

Pengaruh Digital Payment dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pbb-P2 (Studi Kasus Desa Kebalen, Kecamatan Babelan)

Vina Zafira Damayanti ^{1*}, Suparno ², Eva Maria Sulastri ³

^{1,2,3} Universitas Singaperbangsa Karawang, Akuntansi, Karawang, Indonesia.

Email: 2210631030065@student.unsika.ac.id ^{1*}, suparno.padikromo@fe.unsika.ac.id ², eva.maria@feb.unsika.ac.id ³

Histori Artikel:

Dikirim 26 Maret 2026; Diterima dalam bentuk revisi 15 Juni 2026; Diterima 15 Juli 2026; Diterbitkan 1 Agustus 2026. Semua hak dilindungi oleh Lembaga Otonom Lembaga Informasi dan Riset Indonesia (KITA INFO dan RISET) – Lembaga KITA.

Suggested citation:

Damayanti, V. Z., Suparno, S., & Sulastri, E. M. (2026). Pengaruh Digital Payment dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pbb-P2 (Studi Kasus Desa Kebalen, Kecamatan Babelan). *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi)*, 12(4), 3876-3885. <https://doi.org/10.35870/jemsi.v12i4.6852>.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh digital payment dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak Pajak Bumi dan Bangunan sektor Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) di Desa Kebalen, Kecamatan Babelan, Kabupaten Bekasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui penyebaran kuesioner kepada 100 wajib pajak yang dipilih menggunakan teknik simple random sampling. Metode analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda dengan bantuan program SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial digital payment berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak PBB-P2, sedangkan kualitas pelayanan secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Secara simultan, digital payment dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak PBB-P2. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kemudahan akses pembayaran pajak melalui sistem digital dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Kata Kunci: Digital Payment; Kualitas Pelayanan; Kepatuhan Wajib Pajak; PBB-P2.

Abstract

This study aims to analyze the effect of digital payment and service quality on taxpayer compliance with Rural and Urban Land and Building Tax (PBB-P2) in Kebalen Village, Babelan District, Bekasi Regency. This study uses a quantitative approach with a survey method through the distribution of questionnaires to 100 taxpayers selected using simple random sampling technique. The data analysis method used is multiple linear regression with the assistance of the SPSS program. The results show that digital payment partially has a positive and significant effect on PBB-P2 taxpayer compliance, while service quality partially does not have a significant effect on taxpayer compliance. Simultaneously, digital payment and service quality have a significant effect on PBB-P2 taxpayer compliance. These findings indicate that the ease of access to tax payments through digital systems can improve taxpayer compliance in fulfilling their tax obligations.

Keyword: Digital Payment; PBB-P2; Service Quality; Taxpayer Compliance.

1. Pendahuluan

Penerimaan pajak merupakan salah satu sumber utama pembiayaan negara yang berperan penting dalam mendukung pelaksanaan pembangunan nasional (Sinurat, 2023). Pajak digunakan untuk membiayai berbagai program pemerintah seperti pembangunan infrastruktur, penyediaan layanan publik, serta peningkatan kesejahteraan masyarakat. Secara yuridis, pajak merupakan kontribusi wajib kepada negara yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang tanpa imbalan secara langsung dan digunakan sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat. Oleh karena itu, keberhasilan sistem keuangan negara sangat bergantung pada tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Samuel, 2022). Dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah, pengelolaan pajak juga menjadi bagian penting dalam meningkatkan kemandirian fiskal daerah. Hal ini diperkuat melalui Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah (HKPD) yang memberikan kewenangan kepada pemerintah daerah untuk mengelola pajak daerah sebagai sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD). Salah satu jenis pajak daerah yang menjadi kewenangan pemerintah kabupaten/kota adalah Pajak Bumi dan Bangunan sektor Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2). PBB-P2 merupakan pajak yang dikenakan atas kepemilikan, penguasaan, dan/atau pemanfaatan bumi dan bangunan oleh orang pribadi atau badan. Pajak ini memiliki potensi yang besar karena objek pajaknya tersebar luas dan berkaitan langsung dengan kepemilikan aset masyarakat. Namun demikian, optimalisasi penerimaan PBB-P2 sangat bergantung pada tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Fahlevi, 2024). Di Kabupaten Bekasi, pemungutan PBB-P2 melibatkan Badan Pendapatan Daerah (Bapenda), pemerintah kecamatan, hingga pemerintah desa dalam mendistribusikan Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT) serta memfasilitasi pembayaran pajak. Salah satu wilayah dengan potensi objek pajak yang cukup besar adalah Desa Kebalen, Kecamatan Babelan, yang berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik (2025) memiliki jumlah penduduk mencapai 60.337 jiwa dengan kepadatan 13.232 jiwa/km². Meskipun memiliki potensi yang besar, tingkat kepatuhan pembayaran PBB-P2 di Desa Kebalen belum sepenuhnya optimal. Hal ini terlihat dari adanya kesenjangan antara potensi dan realisasi penerimaan PBB-P2 selama lima tahun terakhir.

Tabel 1. Target dan Realisasi Penerimaan PBB-P2 Desa Kebalen (2020-2024)

Tahun	Jumlah SPPT	Target	Realisasi	Persentase
2020	16.214	3.336.560.808	2.255.254.472	67,6%
2021	16.485	3.312.183.211	2.685.079.189	81,1%
2022	17.120	3.343.270.563	2.580.581.000	77,2%
2023	17.657	3.252.552.602	2.721.034.115	83,7%
2024	18.842	3.914.483.052	3.046.364.117	77,8%

Berdasarkan data tersebut, terlihat bahwa meskipun jumlah SPPT terus meningkat setiap tahunnya, persentase realisasi penerimaan masih tidak konsisten yaitu berkisar 67,6% hingga 83,7%, dan belum pernah menyentuh 100%. Kondisi empiris ini mengindikasikan masih rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak PBB-P2 di Desa Kebalen. Oleh karena itu diperlukan strategi dari pemerintah daerah untuk meningkatkan kepatuhan masyarakat dalam membayar PBB-P2. Salah satu upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah melalui pemanfaatan kanal pembayaran digital (digital payment). Perkembangan teknologi informasi memungkinkan masyarakat melakukan pembayaran pajak secara lebih mudah, cepat, dan fleksibel tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan. Dengan adanya sistem pembayaran digital, diharapkan proses pembayaran pajak menjadi lebih praktis sehingga dapat mendorong masyarakat untuk lebih patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Keberadaan berbagai kanal pembayaran digital sangat dibutuhkan, karena diharapkan dapat memberikan kemudahan, kecepatan, dan fleksibilitas bagi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Berdasarkan informasi yang diperoleh dari media sosial Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kabupaten Bekasi, pembayaran PBB-P2 saat ini dapat dilakukan melalui berbagai kanal digital. Wajib pajak dapat melakukan

RESEARCH ARTICLE

pembayaran melalui layanan perbankan seperti Bank BJB dan Bank BCA, marketplace seperti Tokopedia dan Bukalapak, dompet digital seperti OVO dan LinkAja, gerai ritel modern seperti Indomaret dan Alfamart, serta sistem pembayaran berbasis QRIS. Dengan semakin mudahnya akses pembayaran pajak melalui berbagai platform digital, masyarakat tidak lagi harus datang langsung ke kantor pelayanan atau bank untuk melakukan pembayaran pajak PBB-P2. Kemudahan tersebut memberikan fleksibilitas bagi masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya kapan saja dan di mana saja. Oleh karena itu, pemanfaatan kanal pembayaran digital berpotensi menjadi salah satu faktor yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB-P2. Meskipun berbagai kemudahan pembayaran pajak melalui kanal digital telah tersedia, efektivitas pemanfaatannya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak masih menjadi perhatian dalam berbagai penelitian. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa digital payment berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian oleh Arsa *et al.* (2026) menemukan bahwa digital payment berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak PBB, karena kemudahan akses dan fleksibilitas pembayaran dapat mendorong wajib pajak untuk lebih patuh. Selain itu, penelitian Abdillah (2025) juga menunjukkan bahwa penerapan e-payment system mampu meningkatkan penerimaan PBB-P2, yang mengindikasikan adanya peningkatan kepatuhan wajib pajak melalui sistem pembayaran digital. Namun demikian, beberapa penelitian lain menunjukkan hasil yang berbeda. Penelitian Arwang *et al.* (2025) mengungkapkan bahwa meskipun sistem pembayaran digital telah diterapkan, pemanfaatannya masih belum optimal karena rendahnya literasi digital, keterbatasan infrastruktur, serta kurangnya sosialisasi kepada masyarakat. Hasil serupa juga ditemukan oleh Salelatu (2025) yang menyatakan bahwa penggunaan sistem pembayaran digital masih sangat rendah dan belum mampu meningkatkan penerimaan PBB-P2 secara optimal.

Selain faktor digital payment, kualitas layanan yang diberikan oleh instansi perpajakan juga dinilai dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak. Pelayanan yang baik, responsif, dan informatif dapat meningkatkan kepercayaan serta kesadaran masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Beberapa penelitian terdahulu menemukan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Wulandari (2023) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh nyata terhadap kepatuhan wajib pajak PBB-P2. Namun demikian, terdapat penelitian yang menunjukkan hasil yang berbeda terkait pengaruh kualitas pelayanan. Penelitian oleh Laksita (2025) menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB-P2. Sejalan dengan itu, (Sandra & Angelika, 2022) juga menemukan bahwa kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan adanya perbedaan hasil penelitian (research gap) serta fenomena yang terjadi di lapangan, diperlukan kajian lebih lanjut untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh digital payment dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak. Fokus penelitian diarahkan pada pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan sektor Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) di Desa Kebalen, Kecamatan Babelan, Kabupaten Bekasi.

2. Tinjauan Pustaka

2.1 Teori of Planned Behavior (TPB)

Theory of Planned Behavior yang dikemukakan oleh Ajzen (1991) menjelaskan bahwa perilaku seseorang dipengaruhi oleh niat (*intention*) yang terbentuk dari tiga faktor utama, yaitu sikap terhadap perilaku (*attitude toward behavior*), norma subjektif (*subjective norm*), dan persepsi kendali perilaku (*perceived behavioral control*). Dalam konteks perpajakan, teori ini menjelaskan bahwa kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh persepsi kemudahan serta keyakinan wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya. Kemudahan dalam melakukan pembayaran pajak melalui sistem digital dapat meningkatkan persepsi kendali perilaku sehingga mendorong wajib pajak untuk lebih patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

2.2 Technology Acceptance Model (TAM)

Technology Acceptance Model yang diperkenalkan oleh Davis (1989) menjelaskan bahwa penerimaan seseorang terhadap suatu teknologi dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu *perceived usefulness* (persepsi manfaat) dan *perceived ease of use* (persepsi kemudahan penggunaan). Dalam penelitian ini, *digital payment* merupakan bentuk pemanfaatan teknologi dalam sistem pembayaran pajak. Apabila wajib pajak merasa bahwa sistem pembayaran digital mudah digunakan dan memberikan manfaat, maka mereka akan lebih cenderung menggunakan teknologi tersebut untuk melakukan pembayaran pajak.

2.3 Teori Kualitas Layanan (SERVQUAL)

Teori kualitas layanan yang dikemukakan oleh Parasuraman *et al.* (1988) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan layanan yang diberikan kepada pengguna layanan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan mereka. Kualitas pelayanan yang baik dari instansi perpajakan dapat meningkatkan kepuasan serta kepercayaan wajib pajak sehingga mendorong mereka untuk lebih patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Model SERVQUAL mengukur kualitas pelayanan melalui beberapa dimensi seperti keandalan pelayanan, daya tanggap petugas, serta kemampuan memberikan jaminan kepada pengguna layanan.

2.4 Pengaruh *Digital payment* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2

Digital payment merupakan salah satu inovasi dalam sistem pembayaran pajak yang memanfaatkan teknologi untuk mempermudah wajib pajak dalam melakukan pembayaran. Melalui berbagai kanal pembayaran digital, wajib pajak dapat membayar pajak dengan lebih mudah, cepat, dan fleksibel tanpa harus datang langsung ke tempat pembayaran. Kemudahan tersebut dapat meningkatkan kenyamanan serta mendorong wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Dengan demikian, semakin mudah akses pembayaran pajak melalui *digital payment*, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB-P2. H1 : Pengaruh *Digital payment* terhadap kepatuhan wajib pajak PBB-P2.

2.5 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Pelayanan yang baik, responsif, dan informatif dari petugas pajak dapat memberikan kemudahan serta meningkatkan kepercayaan wajib pajak terhadap instansi perpajakan. Dalam konteks pembayaran PBB-P2, kualitas pelayanan yang baik diharapkan dapat mendorong kesadaran dan kemauan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Dengan demikian, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB-P2. H2 : Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak PBB-P2.

3. Metode Penelitian

3.1 Variabel Penelitian

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari satu variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak PBB-P2 dan dua variabel independen yaitu *digital payment* dan kualitas pelayanan. Ketiga variabel tersebut diukur menggunakan sejumlah indikator yang dituangkan dalam bentuk pertanyaan pada kuesioner penelitian. Pengukuran jawaban responden dalam kuesioner tersebut menggunakan skala Likert dengan lima tingkat penilaian.

3.2 Penentuan Sampel

Teknik pengambilan sampel menggunakan *probability sampling* dengan metode *simple random sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono, 2023). Metode ini dipilih karena populasi dalam

RESEARCH ARTICLE

penelitian dianggap homogen sehingga setiap wajib pajak PBB-P2 di Desa Kebalen memiliki peluang yang sama untuk dipilih sebagai responden. Jumlah sampel dalam penelitian ini ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan (*margin of error*) sebesar 10%.

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

- n = Ukuran Sampel
N = Ukuran Populasi
e = Tingkat Kesalahan yang ditoleransi (0,1)

Berdasarkan rumus tersebut, maka perhitungan sampel adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{18.842}{1 + 18.842(0,1)^2}$$

$$n = \frac{18.842}{189,42}$$

$$n = 99,47 \approx 100$$

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 responden wajib pajak PBB-P2 di Desa Kebalen.

3.3 Metode Analisis

Penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linear berganda untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Model regresi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Keterangan:

- Y = Kepatuhan wajib pajak PBB-P2
 α = Konstanta
 β_1 = Koefisien regresi variabel *digital payment*
 β_2 = Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan
 X_1 = *Digital payment*
 X_2 = Kualitas Pelayanan
e = Error

4. Hasil dan Pembahasan

4.1 Hasil

4.1.1 Deskripsi Objek Penelitian

Penelitian ini berfokus pada wajib pajak PBB-P2 yang memiliki kewajiban untuk melakukan pembayaran pajak atas kepemilikan, penguasaan, dan/atau pemanfaatan bumi dan bangunan. Dalam penelitian ini, responden yang dijadikan sampel adalah sebanyak 100 wajib pajak di Desa Kebalen Kecamatan Babelan yang dipilih melalui metode *simple random sampling*.

4.1.2 Deskripsi Variabel

Hasil analisis statistik deskriptif terhadap variabel penelitian disajikan pada Tabel 2. Tabel tersebut menampilkan gambaran statistik deskriptif dari data wajib pajak yang meliputi nilai minimum, nilai maksimum, nilai rata-rata (*mean*), serta standar deviasi dari masing-masing variabel penelitian.

RESEARCH ARTICLE

Tabel 2. Hasil Uji Deskriptif

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Mean_X1	100	2.50	5.00	4.1300	.59933
Mean_X2	100	2.00	5.00	3.8700	.68394
Mean_Y	100	3.00	5.00	4.1650	.60950
Valid N (listwise)	100				

Berdasarkan hasil analisis statistik deskriptif terhadap 100 responden, diketahui bahwa nilai rata-rata variabel *digital payment* (X1) sebesar 4,1300 dengan nilai minimum 2,50 dan nilai maksimum 5,00, serta standar deviasi sebesar 0,59933. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum responden memiliki persepsi yang cukup tinggi terhadap penggunaan *digital payment* dalam pembayaran PBB-P2. Selanjutnya, variabel kualitas pelayanan (X2) memiliki nilai rata-rata sebesar 3,8700, dengan nilai minimum 2,00 dan nilai maksimum 5,00, serta standar deviasi sebesar 0,68394. Hal ini menunjukkan bahwa responden menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak berada pada kategori cukup baik. Sementara itu, variabel kepatuhan wajib pajak PBB-P2 (Y) memiliki nilai rata-rata sebesar 4,1650 dengan nilai minimum 3,00 dan nilai maksimum 5,00, serta standar deviasi sebesar 0,60950. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB-P2 di Desa Kebalen tergolong cukup tinggi.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas

Item Pertanyaan	R hitung	R tabel	Sig	Keterangan
<i>Variabel Digital payment</i>				
X1_01	0,829	0,196	<0,001	Valid
X1_02	0,818	0,196	<0,001	Valid
X1_03	0,874	0,196	<0,001	Valid
X1_04	0,736	0,196	<0,001	Valid
<i>Variabel Kualitas Pelayanan</i>				
X2_1	0,848	0,196	<0,001	Valid
X2_2	0,840	0,196	<0,001	Valid
X2_3	0,888	0,196	<0,001	Valid
X2_4	0,801	0,196	<0,001	Valid
<i>Variabel Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2</i>				
Y_1	0,841	0,196	<0,001	Valid
Y_2	0,855	0,196	<0,001	Valid
Y_3	0,800	0,196	<0,001	Valid
Y_4	0,835	0,196	<0,001	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas menggunakan korelasi *Pearson*, seluruh item pernyataan pada variabel *digital payment*, kualitas pelayanan, dan kepatuhan wajib pajak memiliki nilai signifikansi <0,001. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh item pertanyaan memiliki hubungan yang signifikan dengan skor total variabelnya sehingga seluruh item dinyatakan valid dan layak digunakan sebagai instrumen penelitian.

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	N of Items	Standarisasi reliabel	Keterangan
<i>Digital payment</i>	0,829	4	>0,70	Reliabel
Kualitas Pelayanan	0,862	4	>0,70	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2	0,844	4	>0,70	Reliabel

RESEARCH ARTICLE

Hasil pengujian reliabilitas menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* untuk masing-masing variabel, yaitu *digital payment* sebesar 0,829, kualitas pelayanan sebesar 0,862, dan kepatuhan wajib pajak sebesar 0,844. Seluruh nilai tersebut berada di atas batas minimum 0,70. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel dalam penelitian ini dinyatakan reliabel dan memiliki tingkat konsistensi internal yang baik.

Tabel 5. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,534 ^a	0,285	0,271	0,52057

Berdasarkan hasil analisis regresi diperoleh nilai *R Square* sebesar 0,285. Hal ini menunjukkan bahwa variabel *digital payment* dan kualitas pelayanan mampu menjelaskan variasi perubahan kepatuhan wajib pajak sebesar 28,5%, sedangkan sisanya sebesar 71,5% dipengaruhi oleh variabel lain di luar model penelitian ini.

Tabel 6. Hasil Uji Normalitas

	Kolmogorov-Smirnova			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Mean_X1	0,204	100	<.001	0,915	100	<.001
Mean_X2	0,225	100	<.001	0,931	100	<.001
Mean_Y	0,167	100	<.001	0,915	100	<.001

Berdasarkan hasil uji normalitas menggunakan *Kolmogorov-Smirnov*, nilai signifikansi pada seluruh variabel menunjukkan nilai < 0,05, yang secara statistik menunjukkan bahwa data tidak berdistribusi normal secara sempurna. Namun berdasarkan grafik Normal Q-Q Plot, titik-titik data menyebar mengikuti garis diagonal sehingga secara visual data dapat dianggap mendekati distribusi normal dan model regresi tetap dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut

Tabel 7. Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
Digital payment	0,924	1,082	Tidak terjadi multikolinearitas
Kualitas Pelayanan	0,924	1,082	Tidak terjadi multikolinearitas

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas diperoleh nilai *Tolerance* sebesar 0,924 dan VIF sebesar 1,082 pada kedua variabel independen. Nilai tersebut menunjukkan bahwa *Tolerance* > 0,10 dan VIF < 10, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas dalam model regresi.

Tabel 8. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Sig	Keterangan
Digital payment	0,879	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Kualitas Pelayanan	0,059	Tidak terjadi heteroskedastisitas

Berdasarkan uji heteroskedastisitas menggunakan metode *Glejser* diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,879 untuk *digital payment* dan 0,059 untuk kualitas pelayanan. Secara umum nilai signifikansi yang lebih besar dari 0,05 menunjukkan bahwa model regresi tidak mengalami masalah heteroskedastisitas yang serius sehingga model regresi layak digunakan dalam penelitian ini.

Tabel 9. Hasil Uji t (Coefficients)

Variabel	Koefisien (B)	t hitung	Sig
Konstanta	1,782	-	-

RESEARCH ARTICLE

Digital Payment (X1)	0,520	5,724	0,000
Kualitas Pelayanan (X2)	0,061	0,767	0,445

Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 1,782 + 0,520X_1 + 0,061X_2 + e$$

Persamaan tersebut menunjukkan bahwa *digital payment* dan kualitas pelayanan memiliki hubungan positif terhadap kepatuhan wajib pajak PBB-P2. Artinya, semakin baik pemanfaatan *digital payment* dan semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka tingkat kepatuhan wajib pajak cenderung meningkat.

Tabel 10. ANOVA

	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	10.491	2	5.246	19.357	<.001b
	Residual	26.286	97	0,271		
	Total	36.778	99			

Hasil penelitian menunjukkan bahwa model regresi memiliki nilai F sebesar 19.357 dengan signifikansi <0,001. Hal ini menunjukkan bahwa secara simultan variabel *digital payment* dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak PBB-P2. Dengan demikian, model regresi yang digunakan dalam penelitian ini layak dan mampu menjelaskan hubungan antara variabel independen dan variabel dependen secara signifikan.

4.1.3 Pengaruh *Digital Payment* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2

Berdasarkan hasil uji t secara parsial, diperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0,520 dengan nilai signifikansi <0,001. Hal ini menunjukkan bahwa *digital payment* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak PBB-P2. Dengan demikian, semakin mudah dan praktis sistem pembayaran pajak melalui kanal digital, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB-P2. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Arsa *et al.* (2026) yang menyatakan bahwa *digital payment* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, karena kemudahan akses dan fleksibilitas pembayaran mampu mendorong wajib pajak untuk lebih patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

4.1.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2

Berdasarkan hasil uji t secara parsial, diperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0,061 dengan nilai signifikansi 0,445 yang berarti lebih besar dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak PBB-P2. Dengan demikian, kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak belum tentu menjadi faktor utama yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB-P2. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Sandra dan Angelika (2022) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

4.2 Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa *digital payment* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak PBB-P2, sebagaimana yang juga ditemukan oleh Arsa *et al.* (2026), yang menyatakan bahwa kemudahan akses dan fleksibilitas pembayaran melalui sistem digital mampu mendorong wajib pajak untuk lebih patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Sebaliknya, kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak, sesuai dengan temuan Laksita (2025) dan Sandra & Angelika (2022), yang menunjukkan bahwa meskipun pelayanan yang baik penting, faktor ini belum cukup menjadi pendorong

RESEARCH ARTICLE

utama dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam konteks PBB-P2. Hasil ini menunjukkan bahwa faktor kemudahan akses melalui digital payment lebih dominan dalam mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dibandingkan dengan kualitas pelayanan. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak secara lebih efektif, pemerintah perlu lebih fokus pada pengembangan dan promosi kanal pembayaran digital yang mudah diakses dan digunakan oleh masyarakat, sekaligus tetap memperbaiki kualitas layanan agar mampu mendukung proses pembayaran secara menyeluruh.

5. Kesimpulan

Dapat disimpulkan bahwa digital payment berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak PBB-P2 di Desa Kebalen. Kemudahan akses dan fleksibilitas yang ditawarkan oleh sistem pembayaran digital mampu meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Sebaliknya, kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak tidak menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam konteks penelitian ini. Hasil ini menunjukkan bahwa faktor utama yang mendorong kepatuhan wajib pajak adalah kemudahan dan aksesibilitas sistem pembayaran digital, sehingga pemerintah dan instansi terkait perlu terus mengembangkan dan mempromosikan kanal pembayaran digital agar dapat meningkatkan penerimaan pajak

6. Referensi

- Abdillah, M. R. (2025). Analisis pengaruh penerapan e-payment system terhadap penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) di Kabupaten Serdang Bedagai. Institut Pemerintahan Dalam Negeri. <http://eprints.ipdn.ac.id/id/eprint/24204>.
- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50, 179–211.
- Arsa, N. L. P. C., Sriningsih, S., & Hidayat, A. A. (2026). Pengaruh penerapan digital payment, cash payment, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Mataram. *Jurnal Oportunitas: Ekonomi Pembangunan*, 5(1), 21–35. <https://doi.org/10.29303/oportunitas.v5i1.2792>.
- Arwang, N., Razak, M. R. R., & Mustapa, R. (2025). Implementasi kebijakan aplikasi payment online system Pajak Bumi dan Bangunan (Pos PBB-P2) di Kecamatan Panca Rijang. *Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 11(4), 1125–1138.
- Badan Pusat Statistik. (2025). *Kecamatan Babelan dalam angka 2025* (R. A. Pratama, Trans.). BPS Kabupaten Bekasi.
- Bapenda Kabupaten Bekasi. (2025a). Laporan target dan realisasi penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) Kabupaten Bekasi tahun 2020–2024.
- Bapenda Kabupaten Bekasi. (2025b, 29 Agustus). Informasi kanal pembayaran digital PBB-P2 Kabupaten Bekasi. Instagram.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *Management Information Systems Research Center, University of Minnesota*, 13(3). <http://www.jstor.org/stable/249008>.

RESEARCH ARTICLE

- Fahlevi, S. A. (2024). Optimalisasi Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) dalam meningkatkan pendapatan asli daerah di Kota Bandung. Institut Pemerintahan Dalam Negeri.
- Laksita, W. L. (2025). Pengaruh pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak, norma sosial, sosialisasi pemerintah, sanksi pajak, kualitas pelayanan, dan kepercayaan pada pemerintah terhadap kepatuhan membayar Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) di Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi. *Juhanperak*, 6(2), 1–16.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumers' perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Salelatu, M. V. (2025). Optimalisasi penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) melalui Elektronik Pajak Bumi dan Bangunan (E-PBB) dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) di Kabupaten Seram Bagian Barat.
- Samuel, G. (2022). Analisis yuridis tingkat kepatuhan membayar pajak masyarakat Indonesia. *Risalah Hukum*, 18(1), 63–70.
- Sandra, A., & Angelika, W. Y. (2022). Analisis pengaruh kesadaran wajib pajak, penghasilan, kualitas pelayanan, dan sosialisasi terhadap kepatuhan membayar PBB-P2. *Akuntansi dan Manajemen*, 19(3), 266–282.
- Sinurat, R. P. P. (2023). Potensi penerimaan pajak penghasilan di Indonesia: Sebuah analisis deret waktu. *Jurnal Pajak Indonesia*, 7(2), 33–42.
- Sugiyono. (2023). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. ALFABETA.
- Wulandari, R. (2023). Pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, pengetahuan perpajakan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak PBB-P2 di Kabupaten Rembang. *Jurnal Sains Manajemen & Akuntansi*, 15(1), 1–15. <https://doi.org/10.37151/jsma.v15i1.120>.