



# Peran Kualitas Pelayanan dalam Memoderasi Pengaruh Sosialisasi dan Motivasi terhadap Partisipasi Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Era Digitalisasi Pajak Daerah Sleman

Sena Aji Bimastono<sup>1\*</sup>, Frasto Biyanto<sup>2</sup>, Miswanto Miswanto<sup>3</sup>, Baldrice Siregar<sup>4</sup>

<sup>1-4</sup>Program Studi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN, Indonesia

Email: [senaaji9@gmail.com](mailto:senaaji9@gmail.com)<sup>1</sup>, [frastobiyanto@gmail.com](mailto:frastobiyanto@gmail.com)<sup>2</sup>, [miswanto.ykpn@gmail.com](mailto:miswanto.ykpn@gmail.com)<sup>3</sup>,  
[baldricesiregar@gmail.com](mailto:baldricesiregar@gmail.com)<sup>4</sup>

\*Penulis korespondensi: [senaaji9@gmail.com](mailto:senaaji9@gmail.com)

**Abstract.** *One of the major sources of funding for local governments is the Land and Building Tax (PBB), whose optimization depends on taxpayer involvement. The purpose of this study is to examine the moderating function of service quality among taxpayers in Sleman Regency as well as the effects of tax socialization and taxpayer incentive on participation in paying Land and Building Tax. This study employed a quantitative survey method. Data collected from 150 Land and Building Tax taxpayers through an online survey was analyzed using partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM). The findings show that taxpayer engagement is positively and significantly impacted by socialization, motivation, and service quality. Additionally, both the link between taxpayer motivation and involvement and the association between tax socialization and participation are strongly moderated by service quality. With an R-square value of 0.577, the model exhibits moderate explanatory power, meaning that the independent variables account for 57.7% of the variation in taxpayer involvement. These results imply that taxpayer engagement can be increased and local tax revenue optimization can be supported by enhancing service quality and bolstering tax socialization initiatives.*

**Keywords:** *Land and Building Tax; Participation; Service Quality; Socialization; Taxpayer Motivation.*

**Abstrak.** Salah satu sumber pendanaan utama bagi pemerintah daerah adalah Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), yang optimalisasinya bergantung pada keterlibatan wajib pajak. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengkaji fungsi moderasi kualitas layanan di kalangan wajib pajak di Kabupaten Sleman serta pengaruh sosialisasi pajak dan motivasi wajib pajak terhadap partisipasi dalam pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan. Penelitian ini menggunakan metode survei kuantitatif. Data yang dikumpulkan dari 150 wajib pajak Pajak Bumi dan Bangunan melalui survei daring dianalisis menggunakan model persamaan struktural kuadrat terkecil parsial (PLS-SEM). Temuan menunjukkan bahwa keterlibatan wajib pajak dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh sosialisasi pajak, motivasi wajib pajak, dan kualitas layanan. Selain itu, baik hubungan antara motivasi wajib pajak dan keterlibatan maupun hubungan antara sosialisasi pajak dan partisipasi sangat dimoderasi oleh kualitas layanan. Dengan nilai R-kuadrat sebesar 0,577, model ini menunjukkan daya penjabar sedang, yang berarti bahwa variabel-variabel independen menjelaskan 57,7% variasi dalam keterlibatan wajib pajak. Hasil ini menyiratkan bahwa keterlibatan wajib pajak dapat ditingkatkan dan optimalisasi penerimaan pajak daerah dapat didukung dengan meningkatkan kualitas layanan serta memperkuat inisiatif sosialisasi pajak.

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan; Motivasi Wajib Pajak; Pajak Bumi dan Bangunan; Partisipasi; Sosialisasi Perpajakan.

## 1. LATAR BELAKANG

Pajak bumi dan bangunan sangat penting sebagai sumber pendapatan daerah untuk mendukung pembiayaan pembangunan pelayanan publik dan infrastruktur (Febriyani et al., 2025). Pemungutan PBB sangat bergantung pada seberapa banyak orang yang terlibat dalam memenuhi kewajiban pajak mereka. Namun demikian, fakta di lapangan menunjukkan bahwasanya, meskipun pemerintah daerah telah melaksanakan banyak upaya, partisipasi wajib pajak masih belum optimal (Mandacan & Ardiansya, 2025).

Pemerintah telah mengembangkan sistem perpajakan berbasis digital dalam beberapa tahun terakhir dengan tujuan meningkatkan efektivitas, transparansi, dan kemudahan akses bagi wajib pajak (Rosyid et al., 2024). Diharapkan transformasi ini dapat menambah tingkatan partisipasi masyarakat. Namun, digitalisasi belum sepenuhnya berhasil, terutama dalam hal penggunaan sistem oleh wajib pajak (Hutabarat et al., 2025). Hal tersebut menunjukkan bahwasanya bukan teknologi saja yang menentukan keberhasilan kebijakan, tetapi juga perilaku dan kesiapan pengguna.

Partisipasi masyarakat dalam pembayaran PBB sangat penting untuk meningkatkan penerimaan masyarakat di daerah. Tingkat kepatuhan dan partisipasi wajib pajak berkorelasi positif, kepatuhan wajib pajak menunjukkan kesadaran individu terhadap kewajiban pajak mereka, yang dalam konteks pajak daerah dapat diwujudkan dalam bentuk partisipasi aktif masyarakat dalam pembayaran PBB. Oleh karena itu, kesadaran tentang pajak sangat penting karena pemahaman masyarakat tentang fungsi pajak akan memengaruhi sikap mereka dalam memenuhi tanggung jawab pajak (Purnamasari et al., 2024).

Sosialisasi perpajakan adalah salah satu upaya pemerintah untuk meningkatkan pemahaman masyarakat tentang prosedur dan manfaat pajak (Hartinah et al., 2023). Sebaliknya, motivasi sebagai komponen internal juga berperan dalam perilaku wajib pajak; orang yang sangat termotivasi cenderung memenuhi kewajibannya (Ussamah & Rahayu, 2025). Dalam konteks digitalisasi, kualitas pelayanan juga terkait dengan keandalan teknologi yang digunakan dan kemudahan penggunaan sistem (Ayuningtyas & Furqon, 2023).

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwasanya sebagian besar penelitian berkonsentrasi pada pengaruh langsung antar variabel, sementara peran variabel moderasi belum banyak diteliti. Selain itu, jumlah penelitian yang dilakukan terkait partisipasi jauh lebih sedikit daripada kepatuhan pajak.

Dengan variabel moderasi, penelitian ini diharapkan dapat membantu dalam pengembangan pendekatan yang lebih komprehensif untuk mengamati perilaku wajib pajak. Hasil dari temuan ini juga diharapkan mampu berguna sebagai pedoman pemerintah daerah untuk meningkatkan layanan dan efisiensi program sosialisasi perpajakan.

Penelitian ini mengadopsi pendekatan kuantitatif dengan kuesioner yang dibagikan pada wajib pajak PBB di Kabupaten Sleman. Setelah instrumen penelitian disusun dengan skala *Likert*, data kemudian dianalisis menggunakan *SEM-PLS*. Tujuan analisis ini yaitu guna mengidentifikasi pengaruhnya dari moderasi kualitas pelayanan terhadap keterkaitan antar variabel.

## 2. KAJIAN TEORITIS

### Teori Dasar

*Theory of Planned Behavior* mengatakan bahwasanya sikap, norma sosial, maupun persepsi kontrol memengaruhi tindakan individu yang diwajibkan pajak (Ajzen, 1991). Dalam hal pajak, tidak hanya faktor ekonomi melainkan juga pandangan maupun pengalaman individu memengaruhi keputusan untuk membayar pajak.

Selain itu, kekuatan otoritas dan tingkat kepercayaan masyarakat memengaruhi kepatuhan pajak, menurut *Slippery Slope Framework* (Kirchler et al., 2008). Pendekatan yang didasarkan pada kekuatan cenderung menghasilkan kepatuhan yang dipaksakan.

Metode lain menekankan bahwasanya kepatuhan pajak bukan hanya karena faktor ekonomi, melainkan juga mencakup faktor sosial maupun psikologis seperti moral pajak dan kepercayaan terhadap pemerintah (Graetz & Wilde, 1985).

### Partisipasi

Pajak Bumi dan Bangunan didasarkan pada kepemilikan tanah maupun bangunan (Hutabarat et al., 2025). Optimasi penerimaan PBB sebagai satu dari sekian sumber Pendapatan Asli Daerah sangat bergantung pada sistem administrasi dan tingkat partisipasi masyarakat (Mandacan & Ardiansya, 2025).

Kewajiban formal tidak hanya memengaruhi partisipasi wajib pajak, tetapi juga tingkat pemahaman dan kesadaran tentang manfaat pajak bagi pembangunan daerah (Tresnawati et al., 2023). Praktiknya, karena keterlibatan masyarakat yang rendah, masih ada perbedaan antara kemungkinan penerimaan dan implementasi di lapangan (Purnamasari et al., 2024). Sehingga, peningkatannya dalam partisipasi menjadi fokus utama dalam manajemen pajak daerah, terutama di era teknologi (Rosyid et al., 2024).

### Sosialisasi Pajak

Sosialisasi pajak dapat membantu masyarakat lebih memahami tanggung jawab mereka terhadap pajak (Purbowati et al., 2022). Sosialisasi yang efektif dapat membantu masyarakat memahami manfaat pajak secara lebih luas dan memperoleh informasi teknis (Hartinah et al., 2023; Wery & Rahmadhani, 2022). Oleh karena itu, intensitas dan kualitas sosialisasi merupakan komponen penting dalam meningkatkan partisipasi masyarakat (Nurmalasari, 2023).

Dengan demikian, intensitas dan kualitas sosialisasi merupakan komponen penting dalam meningkatkan partisipasi masyarakat.

H1: Sosialisasi pajak berpengaruh positif terhadap partisipasi pembayaran PBB.

## **Motivasi Wajib Pajak**

Faktor internal yang mendorong orang untuk memenuhi kewajiban pajak adalah motivasi (Nahari & Rosita, 2022). Tingkat kesadaran dan kepatuhan terhadap wajib pajak akan meningkat (Ussamah & Rahayu, 2025).

Kesadaran pribadi, norma sosial, dan keyakinan terhadap pemerintah adalah beberapa sumber motivasi yang berbeda (Graetz & Wilde, 1985). Jika wajib pajak memiliki dorongan internal yang kuat, mereka cenderung melaksanakan kewajibannya dengan lebih konsisten tanpa dipaksa (Kirchler et al., 2008). Oleh karena itu, meningkatkan motivasi adalah penting untuk menghasilkan partisipasi yang berkelanjutan.

H2: Motivasi wajib pajak berpengaruh positif terhadap partisipasi pembayaran PBB.

## **Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan menunjukkan seberapa baik pemerintah melayani masyarakat (Purnamasari et al., 2024). Pelayanan yang baik telah terbukti meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Aliviany & Maharani, 2023). Kualitas layanan diukur melalui kesenjangan antara harapan dan realisasi layanan yang diterima (Santosa et al., 2025).

Wajib pajak yang merasa mendapat layanan cepat dan mudah diakses akan memiliki pengalaman yang positif selama proses pembayaran (Pebriana & Waryanto, 2025). Kualitas pelayanan di era modern didasarkan pada kemudahan penggunaan sistem dan keandalan teknologi yang digunakan (Ayuningtyas & Furqon, 2023). Pelayanan yang baik akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap sistem perpajakan, mendorong partisipasi yang lebih tinggi.

H3: Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap partisipasi pembayaran PBB.

## **Kualitas Pelayanan dalam Memoderasi Pengaruh Sosialisasi dan Motivasi terhadap Partisipasi**

Kualitas pelayanan juga berfungsi menjadi variabel moderasi yang mampu memperkuat hubungannya secara sosialisasi maupun motivasi pada partisipasi. (Pebriana & Waryanto, 2025). Ini dapat meningkatkan efektivitas sosialisasi dengan memastikan bahwasanya masyarakat dapat menggunakan informasi yang diberikan dengan mudah (Wery & Rahmadhani, 2022). Kualitas pelayanan juga dapat membantu motivasi wajib pajak untuk menerapkan dengan lebih mudah (Purnamasari et al., 2024). Oleh karena itu, keberadaan layanan yang berkualitas menjadi faktor penting dalam memperkuat hubungannya antar variabel dalam temuan ini.

H4: Kualitas pelayanan memoderasi pengaruh sosialisasi pajak terhadap partisipasi pembayaran PBB.

H5: Kualitas pelayanan memoderasi pengaruh motivasi wajib pajak terhadap partisipasi pembayaran PBB.

### 3. METODE PENELITIAN

Adapun tujuannya dari penelitian ini guna memperoleh pemahaman empiris tentang hubungan antar variabel (Creswell, 2014). Data didapat melalui sebaran kuesioner pada wajib pajak PBB di Kabupaten Sleman.

Dengan mempertimbangkan kemudahan akses, pemilihan responden termasuk dalam kategori *sampling convenience* (Sekaran & Bougie, 2016). Pengukuran terhadap masing-masing variabel dalam kuesioner mengadopsi skala *Likert* (Likert, 1932).

Analisis data dilaksanakan dengan mengadopsi metode SEM berbasis PLS (Hair et al., 2016). Analisis terdiri dari evaluasi *outer* model guna melakukan pengujian validitas maupun reliabilitas serta evaluasi *inner* model dalam mengidentifikasi hubungannya antar variabel. Pengujian hipotesis dilaksanakan dengan teknik *bootstrapping*, maupun analisis moderasi dilakukan dengan membuat variabel interaksi antara variabel moderasi dan variabel independen.

### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### Profil Responden dan Gambaran Umum Data

##### *Profil Responden*

Adapun profil responden ini disajikan guna memberikan gambarannya mengenai karakteristik wajib pajak yang menjadi objek penelitian. Data dikumpulkan dari 150 wajib pajak PBB di Kabupaten Sleman.

Sebagaimana jenis kelamin, responden terbagi atas 69 laki-laki (46%) maupun 81 perempuan (54%). Komposisi ini memperlihatkan bahwasanya perempuan sedikit lebih dominan dibandingkannya laki-laki. Namun, secara keseluruhan, responden terdiri dari proporsi yang seimbang.

Distribusi usia responden memperlihatkan dominasi kelompok usia produktif. Kelompok usia 25–35 tahun menempati jumlah terbesar dengan 90 responden (60,0%), diikuti kelompok usia 35–45 tahun yakni 38 responden (25,3%), sedangkan responden yang berusia > 45 tahun jumlahnya 17 orang (11,3%). Dengan komposisi tersebut, mayoritas responden dikategorikan ada pada usia produktif.

### Gambaran Umum Data Penelitian

Untuk melakukan penelitian ini, wajib pajak PBB di Kabupaten Sleman menerima kuesioner online melalui Google Form. Metode pengambilan sampel yang diadopsi yaitu *convenience sampling*, yang berarti responden dipilih berdasarkan kemudahan akses mereka.

Kuesioner didistribusikan di seluruh Kabupaten Sleman, yang mencakup 17 kecamatan, sehingga dapat mengumpulkan data yang lebih akurat tentang kondisi wajib pajak. Jumlah responden mencapai 150 orang, dan semua kuesioner diterima secara lengkap, sehingga tidak ada data yang dieliminasi.

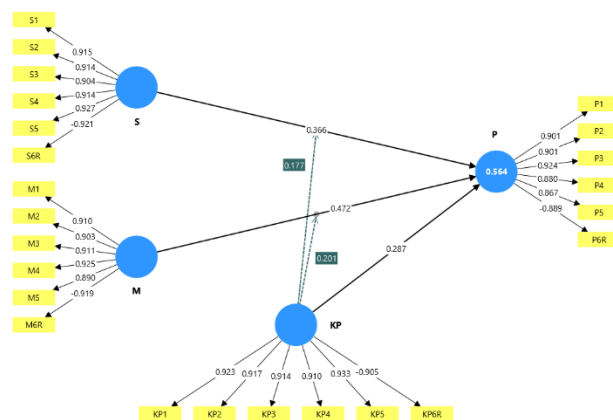
Untuk mengukur persepsi responden terhadap variabel berikut: partisipasi, kualitas pelayanan, sosialisasi, dan motivasi, instrumen penelitian menggunakan skala *Likert* yang memiliki nilai dari 1 hingga 5. Secara umum, jawaban responden menunjukkan variasi yang cukup besar. Ini menunjukkan bahwasanya data yang dikumpulkan layak dan dapat digunakan untuk analisis tambahan. Sehingga, data yang dipergunakan ini sesuai kriteria kelayakan guna analisis.

### Analisa Outer Model

#### Evaluasi Validitas Konvergen

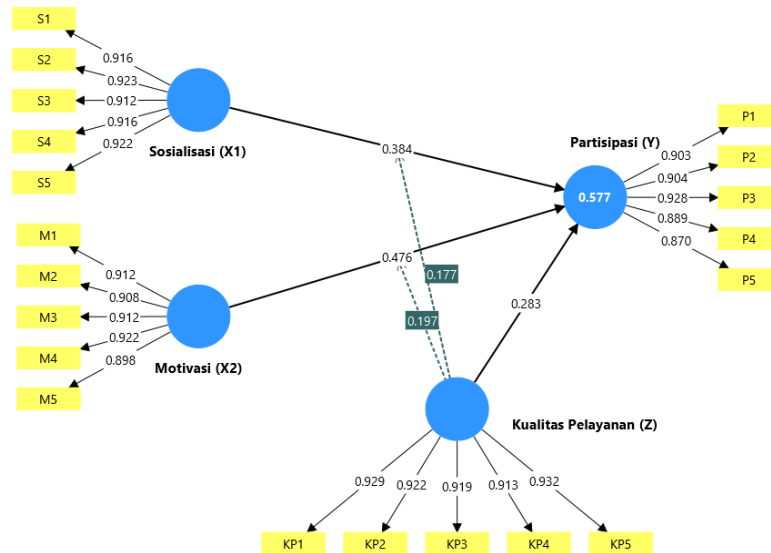
Tahapan awal analisis SEM-PLS, model pengukuran, juga dikenal sebagai *outer model*, diperiksa guna memberikan kepastian bahwasanya indikator yang dipergunakan mampu menunjukkan konstruk penelitian dengan valid maupun akurat. Salah satu aspek yang diperiksa saat ini adalah validitas konvergen, yang mengungkapkan bahwasanya indikator konstruk mempunyai tingkat korelasi yang tinggi dan dapat menjelaskan variabel laten yang diukur.

Evaluasi *convergent validity* dilaksanakan dengan diketahuinya nilai *loading factor* dari setiap indikator, di mana nilai yang lebih tinggi menunjukkan bahwasanya indikator tersebut semakin baik dalam merepresentasikan konstruknya.



Gambar 1. Pengujian Model Tahap awal.

Hasil pengujian model pengukuran (*outer model*) yang ditunjukkan gambar 1 memperlihatkan bahwasanya beberapa indikator masih mempunyai nilai *loading factor* di bawah batas yang diminta, yaitu  $< 0,70$ . Nilai-nilai ini menunjukkan bahwasanya indikator-indikator tersebut belum mampu mewakili variabel laten secara efektif, yang berpotensi mengurangi kualitas model pengukuran.



**Gambar 2.** Pengujian Model Tahap Akhir.

Untuk meningkatkan kualitas model, indikator yang memiliki nilai *loading factor* di bawah 0,70 dihapus. Hasil pengujian ulang yang dihasilkan setelah proses ini ditunjukkan pada gambar 2 bahwasanya semua indikator yang tersisa mempunyai nilai *loading factor*  $> 0,70$ , yang memperlihatkan bahwasanya indikator-indikator tersebut sudah mampu menjelaskan konstruk yang diukur dengan baik.

Pemenuhan kriteria validitas konvergen pada model pengukuran memperlihatkan bahwasanya model tersebut telah memadai maupun dapat dilanjutkan bagi proses analisa di tahap selanjutnya.

### **Evaluasi Reliabilitas Konstruk**

Untuk memastikan bahwasanya setiap variabel penelitian mempunyai tingkatan konsistensi internal yang baik dalam menilai ide-ide yang diteliti, evaluasi reliabilitas konstruk dilakukan. Tujuan dari pengujian reliabilitas ini adalah untuk menilai sampai di mana berbagai indikator konstruk mampu menghasilkan hasil yang konsisten serta stabil. Dalam analisis SEM-PLS, nilai *Alpha Cronbach*, *rho<sub>a</sub>*, dan *Composite Reliability (rho<sub>c</sub>)* biasanya digunakan untuk mengukur reliabilitas konstruk. Konstruk dianggap reliabel jika seluruh nilai  $> 0,70$ .

**Tabel 1.** *Composite Reability.*

Variabel	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)	Composite reliability (rho_c)	Average variance extracted (AVE)
Kualitas Pelayanan (Z)	0.957	0.958	0.966	0.852
Motivasi (X2)	0.949	0.952	0.960	0.829
Partisipasi (Y)	0.941	0.944	0.955	0.808
Sosialisasi (X1)	0.953	0.954	0.964	0.842

Semua variabel memiliki nilai *Cronbach's Alpha* maupun Reliabilitas Komposit  $> 0,70$ , yang memperlihatkan bahwasanya konstruk ini reliabel, menurut hasil pengujian reliabilitas komposit yang ditunjukkan dalam Tabel 1.

***Discriminant Validity***

Evaluasi validitas diskriminan dilakukan guna memastikan bahwasanya setiap konstruksi dalam model penelitian memiliki perbedaan yang jelas dan tidak saling tumpang tindih. Adapun tujuannya dari pengujian ini guna memberikan evaluasi seberapa baik suatu variabel mengukur ide-ide yang berbeda dari variabel lain dalam model.

Dalam analisis SEM-PLS, kriteria *Fornell-Larcker* dan metode Rasio Heterotrait-Monotrait (HTMT) biasanya diadopsi guna melakukan pengujian validitas diskriminan konstruk. Konstruk dianggap memiliki validitas diskriminan jika nilai akar kuadrat AVE lebih tinggi daripada korelasi antar konstruk lainnya, maupun HTMT ada di bawah batas yang direkomendasikan.

**Tabel 2.** *Fornell-Lacker.*

Variabel	Kualitas Pelayanan (Z)	Motivasi (X2)	Partisipasi (Y)	Sosialisasi (X1)
Kualitas Pelayanan (Z)	0.923			
Motivasi (X2)	0.037	0.911		
Partisipasi (Y)	0.319	0.492	0.899	
Sosialisasi (X1)	-0.004	0.011	0.412	0.918

Menurut hasil pengujian validitas diskriminan dengan digunakannya kriteria *Fornell-Larcker* pada table 2, nilai akar kuadrat Average Variance Extracted (AVE) untuk setiap konstruk lebih besar daripada nilai korelasi antar konstruk dalam model. Hasil ini memperlihatkan bahwasanya setiap variabel memiliki kapasitas untuk menjelaskan konstruknya sendiri dengan lebih baik daripada variabel lain. Oleh karena itu, maka ditarik simpulan bahwasanya kriteria validitas diskriminan sebagaimana pendekatan *Fornell-Larcker* berlaku bagi setiap konstruk yang diteliti dalam temuan ini. Ini menunjukkan bahwasanya model adalah valid dan tidak ada masalah tumpang tindih antar variabel.

**Tabel 3.** *Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT).*

	<b>Kualitas Pelayanan (Z)</b>	<b>Motivasi (X2)</b>	<b>Partisipasi (Y)</b>	<b>Sosialisasi (X1)</b>	<b>Kualitas Pelayanan (Z) x Motivasi (X2)</b>	<b>Kualitas Pelayanan (Z) x Sosialisasi (X1)</b>
Kualitas Pelayanan (Z)						
Motivasi (X2)	0.039					
Partisipasi (Y)	0.336	0.517				
Sosialisasi (X1)	0.036	0.037	0.431			
Kualitas Pelayanan (Z) x Motivasi (X2)	0.097	0.036	0.255	0.029		
Kualitas Pelayanan (Z) x Sosialisasi (X1)	0.035	0.024	0.282	0.140	0.200	

Kelayakan model penelitian untuk digunakan pada tahap analisis berikutnya ditunjukkan oleh terpenuhinya validitas diskriminan berdasarkan metode HTMT. Sebagaimana Tabel 3, seluruh nilai HTMT antar konstruk  $< 0,90$ . Kondisi tersebut memberikan indikasi bahwasanya setiap konstruk mempunyai tingkatan perbedaannya yang memadai sehingga tidak terjadi tumpang tindih pengukuran antar variabel. Sehingga, setiap konstruk mampu merepresentasikan konsep yang berbeda sesuai dengan definisi teoritisnya, serta tidak memperlihatkan hubungannya yang mengarah pada masalah diskriminasi antar konstruk.

### Evaluasi Inner Model

Evaluasi model struktural dilaksanakan pada tahap berikutnya setelah model pengukuran terbukti memenuhi persyaratan validitas maupun reliabilitas. Tahap ini difokuskan guna mengkaji keterkaitan serta pengaruhnya antar variabel yang dibangun dalam model.

**Tabel 4.** Nilai R-Square Model.

	R-square	R-square adjusted
Partisipasi (Y)	0.577	0.563

Sebagaimana Tabel 4, nilai *R-square* variabel partisipasi 0,577 menunjukkan bahwasanya sosialisasi, motivasi, dan kualitas pelayanan dapat bertanggung jawab atas 57,7% variabel partisipasi. Faktor-faktor di luar model penelitian mempengaruhi 42,3% dari variabel partisipasi yang tersisa. Tidak hanya itu, nilai R-square yang disesuaikan 0,563 yang memperlihatkan bahwasanya kemampuan prediksi model tetap berada pada kategori moderat setelah penyesuaian model. Oleh karena itu, model dinilai mempunyai kemampuannya yang cukup baik untuk memberikan penjelasan bagaimana variabel berinteraksi satu sama lain.

### Uji Hipotesis

Untuk menguji signifikansi hubungannya antar variabel dalam model, teknik *bootstrapping* digunakan pada metode *SEM-PLS* untuk *resampling*. Dalam model struktural, analisis *path coefficient* digunakan untuk menguji hubungan antar variabel. Nilai sampel awal (O) memperlihatkan arah maupun besarnya pengaruh antar variabel, sedangkan nilai T-Statistic ataypun P-Value menguji signifikansi hubungan. Pada sig. 5%, suatu hipotesis dinyatakan diterima jika nilai T-statistik > 1,96 atau nilai P-value < 0,05.

**Tabel 5.** Path Coefficients Hasil Uji Bootstrapping.

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics	P values
Kualitas Pelayanan (Z) -> Partisipasi (Y)	0,283	0,284	0,061	4,659	0,000
Kualitas Pelayanan (Z) x Motivasi (X2) -> Partisipasi (Y)	0,197	0,192	0,061	3,260	0,001
Kualitas Pelayanan (Z) x Sosialisasi (X1) -> Partisipasi (Y)	0,177	0,171	0,047	3,744	0,000
Motivasi (X2) -> Partisipasi (Y)	0,476	0,477	0,052	9,221	0,000
Sosialisasi (X1) -> Partisipasi (Y)	0,384	0,383	0,049	7,851	0,000

Hasil analisis menunjukkan bahwasanya hubungan antara variabel studi menunjukkan arah pengaruh yang sesuai dengan hipotesis. Hubungan yang tidak memenuhi kriteria dianggap tidak signifikan, tetapi variabel dengan nilai T-statistik lebih besar dari 1,96 dan nilai P-nilai kurang dari 0,05 dianggap berpengaruh signifikan. Sehingga, hasil koefisien jalan menunjukkan kekuatan, arah, dan signifikansi hubungan variabel dalam model penelitian.

### Uji Efek Moderasi

Selanjutnya, fokus analisis adalah mengevaluasi efek moderasi dari variabel kualitas pelayanan. Variabel moderasi dan variabel independen diteliti dengan variabel interaksi, atau efek interaksi. Penyelidikan dilakukan untuk menentukan apakah kualitas pelayanan dapat memperkuat hubungan antara sosialisasi dan keinginan untuk berpartisipasi wajib pajak. Hubungan interaksi model SEM-PLS diperiksa dengan nilai sampel awal, nilai statistik T, dan nilai P.

**Tabel 6.** Hasil *Path Coefficient* Variabel Moderasi.

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics	P values
Kualitas Pelayanan (Z) x Motivasi (X2) -> Partisipasi (Y)	0,197	0,192	0,061	3,260	0,001
Kualitas Pelayanan (Z) x Sosialisasi (X1) -> Partisipasi (Y)	0,177	0,171	0,047	3,744	0,000

Hasil pengujian pada tabel 6, nilai sampel awal 0,197, dengan nilai T statistik sebesar 3,260 maupun nilai P 0,001, memperlihatkan bahwasanya kualitas pelayanan mampu secara signifikan memoderasi pengaruh motivasi terhadap partisipasi. Nilai koefisien positif menunjukkan bahwasanya kualitas pelayanan mampu memoderasi pengaruh motivasi terhadap partisipasi.

Selanjutnya, hasil pengujian moderasi antara kualitas pelayanan dan sosialisasi terhadap partisipasi menunjukkan nilai sampel awal 0,177, dengan nilai statistik T 3,744, maupun nilai P 0,000. Hasil tersebut memperlihatkan bahwasanya kualitas pelayanan juga memiliki kemampuan untuk secara signifikan memoderasi dampak sosialisasi terhadap partisipasi. Koefisien positif menegaskan bahwasanya peningkatan kualitas pelayanan dapat menambah tingkatan efektivitas sosialisasi dan meningkatkan partisipasi wajib pajak.

Sehingga, ditarik simpulan bahwasanya kualitas pelayanan berfungsi sebagai variabel moderasi yang memperkuat hubungannya antara motivasi maupun sosialisasi terhadap partisipasi wajib pajak PBB di Kabupaten Sleman.

### **3. HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **Pengaruh Sosialisasi Perpajakan terhadap Partisipasi Wajib Pajak**

Penelitian menegaskan bahwasanya sosialisasi perpajakan meningkatkan partisipasi wajib pajak PBB di Kabupaten Sleman. Temuan ini mengungkapkan bahwasanya jika sosialisasi perpajakan dilakukan oleh pemerintah daerah dengan cara yang jelas, mudah dipahami, dan berkelanjutan, tingkat partisipasi wajib pajak juga akan meningkat. Ini akan memungkinkan masyarakat untuk lebih memahami kewajiban perpajakan dan mendorong mereka untuk berpartisipasi.

Temuan penelitian ini mengindikasikan bahwasanya penyampaian informasi perpajakan memiliki peran penting dalam membentuk kesadaran dan perilaku wajib pajak. Masyarakat yang memperoleh informasi perpajakan secara memadai cenderung lebih memahami manfaat pajak bagi pembangunan daerah, sehingga memiliki dorongan untuk berpartisipasi dalam pembayaran PBB. Kondisi tersebut menunjukkan bahwasanya sosialisasi tidak hanya mempunyai fungsinya sebagai media penyampaian informasi, melainkan juga sebagai sarana edukasi perpajakan kepada masyarakat.

Hasil temuan ini sejalan dengan kajian Wery & Rahmadhani, (2022) yang menyatakan bahwasanya sosialisasi perpajakan memberikan pengaruhnya pada kepatuhan dan partisipasi wajib pajak. Tidak hanya itu, kajian Purbowati et al. (2022) juga menjelaskan bahwasanya sosialisasi yang efektif mampu menambah tingkatan kesadaran masyarakat tentang kewajiban perpajakan. Oleh karena itu, sosialisasi merupakan komponen penting dalam meningkatkan partisipasi wajib pajak PBB di Kabupaten Sleman.

#### **Pengaruh Motivasi terhadap Partisipasi Wajib Pajak**

Studi menunjukkan bahwasanya motivasi memengaruhi partisipasi wajib pajak PBB di Kabupaten Sleman secara positif dan signifikan. Hasil menunjukkan bahwasanya tingkat partisipasi masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan berkorelasi positif dengan motivasi yang dimiliki wajib pajak. Dorongan internal wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakan secara sukarela adalah sumber motivasi dalam penelitian ini.

Studi ini menunjukkan bahwasanya kesadaran masyarakat akan pentingnya pajak bagi pembangunan daerah mampu menambah tingkatan keinginan wajib pajak guna membayar PBB. Wajib pajak yang sangat termotivasi cenderung lebih bertanggung jawab terhadap kewajiban mereka dan lebih menyadari manfaat pajak bagi kepentingan publik. Akibatnya, motivasi menjadi komponen yang krusial yang memberikan pengaruhnya atas perilaku perpajakan masyarakat.

Hasil temuan ini sejalan dengan kajian Nahari & Rosita, (2022) yang menegaskan bahwasanya motivasi memberikan pengaruhnya pada kepatuhan wajib pajak. Penelitian Ussamah & Rahayu, (2025) juga menjelaskan bahwasanya motivasi yang tinggi mampu menambah tingkatan kesadaran masyarakat dalam pemenuhan kewajiban perpajakan. Dengan demikian, motivasi menjadi satu dari sekian faktor yang mampu meningkatkan partisipasi wajib pajak PBB di Kabupaten Sleman.

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Partisipasi Wajib Pajak**

Hasil temuan mengungkapkan bahwasanya kualitas pelayanan di Kabupaten Sleman memberikan pengaruhnya yang positif maupun signifikan pada partisipasi wajib pajak PBB. Hal tersebut menunjukkan bahwasanya pelayanan yang baik mampu membuat masyarakat merasa nyaman dan mudah melaksanakan kewajiban perpajakan mereka. Pelayanan yang cepat, jelas, responsif, maupun mudah diakses dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah. Oleh karena itu, kualitas pelayanan sebagai krusial dalam menambah tingkatan partisipasi masyarakat dalam pembayaran PBB.

Hasil temuan ini selaras dengan kajian Aliviany & Maharani, (2023) yang menegaskan bahwasanya kualitas pelayanan memberikan pengaruhnya pada kepatuhan wajib pajak. Penelitian Purnamasari et al. (2024) juga menjelaskan bahwasanya pelayanan yang efektif mampu meningkatkan kepercayaan dan partisipasi masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

### **Peran Moderasi Kualitas Pelayanan terhadap Hubungan Sosialisasi dan Motivasi dengan Partisipasi**

Kualitas pelayanan terbukti mampu memperkuat hubungan antara motivasi terhadap partisipasi dan hubungan antara sosialisasi dan partisipasi wajib pajak. Hasil uji moderasi menunjukkan bahwasanya kualitas pelayanan yang baik mampu menambah tingkatan efektivitas sosialisasi dan mendorong wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakan.

Studi ini menunjukkan bahwasanya pelayanan yang baik dapat membuat orang merasa nyaman dan meningkatkan kepercayaan mereka pada layanan perpajakan pemerintah daerah. Ketika wajib pajak mendapatkan layanan yang cepat, jelas, dan mudah diakses, informasi perpajakan yang disampaikan melalui sosialisasi akan lebih mudah diterima maupun dipahami masyarakat. Tidak hanya itu, pelayanan yang baik mampu memberikan dorongan bagi wajib pajak agar sukarela melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Nilai R-square 0,577 memperlihatkan bahwasanya model penelitian mempunyai kemampuan yang cukup memadai dalam menjelaskan perilaku partisipasi wajib pajak PBB di Kabupaten Sleman. Besarnya nilai tersebut memberikan indikasi jika sosialisasi, motivasi, dan

kualitas pelayanan secara bersamaan mampu menerangkan 57,7% variasi partisipasi wajib pajak, sedangkan 42,3% lainnya dipengaruhi oleh faktor di luar model yang digunakan.

Tidak hanya itu, hasil temuan ini memperkuat kajian Pebriana & Waryanto, (2025) yang mengungkapkan jika kualitas pelayanan mempunyai peranannya dalam menambah tingkatan pengaruhnya dari sosialisasi maupun motivasi pada partisipasi wajib pajak. Dalam hal ini, kualitas pelayanan tidak hanya bertindak sebagai faktor yang memengaruhi partisipasi wajib pajak secara langsung, melainkan juga mempunyai fungsinya sebagai variabel pemoderasi yang memperkuat hubungan antara variabel yang terdapat dalam model penelitian.

## **5. KESIMPULAN DAN SARAN**

Hasil penelitian yang dilakukan menggunakan metode SEM-PLS memperlihatkan bahwasanya sosialisasi perpajakan memberikan dampak yang positif pada partisipasi wajib pajak PBB Kabupaten Sleman. Ini menunjukkan bahwasanya meningkatkan sosialisasi perpajakan dapat meningkatkan pemahaman maupun partisipasi masyarakat dalam memenuhi kewajiban pembayaran PBB. Selain itu, motivasi juga terbukti berdampak positif serta signifikan terhadap partisipasi wajib pajak. Semakin tinggi motivasi, semakin tinggi partisipasi wajib pajak.

Kualitas pelayanan di Kabupaten Sleman mempunyai dampaknya yang positif maupun signifikan pada partisipasi wajib pajak PBB. Pelayanan yang baik dapat meningkatkan kenyamanan, kemudahan, dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan perpajakan pemerintah daerah.

Hasil penelitian juga menegaskan bahwasanya kualitas pelayanan mampu memoderasi hubungannya di antara sosialisasi terhadap partisipasi serta motivasi terhadap partisipasi wajib pajak. Dengan demikian, kualitas pelayanan yang baik dapat memperkuat efektivitas sosialisasi dan motivasi dalam meningkatkan partisipasi wajib pajak PBB.

Selain itu, model penelitian memiliki kemampuan yang cukup baik dalam menjelaskan partisipasi wajib pajak, yang ditunjukkan melalui nilai *R-square* sebesar 0,577. Hal ini menegaskan bahwasanya variabel dalam penelitian mampu memberikan penjelasan partisipasi wajib pajak sebesar 57,7%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian.

Sebagaimana hasil kajian yang telah didapat, terdapat beberapa saran yang diberikan. Bagi pemerintah daerah, khususnya instansi yang menangani Pajak Bumi dan Bangunan, disarankan untuk meningkatkan kualitas sosialisasi perpajakan kepada masyarakat melalui media digital, penyuluhan langsung, maupun kerja sama dengan pemerintah desa dan kecamatan agar informasi perpajakan lebih mudah dipahami masyarakat.

Pemerintah daerah juga disarankan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan, baik dari sisi kecepatan pelayanan, kemudahan akses informasi, maupun responsivitas petugas pelayanan. Pelayanan yang baik terbukti mampu meningkatkan partisipasi wajib pajak sekaligus memperkuat efektivitas sosialisasi dan motivasi masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

Peneliti selanjutnya harus memasukkan variabel lain yang mungkin memengaruhi partisipasi wajib pajak di luar penelitian ini. Variabel-variabel ini termasuk kesadaran tentang pajak, sanksi, tingkat pendapatan, dan pemanfaatan teknologi pelayanan pajak. Melakukan hal ini akan memberikan hasil yang lebih komprehensif dan dapat digeneralisasikan secara luas.

## DAFTAR REFERENSI

- Ajzen, I. (1991). From intentions to actions: A theory of planned behavior. In J. Kuhl & J. Beckmann (Eds.), *Action control* (pp. 11–39). Springer. [https://doi.org/10.1007/978-3-642-69746-3\\_2](https://doi.org/10.1007/978-3-642-69746-3_2)
- Aliviany, D., & Maharani, N. K. (2023). Pengaruh pengetahuan wajib pajak, tarif pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi*, 3(3), 14–26. <https://doi.org/10.59603/accounting.v2i2.178>
- Ayuningtyas, A., & Furqon, I. K. (2023). Integrasi NIK menjadi NPWP dengan sistem single identity number (SIN) guna meningkatkan kepatuhan pajak. *Jurnal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi*, 3(3), 64–71. <https://doi.org/10.55606/jebaku.v3i3.2725>
- Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4th ed.). Sage Publications.
- Febriyani, E., Sugiharto, & Fadlurahman, R. (2025). Analisis pemungutan pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan (PBB-P2) pada Dinas Pendapatan Daerah (DISPENDA) Kota Palembang. *Journal of Economic, Accounting and Management*, 3(2), 599–607. <https://doi.org/10.61994/equivalent.v3i2.915>
- Graetz, M. J., & Wilde, L. L. (1985). The economics of tax compliance: Fact and fantasy. *National Tax Journal*. <https://doi.org/10.1086/NTJ41792032>
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2016). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)* (2nd ed.). Sage Publications. <https://doi.org/10.15358/9783800653614>
- Hartinah, D. A. S., Kusumawati, A., & Rasyid, S. (2023). Analisis kepatuhan wajib pajak orang pribadi: Sosialisasi pajak sebagai variabel moderasi. *Owner: Riset & Jurnal Akuntansi*, 7(1), 195–218. <https://doi.org/10.33395/owner.v7i1.1262>
- Hutabarat, A. K., Sitorus, A. S., & Sari, K. E. (2025). Analisis pajak bumi dan bangunan (PBB): Konsep, implementasi, dan peranannya dalam penerimaan daerah. *Jurnal Akademik Ekonomi dan Manajemen*, 2(2), 675–690.
- Kirchler, E., Hoelzl, E., & Wahl, I. (2008). Enforced versus voluntary tax compliance: The “slippery slope” framework. *Journal of Economic Psychology*, 29(2), 210–225. <https://doi.org/10.1016/j.joep.2007.05.004>

- Likert, R. (1932). *A technique for the measurement of attitudes*.
- Mandacan, J. A., & Ardiansya. (2025). Analisis implementasi dan optimalisasi penerimaan pajak bumi dan bangunan (PBB) dalam peningkatan pendapatan asli daerah di Kabupaten Manokwari. *Journal of Business, Economics, and Finance*, 3, 607–616.
- Nahari, F. N., & Rosita. (2022). Pengaruh pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, sanksi pajak kendaraan bermotor dan tingkat penghasilan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. *Jurnal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi (JEBA)*, 22(3), 2–7. <https://doi.org/10.55606/jebaku.v2i3.681>
- Nurmalasari, W. I. (2023). Efektivitas sosialisasi pajak dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak Wonocolo Surabaya. *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, dan Entrepreneurship*, 15(1), 14–25. <https://doi.org/10.30588/jmp.v3i1.84>
- Pebriana, N., & Waryanto, R. B. D. (2025). Pengaruh pengetahuan, sanksi, kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan Kelurahan Tambaksawah. *Journal of Sustainability Business Research*, 6(1), 97–106.
- Purbowati, R., Salsabila, N., & Fitriana. (2022). Pengetahuan UU harmonisasi sebelum dan sesudah mengikuti sosialisasi (studi kasus pada relawan pajak Tax Centre Dewantara). *Jurnal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi*, 2(2), 2–7. <https://doi.org/10.55606/jebaku.v2i2.294>
- Purnamasari, D., Sari, D., & Mulyati, Y. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan pajak dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan. *Owner: Riset & Jurnal Akuntansi*, 8(1), 934–943. <https://doi.org/10.33395/owner.v8i1.1876>
- Rosyid, M. A., Pangesti, I., Hasanah, N., & Mastutik, S. (2024). The effect of digitalization on compliance and implementation of tax laws in Indonesia. *Mendapo: Journal of Administrative Law*, 5(3), 265–280. <https://doi.org/10.22437/mendapo.v5i3.32242>
- Santosa, H. C., Putra, G. O., Miswanto, Biyanto, F., & Siregar, B. (2025). Pengaruh harga, kualitas layanan, dan kepercayaan konsumen terhadap keputusan pembelian pada masyarakat Daerah Istimewa Yogyakarta di modern market, 4(2), 2845–2859.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research methods for business: A skill-building approach* (7th ed.). Wiley.
- Tresnawati, R., Herawati, S. D., & Arsalan, S. (2023). Pengaruh penerimaan pajak bumi dan bangunan dan kesadaran wajib pajak terhadap pendapatan asli daerah. *EKUILNOMI: Jurnal Ekonomi Pembangunan*, 5(2), 276–284. <https://doi.org/10.36985/b7td2t36>
- Ussamah, Q. A. N., & Rahayu, P. (2025). Pengaruh tax awareness, tax understanding, dan tax morale terhadap tax compliance wajib pajak orang pribadi. *Kajian Ekonomi dan Akuntansi Terapan*, 2(4), 382–392. <https://doi.org/10.61132/keat.v2i4.2019>
- Wery, A., & Rahmadhani, S. (2022). Pengaruh penerapan e-SPT, pengetahuan, sosialisasi, kesadaran dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan melaporkan pajak UMKM di Kota Semarang. *Jurnal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi*, 2(1), 51–58. <https://doi.org/10.55606/jebaku.v2i1.555>