

**PENGARUH PERSEPSI EFEKTIVITAS *E*-SPPT DAN RELIGIUSITAS WAJIB
PAJAK TERHADAP KEPATUHAN PEMBAYARAN PAJAK BUMI DAN
BANGUNAN (PBB-P2) DENGAN KEPERCAYAAN KEPADA PEMERINTAH
SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING***

(Studi di UPPPD Kecamatan Cipayung)



Muhammad Rasyid Ridho

22312251

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**

2026

LAPORAN AKHIR MAGANG MAHASISWA

**PENGARUH PERSEPSI EFEKTIVITAS *E*-SPPT DAN RELIGIUSITAS WAJIB
PAJAK TERHADAP KEPATUHAN PEMBAYARAN PAJAK BUMI DAN
BANGUNAN (PBB-P2) DENGAN KEPERCAYAAN KEPADA PEMERINTAH
SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING***

(Studi di UPPPD Kecamatan Cipayung)

Dibuat oleh:

Muhammad Rasyid Ridho
22312251

Disahkan oleh:

Yogyakarta, 30 Maret 2026
Dosen Pembimbing



Dra. Ataina Hidayati, M.Si., Ak., Ph.D.

Diketahui oleh:

Jakarta, 09 Februari 2026
Kepala Sub Bagian Tata Usaha UPPPD Kecamatan Cipayung



Mahful Hudha Setiawan, S.ST., M.H., M.M.

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Muhammad Rasyid Ridho
NIM : 22312251
Program Studi : Akuntansi
Judul Penelitian : Pengaruh Persepsi Efektivitas *e*-SPPT dan Religiusitas Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB-P2) dengan Kepercayaan kepada Pemerintah sebagai Variabel *Intervening* (Studi di UPPPD Kecamatan Cipayung)

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa laporan akhir magang ini merupakan hasil karya asli saya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya, karya ini tidak mengandung materi yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, serta tidak memuat pendapat, gagasan, atau karya orang lain tanpa mencantumkan sumber secara jelas dan benar sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah.

Apabila di kemudian hari pernyataan ini terbukti tidak benar, saya bersedia menerima sanksi apa pun sesuai dengan ketentuan yang berlaku serta segala akibat yang ditimbulkannya.

Yogyakarta, 09 Februari 2026



10000
METERAI
TEMPEL
8664A0X004254136

Muhammad Rasyid Ridho

22312251

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR/MAGANG

MAGANG BERJUDUL

**PENGARUH PERSEPSI EFEKTIVITAS E-SPPT DAN RELIGIUSITAS WAJIB PAJAK TERHADAP
KEPATUHAN PEMBAYARAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN (PBB-P2) DENGAN KEPERCAYAAN
KEPADA PEMERINTAH SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**

Disusun oleh : MUHAMMAD RASYID RIDHO

Nomor Mahasiswa : 22312251

Telah dipertahankan didepan Tim Penguji dan dinyatakan Lulus
pada hari, tanggal: Senin, 13 April 2026

Penguji/Pembimbing Magang : Ataina Hidayati, Dra., M.Si., Ak., CA., Ph.D

Penguji : Reny Lia Riantika, SE., M.Acc.

Mengetahui
Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika
Universitas Islam Indonesia



Prof. Johan Arifin, S.E., M.Si., Ph.D., CFrA, CertIPSAS.

KATA PENGANTAR DAN UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur saya panjatkan ke hadirat Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya saya dapat menyelesaikan kegiatan magang beserta penyusunan laporan akhir magang ini dengan baik. Laporan akhir magang ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi Program Studi Akuntansi pada Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia.

Saya menyadari bahwa penyusunan laporan akhir magang ini tidak dapat terselesaikan tanpa adanya bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak, baik selama masa perkuliahan maupun selama pelaksanaan dan penyusunan laporan akhir magang. Oleh karena itu, pada kesempatan ini saya menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dra. Ataina Hidayati, M.Si., Ak., Ph.D., selaku dosen pembimbing, yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan arahan serta bimbingan dalam penyusunan laporan magang ini;
2. Pihak UPPPD Kecamatan Cipayung, yang telah memberikan kesempatan magang serta banyak membantu dalam proses pelaksanaan magang dan penyediaan data yang diperlukan;
3. Orang tua dan keluarga saya, yang senantiasa memberikan dukungan baik secara moral maupun material; serta
4. Sahabat dan rekan-rekan, yang telah memberikan bantuan, motivasi, dan dukungan dalam penyelesaian laporan akhir magang ini.

Akhir kata, saya berharap semoga Allah SWT membalas segala kebaikan seluruh pihak yang telah membantu. Saya juga berharap laporan magang ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang akuntansi.

Yogyakarta, 09 Februari 2026



Muhammad Rasyid Ridho

22312251

DAFTAR ISI

LAPORAN AKHIR MAGANG MAHASISWA	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
KATA PENGANTAR DAN UCAPAN TERIMA KASIH	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Magang	6
1.4.1 Manfaat bagi Mahasiswa.....	6
1.4.2 Manfaat bagi Instansi (UPPPD Kecamatan Cipayung).....	6
1.4.3 Manfaat bagi Program Studi Akuntansi	7
1.5 Sistematika Laporan	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	8
2.1 Pajak Daerah	8
2.2 Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2)	9
2.3 Kepatuhan Wajib Pajak	11
2.3.1 <i>Theory of Planned Behavior</i>	12
2.3.2 <i>Deterrence Theory</i>	13
2.4 Persepsi Efektivitas Surat Pemberitahuan Pajak Terutang Elektronik (<i>e</i> -SPPT).....	14
2.5 Religiusitas Wajib Pajak.....	15
2.6 Kepercayaan kepada Pemerintah.....	16
2.7 Penelitian Terdahulu.....	18
2.8 Kerangka Pemikiran	21
2.9 Pengembangan Hipotesis	22
2.9.1 Pengaruh Persepsi Efektivitas <i>e</i> -SPPT terhadap Kepatuhan Pembayaran PBB-P2	22
2.9.2 Pengaruh Religiusitas Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Pembayaran PBB-P2 ..	23
2.9.3 Pengaruh Kepercayaan kepada Pemerintah terhadap Kepatuhan Pembayaran PBB-P2	24

2.9.4	Pengaruh Persepsi Efektivitas <i>e</i> -SPPT terhadap Kepercayaan kepada Pemerintah	24
2.9.5	Pengaruh Religiusitas Wajib Pajak terhadap Kepercayaan kepada Pemerintah ..	25
2.9.6	Peran Kepercayaan kepada Pemerintah sebagai Variabel <i>Intervening</i>	25
BAB III METODE PENELITIAN		27
3.1	Jenis Penelitian	27
3.2	Populasi dan Sampel Penelitian	27
3.3	Sumber dan Jenis Data	28
3.4	Teknik Pengumpulan Data	28
3.5	Definisi Operasional Variabel	28
3.5.1	Persepsi Efektivitas <i>e</i> -SPPT (X1).....	29
3.5.2	Religiusitas Wajib Pajak (X2).....	29
3.5.3	Kepercayaan kepada Pemerintah (Z).....	30
3.5.4	Kepatuhan Pembayaran PBB-P2 (Y).....	30
3.6	Metode dan Alat Pengolahan Data.....	31
3.7	Teknik Analisis Data.....	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		33
4.1	Profil Tempat Magang	33
4.2	Aktivitas Magang	35
4.3	Hasil Pengujian	39
4.3.1	Karakteristik Responden	39
4.3.2	<i>Outer Model</i>	41
4.3.3	<i>Inner Model</i>	48
4.3.4	<i>Bootstrapping</i>	52
4.4	Pembahasan Hipotesis.....	55
4.4.1	Pengaruh Persepsi Efektivitas <i>e</i> -SPPT terhadap Kepatuhan Pembayaran PBB-P2	55
4.4.2	Pengaruh Religiusitas Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Pembayaran PBB-P2 ..	56
4.4.3	Pengaruh Kepercayaan kepada Pemerintah terhadap Kepatuhan Pembayaran PBB-P2	57
4.4.4	Pengaruh Persepsi Efektivitas <i>e</i> -SPPT terhadap Kepercayaan kepada Pemerintah	58
4.4.5	Pengaruh Religiusitas Wajib Pajak terhadap Kepercayaan kepada Pemerintah ..	59
4.4.6	Peran Kepercayaan kepada Pemerintah sebagai Variabel <i>Intervening</i>	59

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	61
5.1 Kesimpulan.....	61
5.2 Keterbatasan Penelitian	62
5.2 Saran.....	62
DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN.....	68

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	21
Tabel 3.1 Skala Likert 5 Point.....	28
Tabel 3.2 Indikator Persepsi Efektivitas e-SPPT (X1).....	29
Tabel 3.3 Indikator Religiusitas Wajib Pajak (X2)	30
Tabel 3.4 Indikator Kepercayaan kepada Pemerintah (Z).....	30
Tabel 3.5 Indikator Kepatuhan Pembayaran PBB-P2 (Y)	31
Tabel 4.1 Aktivitas Magang	39
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	39
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	40
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	40
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Rata-rata per Bulan.....	41

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	22
Gambar 4.1 Struktur UPPPD	33
Gambar 4.2 Model Penelitian Outer Loading Tahap Awal.....	42
Gambar 4.3 Model Penelitian Outer Loading Tahap Akhir.....	43
Gambar 4.4 Hasil Pengujian Outer Loading 3 Tahap	44
Gambar 4.5 Hasil Pengujian Average Variance Extracted (AVE).....	45
Gambar 4.6 Hasil Pengujian Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT)	46
Gambar 4.7 Hasil Pengujian Cronbach's Alpha	47
Gambar 4.8 Hasil Pengujian Composite Reliability.....	47
Gambar 4.9 Hasil Pengujian Goodness of Fit (GoF)	48
Gambar 4.10 Hasil Pengujian Multicollinearity (VIF).....	49
Gambar 4.11 Hasil Pengujian Coefficient of Determination (R^2).....	50
Gambar 4.12 Hasil Pengujian Effect Size (f^2).....	51
Gambar 4.13 Hasil Pengujian Predictive Relevance (Q^2)	52
Gambar 4.14 Hasil Pengujian Bootstrapping Direct Effect	53
Gambar 4.15 Hasil Pengujian Bootstrapping Indirect Effect.....	54
Gambar 4.16 Hasil Pengujian Bootstrapping	55

Abstract

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh persepsi efektivitas e-SPPT dan religiusitas wajib pajak terhadap kepatuhan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) dengan kepercayaan kepada pemerintah sebagai variabel intervening. Permasalahan yang melatarbelakangi penelitian ini adalah masih adanya keterlambatan pembayaran dan tunggakan PBB-P2 meskipun pemerintah daerah telah menerapkan inovasi layanan perpajakan berbasis digital melalui e-SPPT. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei terhadap wajib pajak PBB-P2 di Kecamatan Cipayung. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Analisis data dilakukan dengan metode Partial Least Squares - Structural Equation Modeling (PLS-SEM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi efektivitas e-SPPT dan religiusitas wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pembayaran PBB-P2 serta kepercayaan kepada pemerintah. Namun, kepercayaan kepada pemerintah tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pembayaran PBB-P2 dan tidak mampu memediasi hubungan antara persepsi efektivitas e-SPPT maupun religiusitas wajib pajak terhadap kepatuhan pembayaran PBB-P2. Temuan ini menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB-P2 lebih dipengaruhi oleh persepsi terhadap efektivitas sistem pelayanan perpajakan dan nilai internal wajib pajak dibandingkan dengan tingkat kepercayaan kepada pemerintah.

Kata kunci: e-SPPT, religiusitas, kepercayaan pemerintah, kepatuhan pajak, PBB-P2

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut Siahaan (2016), pajak daerah merupakan salah satu sumber utama Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang mencerminkan kemampuan dan kemandirian fiskal pemerintah daerah dalam membiayai penyelenggaraan pemerintahan serta pembangunan tanpa ketergantungan berlebihan pada dana transfer pusat, sehingga optimalisasi pemungutannya berperan strategis dalam meningkatkan kapasitas fiskal daerah untuk menyediakan pelayanan publik serta mendorong kesejahteraan masyarakat. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah (UU HKPD) menegaskan bahwa pajak daerah merupakan kontribusi wajib yang dipungut oleh pemerintah daerah berdasarkan peraturan perundang-undangan, yang hasilnya digunakan sepenuhnya untuk membiayai kebutuhan daerah dalam rangka pelaksanaan otonomi daerah. Tingginya kontribusi pajak daerah terhadap PAD menjadi indikator efektivitas pengelolaan keuangan daerah dan keberhasilan pemerintah daerah dalam menggali potensi pendapatannya. Salah satu pajak daerah yang memiliki potensi besar dan relatif stabil adalah Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2), yang sejak dialihkan kewenangan pemungutannya kepada daerah menjadi sumber PAD yang penting karena basis pajaknya luas dan berkaitan langsung dengan kepemilikan atau pemanfaatan tanah dan bangunan (Hutomo, 2014).

PBB-P2 dipungut menggunakan sistem *official assessment*, yaitu sistem pemungutan pajak dimana pemerintah daerah memiliki kewenangan untuk menetapkan besarnya pajak terutang melalui penerbitan Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT) berdasarkan data objek pajak dan ketentuan peraturan yang berlaku (Siahaan, 2016). Dalam sistem ini, pemerintah daerah berperan aktif dalam proses penilaian dan penetapan pajak, sedangkan wajib pajak berkewajiban melaksanakan pembayaran sesuai ketentuan yang telah ditentukan. Meskipun besaran PBB-P2 telah ditetapkan oleh otoritas pajak daerah, tingkat penerimaannya tetap sangat bergantung pada kepatuhan wajib pajak terhadap ketepatan waktu pembayaran, yang dalam praktiknya masih menghadapi permasalahan seperti keterlambatan pembayaran, tingginya tunggakan, serta rendahnya kesadaran sebagian wajib pajak terhadap fungsi dan manfaat pajak daerah. Kondisi tersebut berdampak pada tidak optimalnya kontribusi

PBB-P2 terhadap PAD dan berpotensi menghambat pembiayaan pembangunan serta penyediaan pelayanan publik (Wardani & Estiningrum, 2022).

Sebagai upaya atas berbagai permasalahan tersebut, pemerintah daerah mendorong transformasi digital dalam administrasi perpajakan melalui penerapan layanan perpajakan berbasis elektronik sebagai bagian dari reformasi birokrasi dan penguatan *e-government* yang bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan publik, efisiensi administrasi, serta transparansi pengelolaan keuangan daerah (Indrajit, 2016). Salah satu bentuk transformasi tersebut adalah penerapan Surat Pemberitahuan Pajak Terutang elektronik (*e-SPPT*) PBB-P2 sebagai inovasi pelayanan pajak yang menggantikan atau melengkapi distribusi SPPT fisik. Melalui *e-SPPT*, informasi pajak dapat diakses secara digital, sehingga diharapkan mampu mempercepat penyampaian SPPT, meningkatkan kemudahan akses informasi, serta mengurangi kesalahan administrasi dan biaya distribusi. Secara konseptual, penerapan *e-SPPT* juga ditujukan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan perpajakan daerah, sekaligus mendorong kepatuhan pembayaran PBB-P2 melalui sistem yang lebih transparan dan mudah digunakan (C. N. Putri et al., 2026). Namun demikian, penerapan sistem elektronik tidak secara otomatis meningkatkan kepatuhan wajib pajak, karena efektivitasnya sangat dipengaruhi oleh persepsi wajib pajak terhadap kemudahan penggunaan, kejelasan informasi, dan keandalan sistem, serta tingkat kepercayaan terhadap pemerintah sebagai pengelola pajak.

Dalam implementasinya, tidak semua wajib pajak memahami atau memanfaatkan *e-SPPT* secara optimal, perbedaan tingkat literasi digital, akses teknologi informasi, dan intensitas sosialisasi menyebabkan adanya variasi persepsi wajib pajak terhadap efektivitas *e-SPPT*, khususnya terkait kemudahan penggunaan, kejelasan dan kelengkapan informasi yang disajikan, serta keandalan sistem dalam menyampaikan data pajak secara akurat dan tepat waktu (Helsper, 2022). Persepsi yang kurang positif berpotensi menyebabkan *e-SPPT* tidak dimanfaatkan secara maksimal, sehingga tujuan peningkatan efisiensi administrasi dan kepatuhan pembayaran PBB-P2 tidak tercapai secara optimal. Akibatnya, meskipun sistem *e-SPPT* telah tersedia, tingkat kepatuhan pembayaran pajak dapat tetap rendah apabila tidak diiringi dengan persepsi efektivitas yang baik dari wajib pajak. Namun demikian, hasil penelitian terdahulu mengenai pengaruh penerapan layanan perpajakan elektronik terhadap kepatuhan wajib pajak masih menunjukkan temuan yang beragam, di mana beberapa penelitian menemukan pengaruh positif terhadap kepatuhan, sementara penelitian

lainnya menunjukkan bahwa digitalisasi layanan perpajakan belum tentu meningkatkan kepatuhan wajib pajak secara signifikan (Mandasari, 2024; Santioso & Daryatno, 2025). Perbedaan temuan tersebut menunjukkan bahwa hubungan antara persepsi efektivitas *e*-SPPT dan kepatuhan pembayaran PBB-P2 masih memerlukan kajian lebih lanjut.

Selain faktor administratif dan sistem pelayanan perpajakan, tingkat kepatuhan pembayaran PBB-P2 juga dipengaruhi oleh faktor internal yang melekat pada diri wajib pajak. Menurut Ashari (2025), salah satu faktor internal yang relevan adalah religiusitas, yang mencerminkan internalisasi nilai-nilai keagamaan dalam bentuk sikap dan perilaku individu. Nilai moral seperti kejujuran, tanggung jawab, dan kepatuhan terhadap aturan yang bersumber dari ajaran agama dapat mendorong individu untuk memandang pembayaran pajak sebagai kewajiban moral dan sosial, bukan semata-mata sebagai kewajiban administratif. Wajib pajak dengan tingkat religiusitas yang tinggi cenderung memiliki kesadaran yang lebih kuat untuk mematuhi kewajiban perpajakan, termasuk pembayaran PBB-P2. Dengan demikian, religiusitas berpotensi menjadi faktor pendorong signifikan dalam meningkatkan kepatuhan pembayaran PBB-P2, khususnya di tengah keterbatasan pengawasan dan penegakan hukum perpajakan. Hasil penelitian mengenai pengaruh religiusitas terhadap kepatuhan pajak masih menunjukkan temuan yang tidak sepenuhnya konsisten, di mana beberapa penelitian menemukan pengaruh positif religiusitas terhadap kepatuhan pajak, sementara penelitian lainnya menunjukkan bahwa religiusitas tidak selalu berpengaruh signifikan terhadap perilaku kepatuhan wajib pajak (Kurniawansya & Junaidi, 2023; Sulistiyaniti & Damayanti, 2023). Oleh karena itu, hubungan antara religiusitas dan kepatuhan pembayaran PBB-P2 masih perlu diteliti lebih lanjut.

Di samping itu, kepercayaan kepada pemerintah merupakan faktor penting yang mempengaruhi tingkat kepatuhan pembayaran pajak daerah. Menurut Zainudin et al. (2022), wajib pajak cenderung lebih patuh apabila memiliki keyakinan bahwa pajak yang dibayarkan dikelola secara transparan, akuntabel, dan digunakan untuk kepentingan publik. Kepercayaan tersebut membentuk persepsi positif terhadap legitimasi pemerintah sebagai otoritas pemungut pajak, sehingga pembayaran pajak dipandang sebagai bentuk partisipasi dalam pembangunan daerah. Sebaliknya, rendahnya tingkat kepercayaan kepada pemerintah dapat melemahkan motivasi wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya, meskipun sistem pelayanan perpajakan telah tersedia dengan baik dan wajib pajak memiliki nilai moral yang relatif

tinggi. Penelitian sebelumnya mengenai pengaruh kepercayaan kepada pemerintah terhadap kepatuhan pajak juga menunjukkan temuan yang beragam, di mana sebagian penelitian menemukan bahwa kepercayaan kepada pemerintah meningkatkan kepatuhan wajib pajak, sedangkan penelitian lain menunjukkan pengaruh yang tidak signifikan (Indrawan et al., 2024; Inayah & Utomo, 2023). Perbedaan temuan tersebut menunjukkan bahwa peran kepercayaan kepada pemerintah dalam mempengaruhi kepatuhan pembayaran PBB-P2 masih memerlukan pengujian lebih lanjut. Dalam konteks ini, kepercayaan kepada pemerintah berpotensi berperan sebagai variabel *intervening* yang menjebatani pengaruh efektivitas sistem perpajakan dan nilai-nilai moral yang tercermin dalam religiusitas wajib pajak terhadap kepatuhan pembayaran PBB-P2.

Penelitian ini dilakukan di Kecamatan Cipayung dengan mempertimbangkan bahwa realisasi penerimaan PBB-P2 di wilayah tersebut masih menunjukkan adanya ruang untuk peningkatan, meskipun layanan *e*-SPPT telah diterapkan sejak tahun 2022 sebagai bagian dari upaya modernisasi administrasi perpajakan daerah. Kondisi ini menjadi menarik untuk dikaji karena penerapan sistem digital belum tentu otomatis meningkatkan kepatuhan wajib pajak, terutama jika persepsi terhadap efektivitas layanan tersebut belum sepenuhnya positif. Di sisi lain, Kecamatan Cipayung memiliki karakteristik wajib pajak yang beragam dari segi sosial, ekonomi, tingkat pendidikan, dan literasi digital, yang dapat mempengaruhi cara memahami, menerima, dan memanfaatkan *e*-SPPT. Selain faktor teknis, aspek religiusitas sebagai nilai internal individu serta tingkat kepercayaan kepada pemerintah juga berpotensi membentuk sikap dan perilaku kepatuhan dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Oleh karena itu, Kecamatan Cipayung di nilai sebagai lokasi yang relevan untuk mengkaji secara komprehensif hubungan antara persepsi efektivitas *e*-SPPT, religiusitas wajib pajak, kepercayaan kepada pemerintah, dan kepatuhan pembayaran PBB-P2.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini menjadi penting untuk memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan pembayaran PBB-P2. Secara praktis, hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pemerintah daerah, khususnya Unit Pelayanan Pemungutan Pajak Daerah (UPPPD) Kecamatan Cipayung, dalam merumuskan kebijakan peningkatan kepatuhan pajak yang tidak hanya berfokus pada aspek administratif dan digitalisasi pelayanan, tetapi juga memperhatikan faktor perilaku wajib pajak, seperti religiusitas dan kepercayaan kepada pemerintah. Secara teoritis,

penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur perpajakan daerah dengan menguji peran kepercayaan kepada pemerintah sebagai variabel *intervening* yang menjebatani pengaruh persepsi efektivitas sistem perpajakan dan nilai moral wajib pajak terhadap kepatuhan pajak dalam konteks PBB-P2 di tingkat kecamatan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah persepsi efektivitas *e*-SPPT berpengaruh terhadap kepatuhan pembayaran PBB-P2 di Kecamatan Cipayung?
2. Apakah religiusitas wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan pembayaran PBB-P2 di Kecamatan Cipayung?
3. Apakah kepercayaan kepada pemerintah berpengaruh terhadap kepatuhan pembayaran PBB-P2 di Kecamatan Cipayung?
4. Apakah persepsi efektivitas *e*-SPPT berpengaruh terhadap kepercayaan kepada pemerintah di Kecamatan Cipayung?
5. Apakah religiusitas wajib pajak berpengaruh terhadap kepercayaan kepada pemerintah di Kecamatan Cipayung?
6. Apakah kepercayaan kepada pemerintah memediasi pengaruh persepsi efektivitas *e*-SPPT terhadap kepatuhan pembayaran PBB-P2 di Kecamatan Cipayung?
7. Apakah kepercayaan kepada pemerintah memediasi pengaruh religiusitas wajib pajak terhadap kepatuhan pembayaran PBB-P2 di Kecamatan Cipayung?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh persepsi efektivitas *e*-SPPT terhadap kepatuhan pembayaran PBB-P2 di Kecamatan Cipayung.
2. Untuk menganalisis pengaruh religiusitas wajib pajak terhadap kepatuhan pembayaran PBB-P2 di Kecamatan Cipayung.
3. Untuk menganalisis pengaruh kepercayaan kepada pemerintah terhadap kepatuhan pembayaran PBB-P2 di Kecamatan Cipayung.
4. Untuk menganalisis pengaruh persepsi efektivitas *e*-SPPT terhadap kepercayaan kepada pemerintah di Kecamatan Cipayung.

5. Untuk menganalisis pengaruh religiusitas wajib pajak terhadap kepercayaan kepada pemerintah di Kecamatan Cipayung.
6. Untuk menganalisis peran kepercayaan kepada pemerintah dalam memediasi pengaruh persepsi efektivitas *e*-SPPT terhadap kepatuhan pembayaran PBB-P2 di Kecamatan Cipayung.
7. Untuk menganalisis peran kepercayaan kepada pemerintah dalam memediasi pengaruh religiusitas wajib pajak terhadap kepatuhan PBB-P2 di Kecamatan Cipayung.

1.4 Manfaat Magang

1.4.1 Manfaat bagi Mahasiswa

1. Memperoleh pengalaman kerja secara langsung di lingkungan instansi pemerintah daerah, khususnya dalam bidang pelayanan dan pemungutan pajak daerah.
2. Mengaplikasikan teori akuntansi dan perpajakan yang diperoleh selama perkuliahan ke dalam praktik kerja nyata.
3. Meningkatkan pemahaman mengenai prosedur administrasi perpajakan daerah dan pemanfaatan sistem perpajakan berbasis digital.
4. Mengembangkan keterampilan teknis, kemampuan analitis, sikap profesional seperti disiplin, tanggung jawab, dan kemampuan bekerja sama.
5. Menjadi bekal awal bagi mahasiswa dalam menghadapi dunia kerja setelah menyelesaikan studi.

1.4.2 Manfaat bagi Instansi (UPPPD Kecamatan Cipayung)

1. Membantu mendukung kelancaran kegiatan operasional instansi, khususnya dalam pelayanan administrasi perpajakan daerah.
2. Memberikan kontribusi tenaga tambahan dalam pengelolaan data dan pelayanan kepada wajib pajak sesuai kebutuhan instansi.
3. Menjadi sarana pertukaran pengetahuan antara instansi dan mahasiswa melalui penerapan sudut pandang akademik.
4. Mendukung upaya peningkatan kualitas pelayanan publik dan optimalisasi kinerja instansi.

1.4.3 Manfaat bagi Program Studi Akuntansi

1. Memperkuat keterkaitan antara teori akademik dan praktik kerja lapangan, khususnya di bidang akuntansi sektor publik dan perpajakan daerah.
2. Menjadi bahan evaluasi dan pengembangan kurikulum agar lebih relevan dengan kebutuhan dunia kerja.
3. Meningkatkan kerja sama dan jejaring institusional antara program studi akuntansi dan instansi pemerintah daerah.
4. Mendukung pelaksanaan tridarma perguruan tinggi, khususnya dalam bidang pendidikan dan pengembangan keilmuan akuntansi.

1.5 Sistematika Laporan

Sistematika penulisan laporan ini disusun ke dalam beberapa bab sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan latar belakang pelaksanaan penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, serta manfaat program magang.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Bab ini memuat landasan teori yang digunakan dalam penelitian, penjelasan teoritis setiap variabel, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, serta pengembangan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan metode penelitian yang digunakan, populasi dan karakteristiknya, definisi operasional dan pengukuran setiap variabel, serta metode dan alat pengolahan data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan profil dan aktivitas yang dilakukan di tempat magang, serta membahas hasil penelitian yang telah dilakukan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan penelitian dan saran yang disampaikan oleh penulis.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Pajak Daerah

Pajak daerah merupakan salah satu sumber utama pendapatan daerah yang memiliki peran strategis dalam mendukung penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan daerah. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah (UU HKPD), pajak daerah adalah kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung, dan digunakan untuk membiayai pengeluaran daerah serta menunjang pelayanan publik dan pembangunan daerah. Definisi ini sejalan dengan pendapat Mardiasmo (2019) yang menyatakan bahwa pajak daerah merupakan iuran rakyat kepada pemerintah daerah yang digunakan untuk membiayai pengeluaran umum daerah. Dengan demikian, pajak daerah mencerminkan hubungan timbal balik tidak langsung antara wajib pajak dan pemerintah daerah dalam bentuk pelayanan publik dan pembangunan. Keberadaan pajak daerah juga menunjukkan kemandirian fiskal daerah dalam mengelola sumber-sumber penerimaan sesuai dengan potensi wilayahnya masing-masing.

Fungsi dan tujuan pajak daerah tidak dapat dipisahkan dari fungsi pajak secara umum, yaitu fungsi *budgeter* dan fungsi *regulerend*. Fungsi *budgeter* menjadikan pajak daerah sebagai sumber penerimaan untuk membiayai belanja daerah, seperti pembangunan infrastruktur, pelayanan publik, dan penyelenggaraan pemerintahan daerah, sedangkan fungsi *regulerend* memungkinkan pajak daerah digunakan sebagai alat untuk mengatur perilaku ekonomi dan sosial masyarakat, misalnya melalui pengenaan tarif tertentu untuk mengendalikan penggunaan sumber daya atau aktivitas tertentu (Mardiasmo, 2019). Tujuan utama pemungutan pajak daerah adalah untuk meningkatkan kemampuan keuangan daerah agar tidak bergantung sepenuhnya pada transfer dari pemerintah pusat. Selain itu, pajak daerah juga bertujuan untuk menciptakan keadilan dan pemerataan pembangunan antarwilayah melalui optimalisasi potensi pajak yang dimiliki masing-masing daerah (Siahaan, 2016). Oleh karena itu, efektivitas pemungutan pajak daerah sangat bergantung pada tingkat kepatuhan wajib pajak serta kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah.

Dalam perspektif otonomi daerah, pajak daerah memiliki peran yang sangat penting sebagai instrumen pendukung kemandirian dan keberlanjutan fiskal daerah. Otonomi daerah memberikan kewenangan kepada pemerintah daerah untuk mengatur dan mengurus kepentingannya sendiri, termasuk dalam hal pengelolaan keuangan daerah (Halim, 2004). Pajak daerah menjadi indikator keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah karena mencerminkan kemampuan daerah dalam menggali sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD). Semakin tinggi kontribusi pajak daerah terhadap PAD, semakin besar pula tingkat kemandirian fiskal daerah tersebut. Dalam konteks ini, pajak daerah tidak hanya berfungsi sebagai sumber dana, tetapi juga sebagai sarana memperkuat akuntabilitas pemerintah daerah kepada masyarakat. Wajib pajak yang merasa manfaat dari pajak yang dibayarkan akan cenderung lebih patuh dan mendukung kebijakan pemerintah daerah. Oleh karena itu, pengelolaan pajak daerah yang transparan, efektif, dan berbasis kepercayaan menjadi kunci keberhasilan otonomi daerah.

2.2 Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2)

PBB-P2 adalah pajak yang dikenakan atas bumi dan/atau bangunan yang dimiliki, dikuasai, dan/atau dimanfaatkan oleh orang pribadi atau badan di wilayah perdesaan maupun perkotaan. Pajak ini termasuk pajak objektif, karena pengenaannya didasarkan pada objek pajak tanpa mempertimbangkan kondisi subjektif wajib pajak, dengan dasar pengenaan berupa Nilai Jual Objek Pajak (NJOP) yang mencerminkan nilai ekonomis tanah dan bangunan di pasar (Nurmansyah, 2025). Dalam kajian empiris, pemungutan PBB-P2 memiliki peran strategis sebagai salah satu sumber PAD, meskipun kontribusinya sering dinilai belum optimal di beberapa daerah akibat berbagai faktor administrasi dan kepatuhan wajib pajak (Wardani & Estiningrum, 2022). Dalam konteks pembangunan daerah, pengelolaan PBB-P2 memberi efek pada kapasitas fiskal kabupaten/kota sekaligus menjadi instrumen penting dalam desentralisasi fiskal.

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2022 Pasal 38, subjek PBB-P2 adalah orang pribadi atau badan yang memiliki, menguasai, dan/atau memperoleh manfaat atas bumi dan/atau bangunan, sementara objek PBB-P2 mencakup tanah dan bangunan di wilayah perdesaan dan perkotaan yang memenuhi kriteria pajak, kecuali objek tertentu. Ketentuan ini juga menjelaskan pengecualian seperti bangunan fasilitas umum yang bukan untuk memperoleh keuntungan dan lahan

hutan lindung tertentu, sehingga mempertegas batasan objek pajak pada asas keadilan fiskal. Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 85 Tahun 2024 tentang Penilaian PBB-P2, penilaian PBB-P2 dilakukan untuk menentukan NJOP sebagai dasar pengenaan pajak dengan menggunakan metode penilaian massal atau individual yang didasarkan pada harga pasar wajar. NJOP ditetapkan setiap tiga tahun sekali oleh kepala daerah, kecuali untuk objek tertentu yang dapat ditetapkan setiap tahun. Adapun ketentuan tarifnya diatur dalam UU HKPD, dimana pemerintah daerah berwenang menetapkan tarif PBB-P2 paling tinggi sebesar 0,5% dari NJOP setelah dikurangi NJOP Tidak Kena Pajak (NJOPTKP), yang secara regulasi memberikan ruang lebih luas bagi daerah dibandingkan batas maksimal 0,3% pada aturan sebelumnya.

Sistem pemungutan PBB-P2 di Indonesia menggunakan *official assessment system*, di mana pemerintah daerah aktif menetapkan besaran pajak terutang melalui Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT) berdasarkan data pendataan objek pajak, penilaian NJOP, dan peraturan daerah setempat (Siahaan, 2016). Literatur menunjukkan bahwa efektivitas pemungutan PBB-P2 dipengaruhi oleh kesiapan administrasi perpajakan daerah, teknologi informasi, dan pemahaman wajib pajak terhadap prosedur pemenuhan kewajiban (Simanungkalit, 2017). Penelitian lainnya menemukan bahwa tingkat efektivitas bisa tinggi, namun kontribusi terhadap PAD masih rendah bila tidak diimbangi perbaikan data objek dan strategi pelayanan pajak (Salsabilla et al., 2024). Oleh karena itu, inovasi pelayanan seperti pembayaran online, pembaruan sistem informasi objek pajak, serta edukasi wajib pajak menjadi bagian penting pemungutan yang transparan dan akuntabel.

Pengalihan pengelolaan PBB-P2 dari pemerintah pusat ke pemerintah daerah merupakan manifestasi otonomi fiskal yang diberlakukan sejak era desentralisasi dan diperkuat melalui Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2022 yang menggantikan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Dengan peralihan ini, pemerintah kabupaten/kota memiliki kewenangan lebih luas dalam menetapkan kebijakan tarif, penilaian NJOP, dan strategi pemungutan sesuai karakteristik lokal, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kemandirian fiskal serta responsivitas terhadap kebutuhan pembangunan setempat. Namun, literatur juga mencatat tantangan dalam kesiapan sumber daya, kapasitas administrasi, serta resistensi perubahan NJOP yang signifikan oleh wajib pajak dapat menghambat pengelolaan yang efektif dan adil (Saeroji, 2025). Penelitian

empiris mengindikasikan perlunya peningkatan koordinasi antarinstansi dan penguatan tata kelola PBB-P2 di daerah agar kontribusinya lebih optimal terhadap PAD (Pertiwi & Rusli, 2022).

2.3 Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak merupakan konsep penting dalam administrasi perpajakan karena secara langsung berkaitan dengan realisasi penerimaan negara atau daerah. Berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 544/KMK.04/2000, kepatuhan wajib pajak adalah tindakan wajib pajak dalam memenuhi seluruh kewajiban perpajakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, baik dari aspek pembayaran maupun pelaporan kewajiban perpajakan. Hal ini dibuktikan dalam penelitian yang menunjukkan bahwa kepatuhan merujuk pada pemenuhan kewajiban administratif dan substansial, mencerminkan kedisiplinan dan kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan (Hidayati & Muniroh, 2023). Penelitian empiris menunjukkan bahwa kesadaran dan pemahaman wajib pajak merupakan determinan penting kepatuhan, dengan wajib pajak yang memiliki pengetahuan dan kesadaran tinggi menunjukkan tingkat kepatuhan yang lebih baik dibandingkan yang rendah kesadarannya (Suputra, 2024).

Kepatuhan wajib pajak dapat dibedakan menjadi dua jenis utama, yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal berkaitan dengan pemenuhan kewajiban administratif, seperti tepat waktu dalam penyampaian dokumen dan pembayaran pajak sesuai tenggat yang ditetapkan peraturan. Sementara itu, kepatuhan material berkaitan dengan kebenaran dan kelengkapan substansi kewajiban perpajakan, termasuk ketepatan jumlah pajak yang harus dibayar serta pelaporan yang akurat dan jujur. Keduanya saling melengkapi dalam menilai keseluruhan tingkat kepatuhan wajib pajak, karena kepatuhan administratif saja tanpa akurasi materiil tetap tidak mencerminkan kepatuhan yang sesungguhnya jika jumlah pajak yang dibayar tidak sesuai. Penelitian empiris dalam konteks perilaku wajib pajak juga menunjukkan bahwa pengukuran kepatuhan yang komprehensif sering menggabungkan kedua dimensi ini sebagai indikator perilaku patuh wajib pajak (Christian & Aribowo, 2021).

Indikator kepatuhan pembayaran PBB-P2 pada dasarnya mencakup beberapa aspek pokok yang dapat diukur secara kuantitatif, seperti ketepatan waktu pembayaran, kesesuaian jumlah pajak yang dibayarkan dengan ketetapan pajak, serta konsistensi pembayaran setiap tahun. Realisasi pembayaran PBB-P2 yang stabil dan rendahnya

tingkat tunggakan pajak juga menjadi indikator penting dalam penilaian kepatuhan wajib pajak. Dalam penelitian tentang PBB-P2, indikator seperti pembayaran tepat waktu, tidak adanya tunggakan, dan pembayaran jumlah yang tetap sering digunakan sebagai ukuran utama variabel kepatuhan. Selain itu, kondisi administrasi kepatuhan seperti pelaporan lengkap dan kepatuhan pelaporan juga digunakan sebagai indikator untuk menangkap dimensi formal dan material kepatuhan. Studi penelitian terkait PBB-P2 menunjukkan bahwa indikator-indikator ini efektif menggambarkan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam konteks pajak daerah (R. C. Putri et al., 2025).

Berdasarkan berbagai indikator tersebut, kepatuhan wajib pajak pada dasarnya tidak hanya dipengaruhi oleh aspek administratif dan teknis dalam sistem perpajakan, tetapi juga oleh faktor perilaku dan pertimbangan rasional wajib pajak dalam mengambil keputusan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Oleh karena itu, untuk memahami perilaku kepatuhan wajib pajak secara lebih komprehensif, diperlukan pendekatan teoritis yang mampu menjelaskan faktor psikologis maupun ekonomi yang mempengaruhi keputusan wajib pajak untuk patuh. Dalam penelitian ini, perilaku kepatuhan wajib pajak dijelaskan melalui dua pendekatan teori utama, yaitu *Theory of Planned Behavior* yang menekankan aspek psikologis dalam pembentukan niat berperilaku, serta *Deterrence Theory* yang menekankan peran pengawasan dan sanksi dalam mendorong kepatuhan wajib pajak.

2.3.1 *Theory of Planned Behavior*

Theory of Planned Behavior (TPB) merupakan teori perilaku yang dikembangkan oleh Ajzen (1991) untuk menjelaskan bagaimana niat seseorang terbentuk sebelum melakukan suatu perilaku. Teori ini menyatakan bahwa perilaku individu dipengaruhi oleh niat (*behavioral intention*), sedangkan niat tersebut terbentuk dari tiga komponen utama yaitu sikap terhadap perilaku (*attitude toward behavior*), norma subjektif (*subjective norms*), dan persepsi kontrol perilaku (*perceived behavioral control*). Ketiga faktor tersebut secara bersama-sama mempengaruhi kecenderungan seseorang dalam melakukan suatu tindakan tertentu, termasuk perilaku kepatuhan dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

Dalam konteks perpajakan, sikap terhadap perilaku menggambarkan sejauh mana wajib pajak memiliki penilaian positif atau negatif terhadap tindakan membayar pajak. Wajib pajak yang memandang pembayaran pajak sebagai kewajiban moral dan kontribusi terhadap pembangunan cenderung

memiliki sikap yang lebih positif terhadap kepatuhan pajak. Norma subjektif berkaitan dengan tekanan sosial atau pengaruh lingkungan yang dirasakan oleh wajib pajak, seperti pengaruh keluarga, masyarakat, maupun otoritas pemerintah yang mendorong individu untuk patuh terhadap kewajiban perpajakan. Sementara itu, persepsi kontrol perilaku berkaitan dengan persepsi wajib pajak mengenai kemudahan atau kesulitan dalam melaksanakan kewajiban pajak, misalnya terkait kemudahan sistem pembayaran, pemahaman terhadap peraturan perpajakan, serta akses terhadap layanan perpajakan.

Berdasarkan teori ini, perilaku kepatuhan pajak tidak hanya dipengaruhi oleh faktor ekonomi, tetapi juga oleh faktor psikologis dan sosial yang membentuk niat wajib pajak untuk patuh. Semakin positif sikap wajib pajak terhadap pembayaran pajak, semakin kuat norma sosial yang mendukung kepatuhan, serta semakin tinggi persepsi kemudahan dalam memenuhi kewajiban pajak, maka semakin besar kemungkinan wajib pajak untuk berperilaku patuh. Penelitian empiris juga menunjukkan bahwa komponen dalam *Theory of Planned Behavior* mampu menjelaskan variasi perilaku kepatuhan pajak secara signifikan, karena teori ini memberikan kerangka yang komprehensif dalam memahami faktor-faktor yang mempengaruhi niat dan perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan (Manullang & Khairudin, 2024).

2.3.2 *Deterrence Theory*

Deterrence Theory merupakan teori yang menjelaskan perilaku kepatuhan berdasarkan pertimbangan rasional individu terhadap risiko dan konsekuensi dari suatu tindakan. Teori ini dalam konteks perpajakan pertama kali dikembangkan oleh Allingham & Sandmo (1972) melalui model ekonomi kepatuhan pajak yang dikenal sebagai model Allingham-Sandmo. Teori ini menyatakan bahwa wajib pajak akan membuat keputusan rasional mengenai apakah mereka akan patuh atau menghindari pajak dengan mempertimbangkan kemungkinan pemeriksaan pajak serta besarnya sanksi yang dapat dikenakan apabila terjadi pelanggaran.

Menurut pendekatan *deterrence*, perilaku wajib pajak dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu probabilitas pemeriksaan (*audit probability*) dan tingkat sanksi atau penalti yang dikenakan. Apabila kemungkinan pemeriksaan pajak tinggi dan sanksi yang dikenakan cukup berat, maka risiko yang harus

ditanggung wajib pajak apabila melakukan penghindaran pajak akan semakin besar. Kondisi tersebut akan meningkatkan insentif bagi wajib pajak untuk mematuhi peraturan perpajakan. Sebaliknya, apabila probabilitas pemeriksaan rendah dan sanksi relatif ringan, maka kecenderungan untuk melakukan penghindaran pajak dapat meningkat karena risiko yang dirasakan oleh wajib pajak menjadi lebih kecil.

Dalam perkembangan penelitian perpajakan, *Deterrence Theory* sering digunakan untuk menjelaskan bagaimana kebijakan pengawasan, pemeriksaan pajak, dan penerapan sanksi dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak. Studi empiris menunjukkan bahwa mekanisme pengawasan dan penerapan sanksi memiliki peran dalam menekan perilaku penghindaran pajak, meskipun efektivitasnya dapat bervariasi tergantung pada konteks institusional, tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah, serta strategi penegakan hukum yang diterapkan oleh otoritas pajak (Dularif et al., 2019). Oleh karena itu, *Deterrence Theory* memberikan perspektif ekonomi yang menekankan pentingnya sistem pengawasan dan penegakan hukum sebagai instrumen untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

2.4 Persepsi Efektivitas Surat Pemberitahuan Pajak Terutang Elektronik (e-SPPT)

Persepsi efektivitas e-SPPT tidak dapat dilepaskan dari konsep persepsi dan efektivitas dalam sistem informasi. Persepsi merupakan proses kognitif individu dalam menafsirkan dan menilai suatu objek, sistem, atau kebijakan berdasarkan pengalaman dan informasi yang diterima. Dalam konteks sistem informasi publik, persepsi pengguna menjadi faktor penting karena menentukan tingkat penerimaan dan pemanfaatan sistem tersebut. Efektivitas sistem informasi sendiri merujuk pada sejauh mana suatu sistem mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan, seperti peningkatan kualitas layanan, efisiensi waktu, serta akurasi informasi. Model kesuksesan sistem informasi DeLone & McLean (2003) menegaskan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan akan mempengaruhi kepuasan serta penggunaan sistem oleh pengguna. Oleh karena itu, persepsi efektivitas e-SPPT mencerminkan penilaian wajib pajak terhadap kemampuan sistem digital tersebut dalam mendukung proses administrasi perpajakan secara optimal.

e-SPPT PBB-P2 merupakan inovasi pelayanan pajak daerah yang menyajikan SPPT secara elektronik melalui media digital, seperti aplikasi, situs web, atau pesan

elektronik. Implementasi *e*-SPPT bertujuan untuk menggantikan atau melengkapi penyampaian SPPT fisik agar lebih efisien, transparan, dan mudah diakses oleh wajib pajak (C. N. Putri et al., 2026). Dalam kerangka transformasi digital sektor publik, *e*-SPPT menjadi bagian dari *e-government* yang diharapkan mampu meningkatkan kualitas interaksi antara pemerintah daerah dan masyarakat. Keberadaan *e*-SPPT memungkinkan wajib pajak memperoleh informasi pajak secara real time, mengurangi ketergantungan pada distribusi manual, serta meminimalkan kesalahan administrasi (Arsyana & Herawati, 2024). Penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi SPPT PBB-P2 berpotensi meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak apabila sistem tersebut dipersepsikan efektif dan mudah digunakan (Asadriya & Romarina, 2025).

Manfaat utama *e*-SPPT yang membentuk persepsi efektivitas wajib pajak meliputi kemudahan, kecepatan, akurasi, dan keamanan informasi. Kemudahan tercermin dari akses SPPT yang dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja tanpa harus datang ke kantor pajak. Kecepatan berkaitan dengan penyampaian informasi pajak yang lebih cepat dibandingkan metode konvensional. Akurasi merujuk pada ketepatan data objek pajak, nilai pajak terutang, serta waktu penyampaian informasi. Sementara itu, keamanan berkaitan dengan perlindungan data wajib pajak dan minimnya risiko kehilangan atau kerusakan dokumen. Berdasarkan manfaat tersebut, indikator persepsi efektivitas *e*-SPPT umumnya diukur melalui penilaian wajib pajak terhadap kemudahan penggunaan sistem, kejelasan dan ketepatan informasi, keandalan sistem, serta tingkat keamanan data. Persepsi positif terhadap indikator-indikator ini diyakini dapat mendorong kepercayaan dan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban PBB-P2 (Mandasari, 2024).

2.5 Religiusitas Wajib Pajak

Religiusitas merupakan konsep multidimensional yang mencerminkan sejauh mana nilai-nilai keagamaan diinternalisasi dan dijadikan pedoman hidup oleh individu, termasuk dalam pengambilan keputusan sehari-hari, baik dalam konteks sosial maupun ekonomi. Religiusitas tidak hanya mencakup kepatuhan terhadap ritual ibadah formal, tetapi juga membentuk sikap moral dan etika seperti kejujuran, integritas, dan tanggung jawab sosial yang dapat mempengaruhi perilaku individu terhadap kewajiban publik seperti pembayaran pajak. Studi menunjukkan bahwa religiusitas secara signifikan berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak, sehingga individu dengan tingkat

religiusitas lebih tinggi cenderung menunjukkan perilaku patuh pajak yang lebih baik (Kurniawansya & Junaidi, 2023).

Berdasarkan Teori Religiusitas Glock & Stark (1965), indikator religiusitas dapat dibedakan ke dalam beberapa aspek utama, yaitu keyakinan, praktik keagamaan, pengetahuan keagamaan, penghayatan, dan pengalaman, yang selaras dengan *Theory of Planned Behavior* di mana dimensi tersebut memperkuat norma subjektif dan niat patuh pajak (Ajzen, 1991). Indikator keyakinan merujuk pada tingkat kepercayaan individu terhadap ajaran dasar agama yang dianut, termasuk nilai-nilai kejujuran dan tanggung jawab. Indikator praktik keagamaan menggambarkan frekuensi dan konsistensi pelaksanaan ritual ibadah formal sebagai wujud kepatuhan terhadap ajaran agama. Pengetahuan keagamaan mencakup pemahaman individu terhadap doktrin dan norma agama yang mengatur perilaku etis, sedangkan penghayatan menandakan kedalaman internalisasi nilai agama dalam kesadaran batin. Terakhir, pengalaman merujuk pada penerapan aktif nilai-nilai tersebut dalam tindakan nyata, termasuk dalam aspek ekonomis seperti pembayaran pajak.

Dalam konteks perilaku ekonomi dan pajak, religiusitas berperan sebagai faktor non-ekonomi yang mempengaruhi keputusan individu di luar insentif finansial semata. Individu dengan tingkat religiusitas tinggi cenderung mempertimbangkan aspek etika dan nilai moral ketika terlibat dalam aktivitas ekonomi, sehingga keputusan ekonomi tidak hanya didorong oleh keuntungan pribadi tetapi juga oleh norma moral yang dianut. Penelitian menunjukkan bahwa religiusitas seringkali berhubungan dengan *tax morale*, yaitu dorongan batin untuk memenuhi kewajiban pajak karena nilai etika dan komitmen moral, bukan sekedar tekanan hukuman atau sanksi (Sultan et al., 2025). Selain itu, penelitian lain juga memperlihatkan bahwa religiusitas terikat erat dengan kesadaran pajak, individu yang internalisasi nilai agama lebih tinggi menunjukkan kecenderungan untuk mematuhi norma perpajakan dan berpartisipasi dalam kontribusi terhadap pembangunan nasional (Ermawati & Afifi, 2018). Dengan demikian, religisuitas tidak hanya membentuk sikap etis terhadap kewajiban pajak, tetapi juga memperkuat motivasi intrinsik wajib pajak untuk mematuhi kewajiban perpajakan secara sukarela dan konsisten sesuai dengan norma sosial dan moral ekonomi.

2.6 Kepercayaan kepada Pemerintah

Berdasarkan Teori *Slippery Slope Framework* yang dikembangkan oleh Kirchler et al. (2008), kepercayaan kepada pemerintah merupakan keyakinan

masyarakat bahwa pemerintah memiliki kemampuan, integritas, dan niat baik dalam menjalankan kewenangan publik secara adil, transparan, dan bertanggung jawab. Kepercayaan ini mencerminkan evaluasi subjektif masyarakat terhadap kinerja pemerintah dalam memberikan pelayanan publik, mengelola sumber daya, serta menegakkan aturan secara konsisten. Dalam perspektif administrasi publik, kepercayaan kepada pemerintah dipandang sebagai modal sosial yang penting karena mempengaruhi stabilitas kebijakan dan efektivitas pelaksanaan program pemerintah (OECD, 2019). Tingkat kepercayaan yang tinggi akan mendorong masyarakat untuk menerima kebijakan publik tanpa resistensi yang berlebihan, sementara rendahnya kepercayaan dapat menimbulkan sikap apatis maupun penolakan terhadap kebijakan tersebut.

Menurut Mishler & Rose (2001), kepercayaan publik terhadap pemerintah dibentuk oleh berbagai faktor yang saling berkaitan, baik faktor institusional maupun faktor individual. Faktor institusional meliputi transparansi pengelolaan keuangan publik, akuntabilitas dalam pengambilan keputusan, konsistensi penegakan hukum, serta kualitas pelayanan publik yang dirasakan masyarakat. Pemerintah yang mampu menyediakan informasi secara terbuka dan mudah diakses cenderung memperoleh tingkat kepercayaan yang lebih tinggi. Selain itu, faktor individual seperti pengalaman pribadi masyarakat, tingkat pendidikan, nilai sosial, dan norma budaya juga turut mempengaruhi pembentukan kepercayaan. Interaksi langsung antara masyarakat dan aparat pemerintah, khususnya dalam pelayanan administratif, berperan penting dalam membentuk persepsi terhadap kredibilitas pemerintah. Penelitian Sahuri (2009) menyebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas melalui penerapan tata kelola pemerintahan yang transparan, akuntabel, dan responsif merupakan strategi yang krusial dalam membangun serta memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap birokrasi pemerintah secara berkelanjutan.

Dalam konteks perpajakan, kepercayaan kepada pemerintah memiliki peran strategis dalam mendorong kepatuhan wajib pajak. Kepercayaan ini berkaitan dengan keyakinan wajib pajak bahwa pajak yang dibayarkan akan dikelola secara amanah dan digunakan untuk kepentingan publik (Wilestari & Ramadhani, 2020). Ketika wajib pajak percaya bahwa pemerintah transparan dalam pengelolaan pajak dan memberikan manfaat nyata bagi masyarakat, maka motivasi untuk memenuhi kewajiban perpajakan akan meningkat. Sebaliknya, rendahnya kepercayaan dapat menimbulkan persepsi negatif, seperti anggapan bahwa pajak disalahgunakan, sehingga menurunkan

kepatuhan. Dalam sistem pajak daerah, termasuk PBB-P2, kepercayaan kepada pemerintah daerah menjadi sangat penting karena masyarakat dapat langsung mengamati hasil penggunaan pajak di lingkungannya.

Indikator kepercayaan kepada pemerintah dalam penelitian perpajakan umumnya mencakup beberapa aspek utama. Pertama, kepercayaan terhadap integritas pemerintah, yaitu keyakinan bahwa pemerintah jujur dan tidak menyalahgunakan kewenangannya. Kedua, kepercayaan terhadap kompetensi pemerintah dalam mengelola pajak dan menjalankan pelayanan publik secara efektif. Ketiga, kepercayaan terhadap transparansi dan akuntabilitas pengelolaan pajak, termasuk keterbukaan informasi mengenai penggunaan dana pajak. Keempat, kepercayaan terhadap keadilan kebijakan pajak dan perlakuan yang setara bagi seluruh wajib pajak. Dalam penelitian ini, kepercayaan kepada pemerintah diposisikan sebagai variabel *intervening* yang diharapkan mampu menjelaskan hubungan antara persepsi efektivitas *e*-SPPT, religiusitas wajib pajak, dan kepatuhan pembayaran PBB-P2.

2.7 Penelitian Terdahulu

No	Penulis (Tahun)	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Asadriya & Romarina (2025)	Digitalisasi Pajak Daerah melalui <i>e</i> - SPPT PBB- P2: Strategi Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak dan PAD di Kabupaten Kulon Progo	Digitalisasi <i>e</i> - SPPT PBB- P2 dan kepatuhan wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap penerimaan PBB-P2. <i>E</i> - SPPT dinilai berguna dan mudah digunakan, meningkatkan	Sama-sama meneliti topik <i>e</i> -SPPT PBB- P2 dan faktor kepatuhan wajib pajak	Tidak memasukkan variabel religiusitas wajib pajak dan secara eksplisit meneliti persepsi efektivitas

			transparansi, dan kepercayaan, namun infrastruktur dan regulasi masih perlu ditingkatkan		
2	Mandasari (2024)	<i>The Effect of Tax Digitalization (Electronic System) on Increasing Individual Taxpayer Compliance</i>	<i>E-filing, e-billing, dan e-SPT</i> masing-masing berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi	Sama-sama meneliti pengaruh sistem elektronik (digitalisasi perpajakan) terhadap kepatuhan wajib pajak, menggunakan pendekatan kuantitatif	Berfokus pada <i>e-filing, e-billing, dan e-SPT</i> untuk PPh orang pribadi
3	Sultan et al. (2025)	<i>Building Trust in Tax Authorities through Tax Compliance: The Role of Tax Literacy and Religiosity</i>	Literasi pajak dan religiusitas berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak dan kepercayaan kepada otoritas pajak, dengan	Sama-sama memasukkan variabel religiusitas dan kepercayaan kepada otoritas/ pemerintah dalam model penelitian dan	Fokus pada literasi pajak dan religiusitas untuk wajib pajak secara umum

			kepatuhan pajak sebagai mediator parsial	menggunakan kepatuhan pajak sebagai variabel yang diteliti	
4	Kurniawansya & Junaidi (2023)	Pengaruh Norma Subjektif, Keadilan Perpajakan, Religiusitas dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan di Desa Suka Mulya Kecamatan Giri Mulya Kabupaten Bengkulu Utara	Norma subjektif, keadilan perpajakan, religiusitas, dan sanksi pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak PBB-P2	Sama-sama meneliti pengaruh religiusitas terhadap kepatuhan PBB-P2 dan menggunakan populasi wajib pajak PBB-P2 di daerah tertentu	Norma subjektif, keadilan, dan sanksi pajak sebagai variabel bebas
5	Indrawan et al. (2024)	<i>Could Trust and Religiosity as Factor of Individual Taxpayer Compliance: A Systematic</i>	Kepercayaan tinggi pada otoritas meningkatkan kepatuhan sukarela dan nilai agama memotivasi	Sama-sama menguji pengaruh religiusitas dan kepercayaan terhadap kepatuhan	Metode penelitian merupakan tinjauan literatur umum bukan penelitian lapangan

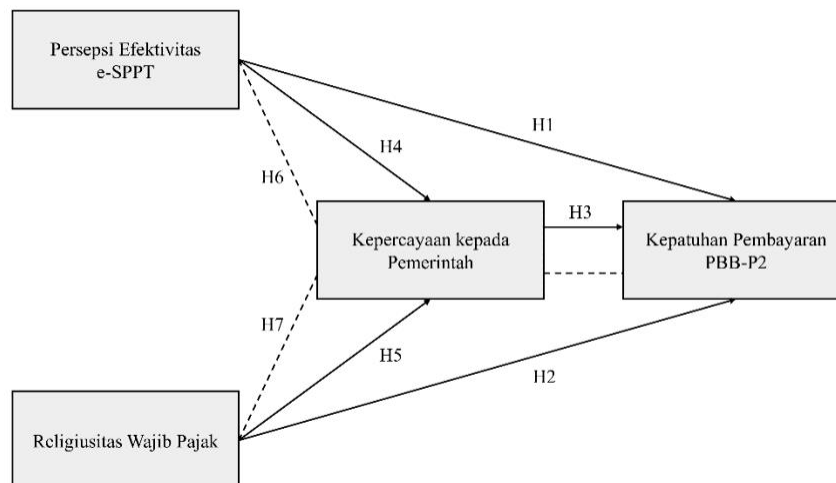
		<i>Literature Review</i>	perilaku positif wajib pajak		dan fokus pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi
6	Wilestari & Ramadhani (2020)	Pengaruh Pemahaman, Sanksi Perpajakan dan Tingkat Kepercayaan pada Pemerintah terhadap Kepatuhan dalam Membayar PBB-P2	Pemahaman pajak dan kepercayaan pada pemerintah berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB-P2. Sanksi perpajakan tidak berpengaruh signifikan	Sama-sama meneliti pengaruh kepercayaan kepada pemerintah terhadap kepatuhan PBB-P2 dan menggunakan populasi wajib pajak PBB-P2 di suatu kecamatan	Fokus pada pemahaman dan sanksi perpajakan

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

2.8 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran penelitian ini menjelaskan hubungan kausal antara persepsi efektivitas *e*-SPPT dan religiusitas wajib pajak terhadap kepatuhan pembayaran PBB-P2, baik secara langsung maupun tidak langsung melalui kepercayaan kepada pemerintah sebagai variabel *intervening*. Persepsi efektivitas *e*-SPPT mencerminkan penilaian wajib pajak terhadap kemudahan, kecepatan, keakuratan, dan keamanan sistem digital pelayanan pajak yang diharapkan dapat

meningkatkan kepatuhan pembayaran PBB-P2. Religiusitas wajib pajak sebagai faktor internal berkaitan dengan nilai moral dan kesadaran spiritual yang mendorong individu untuk memenuhi kewajiban perpajakan sebagai bentuk tanggung jawab sosial. Kedua variabel tersebut diyakini tidak hanya berpengaruh langsung terhadap kepatuhan, tetapi juga mempengaruhi tingkat kepercayaan wajib pajak kepada pemerintah. Kepercayaan kepada pemerintah berperan penting dalam memperkuat hubungan tersebut, karena wajib pajak yang menilai sistem pajak efektif dan memiliki nilai religius yang kuat cenderung lebih percaya bahwa pemerintah mengelola pajak secara amanah, sehingga mendorong kepatuhan pembayaran PBB-P2 secara berkelanjutan, khususnya di Kecamatan Cipayung.



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

2.9 Pengembangan Hipotesis

Pengembangan hipotesis dalam penelitian ini disusun berdasarkan kajian teoritis dan hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan hubungan antara persepsi efektivitas *e*-SPPT, religiusitas wajib pajak, kepercayaan kepada pemerintah, dan kepatuhan pembayaran PBB-P2. Hipotesis dirumuskan untuk menguji hubungan langsung maupun tidak langsung antarvariabel sesuai dengan tujuan penelitian.

2.9.1 Pengaruh Persepsi Efektivitas *e*-SPPT terhadap Kepatuhan Pembayaran PBB-P2

Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone & McLean (2003) menjelaskan bahwa keberhasilan suatu sistem informasi ditentukan oleh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan yang mempengaruhi

penggunaan serta kepuasan pengguna, sehingga menghasilkan manfaat bersih bagi individu. Dalam konteks perpajakan daerah, persepsi efektivitas *e*-SPPT mencerminkan penilaian wajib pajak terhadap kemampuan sistem dalam menyajikan informasi PBB-P2 secara akurat, mudah diakses, dan tepat waktu, yang mendorong peningkatan penggunaan sistem dan kepuasan wajib pajak. Kondisi tersebut berimplikasi pada meningkatnya kesadaran dan kemauan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pembayaran PBB-P2 secara tepat waktu, sehingga meningkatkan kepatuhan pajak. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa efektivitas sistem pajak berbasis elektronik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Mandasari, 2024). Penelitian lainnya menunjukkan bahwa digitalisasi melalui *e*-SPPT tidak hanya berpengaruh langsung terhadap penerimaan PBB-P2, tetapi juga meningkatkan kepatuhan wajib pajak secara signifikan, baik secara parsial maupun simultan (Asadriya & Romarina, 2025).

H1: Persepsi efektivitas *e*-SPPT berpengaruh positif terhadap kepatuhan pembayaran PBB-P2

2.9.2 Pengaruh Religiusitas Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Pembayaran PBB-P2

Theory of Planned Behavior yang dikembangkan oleh Ajzen (1991) menjelaskan bahwa perilaku individu dipengaruhi oleh niat, yang terbentuk dari sikap, norma subjektif, dan kontrol perilaku yang dipersepsikan. Religiusitas, sebagaimana diukur melalui dimensi Teori Religiusitas Glock & Stark (1965), yaitu keyakinan, praktik keagamaan, pengetahuan, penghayatan, dan pengalaman mencerminkan internalisasi nilai moral dan etika yang berperan sebagai norma subjektif serta nilai internal dalam membentuk niat berperilaku patuh terhadap aturan, termasuk kewajiban perpajakan. Wajib pajak dengan tingkat religiusitas tinggi cenderung memandang pembayaran pajak sebagai tanggung jawab moral dan sosial yang harus dipenuhi, sehingga memiliki niat yang lebih kuat untuk patuh dalam pembayaran PBB-P2. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa religiusitas berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak (Sultan et al., 2025). Penelitian lainnya menemukan bahwa religiusitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, di mana wajib pajak dengan religiusitas tinggi cenderung patuh karena nilai moral

internal yang mendorong pemenuhan kewajiban pajak daerah (Kurniawansya & Junaidi, 2023).

H2: Religiusitas wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan pembayaran PBB-P2

2.9.3 Pengaruh Kepercayaan kepada Pemerintah terhadap Kepatuhan Pembayaran PBB-P2

Teori *Slippery Slope Framework* yang dikemukakan oleh Kirchler et al. (2008) menjelaskan bahwa kepatuhan pajak dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu kekuasaan otoritas pajak dan kepercayaan wajib pajak kepada pemerintah, dimana kepercayaan mendorong kepatuhan pajak secara sukarela (*voluntary tax compliance*). Kepercayaan kepada pemerintah mencerminkan keyakinan wajib pajak bahwa pajak yang dibayarkan dikelola secara adil, transparan, dan bertanggung jawab untuk kepentingan publik. Ketika tingkat kepercayaan terhadap pemerintah tinggi, wajib pajak cenderung memiliki motivasi intrinsik yang lebih kuat untuk memenuhi kewajiban perpajakannya tanpa paksaan, sehingga meningkatkan kepatuhan pembayaran PBB-P2. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kepercayaan kepada pemerintah berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak, jika wajib pajak memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap pemerintah, maka kepatuhan pajak cenderung meningkat (Indrawan et al., 2024). Penelitian lainnya juga menunjukkan pengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB-P2 (Wilestari & Ramadhani, 2020).

H3: Kepercayaan kepada pemerintah berpengaruh positif terhadap kepatuhan pembayaran PBB-P2

2.9.4 Pengaruh Persepsi Efektivitas e-SPPT terhadap Kepercayaan kepada Pemerintah

E-Government Satisfaction - Trust Model yang dikembangkan oleh Welch et al. (2005) menjelaskan bahwa pengalaman positif masyarakat dalam menggunakan layanan *e-government* yang transparan dan berkualitas dapat meningkatkan kepuasan pengguna, yang pada akhirnya berkontribusi terhadap terbentuknya kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Persepsi efektivitas e-SPPT sebagai inovasi pelayanan perpajakan daerah mencerminkan penilaian wajib pajak terhadap kualitas sistem, kemudahan akses, serta keandalan informasi yang disediakan pemerintah daerah. Ketika e-SPPT dipersepsikan

efektif, wajib pajak cenderung menilai bahwa pemerintah daerah memiliki kinerja yang baik dan integritas dalam pengelolaan pajak, sehingga meningkatkan kepercayaan kepada pemerintah. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas dan efektivitas layanan *e-government* berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah (Soewito et al., 2023). Penelitian lainnya menemukan bahwa penerapan *e-government* secara langsung meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah daerah (Jaya & Yamin, 2025).

H4: Persepsi efektivitas *e-SPPT* berpengaruh positif terhadap kepercayaan kepada pemerintah

2.9.5 Pengaruh Religiusitas Wajib Pajak terhadap Kepercayaan kepada Pemerintah

Konsep *Tax Morale* yang dijelaskan oleh Torgler (2006) menyatakan bahwa nilai, norma sosial, dan tingkat kepercayaan yang berkembang dalam masyarakat berperan penting dalam membentuk kepercayaan terhadap institusi publik serta mempengaruhi kemauan masyarakat untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Religiusitas mencerminkan internalisasi nilai-nilai moral seperti kejujuran, amanah, dan kepatuhan terhadap aturan yang sah, yang berfungsi sebagai modal sosial dalam membangun kepercayaan individu terhadap otoritas pemerintah. Wajib pajak dengan tingkat religiusitas tinggi cenderung memiliki pandangan positif terhadap pemerintah sebagai pengelola kepentingan publik dan bertindak sesuai dengan norma sosial yang berlaku, sehingga meningkatkan kepercayaan kepada pemerintah.

H5: Religiusitas wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepercayaan kepada pemerintah

2.9.6 Peran Kepercayaan kepada Pemerintah sebagai Variabel *Intervening*

Teori *Slippery Slope Framework* yang dikemukakan oleh Kirchler et al. (2008) menjelaskan bahwa kepatuhan pajak tidak hanya dipengaruhi secara langsung oleh faktor eksternal maupun internal wajib pajak, tetapi juga melalui kepercayaan kepada pemerintah yang mendorong kepatuhan pajak secara sukarela (*voluntary tax compliance*). Persepsi efektivitas *e-SPPT* sebagai sistem pelayanan perpajakan yang transparan dan andal, serta tingkat religiusitas yang mencerminkan internalisasi nilai moral dan kepatuhan terhadap aturan, dapat meningkatkan kepercayaan wajib pajak terhadap pemerintah sebagai pengelola

pajak. Kepercayaan tersebut kemudian berperan sebagai mekanisme yang memperkuat motivasi intrinsik wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pembayaran PBB-P2.

H6: Kepercayaan kepada pemerintah memediasi pengaruh efektivitas *e*-SPPT terhadap kepatuhan pembayaran PBB-P2

H7: Kepercayaan kepada pemerintah memediasi pengaruh religiusitas wajib pajak terhadap kepatuhan pembayaran PBB-P2

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode penelitian survei. Pendekatan kuantitatif digunakan karena penelitian ini bertujuan untuk menguji hubungan antar variabel secara empiris melalui pengolahan data numerik dan analisis statistik. Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian eksplanatori (*explanatory research*), yaitu penelitian yang bertujuan menjelaskan hubungan kausal antara variabel independen, variabel *intervening*, dan variabel dependen (Sugiyono, 2019). Dalam penelitian ini, variabel independen terdiri dari persepsi efektivitas *e*-SPPT dan religiusitas wajib pajak, variabel dependen adalah kepatuhan pembayaran PBB-P2, sedangkan kepercayaan kepada pemerintah berperan sebagai variabel *intervening* yang menjembatani pengaruh kedua variabel independen terhadap kepatuhan pembayaran PBB-P2. Penelitian dilakukan pada Unit Pelayanan Pemungutan Pajak Daerah (UPPPD) Kecamatan Cipayung dengan objek penelitian yaitu wajib pajak PBB-P2 yang berada di wilayah tersebut. Data penelitian diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden yang memenuhi kriteria sebagai wajib pajak PBB-P2.

3.2 Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak PBB-P2 yang terdaftar di wilayah Kecamatan Cipayung. Karena jumlah populasi relatif besar dan tidak memungkinkan untuk meneliti seluruh anggota populasi, maka penelitian ini menggunakan sampel sebagai representasi populasi. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *non-probability sampling* dengan metode *purposive sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel dengan mempertimbangkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian (Sugiyono, 2019). Adapun kriteria responden dalam penelitian ini adalah:

1. Wajib pajak yang memiliki objek pajak PBB-P2 di Kecamatan Cipayung.
2. Wajib Pajak yang telah menerima SPPT atau *e*-SPPT PBB-P2.
3. Wajib pajak yang pernah melakukan pembayaran PBB-P2.

Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 responden yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner secara langsung kepada wajib pajak di wilayah Kecamatan Cipayung.

3.3 Sumber dan Jenis Data

Penelitian ini menggunakan data primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung dari sumber pertama melalui penyebaran kuesioner kepada responden (Sugiyono, 2019). Dalam penelitian ini, data primer diperoleh dari jawaban responden yang merupakan wajib pajak PBB-P2 di Kecamatan Cipayung mengenai persepsi mereka terhadap efektivitas *e*-SPPT, religiusitas, kepercayaan kepada pemerintah, serta kepatuhan pembayaran PBB-P2.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode kuesioner. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data dengan memberikan seperangkat pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab sesuai dengan kondisi dan persepsi mereka (Sekaran & Bougie, 2016). Kuesioner dalam penelitian ini disusun menggunakan skala Likert untuk mengukur tingkat persetujuan responden terhadap setiap pernyataan yang diberikan. Skala Likert yang digunakan terdiri dari lima tingkat jawaban, yaitu:

Skor	Keterangan
1	Sangat Tidak Setuju
2	Tidak Setuju
3	Netral
4	Setuju
5	Sangat Setuju

Tabel 3.1 Skala Likert 5 Point

Kuesioner disusun berdasarkan indikator dari masing-masing variabel penelitian, yaitu persepsi efektivitas *e*-SPPT, religiusitas wajib pajak, kepercayaan kepada pemerintah, dan kepatuhan pembayaran PBB-P2.

3.5 Definisi Operasional Variabel

Penelitian ini menggunakan empat variabel utama yaitu:

1. Persepsi Efektivitas *e*-SPPT (X1)
2. Religiusitas Wajib Pajak (X2)
3. Kepercayaan kepada Pemerintah (Z)
4. Kepatuhan Pembayaran PBB-P2 (Y)

Definisi operasional variabel menjelaskan konsep variabel penelitian yang diukur beserta indikator yang digunakan sebagai dasar penyusunan instrumen penelitian.

3.5.1 Persepsi Efektivitas *e*-SPPT (X1)

Persepsi efektivitas *e*-SPPT didefinisikan sebagai penilaian wajib pajak terhadap sejauh mana penerapan *e*-SPPT mampu mendukung proses pembayaran PBB-P2 secara efektif melalui sistem yang andal, informasi yang jelas dan akurat, serta layanan yang memadai. Pengukuran variabel ini mengacu pada Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone & McLean (2003), yang menekankan bahwa keberhasilan suatu sistem informasi dipengaruhi oleh kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas layanan (*service quality*) yang dirasakan oleh pengguna.

Teori	Indikator	Kode
DeLone & McLean (2003)	<i>System Quality</i>	E1 - E2
	<i>Information Quality</i>	E3 - E4
	<i>Service Quality</i>	E5 - E6
	<i>Intensity of Use</i>	E7 - E8
	<i>User Satisfaction</i>	E9 - E10
	<i>Net Benefits</i>	E11 - E12

Tabel 3.2 Indikator Persepsi Efektivitas *e*-SPPT (X1)

3.5.2 Religiusitas Wajib Pajak (X2)

Religiusitas wajib pajak didefinisikan sebagai tingkat internalisasi nilai-nilai keagamaan yang mempengaruhi sikap dan perilaku individu dalam menjalankan kewajiban perpajakan. Individu dengan tingkat religiusitas yang tinggi cenderung menjunjung nilai kejujuran, tanggung jawab, serta kepatuhan terhadap aturan, termasuk dalam memenuhi kewajiban pembayaran pajak. Pengukuran variabel ini mengacu pada Teori Religiusitas Glock & Stark (1965) yang meliputi dimensi keyakinan, praktik keagamaan, pengalaman keagamaan, pengetahuan keagamaan, serta konsekuensi perilaku dalam kehidupan sehari-hari.

Teori	Indikator	Kode
Glock & Stark (1965)	Ideologis	R1 - R2
	Ritualistik	R3 - R4
	Eksperiensial	R5 - R6

	Intelektual	R7 - R8
	Konsekuensi	R9 - R10

Tabel 3.3 Indikator Religiusitas Wajib Pajak (X2)

3.5.3 Kepercayaan kepada Pemerintah (Z)

Kepercayaan kepada pemerintah didefinisikan sebagai tingkat keyakinan wajib pajak terhadap kemampuan, integritas, dan komitmen pemerintah dalam mengelola serta memanfaatkan dana pajak secara adil, transparan, dan bertanggung jawab untuk kepentingan masyarakat. Variabel ini berperan sebagai variabel *intervening* yang menjembatani hubungan antara persepsi efektivitas *e*-SPPT dan religiusitas wajib pajak terhadap kepatuhan pembayaran PBB-P2. Pengukuran variabel ini mengacu pada konsep *Slippery Slope Framework* yang dikemukakan oleh Kirchler et al. (2008), yang menekankan bahwa kepercayaan terhadap otoritas pajak merupakan faktor penting dalam mendorong kepatuhan wajib pajak.

Teori	Indikator	Kode
Kirchler et al. (2008)	Integritas	K1 - K2
	Keadilan	K3 - K4
	Kompetensi	K5 - K6
	Transparansi	K7 - K8
	Responsivitas	K9 - K10

Tabel 3.4 Indikator Kepercayaan kepada Pemerintah (Z)

3.5.4 Kepatuhan Pembayaran PBB-P2 (Y)

Kepatuhan pembayaran PBB-P2 didefinisikan sebagai perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pembayaran PBB-P2 sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Kepatuhan ini mencerminkan kesediaan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakan secara benar dan tepat waktu tanpa adanya paksaan dari pihak lain. Pengukuran variabel ini mengacu pada konsep kepatuhan pajak yang dikemukakan oleh Nurmantu (2010) dan Mardiasmo (2019), yang meliputi ketepatan waktu pembayaran, kesesuaian jumlah pembayaran dengan ketentuan, kesesuaian pembayaran dengan SPPT yang diterima, serta konsistensi pembayaran pajak setiap tahun.

Teori	Indikator	Kode
-------	-----------	------

Nurmantu (2010) Dan Mardiasmo (2019)	Ketepatan waktu pembayaran	P1 - P2
	Kepatuhan membayar tanpa paksaan	P3 - P4
	Tidak ada tunggakan PBB-P2	P5 - P6
	Kesesuaian pembayaran dengan SPPT	P7 - P8

Tabel 3.5 Indikator Kepatuhan Pembayaran PBB-P2 (Y)

3.6 Metode dan Alat Pengolahan Data

Data dalam penelitian ini diolah menggunakan *software* SmartPLS. SmartPLS digunakan untuk melakukan analisis *Partial Least Square - Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) yang memungkinkan penulis menganalisis hubungan struktural antara variabel laten yang diukur melalui indikator-indikator penelitian. Tahapan pengolahan data dalam penelitian ini meliputi:

1. Penginputan data hasil kuesioner.
2. Penyusunan model penelitian pada *software* SmartPLS.
3. Pengujian model pengukuran (*Outer Model*).
4. Pengujian model struktural (*Inner Model*).
5. Pengujian hipotesis menggunakan teknik *Bootstrapping*.
6. Interpretasi hasil analisis untuk menjawab rumusan masalah penelitian.

3.7 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan *Partial Least Square - Structural Equation Modeling* (PLS-SEM). Metode PLS-SEM digunakan karena mampu menganalisis hubungan antar variabel laten yang diukur melalui beberapa indikator serta dapat digunakan pada ukuran sampel yang relatif kecil. Analisis data dilakukan melalui beberapa tahap sebagai berikut:

1. Evaluasi Model Pengukuran (*Outer Model*)
 - a. *Convergent Validity*
 - *Outer Loading*
 - *Average Variance Extracted* (AVE)
 - b. *Discriminant Validity*

- *Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT)*
- c. *Construct Reliability*
 - *Cronbach's Alpha*
 - *Composite Reliability*
- 2. *Evaluasi Model Struktural (Inner Model)*
 - a. *Goodness of Fit (GoF)*
 - b. *Multicollinearity*
 - c. *Coefficient of Determination (R^2)*
 - d. *Effect Size (f^2)*
 - e. *Predictive Relevance (Q^2)*
- 3. *Bootstrapping*
 - a. *Direct Effect*
 - b. *Indirect Effect (Mediasi)*

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Profil Tempat Magang

Nama Instansi : Unit Pelayanan Pemungutan Pajak Daerah (UPPPD)
Kecamatan Cipayung

Alamat : Jalan Raya Cilangkap Nomor 1 RT/RW 003/06, Cilangkap,
Cipayung, Jakarta Timur, Daerah Khusus Ibukota Jakarta

Telepon : (021) 84309685

Website/Media Sosial : upppd.cipayung



Gambar 4.1 Struktur UPPPD

UPPPD Kecamatan Cipayung merupakan salah satu unit pelaksana teknis dibawah Suku Badan Pendapatan Daerah (Subapenda) Kota Administrasi Jakarta Timur yang berada dalam struktur organisasi Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Provinsi DKI Jakarta. UPPPD dibentuk berdasarkan Peraturan Gubernur Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 57 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah sebagai upaya meningkatkan efektivitas pelayanan dan pemungutan pajak serta retribusi daerah di tingkat kecamatan.

UPPPD Kecamatan Cipayung melaksanakan fungsi teknis operasional di bidang pendapatan daerah, khususnya pelayanan dan pemungutan pajak daerah. Kegiatan yang dijalankan meliputi pelayanan administrasi perpajakan, pendataan dan pengawasan objek serta subjek pajak, pemantauan realisasi penerimaan, serta pembinaan dan sosialisasi kepada wajib pajak. Melalui pelaksanaan fungsi tersebut, UPPPD Kecamatan Cipayung berperan penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan mendukung optimalisasi Pendapatan Asli Daerah (PAD) Provinsi DKI Jakarta. Seluruh pelaksanaan tugas dan fungsi tersebut secara konseptual diarahkan untuk mendukung pencapaian tujuan strategis organisasi yang dirumuskan dalam visi dan misi Bapenda Provinsi DKI Jakarta.

Bapenda Provinsi DKI Jakarta memiliki visi “Menjadikan Badan Pendapatan Daerah yang mampu mewujudkan kemandirian fiskal dalam pembangunan Kota Jakarta.” Visi ini mencerminkan komitmen organisasi dalam memperkuat kemampuan keuangan daerah agar pembangunan dapat dilaksanakan secara berkelanjutan tanpa ketergantungan yang tinggi pada sumber pendanaan eksternal.

Untuk mewujudkan visi tersebut, Bapenda Provinsi DKI Jakarta menetapkan misi utama yang berfokus pada optimalisasi sumber-sumber pendapatan daerah, yaitu melalui optimalisasi penerimaan Pajak Daerah dan optimalisasi penerimaan Retribusi Daerah. Misi ini dilaksanakan melalui peningkatan efektivitas pemungutan, perbaikan sistem dan prosedur pelayanan, serta penguatan pengawasan dan kepatuhan wajib pajak dan wajib retribusi. Sebagai unit pelaksana di tingkat kecamatan, UPPPD Kecamatan Cipayung berperan langsung dalam mengimplementasikan visi dan misi tersebut melalui pelayanan perpajakan yang profesional dan upaya peningkatan penerimaan daerah di wilayah kerjanya.

4.2 Aktivitas Magang

Pelaksanaan program magang sebagai syarat untuk memenuhi tugas akhir dilaksanakan di Unit Pelayanan Pemungutan Pajak Daerah (UPPPD) Kecamatan Cipayung di bawah Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Provinsi DKI Jakarta selama periode 1 Oktober 2025 sampai dengan 31 Januari 2026. Kegiatan magang dilakukan pada hari Senin sampai dengan Jumat dengan jam kerja pukul 07.30 hingga 16.00 WIB. Sejak awal pelaksanaan hingga akhir periode magang, kegiatan yang dilakukan berjalan secara terstruktur dan bertahap sesuai dengan kebutuhan unit kerja serta arahan pembimbing lapangan.

Pada minggu pertama magang, penulis mendapatkan pengenalan terhadap lingkungan kerja dan struktur organisasi yang ada di UPPPD Kecamatan Cipayung, meliputi Kepala UPPPD, Sub Bagian Tata Usaha, Satuan Pelaksana (SatPel) Penagihan, SatPel Pendataan, SatPel Pelayanan dan Penetapan, Jakarta Smart Tax (JST), serta unit pendukung lainnya. Selain itu, penulis juga memperoleh pengarahan mengenai tugas utama magang yang berfokus pada proses pembatalan Surat Pemberitahuan Pajak Terutang Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (SPPT PBB-P2). Lingkungan kerja di UPPPD Kecamatan Cipayung menerapkan kedisiplinan yang tinggi serta menjunjung nilai integritas, dengan sistem kerja yang telah berbasis *online* melalui *website* atau portal resmi dalam pengelolaan administrasi perpajakan. Bimbingan awal diberikan secara langsung oleh Sub Bagian Tata Usaha, SatPel Penagihan, serta SatPel Pelayanan dan Pendataan melalui penjelasan dan pendampingan selama proses pengerjaan tugas.

Mulai dari minggu pertama hingga akhir periode magang, penulis mulai terlibat secara aktif dalam pelaksanaan tugas pembatalan SPPT PBB-P2 yang terdiri dari tiga tahapan utama, yaitu input nomor pelayanan per tahun pajak berdasarkan rincian kekuarang pembayaran, input nomor Surat Keputusan (SK) pembatalan per tahun pajak berdasarkan nomor pelayanan yang telah diinput sebelumnya, serta penonaktifan SPPT agar tidak terbit kembali pada tahun pajak berikutnya. Pembatalan SPPT PBB-P2 dilakukan terhadap objek pajak tertentu untuk mencegah terbitnya ketetapan pajak yang tidak sesuai pada tahun pajak berikutnya, yang umumnya disebabkan oleh objek pajak tidak ditemukan atau adanya kesalahan penetapan subjek atau objek pajak, terdapat nomor objek pajak yang ganda, serta objek pajak yang telah beralih fungsi menjadi fasilitas umum. Dimana seluruh proses tersebut dilakukan setelah adanya permohonan dari wajib pajak kepada kantor UPPPD dengan melampirkan bukti pendukung seperti

SPPT asli yang akan dibatalkan, kemudian dilanjutkan dengan proses verifikasi data dan objek pajak. Pelaksanaan tugas tersebut disesuaikan dengan jumlah Nomor Objek Pajak (NOP) yang perlu dibatalkan pada tahun berjalan, yaitu tahun 2025. Dalam menunjang kegiatan tersebut, penulis menggunakan beberapa sistem dan aplikasi, antara lain *spreadsheet* untuk pengambilan nomor SK, Microsoft Excel untuk pengumpulan dan pengolahan data yang akan diinput, serta sistem Coretax pada *website* resmi Bapenda sebagai sistem utama pengelolaan data perpajakan.

Seiring berjalannya waktu, terjadi perkembangan tingkat tanggung jawab pekerjaan yang diberikan kepada penulis. Pada awalnya, penulis hanya diberi tugas untuk melakukan input nomor SK pembatalan dengan pendampingan langsung. Selanjutnya, penulis mulai dipercaya untuk menginput nomor pelayanan dan melakukan penonaktifan SPPT secara mandiri. Selain tugas utama tersebut, penulis juga menerima tugas tambahan seperti pembetulan alamat objek pajak, pemberkasan dokumen, pengarsipan berkas, serta membantu tugas administratif lain apabila dibutuhkan oleh divisi terkait. Bahkan, dengan bertambahnya pengalaman dan pemahaman terhadap alur kerja, penulis juga diminta untuk membantu membimbing dan memberikan arahan kepada mahasiswa magang lainnya terkait pelaksanaan tugas magang.

Dalam pelaksanaannya, tidak terdapat perubahan tugas secara signifikan, namun dilakukan rotasi pekerjaan sesuai dengan prioritas penyelesaian tugas yang ada. Rotasi tersebut bertujuan agar seluruh tugas pokok magang dapat dikuasai dengan baik, khususnya proses pembatalan SPPT PBB-P2 yang harus diselesaikan sebelum akhir tahun. Hal ini dilakukan mengingat pentingnya ketepatan waktu agar SPPT tidak kembali terbit pada tahun pajak berikutnya. Dengan adanya rotasi dan peningkatan tanggung jawab tersebut, penulis memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai proses administrasi perpajakan daerah serta keterkaitannya dengan praktik akuntansi dan perpajakan yang dipelajari di perkuliahan.

Pelaksanaan kegiatan magang di UPPPD Kecamatan Cipayung memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengamati secara langsung penerapan sistem administrasi perpajakan daerah yang telah berbasis digital, khususnya dalam pengelolaan PBB-P2. Sistem digital yang digunakan, seperti Coretax dan penerapan e-SPPT, menjadi bagian penting dalam mendukung proses pelayanan, penetapan, serta penagihan pajak daerah. Melalui keterlibatan langsung dalam aktivitas administrasi perpajakan tersebut, penulis memperoleh gambaran nyata mengenai bagaimana

digitalisasi perpajakan diterapkan dalam praktik di lingkungan instansi pemerintah daerah.

Berdasarkan hasil pengamatan selama magang, penerapan sistem perpajakan berbasis digital memiliki beberapa kelebihan. Pertama, dari sisi efisiensi, sistem digital mampu mempercepat proses pengolahan data perpajakan, seperti input pembatalan SPPT, penonaktifan SPPT, serta pembetulan data objek pajak, dibandingkan dengan sistem manual. Kedua, dari sisi akurasi, penggunaan sistem terintegrasi membantu meminimalkan kesalahan pencatatan dan duplikasi data, karena seluruh data tersimpan dalam basis data terpusat. Ketiga, sistem digital memudahkan proses monitoring dan pengendalian, baik bagi pegawai maupun pimpinan, karena data penerimaan dan status kewajiban pajak dapat dipantau secara *real time*. Selain itu, digitalisasi juga meningkatkan transparansi pelayanan, sehingga proses administrasi perpajakan menjadi lebih tertib dan terdokumentasi dengan baik.

Namun demikian, penerapan sistem digital juga memiliki beberapa kekurangan yang ditemukan selama pelaksanaan magang. Salah satu kendala utama adalah gangguan teknis pada sistem, seperti *error* dan waktu akses yang lambat (*loading*), terutama ketika volume pengguna meningkat. Kondisi tersebut dapat menghambat kelancaran pekerjaan dan memperpanjang waktu penyelesaian tugas. Selain itu, kualitas data awal yang belum sepenuhnya rapi dan lengkap juga menjadi tantangan tersendiri, sehingga diperlukan pengecekan dan verifikasi ulang sebelum data dapat diproses. Kekurangan lainnya adalah masih adanya keterbatasan pemahaman sebagian wajib pajak terhadap sistem digital, yang menyebabkannya tetap membutuhkan pendampingan langsung dari petugas dalam proses pelayanan perpajakan.

Terlepas dari berbagai kekurangan tersebut, digitalisasi perpajakan memberikan manfaat yang signifikan bagi berbagai pihak. Bagi instansi pemerintah daerah, sistem digital membantu meningkatkan efisiensi kerja, akurasi data, serta efektivitas pengawasan dan pengendalian penerimaan pajak daerah. Bagi wajib pajak, digitalisasi memberikan kemudahan akses informasi perpajakan, mempercepat proses pelayanan, serta mengurangi kebutuhan interaksi administratif secara langsung. Secara lebih luas, penerapan sistem perpajakan digital berpotensi meningkatkan kepatuhan wajib pajak, karena sistem yang lebih transparan, mudah diakses, dan tertib dapat menumbuhkan kepercayaan wajib pajak terhadap pengelolaan pajak oleh pemerintah daerah.

Pelaksanaan magang ini juga memberikan pembelajaran akademik yang selaras dengan teori-teori yang diperoleh penulis selama perkuliahan. Menurut teori kepatuhan

pajak, kepatuhan wajib pajak tidak hanya dipengaruhi oleh sanksi dan pengawasan, tetapi juga oleh kualitas sistem administrasi perpajakan serta kemudahan dalam memenuhi kewajiban pajak, sebagaimana dijelaskan dalam pendekatan ekonomi kepatuhan pajak oleh Allingham & Sandmo (1972). Pandangan tersebut sejalan dengan teori kualitas pelayanan publik yang dikembangkan oleh Parasuraman et al. (1988), yang menyatakan bahwa pelayanan yang andal, responsif, dan transparan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dan mendorong kepatuhan terhadap kewajiban publik. Selain itu, penerapan sistem perpajakan digital yang terintegrasi di UPPPD Kecamatan Cipayung mencerminkan implementasi teori sistem informasi akuntansi, dimana sistem informasi yang berkualitas harus mampu menghasilkan informasi yang akurat, tepat waktu, dan relevan untuk mendukung pengambilan keputusan dan pengendalian internal, sebagaimana dijelaskan dalam model kesuksesan sistem informasi oleh DeLone & McLean (2003). Berdasarkan pengamatan selama magang, penggunaan sistem digital seperti Coretax dan e-SPPT menunjukkan bahwa digitalisasi administrasi perpajakan berperan sebagai sarana pendukung kepatuhan pajak karena meningkatkan kemudahan akses informasi, keteraturan administrasi, dan transparansi pelayanan, sehingga pengalaman magang ini memperlihatkan keterkaitan yang jelas antara teori kepatuhan pajak, kualitas pelayanan publik, dan sistem informasi akuntansi dengan praktik administrasi perpajakan daerah di lapangan.

Berdasarkan hasil evaluasi tersebut, penulis menyampaikan beberapa saran dan masukan. Bagi instansi, disarankan untuk terus meningkatkan stabilitas dan keandalan sistem perpajakan digital, serta melakukan pemutakhiran dan perbaikan kualitas data secara berkala. Selain itu, peningkatan sosialisasi dan edukasi kepada wajib pajak terkait penggunaan sistem digital perlu terus dilakukan agar manfaat digitalisasi dapat dirasakan secara optimal. Bagi pengembangan akademik, pengalaman magang ini diharapkan dapat menjadi bahan pembelajaran bagi mahasiswa untuk memahami secara lebih komprehensif keterkaitan antara teori perpajakan dan praktik administrasi perpajakan daerah. Secara keseluruhan, evaluasi ini menunjukkan bahwa digitalisasi perpajakan merupakan langkah strategis yang memberikan dampak positif, namun tetap memerlukan penyempurnaan berkelanjutan agar tujuan peningkatan kepatuhan dan kualitas pelayanan dapat tercapai secara maksimal.

No	Aktivitas Magang	Waktu Pelaksanaan
----	------------------	-------------------

1	Pengenalan lingkungan kerja dan struktur organisasi UPPPD Kecamatan Cipayung	Minggu 1
2	Pengarahan mengenai tugas utama magang (pembatalan SPPT PBB-P2)	Minggu 1, 3, dan 5
3	Penginputan nomor SK pembatalan SPPT	Minggu 1 - 12
4	Penginputan nomor pelayanan pembatalan SPPT	Minggu 1 - 12
5	Penonaktifan SPPT PBB-P2	Minggu 1 - 12
6	Pembetulan alamat objek pajak	Minggu 8 - 16
7	Rekapitulasi pembatalan SPPT dan pembetulan alamat objek pajak	Minggu 1 - 16
8	Penyusunan proposal dan laporan magang	Minggu 1 - 16

Tabel 4.1 Aktivitas Magang

4.3 Hasil Pengujian

4.3.1 Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penelitian ini disajikan untuk memberikan gambaran umum mengenai profil wajib pajak yang menjadi sampel penelitian. Karakteristik responden yang dianalisis meliputi usia, pendidikan terakhir, pekerjaan, dan pendapatan rata-rata per bulan. Berdasarkan hasil pengumpulan kuesioner, jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 100 orang wajib pajak PBB-P2.

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Persentase
< 25 Tahun	5	5%
25 - 34 Tahun	30	30%
35 - 44 Tahun	34	34%
45 - 54 Tahun	18	18%
≥ 55 Tahun	13	13%
Total	100	100%

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan tabel tersebut, sebagian besar responden berada pada kelompok usia 35 - 44 tahun yaitu sebanyak 34 responden (34%). Selanjutnya diikuti oleh kelompok usia 25 - 34 tahun sebanyak 30 responden

(30%). Sementara itu, responden dengan usia ≥ 55 tahun berjumlah 13 responden (13%). Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini berada pada usia produktif yang umumnya telah memiliki kewajiban dalam pembayaran PBB-P2.

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persentase
SMA/SMK	12	12%
Diploma (D3)	9	9%
Sarjana (S1)	76	76%
Pascasarjana (S2)	3	3%
Total	100	100%

Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Berdasarkan tingkat pendidikan terakhir, mayoritas responden memiliki pendidikan Sarjana (S1) yaitu sebanyak 76 responden (76%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini memiliki tingkat pendidikan yang relatif tinggi sehingga diharapkan memiliki pemahaman yang baik mengenai kewajiban perpajakan, khususnya terkait pembayaran PBB-P2.

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Persentase
Pegawai Swasta	45	45%
PNS/TNI/Polri	21	21%
Wiraswasta	17	17%
Ibu Rumah Tangga	10	10%
Pensiunan	7	7%
Total	100	100%

Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan jenis pekerjaan, sebagian besar responden bekerja sebagai pegawai swasta yaitu sebanyak 45 responden (45%). Selain itu terdapat responden yang bekerja sebagai PNS/TNI/Polri sebanyak 21 responden (21%), wiraswasta sebanyak 17 responden (17%), serta pensiunan sebanyak 7 responden (7%).

4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Rata-rata per Bulan

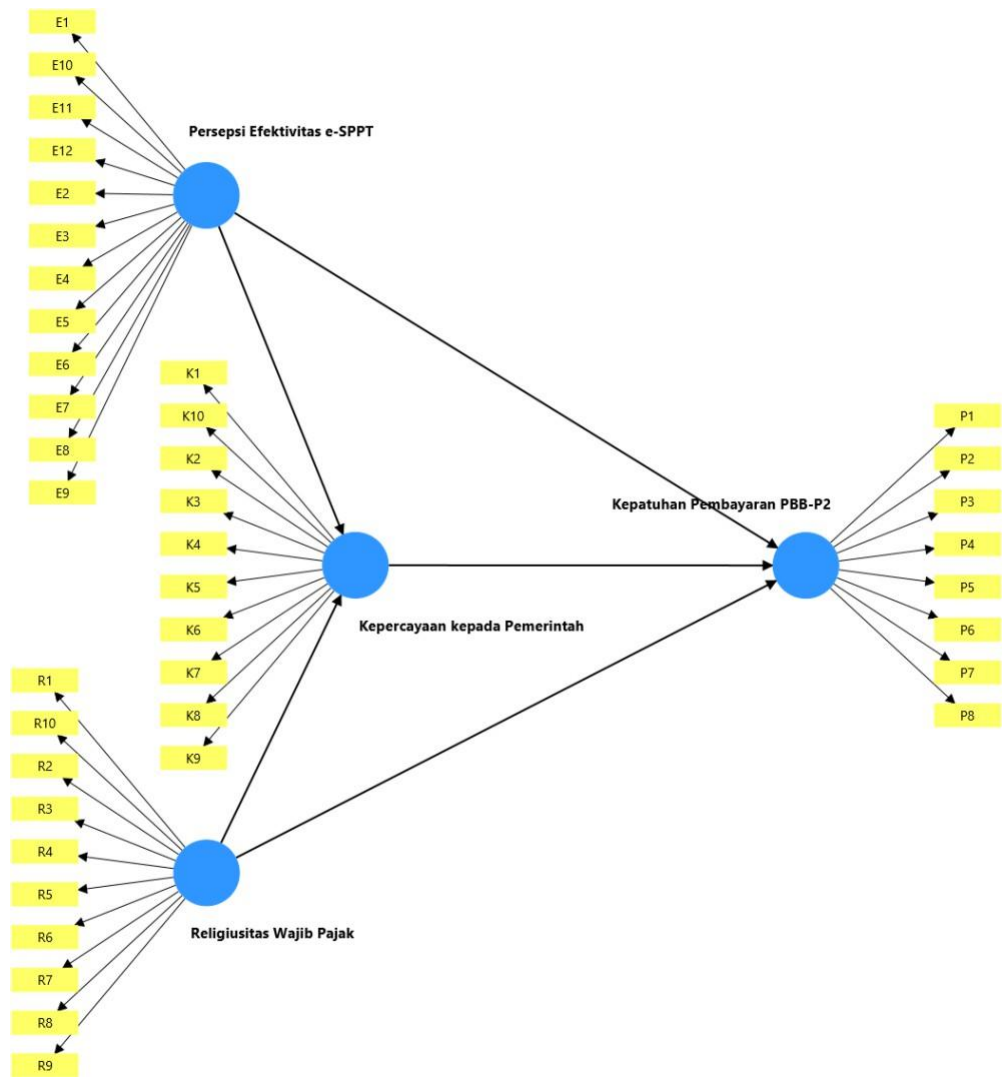
Pendapatan	Jumlah	Persentase
< Rp3.000.000	25	25%
Rp3.000.000 - Rp5.000.000	12	12%
Rp5.000.001 - Rp7.500.000	22	22%
Rp7.500.001 - Rp10.000.000	23	23%
> Rp10.000.000	18	18%
Total	100	100%

Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Rata-rata per Bulan

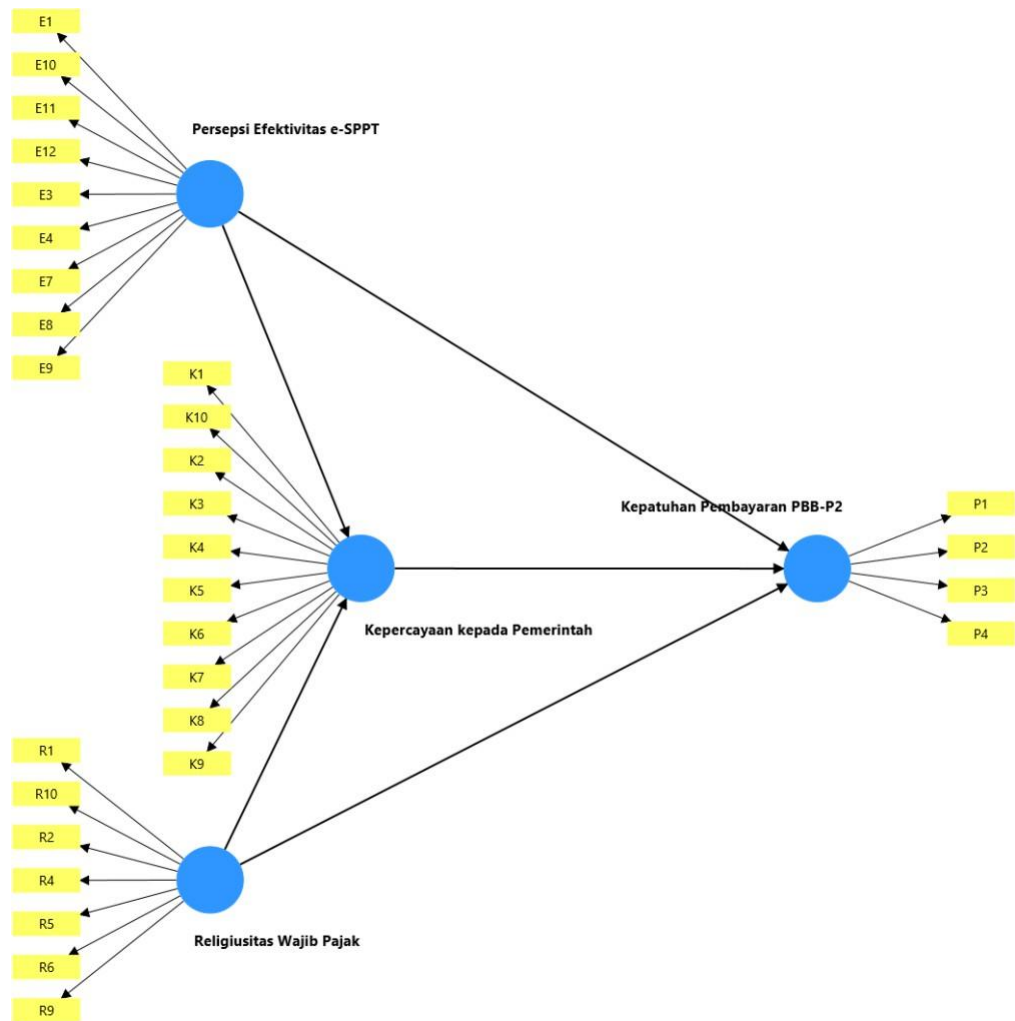
Berdasarkan tingkat pendapatan rata-rata per bulan, responden terbanyak berada pada kelompok pendapatan kurang dari Rp3.000.000 yaitu sebanyak 25 responden (25%), diikuti oleh responden dengan pendapatan Rp7.500.001 - Rp10.000.000 sebanyak 23 responden (23%) dan Rp5.000.001 - Rp7.500.000 sebanyak 22 responden (22%). Hal ini menunjukkan bahwa responden penelitian memiliki tingkat pendapatan yang cukup beragam.

4.3.2 Outer Model

Outer model dilakukan untuk menilai hubungan antara indikator dengan konstruk laten yang diukur. Pada model PLS-SEM, evaluasi *outer model* bertujuan untuk memastikan bahwa indikator yang digunakan benar-benar mampu merepresentasikan konstruk yang diukur sehingga model memiliki tingkat validitas dan reliabilitas yang baik. Menurut Hair et al. (2019), evaluasi *outer model* pada konstruk reflektif dilakukan melalui tiga pengujian utama yaitu *convergent validity*, *discriminant validity*, dan *construct reliability*.



Gambar 4.2 Model Penelitian Outer Loading Tahap Awal



Gambar 4.3 Model Penelitian Outer Loading Tahap Akhir

1. Convergent Validity

Convergent validity merupakan pengujian yang digunakan untuk mengetahui sejauh mana indikator dalam suatu konstruk memiliki korelasi yang tinggi satu sama lain sehingga benar-benar merepresentasikan konstruk yang sama. Menurut Hair et al. (2019), suatu indikator dikatakan memiliki validitas konvergen yang baik apabila indikator tersebut memiliki nilai *loading* yang tinggi terhadap konstruknya. Pengujian *convergent validity* dalam penelitian ini dilakukan melalui dua indikator yaitu *outer loading* dan *Average Variance Extracted (AVE)*.

a. Outer Loading

Outer loading merupakan nilai yang menunjukkan tingkat korelasi antara indikator dengan konstruk laten yang diwakilinya. Nilai *outer loading* menggambarkan seberapa kuat indikator tersebut menjelaskan konstruk. Menurut Hair et al. (2019), indikator dinyatakan

valid secara konvergen apabila memiliki nilai *outer loading* > 0,70. Sedangkan indikator dengan nilai $\leq 0,70$ sebaiknya dihapus dari model karena dianggap tidak cukup merepresentasikan konstruk. Indikator yang memiliki nilai *loading* di atas standar menunjukkan bahwa indikator tersebut mampu menjelaskan konstruk laten secara memadai.

Variabel Laten	Indikator	Outer Loading (>0,70)		
		Tahap 1	Tahap 2	Tahap 3
Persepsi Efektivitas e-SPPT	E1	0.826	0.830	0.817
	E2	0.702	0.689	
	E3	0.817	0.819	0.812
	E4	0.867	0.876	0.881
	E5	0.695		
	E6	0.710	0.667	
	E7	0.852	0.858	0.862
	E8	0.780	0.795	0.815
	E9	0.888	0.897	0.905
	E10	0.893	0.896	0.901
	E11	0.878	0.890	0.907
	E12	0.791	0.807	0.831
Religiusitas Wajib Pajak	R1	0.753	0.728	0.730
	R2	0.782	0.772	0.769
	R3	0.555		
	R4	0.777	0.783	0.780
	R5	0.724	0.768	0.767
	R6	0.782	0.803	0.801
	R7	0.560		
	R8	0.614		
	R9	0.821	0.847	0.849
	R10	0.835	0.876	0.878
Kepercayaan kepada Pemerintah	K1	0.861	0.861	0.861
	K2	0.853	0.852	0.853
	K3	0.869	0.871	0.872
	K4	0.839	0.839	0.840
	K5	0.867	0.867	0.867
	K6	0.914	0.915	0.915
	K7	0.901	0.901	0.901
	K8	0.823	0.822	0.820
	K9	0.896	0.896	0.895
	K10	0.884	0.883	0.882
Kepatuhan Pembayaran PBB-P2	P1	0.840	0.865	0.888
	P2	0.825	0.847	0.864
	P3	0.874	0.892	0.917
	P4	0.863	0.893	0.911
	P5	0.654		
	P6	0.729	0.700	
	P7	0.761	0.700	
	P8	0.672		

Gambar 4.4 Hasil Pengujian Outer Loading 3 Tahap

Berdasarkan hasil pengujian pada tiga tahap, beberapa indikator yang memiliki nilai di bawah standar dieliminasi secara bertahap hingga

diperoleh model yang memenuhi kriteria. Pada tahap akhir, indikator yang dipertahankan memiliki nilai *outer loading* di atas 0,70 atau berada di atas batas minimum. Hal ini menunjukkan bahwa indikator yang digunakan sudah mampu merepresentasikan konstruk persepsi efektivitas *e*-SPPT, religiusitas wajib pajak, kepercayaan kepada pemerintah, dan kepatuhan pembayaran PBB-P2.

b. *Average Variance Extracted (AVE)*

Average Variance Extracted (AVE) merupakan ukuran yang menunjukkan besarnya varians indikator yang dapat dijelaskan oleh konstruk laten dibandingkan dengan varians yang disebabkan oleh *error*. Menurut Hair et al. (2019), suatu konstruk dinyatakan memiliki validitas konvergen yang baik apabila nilai $AVE > 0,50$, artinya konstruk mampu menjelaskan lebih dari 50% varians indikatornya. Semakin tinggi nilai AVE maka semakin baik kemampuan konstruk dalam menjelaskan indikator yang membentuknya.

Variabel Laten	AVE (>0,50)
Persepsi Efektivitas <i>e</i> -SPPT	0.739
Religiusitas Wajib Pajak	0.637
Kepercayaan kepada Pemerintah	0.759
Kepatuhan Pembayaran PBB-P2	0.802

Gambar 4.5 Hasil Pengujian Average Variance Extracted (AVE)

Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai AVE untuk masing-masing konstruk adalah persepsi efektivitas *e*-SPPT sebesar 0,739, religiusitas wajib pajak sebesar 0,637, kepercayaan kepada pemerintah sebesar 0,759, dan kepatuhan pembayaran PBB-P2 sebesar 0,802. Seluruh nilai tersebut berada di atas 0,50 sehingga dapat disimpulkan bahwa setiap konstruk mampu menjelaskan lebih dari 50% varians indikatornya. Dengan demikian, model telah memenuhi kriteria *convergent validity*.

2. *Discriminant Validity*

Discriminant validity merupakan pengujian yang dilakukan untuk memastikan bahwa suatu konstruk benar-benar berbeda dengan konstruk lainnya dalam model penelitian. Dengan kata lain, indikator pada suatu konstruk harus memiliki korelasi yang lebih tinggi terhadap konstruknya

sendiri dibandingkan dengan konstruk lain. Dalam penelitian ini, *discriminant validity* diuji menggunakan metode *Heterotrait-Monotrait Ratio* (HTMT).

a. *Heterotrait-Monotrait Ratio* (HTMT)

Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT) merupakan metode yang digunakan untuk menilai validitas diskriminan dengan membandingkan korelasi antar konstruk yang berbeda. Menurut Hair et al. (2019), nilai HTMT harus memenuhi kriteria yaitu $< 0,90$, apabila nilai HTMT antar konstruk lebih kecil dari batas yang ditentukan, maka dapat disimpulkan bahwa masing-masing konstruk dalam model penelitian memiliki perbedaan yang jelas dan tidak terjadi masalah validitas diskriminan.

Koefisien Jalur Variabel Laten	HTMT (<0,90)
Persepsi Efektivitas e-SPPT < > Kepatuhan Pembayaran PBB-P2	0.535
Religiusitas Wajib Pajak < > Kepatuhan Pembayaran PBB-P2	0.476
Kepercayaan kepada Pemerintah < > Kepatuhan Pembayaran PBB-P2	0.435
Persepsi Efektivitas e-SPPT < > Kepercayaan kepada Pemerintah	0.437
Religiusitas Wajib Pajak < > Kepercayaan kepada Pemerintah	0.492

Gambar 4.6 Hasil Pengujian Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT)

Hasil pengujian menunjukkan nilai HTMT antar variabel laten berkisar antara 0,435 hingga 0,535. Karena seluruh nilai tersebut berada di bawah batas 0,90, maka dapat disimpulkan bahwa setiap konstruk dalam model memiliki tingkat diskriminan yang baik, artinya masing-masing variabel laten mampu membedakan dirinya dari konstruk lainnya.

3. *Construct Reliability*

Setelah validitas terpenuhi, langkah selanjutnya adalah menguji reliabilitas konstruk. *Construct reliability* digunakan untuk mengetahui sejauh mana indikator dalam suatu konstruk memiliki konsistensi internal dalam mengukur konstruk tersebut. Dalam penelitian berbasis PLS-SEM, reliabilitas konstruk biasanya diuji menggunakan dua ukuran yaitu *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability*.

a. *Cronbach's Alpha*

Cronbach's Alpha merupakan ukuran reliabilitas yang digunakan untuk menilai konsistensi internal suatu konstruk berdasarkan korelasi antar indikator. Menurut Hair et al. (2019), nilai *Cronbach's Alpha* menunjukkan tingkat keandalan indikator dalam

mengukur konstruk yang sama. Apabila nilai *Cronbach's Alpha* > 0,70, maka konstruk dinyatakan memiliki konsistensi internal yang baik atau semakin tinggi nilai *Cronbach's Alpha* maka semakin tinggi pula tingkat konsistensi internal indikator dalam konstruk tersebut.

Variabel Laten	Cronbach's Alpha (>0,70)	Composite Reliability (rho_c) (>0,70)
Persepsi Efektivitas e-SPPT	0.956	0.962
Religiusitas Wajib Pajak	0.905	0.924
Kepercayaan kepada Pemerintah	0.965	0.969
Kepatuhan Pembayaran PBB-P2	0.918	0.942

Gambar 4.7 Hasil Pengujian Cronbach's Alpha

Berdasarkan hasil pengujian, nilai *Cronbach's Alpha* untuk masing-masing konstruk adalah persepsi efektivitas *e*-SPPT sebesar 0,956, religiusitas wajib pajak sebesar 0,905, kepercayaan kepada pemerintah sebesar 0,965, dan kepatuhan pembayaran PBB-P2 sebesar 0,918. Seluruh nilai tersebut berada di atas batas minimum yang disyaratkan, sehingga dapat disimpulkan bahwa setiap konstruk dalam penelitian ini memiliki tingkat konsistensi internal yang sangat baik. Dengan demikian, indikator-indikator yang digunakan mampu mengukur variabel laten secara konsisten.

b. *Composite Reliability*

Composite reliability merupakan ukuran reliabilitas yang lebih direkomendasikan dalam analisis PLS-SEM karena memperhitungkan nilai *loading* masing-masing indikator. Menurut Hair et al. (2019), *composite reliability* memberikan estimasi reliabilitas yang lebih akurat dibandingkan *Cronbach's Alpha*. Apabila nilai *composite reliability* > 0,70, maka konstruk dinyatakan memiliki konsistensi internal yang baik.

Variabel Laten	Cronbach's Alpha (>0,70)	Composite Reliability (rho_c) (>0,70)
Persepsi Efektivitas e-SPPT	0.956	0.962
Religiusitas Wajib Pajak	0.905	0.924
Kepercayaan kepada Pemerintah	0.965	0.969
Kepatuhan Pembayaran PBB-P2	0.918	0.942

Gambar 4.8 Hasil Pengujian Composite Reliability

Berdasarkan hasil pengujian, nilai *composite reliability* untuk setiap variabel laten berada pada kisaran 0,924 hingga 0,969, sehingga seluruh konstruk dalam penelitian ini memenuhi kriteria reliabilitas. Hal ini menunjukkan bahwa indikator-indikator yang membentuk setiap

variabel laten memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi dalam menjelaskan konstruk yang diukur.

4.3.3 Inner Model

Inner model bertujuan untuk menilai hubungan antar konstruk laten dalam model penelitian. *Inner model* menunjukkan seberapa baik variabel independen mampu menjelaskan variabel dependen dalam model struktural. Beberapa pengujian yang umum digunakan dalam evaluasi *inner model* meliputi *Multicollinearity*, *Coefficient of Determination* (R^2), *Effect Size* (f^2), dan *Predictive Relevance* (Q^2).

1. Goodness of Fit (GoF)

Goodness of Fit (GoF) merupakan ukuran yang digunakan untuk mengevaluasi kesesuaian model secara keseluruhan dalam analisis PLS-SEM dengan mempertimbangkan kinerja model pengukuran (*outer model*) dan model struktural (*inner model*) secara simultan. Nilai GoF dihitung dari akar kuadrat perkalian antara rata-rata AVE dan *R-square*, sehingga mencerminkan kemampuan model dalam menjelaskan variabel laten sekaligus kualitas indikator yang membentuk konstruk tersebut. Semakin tinggi nilai GoF, semakin baik kemampuan model dalam merepresentasikan data penelitian. Menurut Ghazali & Latan (2015), nilai GoF sebesar 0,10 dikategorikan kecil (*small*), 0,25 sedang (*medium*), dan 0,36 besar (*large*), sehingga dapat digunakan untuk menilai apakah model penelitian memiliki tingkat kesesuaian yang baik secara keseluruhan.

Variabel Laten	Average variance extracted (AVE)	R-square adjusted
Kepatuhan Pembayaran PBB-P2	0,802	0,356
Kepercayaan kepada Pemerintah	0,759	0,289
Persepsi Efektivitas e-SPPT	0,739	
Religiusitas Wajib Pajak	0,637	
Rata-rata	0,734	0,323
Akar Kuadrat	0,487	

Gambar 4.9 Hasil Pengujian Goodness of Fit (GoF)

$$Gof = \sqrt{\text{rata-rata AVE} \times \text{rata-rata } R^2}$$

$$Gof = \sqrt{0,734 \times 0,323}$$

$$Gof = 0,487 \text{ atau } 48,7\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan GoF diperoleh nilai sebesar 0,487 (48,7%). Nilai tersebut menunjukkan tingkat kesesuaian model yang tergolong tinggi, sehingga dapat disimpulkan bahwa model penelitian memiliki tingkat GoF

yang baik. Hal ini mengindikasikan bahwa model yang digunakan dalam penelitian ini mampu menjelaskan serta menggambarkan hubungan antar variabel penelitian secara memadai.

2. *Multicollinearity*

Multicollinearity merupakan pengujian yang dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat korelasi yang tinggi antar variabel independen (eksogen) dalam model struktural. Dalam analisis PLS-SEM, *multicollinearity* dapat menyebabkan ketidakstabilan estimasi koefisien jalur sehingga hasil analisis menjadi kurang akurat. Oleh karena itu, pengujian ini penting dilakukan untuk memastikan bahwa setiap variabel eksogen memberikan kontribusi yang berbeda terhadap variabel endogen. Pengujian *multicollinearity* umumnya dilakukan dengan menggunakan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF). Jika nilai VIF terlalu tinggi, maka menunjukkan adanya korelasi yang kuat antar variabel independen. Menurut Hair et al. (2019), nilai VIF yang baik adalah $< 5,0$, yang menunjukkan bahwa tidak terjadi masalah *multicollinearity* dalam model. Dengan demikian, apabila nilai VIF berada di bawah batas tersebut maka dapat disimpulkan bahwa model struktural bebas dari masalah *multicollinearity* dan layak untuk dilanjutkan ke tahap analisis berikutnya.

Koefisien Jalur Variabel Laten	VIF (<5,0)
Persepsi Efektivitas e-SPPT -> Kepatuhan Pembayaran PBB-P2	1.304
Religiusitas Wajib Pajak -> Kepatuhan Pembayaran PBB-P2	1.336
Kepercayaan kepada Pemerintah -> Kepatuhan Pembayaran PBB-P2	1.435
Persepsi Efektivitas e-SPPT -> Kepercayaan kepada Pemerintah	1.161
Religiusitas Wajib Pajak -> Kepercayaan kepada Pemerintah	1.161

Gambar 4.10 Hasil Pengujian *Multicollinearity* (VIF)

Berdasarkan hasil pengujian, seluruh nilai tersebut berada di bawah batas 5,0 sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat masalah multikolinearitas dalam model penelitian.

3. *Coefficient of Determination (R²)*

Coefficient of determination merupakan ukuran yang digunakan untuk menilai kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen dalam model struktural. Nilai R^2 menunjukkan seberapa besar proporsi variansi pada variabel endogen yang dapat dijelaskan oleh

variabel eksogen yang mempengaruhinya. Semakin besar nilai R^2 , maka semakin baik kemampuan model dalam menjelaskan fenomena yang diteliti. Dalam analisis PLS-SEM, nilai R^2 digunakan untuk mengevaluasi kekuatan model struktural. Menurut Hair et al. (2019), nilai R^2 sebesar 0,75 menunjukkan kemampuan penjelasan yang kuat (*substantial*), nilai 0,50 menunjukkan kemampuan penjelasan yang sedang (*moderate*), dan nilai 0,25 menunjukkan kemampuan penjelasan yang lemah (*weak*). Meskipun demikian, dalam penelitian sosial nilai R^2 yang berada pada kategori sedang atau bahkan lemah masih dapat diterima karena perilaku manusia dipengaruhi oleh berbagai faktor yang kompleks dan tidak seluruhnya dapat dimasukkan ke dalam model penelitian.

Variabel Laten	R-square	R-square adjusted	Keterangan
Kepercayaan kepada Pemerintah	0.303	0.289	Lamah
Kepatuhan Pembayaran PBB-P2	0.376	0.356	Lamah

Gambar 4.11 Hasil Pengujian Coefficient of Determination (R^2)

Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai *R-square* untuk variabel kepercayaan kepada pemerintah sebesar 0,303 yang menunjukkan kemampuan penjelasan model berada pada kategori lemah. Sementara itu, nilai *R-square* untuk variabel kepatuhan pembayaran PBB-P2 sebesar 0,376 yang juga termasuk dalam kategori lemah. Hal ini berarti bahwa variabel persepsi efektivitas *e*-SPPT dan religiusitas wajib pajak mampu menjelaskan sekitar 30,3% variasi pada kepercayaan kepada pemerintah, sedangkan persepsi efektivitas *e*-SPPT, religiusitas wajib pajak, dan kepercayaan kepada pemerintah mampu menjelaskan sekitar 37,6% variasi pada kepatuhan pembayaran PBB-P2, sementara sisanya dipengaruhi oleh variabel lain di luar model penelitian.

4. *Effect Size* (f^2)

Effect size merupakan ukuran yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen dalam model struktural. Pengujian ini bertujuan untuk melihat kontribusi relatif setiap variabel eksogen terhadap perubahan nilai R^2 pada variabel endogen. *Effect size* dihitung dengan membandingkan nilai R^2 ketika suatu variabel independen dimasukkan ke dalam model dengan

nilai R^2 ketika variabel tersebut dikeluarkan dari model. Dengan demikian, nilai f^2 menunjukkan seberapa penting peran suatu variabel dalam menjelaskan variabel dependen. Menurut Hair et al. (2019), nilai f^2 sebesar 0,02 menunjukkan pengaruh yang kecil, nilai 0,15 menunjukkan pengaruh sedang, dan nilai 0,35 menunjukkan pengaruh yang besar. Apabila nilai f^2 lebih kecil dari 0,02, maka pengaruh variabel tersebut terhadap variabel dependen dianggap sangat kecil atau tidak memiliki pengaruh yang berarti secara praktis dalam model penelitian.

Koefisien Jalur Variabel Laten	f-square	Keterangan
Persepsi Efektivitas e-SPPT -> Kepatuhan Pembayaran PBB-P2	0.153	Sedang
Religiusitas Wajib Pajak -> Kepatuhan Pembayaran PBB-P2	0.087	Kecil
Kepercayaan kepada Pemerintah -> Kepatuhan Pembayaran PBB-P2	0.025	Kecil
Persepsi Efektivitas e-SPPT -> Kepercayaan kepada Pemerintah	0.123	Kecil
Religiusitas Wajib Pajak -> Kepercayaan kepada Pemerintah	0.150	Sedang

Gambar 4.12 Hasil Pengujian Effect Size (f^2)

Berdasarkan hasil pengujian, persepsi efektivitas *e*-SPPT terhadap kepatuhan pembayaran PBB-P2 memiliki nilai 0,153 yang termasuk dalam kategori pengaruh sedang. Religiusitas wajib pajak terhadap kepatuhan pembayaran PBB-P2 memiliki nilai 0,087 yang termasuk pengaruh kecil, sedangkan kepercayaan kepada pemerintah terhadap kepatuhan pembayaran PBB-P2 memiliki nilai 0,025 yang juga termasuk pengaruh kecil. Selain itu, persepsi efektivitas *e*-SPPT terhadap kepercayaan kepada pemerintah memiliki nilai 0,123 yang termasuk pengaruh kecil, sedangkan religiusitas wajib pajak terhadap kepercayaan kepada pemerintah memiliki nilai 0,150 yang termasuk pengaruh sedang. Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar variabel memiliki pengaruh yang relatif kecil hingga sedang dalam model penelitian.

5. Predictive Relevance (Q^2)

Predictive relevance merupakan ukuran yang digunakan untuk menilai kemampuan prediktif model dalam memprediksi nilai indikator pada variabel endogen. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan prosedur *blindfolding* pada analisis PLS-SEM. Nilai Q^2 menunjukkan sejauh mana model mampu merekonstruksi nilai observasi dari indikator variabel endogen berdasarkan estimasi parameter dalam model. Jika nilai $Q^2 > 0$ maka model memiliki kemampuan prediksi yang baik terhadap data

observasi. Sebaliknya, jika nilai $Q^2 \leq 0$ maka model dianggap tidak memiliki *predictive relevance*. Menurut Hair et al. (2019), nilai Q^2 sebesar 0,02 menunjukkan kemampuan prediktif yang kecil, nilai 0,15 menunjukkan kemampuan prediktif sedang, dan nilai 0,35 menunjukkan kemampuan prediktif yang besar. Oleh karena itu, semakin tinggi nilai Q^2 yang dihasilkan, maka semakin baik kemampuan model dalam memprediksi fenomena yang diteliti.

Variabel Laten	$Q^2_{predict}$	RMSE	MAE	Keterangan
Kepercayaan kepada Pemerintah	0.239	0.892	0.684	Sedang
Kepatuhan Pembayaran PBB-P2	0.279	0.896	0.671	Sedang

Gambar 4.13 Hasil Pengujian Predictive Relevance (Q^2)

Berdasarkan hasil pengujian, nilai $Q^2_{predict}$ pada variabel kepercayaan kepada pemerintah sebesar 0,239 dan pada variabel kepatuhan pembayaran PBB-P2 sebesar 0,279, yang menunjukkan bahwa model memiliki kemampuan prediktif pada kategori sedang. Dengan demikian, model penelitian mampu memprediksi variabel endogen dengan cukup baik.

4.3.4 Bootstrapping

Bootstrapping merupakan metode statistik berbasis *resampling* yang digunakan dalam analisis PLS-SEM untuk menguji signifikansi hubungan antar variabel dalam model penelitian. Metode ini bekerja dengan cara mengambil sampel ulang secara acak dari data asli dalam jumlah yang besar untuk menghasilkan distribusi empiris dari parameter yang diestimasi. Melalui proses ini, *bootstrapping* dapat menghitung nilai *standard error*, *t-statistic*, dan *p-value* yang digunakan untuk menentukan apakah hubungan antar konstruk dalam model bersifat signifikan atau tidak. Menurut Hair et al. (2019), teknik *bootstrapping* sangat penting dalam PLS-SEM karena metode ini tidak mengharuskan data berdistribusi normal dan mampu memberikan estimasi yang lebih *robust* terhadap parameter model. Oleh karena itu, *bootstrapping* digunakan untuk mengevaluasi signifikansi pengaruh langsung (*direct effect*) maupun pengaruh tidak langsung (*indirect effect*) dalam pengujian hipotesis penelitian.

1. Direct Effect

Direct effect merupakan pengujian yang digunakan untuk mengetahui pengaruh langsung variabel independen terhadap variabel dependen dalam model struktural pada analisis PLS-SEM. Pengujian ini menunjukkan seberapa besar dan arah hubungan langsung antar konstruk laten yang terdapat dalam model penelitian tanpa melalui variabel perantara. Besarnya pengaruh tersebut ditunjukkan oleh nilai koefisien jalur (*path coefficient*) yang berkisar antara -1 hingga +1, di mana nilai yang mendekati +1 menunjukkan hubungan positif yang kuat, nilai yang mendekati -1 menunjukkan hubungan negatif yang kuat, sedangkan nilai yang mendekati 0 menunjukkan hubungan yang lemah. Untuk mengetahui apakah pengaruh tersebut signifikan atau tidak, dilakukan prosedur *bootstrapping* yang menghasilkan nilai *t-statistic* dan *p-value*. Menurut Hair et al. (2019) pada tingkat signifikansi 5%, suatu hubungan dinyatakan signifikan apabila nilai *p-value* lebih kecil dari 0,05. Apabila kriteria tersebut terpenuhi, maka dapat disimpulkan bahwa variabel independen memiliki pengaruh langsung yang signifikan terhadap variabel dependen sesuai dengan hipotesis penelitian. Dengan demikian, pengujian *direct effect* digunakan untuk menilai apakah hubungan langsung antar variabel dalam model penelitian didukung oleh data empiris.

Koefisien Jalur Variabel Laten	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values (<0,05)	Keterangan
X1 -> Y	0.353	0.344	0.123	2.876	0.002	Signifikan
X2 -> Y	0.270	0.293	0.115	2.351	0.009	Signifikan
Z -> Y	0.150	0.137	0.099	1.517	0.065	Tidak Signifikan
X1 -> Z	0.316	0.318	0.100	3.143	0.001	Signifikan
X2 -> Z	0.349	0.358	0.092	3.781	0.000	Signifikan

Gambar 4.14 Hasil Pengujian Bootstrapping Direct Effect

Hasil pengujian *direct effect* menunjukkan bahwa persepsi efektivitas e-SPPT (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pembayaran PBB-P2 (Y) dengan koefisien jalur sebesar 0,353 dan nilai *p-value* 0,002. Religiusitas wajib pajak (X2) juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pembayaran PBB-P2 (Y) dengan koefisien jalur sebesar 0,270 dan *p-value* 0,009. Namun, kepercayaan kepada pemerintah (Z) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pembayaran PBB-P2 (Y) karena memiliki *p-value* sebesar 0,065. Selain itu, Persepsi efektivitas e-SPPT (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan kepada pemerintah (Z) dengan koefisien jalur sebesar

0,316 dan *p-value* 0,001, serta religiusitas wajib pajak (X2) juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan kepada pemerintah (Z) dengan koefisien jalur sebesar 0,349 dan *p-value* 0,000. Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar hubungan langsung antar variabel dalam model penelitian terbukti signifikan, kecuali pengaruh kepercayaan kepada pemerintah terhadap kepatuhan pembayaran PBB-P2.

2. *Indirect Effect*

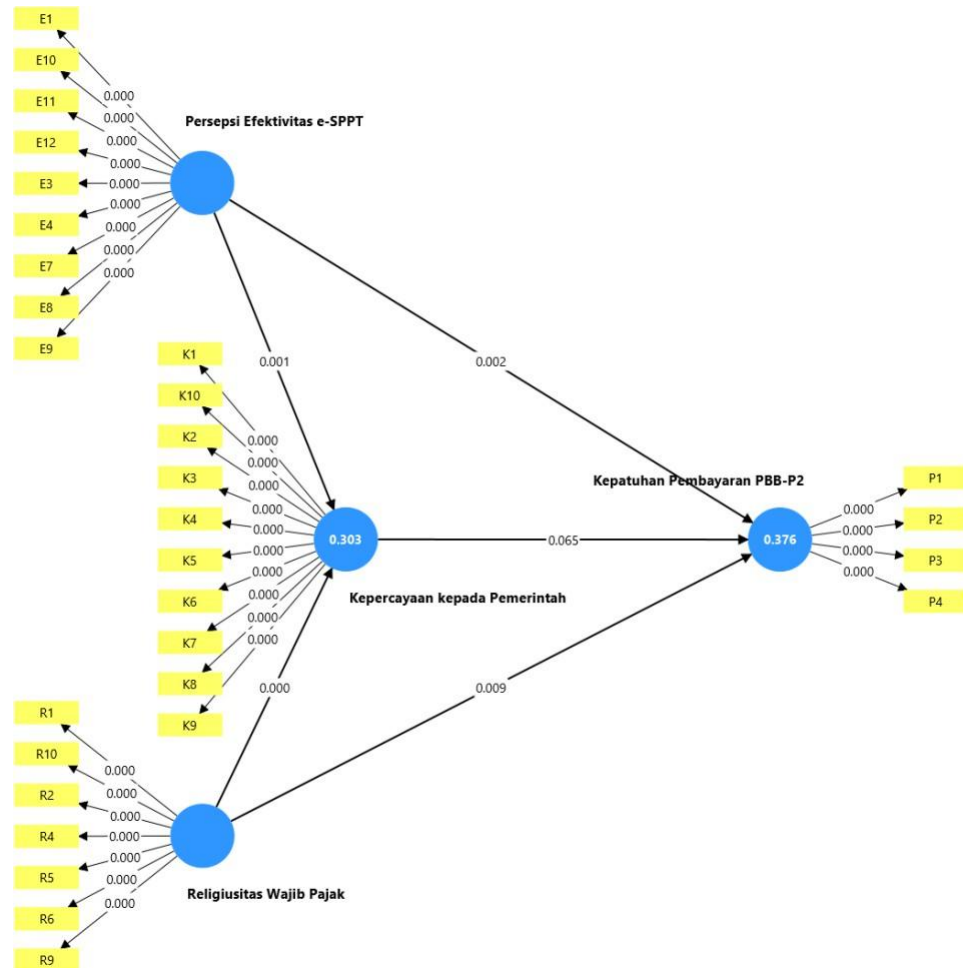
Indirect effect merupakan pengujian yang digunakan untuk mengetahui pengaruh tidak langsung suatu variabel independen terhadap variabel dependen melalui variabel mediasi dalam model struktural. Pengujian ini bertujuan untuk melihat apakah variabel mediator mampu menyalurkan pengaruh dari variabel independen kepada variabel dependen. Dalam analisis PLS-SEM, pengujian *indirect effect* juga dilakukan menggunakan prosedur *bootstrapping* untuk memperoleh nilai *t-statistic* dan *p-value* yang digunakan dalam menentukan signifikansi pengaruh tidak langsung tersebut. Menurut Hair et al. (2019) pada tingkat signifikansi 5%, pengaruh tidak langsung dinyatakan signifikan apabila nilai *p-value* lebih kecil dari 0,05. Jika hasil pengujian menunjukkan bahwa pengaruh tidak langsung signifikan, maka dapat disimpulkan bahwa variabel mediasi memiliki peran dalam menjelaskan hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. Pengujian ini sangat penting dalam penelitian yang melibatkan modal mediasi karena dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai mekanisme hubungan antarvariabel dalam model penelitian.

Koefisien Jalur Variabel Laten	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values (<0,05)	Keterangan
X1 -> Z -> Y	0.047	0.041	0.033	1.445	0.074	Tidak Signifikan
X2 -> Z -> Y	0.052	0.050	0.041	1.266	0.103	Tidak Signifikan

Gambar 4.15 Hasil Pengujian Bootstrapping Indirect Effect

Hasil pengujian *indirect effect* menunjukkan bahwa kepercayaan kepada pemerintah tidak mampu memediasi hubungan antara persepsi efektivitas e-SPPT dan religiusitas wajib pajak terhadap kepatuhan pembayaran PBB-P2. Hal ini ditunjukkan oleh nilai koefisien jalur persepsi efektivitas e-SPPT > kepercayaan kepada pemerintah > kepatuhan pembayaran PBB-P2 sebesar 0,047 dengan *p-value* 0,074, serta religiusitas wajib pajak > kepercayaan kepada pemerintah > kepatuhan pembayaran PBB-P2 sebesar 0,052 dengan

p -value 0,103. Karena kedua nilai p -value lebih besar dari 0,05, maka pengaruh tidak langsung tersebut dinyatakan tidak signifikan. Dengan demikian, kepercayaan kepada pemerintah tidak berperan sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara persepsi efektivitas e -SPPT maupun religiusitas wajib pajak terhadap kepatuhan pembayaran PBB-P2.



Gambar 4.16 Hasil Pengujian Bootstrapping

4.4 Pembahasan Hipotesis

4.4.1 Pengaruh Persepsi Efektivitas e -SPPT terhadap Kepatuhan Pembayaran PBB-P2

Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan, persepsi efektivitas e -SPPT terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pembayaran PBB-P2. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin baik penilaian wajib pajak terhadap efektivitas sistem e -SPPT, maka semakin tinggi tingkat kepatuhan mereka dalam memenuhi kewajiban pembayaran PBB-P2. Efektivitas e -SPPT yang dirasakan melalui kemudahan akses, keakuratan

informasi, serta ketepatan waktu penyampaian informasi pajak mampu meningkatkan pemahaman wajib pajak terhadap kewajiban perpajakannya. Kondisi tersebut mendorong meningkatnya kesadaran wajib pajak untuk melakukan pembayaran PBB-P2 secara tepat waktu.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone & McLean (2003), yang menyatakan bahwa keberhasilan suatu sistem informasi dipengaruhi oleh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan yang pada akhirnya mempengaruhi penggunaan sistem serta kepuasan pengguna. Dalam konteks perpajakan daerah, ketika sistem *e-SPPT* dinilai efektif oleh wajib pajak, maka penggunaan sistem tersebut akan meningkat dan memberikan manfaat bagi pengguna, salah satunya dalam bentuk peningkatan kepatuhan pajak. Dengan demikian, penerapan sistem perpajakan berbasis elektronik yang efektif dapat menjadi salah satu faktor penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB-P2.

Temuan penelitian ini juga mendukung penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa efektivitas sistem pajak berbasis elektronik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Mandasari, 2024). Selain itu, penelitian lain juga menemukan bahwa digitalisasi melalui *e-SPPT* tidak hanya berpengaruh terhadap penerimaan PBB-P2, tetapi juga mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak secara signifikan (Asadriya & Romarina, 2025). Oleh karena itu, hasil penelitian ini memperkuat bukti empiris bahwa efektivitas sistem layanan pajak berbasis digital berperan penting dalam mendorong kepatuhan pembayaran pajak daerah.

4.4.2 Pengaruh Religiusitas Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Pembayaran PBB-P2

Hasil pengujian menunjukkan bahwa religiusitas wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pembayaran PBB-P2. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat religiusitas yang dimiliki oleh wajib pajak, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan mereka dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Religiusitas mencerminkan internalisasi nilai-nilai moral dan etika dalam kehidupan individu yang mendorong perilaku patuh terhadap aturan, termasuk kewajiban dalam membayar pajak.

Temuan ini dapat dijelaskan melalui *Theory of Planned Behavior* yang dikemukakan oleh Ajzen (1991), yang menyatakan bahwa perilaku individu

dipengaruhi oleh niat yang terbentuk dari sikap, norma subjektif, dan kontrol perilaku yang dipersepsikan. Dalam konteks ini, religiusitas dapat menjadi bagian dari norma subjektif dan nilai internal yang mempengaruhi niat individu untuk berperilaku patuh terhadap aturan yang berlaku. Dimensi religiusitas sebagaimana dijelaskan Glock & Stark (1965), seperti keyakinan, praktik keagamaan, pengetahuan, penghayatan, dan pengalaman religius, membentuk kesadaran moral yang mendorong individu untuk menjalankan kewajiban sosial, termasuk kewajiban perpajakan.

Wajib pajak yang memiliki tingkat religiusitas tinggi cenderung memandang pembayaran pajak sebagai bagian dari tanggung jawab moral dan sosial yang harus dipenuhi. Oleh karena itu, mereka memiliki motivasi internal yang lebih kuat untuk mematuhi kewajiban pembayaran PBB-P2. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa religiusitas berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak (Sultan et al., 2025). Penelitian lain juga menemukan bahwa religiusitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, di mana nilai moral internal mendorong wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajak daerah (Kurniawansya & Junaidi, 2023). Dengan demikian, religiusitas dapat menjadi salah satu faktor penting yang mendorong kepatuhan wajib pajak secara sukarela.

4.4.3 Pengaruh Kepercayaan kepada Pemerintah terhadap Kepatuhan Pembayaran PBB-P2

Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan, kepercayaan kepada pemerintah tidak terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pembayaran PBB-P2. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan wajib pajak kepada pemerintah dalam penelitian ini belum mampu secara langsung meningkatkan kepatuhan mereka dalam melakukan pembayaran PBB-P2.

Secara teoritis, *Slippery Slope Framework* yang dikemukakan oleh Kirchler et al. (2008) menjelaskan bahwa kepatuhan pajak dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu kekuasaan otoritas pajak dan kepercayaan wajib pajak kepada pemerintah. Kepercayaan kepada pemerintah diyakini dapat mendorong kepatuhan pajak secara sukarela karena wajib pajak percaya bahwa pajak yang dibayarkan akan dikelola secara transparan dan digunakan untuk kepentingan publik. Namun, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepercayaan kepada

pemerintah belum menjadi faktor utama yang mempengaruhi kepatuhan pembayaran PBB-P2.

Hal ini disebabkan oleh beberapa kemungkinan, seperti masih adanya persepsi bahwa kepatuhan pajak lebih dipengaruhi oleh faktor administratif, kemudahan sistem pembayaran, atau kewajiban formal yang harus dipenuhi oleh wajib pajak. Dengan kata lain, meskipun wajib pajak memiliki tingkat kepercayaan tertentu terhadap pemerintah, faktor tersebut belum tentu secara langsung mendorong mereka untuk meningkatkan kepatuhan pembayaran PBB-P2. Temuan ini tidak sepenuhnya sejalan dengan beberapa penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa kepercayaan kepada pemerintah berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak (Indrawan et al., 2024; Wilestari & Ramadhani, 2020). Perbedaan hasil tersebut menunjukkan bahwa pengaruh kepercayaan kepada pemerintah terhadap kepatuhan pajak dapat bersifat kontekstual dan dipengaruhi oleh kondisi sosial, ekonomi, maupun karakteristik wajib pajak di masing-masing daerah.

4.4.4 Pengaruh Persepsi Efektivitas *e*-SPPT terhadap Kepercayaan kepada Pemerintah

Hasil pengujian menunjukkan bahwa persepsi efektivitas *e*-SPPT berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan kepada pemerintah. Hal ini menunjukkan bahwa semakin efektif sistem *e*-SPPT yang dirasakan oleh wajib pajak, maka semakin tinggi pula tingkat kepercayaan mereka kepada pemerintah sebagai penyelenggara layanan perpajakan daerah.

Temuan ini dapat dijelaskan melalui *e-Government Satisfaction-Trust Model* oleh Welch et al. (2005) yang menjelaskan bahwa pengalaman positif masyarakat dalam menggunakan layanan *e-government* yang transparan dan berkualitas dapat meningkatkan kepuasan pengguna, yang pada akhirnya berkontribusi terhadap terbentuknya kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Ketika wajib pajak merasakan bahwa sistem *e*-SPPT mudah digunakan, memberikan informasi yang jelas, serta mampu meningkatkan efisiensi pelayanan perpajakan, maka hal tersebut akan membentuk persepsi positif terhadap kinerja pemerintah daerah.

Dengan adanya sistem layanan pajak berbasis elektronik yang efektif, wajib pajak dapat melihat bahwa pemerintah berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi. Hal ini pada

akhirnya dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah sebagai pengelola sistem perpajakan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa kualitas dan efektivitas layanan *e-government* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan masyarakat kepada pemerintah (Soewito et al., 2023). Penelitian lain juga menemukan bahwa penerapan *e-government* mampu meningkatkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah (Jaya & Yamin, 2025).

4.4.5 Pengaruh Religiusitas Wajib Pajak terhadap Kepercayaan kepada Pemerintah

Hasil pengujian menunjukkan bahwa religiusitas wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan kepada pemerintah. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat religiusitas yang dimiliki oleh wajib pajak, maka semakin tinggi pula tingkat kepercayaan mereka kepada pemerintah.

Temuan ini dapat dijelaskan melalui konsep *Tax Morale* oleh Torgler (2006) yang menyatakan bahwa nilai, norma sosial, dan tingkat kepercayaan yang berkembang dalam masyarakat berperan penting dalam membentuk kepercayaan terhadap institusi publik. Religiusitas mencerminkan internalisasi nilai-nilai moral seperti kejujuran, tanggung jawab, dan kepatuhan terhadap aturan yang sah. Nilai-nilai tersebut dapat membentuk sikap positif individu terhadap otoritas yang dianggap sah, termasuk pemerintah sebagai pengelola kepentingan publik.

Wajib pajak yang memiliki tingkat religiusitas tinggi cenderung memandang pemerintah sebagai institusi yang memiliki tanggung jawab dalam mengelola kepentingan masyarakat secara adil. Oleh karena itu, mereka cenderung memiliki tingkat kepercayaan yang lebih tinggi terhadap pemerintah. Dengan demikian, religiusitas tidak hanya mempengaruhi perilaku individu dalam memenuhi kewajiban perpajakan, tetapi juga berperan dalam membentuk kepercayaan terhadap institusi pemerintah.

4.4.6 Peran Kepercayaan kepada Pemerintah sebagai Variabel *Intervening*

Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan, kepercayaan kepada pemerintah tidak terbukti memediasi pengaruh persepsi efektivitas *e-SPPT* maupun religiusitas wajib pajak terhadap kepatuhan pembayaran PBB-P2. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun persepsi efektivitas *e-SPPT* dan religiusitas

wajib pajak dapat meningkatkan kepercayaan kepada pemerintah, peningkatan kepercayaan tersebut tidak secara signifikan berkontribusi dalam meningkatkan kepatuhan pembayaran PBB-P2 melalui mekanisme mediasi.

Secara teoritis, *Slippery Slope Framework* yang dikemukakan oleh Kirchler et al. (2008) menjelaskan bahwa kepercayaan kepada pemerintah dapat menjadi mekanisme yang mendorong kepatuhan pajak secara sukarela. Namun, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam konteks pembayaran PBB-P2, kepatuhan wajib pajak lebih dipengaruhi secara langsung oleh faktor-faktor seperti persepsi terhadap efektivitas sistem pelayanan pajak serta nilai moral yang tercermin dalam religiusitas wajib pajak.

Dengan kata lain, meskipun kepercayaan kepada pemerintah dapat meningkat sebagai akibat dari persepsi positif terhadap sistem *e*-SPPT dan tingkat religiusitas wajib pajak, faktor tersebut belum cukup kuat untuk menjadi perantara yang meningkatkan kepatuhan pembayaran PBB-P2. Hal ini menunjukkan bahwa dalam konteks penelitian ini, kepatuhan wajib pajak lebih dipengaruhi oleh faktor langsung yang berkaitan dengan pengalaman penggunaan sistem perpajakan dan nilai moral individu dibandingkan melalui mekanisme kepercayaan kepada pemerintah.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan mengenai pengaruh persepsi efektivitas *e*-SPPT dan religiusitas wajib pajak terhadap kepatuhan pembayaran PBB-P2 dengan kepercayaan kepada pemerintah sebagai variabel *intervening* di Kecamatan Cipayung, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Persepsi efektivitas *e*-SPPT terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pembayaran PBB-P2. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik persepsi wajib pajak terhadap efektivitas sistem *e*-SPPT, seperti kemudahan akses, keakuratan informasi, dan keandalan sistem, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melakukan pembayaran PBB-P2.
2. Religiusitas wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pembayaran PBB-P2. Temuan ini menunjukkan bahwa nilai-nilai religius yang tertanam dalam diri wajib pajak, seperti kejujuran, tanggung jawab, dan kesadaran moral, dapat mendorong perilaku patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakan.
3. Kepercayaan kepada pemerintah tidak terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pembayaran PBB-P2. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan wajib pajak kepada pemerintah dalam penelitian ini belum mampu secara langsung mendorong peningkatan kepatuhan pembayaran pajak daerah.
4. Persepsi efektivitas *e*-SPPT berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan kepada pemerintah. Artinya, semakin baik kualitas sistem dan pelayanan *e*-SPPT yang dirasakan oleh wajib pajak, maka semakin tinggi pula tingkat kepercayaan mereka terhadap pemerintah sebagai pengelola pajak daerah.
5. Religiusitas wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan kepada pemerintah. Hal ini menunjukkan bahwa nilai-nilai religius dapat membentuk sikap positif terhadap institusi publik, termasuk meningkatkan kepercayaan wajib pajak kepada pemerintah.
6. Kepercayaan kepada pemerintah tidak mampu memediasi pengaruh persepsi efektivitas *e*-SPPT terhadap kepatuhan pembayaran PBB-P2. Dengan demikian, peningkatan kepatuhan lebih dipengaruhi secara langsung oleh persepsi wajib pajak terhadap efektivitas sistem *e*-SPPT daripada melalui mekanisme kepercayaan kepada pemerintah.

7. Kepercayaan kepada pemerintah tidak mampu memediasi pengaruh religiusitas wajib pajak terhadap kepatuhan pembayaran PBB-P2. Hal ini menunjukkan bahwa religiusitas lebih berperan secara langsung dalam mendorong perilaku kepatuhan wajib pajak dibandingkan melalui variabel kepercayaan kepada pemerintah.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepatuhan pembayaran PBB-P2 di Kecamatan Cipayung lebih dipengaruhi oleh faktor persepsi terhadap efektivitas sistem pelayanan pajak dan nilai moral individu yang tercermin dalam religiusitas wajib pajak, dibandingkan oleh faktor kepercayaan kepada pemerintah sebagai variabel perantara.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan dalam menginterpretasikan hasil penelitian, yaitu sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya dilakukan pada wajib pajak PBB-P2 di wilayah Kecamatan Cipayung sehingga hasil penelitian belum tentu dapat digeneralisasikan pada wilayah lain dengan karakteristik sosial, ekonomi, dan administrasi perpajakan yang berbeda.
2. Jumlah sampel dalam penelitian ini relatif terbatas, yaitu sebanyak 100 responden, sehingga kemungkinan belum sepenuhnya merepresentasikan seluruh populasi wajib pajak PBB-P2 di wilayah penelitian.
3. Data penelitian ini diperoleh melalui kuesioner yang mengandalkan persepsi subjektif responden, sehingga terdapat kemungkinan bias dalam jawaban yang diberikan oleh responden.
4. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini terbatas pada persepsi efektivitas *e*-SPPT, religiusitas wajib pajak, dan kepercayaan kepada pemerintah, sehingga masih terdapat faktor lain yang berpotensi mempengaruhi kepatuhan pembayaran PBB-P2 tetapi belum diteliti dalam penelitian ini.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan keterbatasan yang telah diuraikan, maka beberapa saran yang dapat diberikan kepada pemerintah daerah khususnya UPPPD Kecamatan Cipayung diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas dan efektivitas layanan *e*-SPPT melalui pengembangan sistem yang lebih mudah diakses, peningkatan keakuratan informasi, serta penyediaan layanan bantuan bagi wajib pajak. Selain itu,

sosialisasi dan edukasi mengenai penggunaan *e*-SPPT perlu terus ditingkatkan agar wajib pajak dapat memahami dan memanfaatkan sistem tersebut secara optimal, sehingga dapat mendorong peningkatan kepatuhan dalam pembayaran PBB-P2.

Bagi penelitian selanjutnya, disarankan untuk memperluas cakupan wilayah penelitian serta menambah jumlah sampel agar hasil penelitian dapat digeneralisasikan secara lebih luas. Penelitian selanjutnya juga dapat menambah variabel lain yang berpotensi mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, seperti literasi perpajakan, kualitas pelayanan pajak, sanksi perpajakan, atau kesadaran wajib pajak, sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan pembayaran PBB-P2.

DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179–211.
- Allingham, M. G., & Sandmo, A. (1972). Income tax evasion: A theoretical analysis. *Journal of Public Economics*, 1(3–4), 323–338.
- Arsyana, P. I. D., & Herawati, N. R. (2024). Implementasi Aplikasi e-SPPT PBB-P2 Tahun 2023 di Kecamatan Gampengrejo Kabupaten Kediri. *Journal of Politic and Government Studies*, 14(1), 167–174.
- Asadriya, F., & Romarina, A. (2025). Digitalisasi Pajak Daerah melalui e-SPPT PBB-P2 : Strategi Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak dan Pendapatan Asli Daerah (PAD) di Kabupaten Kulon Progo. *Doctoral Dissertation, IPDN*.
- Ashari, M. A. (2025). *Religiusitas dan Kepatuhan Pajak (Sinergi Nilai Keagamaan dan Kewajiban Fiskal)*. Inovasi Publishing Indonesia.
- Christian, F. F., & Aribowo, I. (2021). Pengawasan Kepatuhan Perpajakan Wajib Pajak Strategis di KPP Pratama Sukoharjo. *Jurnal Pajak Indonesia*, 5(2), 102–107.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30.
- Dularif, M., Sutrisno, T., Nurkholis, & Saraswati, E. (2019). Is deterrence approach effective in combating tax evasion? A meta-analysis. *Problems and Perspectives in Management*, 17(2), 93–113.
- Ermawati, N., & Afifi, Z. (2018). Pengaruh Religiusitas terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kesadaran Wajib Pajak sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Akuntansi Indonesia*, 7(2), 49–62.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). *Partial Least Squares Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Glock, C. Y., & Stark, R. (1965). *Religion and Society in Tension*. Rand McNally.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2019). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. Sage Publications.
- Halim, A. (2004). *Akuntansi Sektor Publik Akuntansi Keuangan Daerah*. Penerbit Salemba Empat.
- Helsper, E. (2022). *The Digital Disconnect: The Social Causes and Consequences of Digital Inequalities*. SAGE Publications Ltd.

- Hidayati, T. N., & Muniroh, H. (2023). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan dan Penggunaan Aplikasi e-Filing terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kabupaten Rembang. *Jurnal Bina Akuntansi*, 10(2), 478–496.
- Hutomo, S. (2014). Analisis Perbedaan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Sebelum dan Sesudah Pengalihan Pajak Bumi dan Bangunan Sektor Perkotaan Perdesaan (PBB-P2). *KINERJA*, 18(1), 32–44.
- Inayah, N., & Utomo, B. (2023). The Influence of Perceptions of Tax System Effectiveness, Trust in the Government, and Perceptions of Corruption on Tax Compliance Mediated by Taxpayer Awareness (Study on MSMEs Taxpayers of Grobogan Regency). *Jurnal Al-Iqtishad*, 19(1), 1–26.
- Indrajit, R. E. (2016). *Electronic Government*. PREINEXUS.
- Indrawan, R., Setiawan, A., & Djajadikerta, H. (2024). Could Tust and Religiosity as Factor of Individual Taxpayer Compliance?: a Systematic Literature Review. *Edunomika*, 8(2).
- Jaya, I., & Yamin, A. (2025). Pengaruh Penerapan E-Government, Akuntabilitas, dan Transparansi terhadap Tingkat Kepercayaan Masyarakat kepada Pemerintah Kabupaten Sumbawa Barat. *Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 8(5), 5075–5080.
- Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 544/KMK.04/2000 Tentang Kriteria Wajib Pajak Yang Dapat Diberikan Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak (Berita Negara Tahun 2000 Nomor 6569) (2000).
- Kirchler, E., Hölzl, E., & Wahl, I. (2008). Enforced versus voluntary tax compliance: The “slippery slope” framework. *Journal of Economic Psychology*, 29(2), 210–225.
- Kurniawansya, I., & Junaidi, A. (2023). Pengaruh Norma Subjektif, Keadilan Perpajakan, Religiusitas dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan di Desa Suka Mulya Kecamatan Giri Mulya Kabupaten Bengkulu Utara. *Jurnal Economic Edu*, 4(1), 66–78.
- Mandasari, N. (2024). The Effect of Tax Digitalization (Electronic System) on Increasing Individual Taxpayer Compliance. *Advances in Taxation Research*, 2(3), 153–167.
- Manullang, M. U., & Khairudin. (2024). Analisis Tax Compliance Behavior Pendekatan Theory Of Planned Behavior. *Jurnal Kajian Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 5(4), 1945–1952.
- Mardiasmo. (2019). *Perpajakan*. CV Andi OFFSET.
- Mishler, W., & Rose, R. (2001). What Are the Origins of Political Trust? Testing Institutional and Cultural Theories in Post-Communist Societies. *Comparative Political Studies*, 34(1), 30–62.

- Nurmansyah, D. Y. (2025). *Bagaimana Ketentuan PBB-P2 dalam UU HKPD?* PT INTEGRAL DATA PRIMA. https://ortax.org/ketentuan-pbb-p2-dalam-uu-hkpd?utm_source
- Nurmantu, S. (2010). *Pengantar Perpajakan*. Granit.
- OECD. (2019). *Government at a Glance 2019*.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Peraturan Gubernur Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 57 Tahun 2022 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Perangkat Daerah (Berita Daerah Provinsi DKI Jakarta Tahun 2022 Nomor 71023) (2022).
- Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 85 Tahun 2024 Tentang Penilaian Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan (Berita Negara Tahun 2024 Nomor 881) (2024).
- Pertiwi, D., & Rusli, Z. (2022). Tata Kelola Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan (PBB-P2) Di Kota Dumai. *Jurnal Niara*, 15(1), 146–153.
- Putri, C. N., Sinurat, M., & Farokhi, R. S. (2026). The Effectiveness of Using Electronic Tax Notification Letters in Increasing Local Revenue in Nganjuk Regency, Indonesia. *International Journal of Kybernology*, 6(1), 30–41.
- Putri, R. C., Indriyani, R., & Sari, F. (2025). Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2: Pengaruh Tarif, Pemahaman, dan Pendapatan. *Jurnal Riset Akuntansi Politala*, 8(3), 415–425.
- Saeroji, O. (2025). *Membangun Pengelolaan PBB Pemda Terpercaya*. Direktorat Jendral Pajak. https://pajak.go.id/id/artikel/membangun-pengelolaan-pbb-pemda-tepercaya?utm_source
- Sahuri, C. (2009). Membangun Kepercayaan Publik melalui Pelayanan Publik yang Berkualitas. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 9(1), 52–64.
- Salsabilla, S., Indah Ningrum, F., & Khansa Khairunissa, A. (2024). Analysis of rural and urban land and building tax management. *Proceeding of International Conference on Accounting & Finance*, 2, 451–456.
- Santioso, L., & Daryatno, A. B. (2025). The Effect of Digitalization of Taxation, Tax Morale and Modernization of the Administrative System on Taxpayer Compliance. *International Journal of Application on Economics and Business*, 3(2), 682–695.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods for Business: A Skill Building Approach*. John Wiley & Sons.
- Siahaan, M. P. (2016). *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*. RajaGrafindo Persada.

- Simanungkalit, T. B. (2017). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak PBB P2 di Kota Tebing Tinggi Provinsi Sumatera Utara. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 14(2), 252–265.
- Soewito, Haninun, Nurdiawansyah, Khairudin, & Amna, L. S. (2023). Strategi Meningkatkan Kepercayaan Publik Di Indonesia: Peran Good Governance dan E-Government. *Jurnal Akuntansi & Keuangan*, 14(1), 101–113.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sulistiyanti, U., & Damayanti, P. E. (2023). Individual taxpayer's compliance during Covid-19 pandemic. *Jurnal Akuntansi Dan Auditing Indonesia*, 27(1), 48–55.
- Sultan, Sahrir, Kartini, & Sundari, S. (2025). Building Trust in Tax Authorities through Tax Compliance: The Role of Tax Literacy and Religiosity. *Formosa Journal of Sustainable Research*, 4(12), 1843–1856.
- Suputra, I. M. D. P. W. (2024). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pemahaman Pajak dan Sanksi Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *E-JURNAL EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS UDAYANA*, 13(10), 2097–2106.
- Torgler, B. (2006). The Importance of Faith: Tax Morale and Religiosity. *Journal of Economic Behavior & Organization*, 61(1), 81–109.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2022 Tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat Dan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Tahun 2022 Nomor 4) (2022).
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 130) (2009).
- Wardani, B. K., & Estiningrum, S. D. (2022). Keberhasilan Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) DI Kabupaten Trenggalek. *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 23(1).
- Welch, E. W., Hinnant, C. C., & Moon, M. J. (2005). Linking citizen satisfaction with e-government and trust in government. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 15(3), 371–391.
- Wilestari, M., & Ramadhani, M. (2020). Pengaruh Pemahaman, Sanksi Perpajakan dan Tingkat Kepercayaan Pada Pemerintah Terhadap Kepatuhan Dalam Membayar PBB-P2. *AKRUAL Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 2(1), 36–54.
- Zainudin, F. M., Nugroho, R., & Muamarah, H. S. (2022). Pengaruh Kepercayaan kepada Pemerintah terhadap Kepatuhan Pajak dengan Persepsi Keadilan Pajak sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Pajak Indonesia*, 6(1), 107–121.

LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner

Persepsi Efektivitas *e*-SPPT terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

(DeLone & McLean, 2003)

1. System Quality
 - Layanan *e*-SPPT mudah diakses melalui HP/laptop.
 - Sistem *e*-SPPT jarang mengalami gangguan teknis saat digunakan.
2. Information Quality
 - Informasi tagihan yang dihasilkan dalam *e*-SPPT akurat, relevan, lengkap, dan tepat waktu.
 - Format *e*-SPPT (versi digital) mudah dibaca dan dipahami isinya.
3. Service Quality
 - Ketersediaan dukungan teknis terhadap sistem *e*-SPPT responsif dan membantu ketika dibutuhkan.
 - Bantuan terkait *e*-SPPT diberikan dengan cepat dan jelas.
4. Use/Intensity of Use
 - Saya selalu menggunakan layanan *e*-SPPT setiap kali ingin mengecek tagihan PBB-P2 sebelum melakukan pembayaran.
 - Saya lebih memilih menggunakan *e*-SPPT daripada SPPT fisik yang didistribusikan secara manual.
5. User Satisfaction
 - Saya merasa puas dengan kemudahan yang diberikan oleh sistem *e*-SPPT dalam proses administrasi PBB-P2.
 - Penggunaan sistem *e*-SPPT sesuai dengan harapan saya dalam mempermudah pemenuhan kewajiban PBB-P2.
6. Net Benefits (Effectiveness)
 - Sistem *e*-SPPT sangat membantu saya dalam penerimaan informasi tagihan PBB-P2 yang lebih cepat dan mudah diakses dimana saja.
 - Penggunaan *e*-SPPT mengurangi risiko SPPT hilang, rusak, atau salah alamat karena data tersimpan aman secara digital dan dapat dicetak ulang dengan mudah kapan saja.

Religiusitas Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

(Glock & Stark, 1965)

1. Ideologis

- Saya meyakini bahwa membayar pajak merupakan kewajiban yang tidak bertentangan dengan ajaran agama saya.
- Ajaran agama saya mendorong untuk bersikap jujur dan taat terhadap aturan, termasuk dalam membayar pajak.

2. Ritualistik

- Saya berusaha untuk selalu taat menjalankan perintah agama dalam segala aspek kehidupan, termasuk dalam bernegara.
- Ajaran agama memotivasi saya untuk disiplin dalam menyelesaikan tanggung jawab keuangan (seperti pajak) tepat waktu.

3. Eksperiensial

- Nilai-nilai agama yang saya rasakan dalam kehidupan sehari-hari mempengaruhi keputusan saya dalam membayar pajak.
- Saya merasa bersalah apabila sengaja menunda atau menghindari kewajiban pembayaran pajak.

4. Intelektual

- Saya memahami bahwa agama mengajarkan kepatuhan terhadap aturan yang berlaku.
- Saya mengetahui bahwa membayar pajak digunakan untuk kepentingan masyarakat luas.

5. Konsekuensi

- Saya berusaha menjadi warga negara yang baik dengan taat membayar pajak sebagai wujud pengamalan ajaran agama.
- Religiusitas yang saya miliki mendorong saya untuk tidak menunda pembayaran pajak.

Kepercayaan kepada Pemerintah terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

(Kirchler et al., 2008)

1. Integritas

- Saya yakin pemerintah daerah DKI Jakarta mengelola dana PBB-P2 secara jujur dan bertanggung jawab.
- Saya percaya tidak ada praktik suap atau penyimpangan dana dalam proses pemungutan PBB-P2 di lingkungan pemerintah setempat.

2. Keadilan

- Saya merasa bahwa penetapan nilai PBB-P2 di wilayah saya sudah dilakukan secara adil tanpa membedakan wajib pajak.
 - Pemerintah memberikan kesempatan yang sama bagi setiap warga untuk mengajukan keberatan atau konsultasi terkait tagihan PBB-P2.
3. Kompetensi
- Saya percaya bahwa aparatur pemerintah di Kecamatan Cipayung memiliki kemampuan (kompetensi) yang baik dalam melayani urusan PBB-P2.
 - Pemerintah selalu memberikan solusi yang cepat dan tepat ketika masyarakat mengalami kendala dalam pembayaran PBB-P2.
4. Transparansi
- Pemerintah transparan dalam menginformasikan hasil penggunaan dana PBB-P2 untuk pembangunan fasilitas di Jakarta Timur/Cipayung.
 - Saya merasa mudah untuk mendapatkan informasi yang jelas mengenai rincian perhitungan dan penggunaan dana PBB-P2 melalui kanal resmi pemerintah.
5. Responsivitas
- Pemerintah (Bapenda/UPPPD) aktif menanggapi keluhan atau pertanyaan warga terkait kendala pembayaran PBB-P2 dengan cepat.
 - Pemerintah menyediakan sarana panduan/aspirasi yang mudah digunakan dan memberikan tindak lanjut yang nyata bagi masyarakat.

Kepatuhan Pembayaran PBB-P2

(Nurmantu, 2010; Mardiasmo, 2019)

1. Ketepatan waktu pembayaran
 - Saya selalu membayar PBB-P2 sebelum jatuh tempo.
 - Saya tidak pernah menunda pembayaran PBB-P2 hingga melewati batas waktu yang ditentukan.
2. Kepatuhan membayar tanpa paksaan
 - Saya membayar PBB-P2 atas kesadaran sendiri tanpa harus diingatkan oleh pihak lain.
 - Saya tetap membayar PBB-P2 meskipun tidak ada tekanan atau penagihan dari petugas pajak.
3. Tidak ada tunggakan PBB-P2
 - Saya tidak memiliki tunggakan pembayaran PBB-P2 dari tahun-tahun sebelumnya.
 - Seluruh kewajiban pembayaran PBB-P2 telah saya lunasi sesuai ketentuan.
4. Kesesuaian pembayaran dengan SPPT

- Saya membayar PBB-P2 sesuai dengan jumlah yang tercantum dalam SPPT.
- Saya tidak mengurangi atau melebihi jumlah pembayaran PBB-P2 dari yang telah ditetapkan.

Lampiran 2: Tabulasi Data

E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	E10	E11	E12	R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	R8	R9	R10	K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7	K8	K9	K10	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8		
4	3	4	4	3	4	4	5	4	5	4	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4		
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	1	3	3	1	1	1	1	3	1	1	5	3	3	1	1	1	1	5	5	5	5		
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	1	4	5	4	3	3	5	2	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5		
4	3	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
3	3	3	3	4	5	3	3	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
4	3	4	3	5	4	3	5	3	4	4	5	1	3	2	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	5	4	3	2	3	4	5	5	4	1
5	5	5	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	
4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	3	5	5	4	4	4	5	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	3	3	5	5	5	5		
3	2	3	4	2	2	3	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	3	2	5	4	4	2	2	2	4	3	4	5	3	3	4	4	4	4	
4	3	4	3	4	3	4	3	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	3	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	3	3	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	5	5	4	4	5	4	
3	3	3	2	4	3	2	2	2	2	2	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	5	5	4	4	4	5	5		
3	2	4	4	5	3	2	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	5	3	5	4	3	3	4	5	5	5	3	3	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	
5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5
3	2	4	4	2	2	4	5	5	3	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	5	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	5	5	4	5	2	3	3	3	4	3	3	4	4	3	2	3	
3	3	3	4	4	2	3	4	3	5	3	3	3	2	3	5	5	2	2	3	3	4	3	3	5	2	2	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	5	3	3		
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	
4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	5	4	5	4	5	5	5	5	5	
4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	
2	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	3	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	5	2	3	4	4	2	2	4	4	5	5	5	5		
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	5	5			
5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
5	5	4	2	3	4	2	3	4	2	3	3	2	3	4	2	3	3	4	2	3	4	2	3	4	2	3	4	2	3	4	2	4	2	3	4	2	2	3	4	4	
4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	3	2	3	4	4	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	2	3	4	4	4	3	3	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	
5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	2	3	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	
4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	
4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	3	2	3	4	4	4	3	3	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	
5	4	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	3	4	4	5	3	4	3	2	3	4	4	4	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
4	3	4	4	3	2	3	3	4	3	2	4	3	3	4	4	2	5	4	2	3	4	3	2	2	3	3	3	2	2	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	
4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	2	3	4	4	3	3	3	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	5	5	4	4	3	2	3	4	4	3	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4																															

73

Lampiran 3

Hasil Pengujian *Outer Model*

Outer Loading

Variabel Laten	Indikator	Outer Loading (>0,70)		
		Tahap 1	Tahap 2	Tahap 3
Persepsi Efektivitas e-SPPT	E1	0.826	0.830	0.817
	E2	0.702	0.689	
	E3	0.817	0.819	0.812
	E4	0.867	0.876	0.881
	E5	0.695		
	E6	0.710	0.667	
	E7	0.852	0.858	0.862
	E8	0.780	0.795	0.815
	E9	0.888	0.897	0.905
	E10	0.893	0.896	0.901
	E11	0.878	0.890	0.907
	E12	0.791	0.807	0.831
Religiusitas Wajib Pajak	R1	0.753	0.728	0.730
	R2	0.782	0.772	0.769
	R3	0.555		
	R4	0.777	0.783	0.780
	R5	0.724	0.768	0.767
	R6	0.782	0.803	0.801
	R7	0.560		
	R8	0.614		
	R9	0.821	0.847	0.849
	R10	0.835	0.876	0.878
Kepercayaan kepada Pemerintah	K1	0.861	0.861	0.861
	K2	0.853	0.852	0.853
	K3	0.869	0.871	0.872
	K4	0.839	0.839	0.840
	K5	0.867	0.867	0.867
	K6	0.914	0.915	0.915
	K7	0.901	0.901	0.901
	K8	0.823	0.822	0.820
	K9	0.896	0.896	0.895
	K10	0.884	0.883	0.882
Kepatuhan Pembayaran PBB-P2	P1	0.840	0.865	0.888
	P2	0.825	0.847	0.864
	P3	0.874	0.892	0.917
	P4	0.863	0.893	0.911
	P5	0.654		
	P6	0.729	0.700	
	P7	0.761	0.700	
	P8	0.672		

Average Variance Extracted

Variabel Laten	AVE (>0,50)
Persepsi Efektivitas e-SPPT	0.739
Religiusitas Wajib Pajak	0.637
Kepercayaan kepada Pemerintah	0.759
Kepatuhan Pembayaran PBB-P2	0.802

Heterotrait-Monotrait Ratio

Koefisien Jalur Variabel Laten	HTMT (<0,90)
Persepsi Efektivitas e-SPPT < > Kepatuhan Pembayaran PBB-P2	0.535
Religiusitas Wajib Pajak < > Kepatuhan Pembayaran PBB-P2	0.476
Kepercayaan kepada Pemerintah < > Kepatuhan Pembayaran PBB-P2	0.435
Persepsi Efektivitas e-SPPT < > Kepercayaan kepada Pemerintah	0.437
Religiusitas Wajib Pajak < > Kepercayaan kepada Pemerintah	0.492

Cronbach's Alpha dan Composite Reliability

Variabel Laten	Cronbach's Alpha (>0,70)	Composite Reliability (rho_c) (>0,70)
Persepsi Efektivitas e-SPPT	0.956	0.962
Religiusitas Wajib Pajak	0.905	0.924
Kepercayaan kepada Pemerintah	0.965	0.969
Kepatuhan Pembayaran PBB-P2	0.918	0.942

Hasil Pengujian Inner Model

Goodness of Fit

Variabel Laten	Average variance extracted (AVE)	R-square adjusted
Kepatuhan Pembayaran PBB-P2	0,802	0,356
Kepercayaan kepada Pemerintah	0,759	0,289
Persepsi Efektivitas e-SPPT	0,739	
Religiusitas Wajib Pajak	0,637	
Rata-rata	0,734	0,323
Akar Kuadrat	0,487	

Multicollinearity

Koefisien Jalur Variabel Laten	VIF (<5,0)
Persepsi Efektivitas e-SPPT -> Kepatuhan Pembayaran PBB-P2	1.304
Religiusitas Wajib Pajak -> Kepatuhan Pembayaran PBB-P2	1.336
Kepercayaan kepada Pemerintah -> Kepatuhan Pembayaran PBB-P2	1.435
Persepsi Efektivitas e-SPPT -> Kepercayaan kepada Pemerintah	1.161
Religiusitas Wajib Pajak -> Kepercayaan kepada Pemerintah	1.161

Coefficient of Determination

Variabel Laten	R-square	R-square adjusted	Keterangan
Kepercayaan kepada Pemerintah	0.303	0.289	Lamah
Kepatuhan Pembayaran PBB-P2	0.376	0.356	Lemah

Effect Size

Koefisien Jalur Variabel Laten	f-square	Keterangan
Persepsi Efektivitas e-SPPT -> Kepatuhan Pembayaran PBB-P2	0.153	Sedang
Religiusitas Wajib Pajak -> Kepatuhan Pembayaran PBB-P2	0.087	Kecil
Kepercayaan kepada Pemerintah -> Kepatuhan Pembayaran PBB-P2	0.025	Kecil
Persepsi Efektivitas e-SPPT -> Kepercayaan kepada Pemerintah	0.123	Kecil
Religiusitas Wajib Pajak -> Kepercayaan kepada Pemerintah	0.150	Sedang

Predictive Relevance

Variabel Laten	Q ² predict	RMSE	MAE	Keterangan
Kepercayaan kepada Pemerintah	0.239	0.892	0.684	Sedang
Kepatuhan Pembayaran PBB-P2	0.279	0.896	0.671	Sedang

Hasil Pengujian Hipotesis (*Bootstrapping*)

Direct Effect

Koefisien Jalur Variabel Laten	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values (<0,05)	Keterangan
X1 -> Y	0.353	0.344	0.123	2.876	0.002	Signifikan
X2 -> Y	0.270	0.293	0.115	2.351	0.009	Signifikan
Z -> Y	0.150	0.137	0.099	1.517	0.065	Tidak Signifikan
X1 -> Z	0.316	0.318	0.100	3.143	0.001	Signifikan
X2 -> Z	0.349	0.358	0.092	3.781	0.000	Signifikan

Indirect Effect

Koefisien Jalur Variabel Laten	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values (<0,05)	Keterangan
X1 -> Z -> Y	0.047	0.041	0.033	1.445	0.074	Tidak Signifikan
X2 -> Z -> Y	0.052	0.050	0.041	1.266	0.103	Tidak Signifikan