitian ini menunjukkan bahwa kewajiban memberikan pengaruh yang cukup besar pada keterlibatan publik dalam pembayaran PBB-P2. Dalam kerangka ini, gagasan tanggung jawab muncul sebagai elemen penting yang memotivasi individu untuk secara aktif memenuhi kewajiban pajak mereka. Tanggung jawab melampaui persyaratan formal belaka; itu juga mewujudkan dorongan intrinsik yang menumbuhkan perilaku patuh. Akibatnya, inisiatif yang dilakukan oleh otoritas pajak diantisipasi untuk menumbuhkan persepsi positif, sehingga memberi insentif kepada wajib pajak untuk secara sukarela berkontribusi pada pembayaran pajak dan memfasilitasi pencapaian tujuan pendapatan daerah.

Selain itu, hasil penelitian menunjukkan bahwa warga Kecamatan Grogol, Kabupaten Sukoharjo, menunjukkan rasa tanggung jawab yang sangat kuat dalam memenuhi kewajiban pajak mereka. Hal ini dibuktikan dengan kesadaran dan kepatuhan mereka untuk secara mandiri melaksanakan pembayaran PBB-P2. Dengan kesadaran yang meningkat ini, tindakan pembayaran pajak berubah dari tindakan paksa menjadi manifestasi komitmen warga terhadap kemajuan pembangunan. Temuan ini sejalan dengan kesimpulan Kusuma (2015), yang mengemukakan bahwa kewajiban pajak adalah konsekuensi rasional yang meningkatkan kesediaan wajib pajak untuk mendukung negara.

Selain itu, penelitian ini menggambarkan bahwa pencapaian pendidikan secara signifikan mempengaruhi partisipasi individu dalam pembayaran PBB-P2. Tingkat pendidikan berperan penting dalam mengembangkan kemampuan kognitif pembayar pajak, terutama mengenai pemahaman peraturan, prosedur, dan keuntungan yang terkait dengan perpajakan. Ketika tingkat pendidikan meningkat, demikian juga pemahaman individu tentang kewajiban pajak, yang pada akhirnya mendorong perilaku yang patuh. Oleh karena itu, pendidikan berfungsi tidak hanya sebagai kendaraan untuk peningkatan pengetahuan, tetapi juga sebagai katalis untuk menumbuhkan kesadaran fiskal dalam masyarakat.

Selain itu, pembayar pajak yang memiliki tingkat pendidikan yang lebih tinggi cenderung menunjukkan kesadaran yang lebih besar tentang perlunya pembayaran pajak yang tepat waktu dan akurat. Pengamatan ini memiliki implikasi untuk memperkuat keterlibatan aktif dalam memenuhi kewajiban pajak, sehingga mengoptimalkan pencapaian tujuan penerimaan pajak. Pernyataan ini dikuatkan oleh penelitian yang dilakukan oleh Pasaribu et al. (2017), menegaskan bahwa pendidikan secara substansif mempengaruhi partisipasi individu dalam pembayaran Pajak Tanah dan Bangunan.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan tidak memberikan efek signifikan pada keterlibatan publik dalam pembayaran PBB-P2. Hasil ini menunjukkan bahwa meskipun kualitas layanan administrasi pajak relevan secara administratif, hal itu tidak secara inheren meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Layanan agen pajak dianggap sebagai tugas normatif yang harus dipenuhi, sehingga keberadaannya tidak cukup untuk mempengaruhi motivasi individu mengenai kewajiban pajak.

Selain itu, kualitas layanan yang tidak memadai tidak muncul sebagai faktor penting dalam mendorong partisipasi dalam pembayaran pajak. Meskipun layanan optimal dirancang untuk memastikan kepuasan dan mematuhi tolok ukur yang ditetapkan, itu tidak secara substansif mengubah pemahaman atau motivasi intrinsik pembayar pajak. Dari sudut pandang masyarakat, layanan berkualitas tinggi dipandang sebagai hak yang umumnya diharapkan, bukan katalis untuk perilaku kepatuhan. Ini menyiratkan bahwa partisipasi yang meningkat lebih bergantung pada faktor intrinsik daripada hanya pada kualitas layanan yang diberikan.

Temuan penelitian mengungkapkan bahwa peningkatan intensitas komunikasi kemungkinan berkorelasi dengan penurunan partisipasi publik dalam pembayaran PBB-P2. Hasil ini menunjukkan bahwa komunikasi pemerintah telah terbukti tidak efektif dalam hal format, pengiriman, dan isi pesannya. Alih-alih menumbuhkan kesadaran, komunikasi yang dijalankan dengan buruk dapat menimbulkan persepsi yang merugikan mengenai kewajiban pajak. Akibatnya, peningkatan intensitas komunikasi tidak selalu menandakan pembentukan pemahaman dan kepatuhan wajib pajak yang efektif.

Selanjutnya, tes empiris menunjukkan bahwa komunikasi tidak secara signifikan mempengaruhi partisipasi masyarakat. Ini mendukung pernyataan bahwa komunikasi, meskipun merupakan komponen layanan publik, belum muncul sebagai faktor utama dalam meningkatkan kepatuhan. Intensitas komunikasi yang meningkat mungkin menunjukkan bahwa wajib pajak tidak sepenuhnya memahami pentingnya pembayaran pajak tepat waktu. Selain itu, penyebaran informasi yang berlebihan atau tidak terstruktur dapat menyebabkan kebingungan, sehingga merusak kemanjuran pesan yang disampaikan. Situasi ini menggarisbawahi perlunya menilai kualitas komunikasi untuk memastikannya lebih terfokus dan dapat dipahami.

PENUTUP

Temuan penelitian menunjukkan bahwa akuntabilitas dan pendidikan memberikan dampak menguntungkan pada keterlibatan masyarakat dalam pembayaran PBB-P2, sehingga memvalidasi hipotesis H1 dan H2. Akuntabilitas internal wajib pajak muncul sebagai elemen penting dalam menumbuhkan kesadaran dan kesiapan untuk memenuhi kewajiban pajak. Akibatnya, peningkatan nilai-nilai akuntabilitas harus dilengkapi dengan penegakan sanksi yang ketat untuk memastikan kepatuhan yang konsisten. Selain itu, pendidikan secara signifikan berkontribusi pada pengembangan kematangan kognitif dan perilaku pada individu; dengan demikian, tingkat pendidikan yang meningkat berkorelasi dengan peningkatan pemahaman dan kesadaran mengenai pemenuhan tanggung jawab pajak.

Sebaliknya, aspek layanan dan komunikasi tidak menunjukkan dampak positif pada keterlibatan masyarakat, yang mengarah pada penolakan hipotesis H3 dan H4.

Layanan yang diberikan oleh pemerintah sering dianggap sebagai tugas normatif, akibatnya gagal bertindak sebagai katalis yang signifikan untuk peningkatan partisipasi. Demikian juga, strategi komunikasi yang digunakan terbukti tidak efektif dalam merangsang kepatuhan masyarakat dalam pembayaran pajak. Skenario ini menggarisbawahi perlunya meningkatkan kualitas interaksi antara entitas pemerintah dan masyarakat, terutama mengenai kemanjuran penyebaran pesan untuk menumbuhkan pemahaman dan kesadaran yang lebih besar di antara pembayar pajak.

Referensi:

- Andriani, M. (2018). Partisipasi masyarakat dalam membayar pajak bumi dan bangunan (pbb) di Kelurahan Karangpanimbal Kecamatan Purwaharja Kota Banjar. *Jurnal Academia Praja*, 1(02), 107-124.
- Budhiartama, I. G. P., & Jati, I. K. (2016). Pengaruh sikap, kesadaran wajib pajak dan pengetahuan perpajakan pada kepatuhan membayar pajak bumi dan bangunan. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 15(2), 1510-1535.
- Fitriyah, N. S. I. (2018). Pengaruh Tingkat Pendidikan terhadap Partisipasi Masyarakat Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan di Desa Tenggirkecamatan Panjikabupaten Situbondo. *ACTON*, 14(2), 121-140.
- Ilaiyyah, Y. (2019). Pengaruh Tingkat Kepatuhan Perpajakan, Sanksi dan Religiusitas Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Pph 21. *Journal Perpajakan Indonesia*, 8(9), 1-97.
- Izzaty, Astuti, & Cholimah, N. (2017). Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Tingkat Kepercayaan Pada Pemerintah dan Hukum, Nasionalisme, Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951-952., 5-24.
- Kusuma, T. (2015). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan. *Jurnal Penelitian Ekonomi Dan Bisnis*, 1(2), 1-20.
- Lestari, M., Sundarso, S., & Djumiarti, T. (2014). Pengaruh Komunikasi Antar Pribadi dan Tingkat Sosial Ekonomi Terhadap Partisipasi Masyarakat Dalam Membayar PBB Di Kecamatan Kota Kudus. *Journal Of Public Policy And Management Review*, 3(3), 212-221.
- Mardiasmo. (2020). *Perpajakan Indonesia* (Ed. 1, Cet. 2). PT Raja Grafindo Persada.
- Pasaribu, P. I., Tampi, G. B., & Pombengi, J. (2017). Partisipasi Masyarakat Dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan Di Kelurahan Tempinp Kecamatan Mestong Kabupaten Muaro Jambi Kota Jambi. *Jurnal Administrasi Publik UNSRAT*, 3(046), 74214.
- Radiatika. (2022). *Pajak daerah dan retribusi daerah*. PT Raja Grafindo Persada.
- Republik Indonesia. (2009). Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang pajak daerah dan retribusi daerah (Lembaran Negara RI Tahun 2009 No. 130). Sekretariat Negara.
- Sari & Ju'im (2021). Pengaruh Tanggung Jawab, Pendidikan, dan Pelayanan Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana. Jurnal Akuntansi. Volume 3, No.1. Hal. 77-89.* <http://doi.org/22..2021/ju.2021.68.541>
- Sari. (2018). Pengaruh Kepemimpinan Kepala Desa Terhadap Partisipasi Masyarakat Dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan Di Desa Sukorejo Kecamatan Ngasem. 10(1), 1-9.
- Sasmahera, R. N., Ferdian, T., & Girsang, R. N. (2021). Pengaruh Kesadaran, Pendidikan, Pelayanan Jasa, Pendapatan, Sanksi, dan Sikap Terhadap Partisipasi Masyarakat Dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan (Studi Kasus Di Kecamatan Rimbo Tengah Kabupaten Bungo). *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Bisnis*, 1(1).

Pengaruh Tanggungjawab, Pendidikan, Tingkat Pelayanan, Dan Komunikasi....

Telesik.com. (2023). Optimalnya penerimaan dari sektor PBB-P2 terjadi pada Kecamatan Grogol.