



Contents lists available at insancendekia.or.id

ARBITRASE

(Journal of Economics, Accounting, Management and Business)

ISSN : 3124-8985

Journal homepage: <https://ojs.insancendekia.or.id/index.php/Arbitrase>



Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus Dan Tingkat Kesadaran Hukum Terhadap Kewajiban Wajib Pajak Orang Pribadi Di Wilayah Serua Indah

Akbar Ferdiansyah¹, Sri Agustina²

^{1,2}Program Studi Akuntansi Perpajakan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pamulang, Banten

Article Info

Keyword:

Tax Knowledge, Quality Of Tax Officer Services, Legal Awareness, Taxpayer Compliance, Individual Taxpayers.

ABSTRACT

This study aims to examine the effect of tax knowledge, the quality of tax officer services, and the level of legal awareness on the obligations of individual taxpayers. The approach used is quantitative, employing a survey method through the distribution of questionnaires to respondents who are taxpayers. The research instrument is developed using a four-point Likert scale to measure respondents' perceptions of the variables being studied. The collected data are analyzed using statistical techniques to test the causal relationship between independent variables and the dependent variable. This research was conducted in an area with a relatively low level of tax understanding, making it relevant for identifying factors that influence taxpayer obligations. The results are expected to show that improved tax knowledge, optimal tax officer services, and a high level of legal awareness can encourage taxpayers to fulfill their tax obligations more effectively. In addition, these three variables are predicted to simultaneously have a significant influence on the level of taxpayer compliance. The findings of this study are expected to serve as a reference for the government in formulating more effective policies to improve compliance and increase state revenue from the taxation sector.



© 2020 The Authors. Published by IICET.

This is an open access article under the CC BY-NC-SA license
(<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0>)

Corresponding Author:

Akbar Ferdiansyah

Program Studi Akuntansi Perpajakan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pamulang, Banten. Indonesia

Email: akbarferdiansyah101@gmail.com

Pendahuluan

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara yang memiliki peran penting dalam mendukung pembiayaan pembangunan dan penyelenggaraan pemerintahan. Optimalisasi penerimaan pajak memerlukan kerja sama antara pemerintah dan masyarakat, terutama melalui pemenuhan kewajiban perpajakan secara benar dan tepat waktu. Pelayanan yang baik dari otoritas pajak juga menjadi salah satu unsur yang dapat mendukung keterlibatan masyarakat dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya (Rifana et al., 2021). Selain itu, pajak merupakan sumber pendapatan yang digunakan untuk membiayai berbagai kebutuhan negara dan pembangunan nasional sehingga tingkat kepatuhan wajib pajak menjadi aspek penting dalam menjaga keberlanjutan penerimaan negara (Johan, 2021). Namun, kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) masih menunjukkan kondisi yang belum optimal. Data KPP Pratama Pondok Aren menunjukkan bahwa

tingkat kepatuhan pelaporan SPT Tahunan WPOP mengalami kecenderungan menurun selama periode 2020–2024. Tingkat kepatuhan pada 2020 tercatat sebesar 26%, kemudian mengalami fluktuasi dan menjadi 23% pada 2024, meskipun sempat meningkat menjadi 25% pada 2023. Secara rata-rata, tingkat kepatuhan selama periode tersebut berada pada kisaran 24,6%. Kondisi ini menunjukkan bahwa masih terdapat kesenjangan antara kewajiban perpajakan yang seharusnya dipenuhi dengan perilaku aktual wajib pajak dalam melaksanakan pelaporan SPT Tahunan.

Salah satu faktor yang diduga memengaruhi kepatuhan tersebut adalah pengetahuan perpajakan. Pengetahuan perpajakan memberikan dasar bagi wajib pajak untuk memahami tata cara pembayaran, pelaporan, tarif, fungsi, serta manfaat pajak. Semakin baik pengetahuan yang dimiliki wajib pajak, semakin besar kemampuannya untuk memahami hak dan kewajiban perpajakan serta melaksanakannya secara benar. Nasiroh dan Afiqoh (2022) menjelaskan bahwa pengetahuan perpajakan berkaitan dengan kemampuan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya, sedangkan Erawati dan Pelu (2021) menegaskan bahwa pengetahuan merupakan faktor internal yang dapat mendorong wajib pajak untuk menjalankan kewajiban perpajakan.

Selain pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus juga memiliki peran penting dalam membentuk perilaku wajib pajak. Pelayanan fiskus berkaitan dengan kemampuan petugas pajak dalam membantu, memberikan informasi, serta memfasilitasi kebutuhan wajib pajak dalam menyelesaikan kewajibannya (Suarjaya et al., 2024). Pelayanan yang cepat, tepat, ramah, dan mudah diakses dapat meningkatkan kenyamanan serta kepercayaan wajib pajak terhadap administrasi perpajakan. Sebaliknya, pelayanan yang kurang responsif dan prosedur yang dianggap rumit dapat menurunkan motivasi wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya (Lestari et al., 2023).

Hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan belum sepenuhnya konsisten. Nazwah (2023) menemukan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan Imelda dan Wibowo (2022) menekankan bahwa pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan wajib pajak. Namun, penelitian Muslimin et al. (2023) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan WPOP. Perbedaan hasil tersebut menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan fiskus dapat bergantung pada karakteristik wajib pajak dan kondisi pelayanan pada masing-masing wilayah.

Faktor berikutnya adalah kesadaran hukum. Kesadaran hukum mencerminkan kondisi ketika seseorang mengetahui, memahami, menghargai, dan mematuhi norma hukum yang berlaku. Dalam konteks perpajakan, kesadaran hukum menunjukkan sejauh mana wajib pajak memahami bahwa pembayaran dan pelaporan pajak merupakan kewajiban yang memiliki dasar hukum. Wajib pajak yang memiliki kesadaran hukum tinggi cenderung melaksanakan kewajiban perpajakannya bukan hanya karena pengawasan atau ancaman sanksi, tetapi juga karena memahami tanggung jawabnya sebagai warga negara (Andri et al., 2021).

Kesadaran hukum yang baik juga dapat membentuk kepatuhan secara sukarela. Sugandar et al. (2022) menyatakan bahwa semakin tinggi kesadaran hukum, semakin besar kecenderungan masyarakat untuk menaati ketentuan yang berlaku. Muhnia (2023) juga menegaskan bahwa kesadaran hukum diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak karena individu yang memahami ketentuan perpajakan akan lebih mengetahui konsekuensi dari ketidakpatuhan. Hidayatullah (2025) menambahkan bahwa kesadaran hukum memiliki peran penting dalam mendukung pembangunan melalui peningkatan kepatuhan masyarakat terhadap ketentuan perpajakan.

Hubungan antara pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, kesadaran hukum, dan kepatuhan wajib pajak dapat dijelaskan melalui *Theory of Planned Behavior* (TPB) dan *Compliance Theory*. TPB menjelaskan bahwa niat seseorang untuk berperilaku dipengaruhi oleh sikap, norma subjektif, dan *perceived behavioral control*. Dalam penelitian ini, pengetahuan perpajakan dapat membentuk sikap positif terhadap kewajiban pajak, kualitas pelayanan fiskus dapat meningkatkan persepsi kemudahan dalam memenuhi kewajiban, sedangkan kesadaran hukum dapat memperkuat norma dan tanggung jawab wajib pajak. Sementara itu, *Compliance Theory* menjelaskan kepatuhan sebagai perilaku menaati ketentuan yang dipengaruhi oleh kesadaran, pemahaman, serta penerimaan terhadap aturan yang berlaku.

Penelitian terdahulu menunjukkan adanya hasil yang beragam. Nasiroh dan Afiqoh (2022) menemukan bahwa pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan WPOP, sedangkan penelitian lain menunjukkan bahwa pengetahuan dapat mendorong pelaksanaan kewajiban perpajakan. Pada variabel kualitas pelayanan fiskus, Muslimin et al. (2023) menemukan hasil yang tidak signifikan, sementara Nazwah (2023) menemukan pengaruh positif dan signifikan. Perbedaan temuan tersebut menunjukkan adanya *research gap* yang masih perlu diuji kembali, khususnya pada WPOP di wilayah Serua Indah.

Berdasarkan fenomena penurunan tingkat kepatuhan pelaporan SPT dan perbedaan hasil penelitian terdahulu, penelitian ini berfokus pada pengujian tiga faktor yang mewakili aspek kognitif, pelayanan, dan kesadaran hukum, yaitu Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Tingkat Kesadaran Hukum. Kebaruan penelitian terletak pada pengujian ketiga faktor tersebut secara simultan pada Wajib Pajak Orang Pribadi di wilayah Serua Indah. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Tingkat Kesadaran Hukum terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, baik secara parsial maupun simultan.

Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain kausalitas untuk menganalisis pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Tingkat Kesadaran Hukum terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Penelitian dilaksanakan di wilayah Serua Indah dengan menggunakan data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner serta data sekunder yang berasal dari literatur dan dokumen pendukung penelitian.

Populasi penelitian berjumlah 250 wajib pajak orang pribadi. Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10%, sehingga diperoleh 71 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan simple random sampling, yaitu pengambilan responden secara acak dari populasi agar setiap anggota memiliki kesempatan untuk terpilih sebagai sampel.

Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner dengan skala Likert empat poin, yaitu Sangat Tidak Setuju (1), Tidak Setuju (2), Setuju (3), dan Sangat Setuju (4). Instrumen digunakan untuk mengukur Pengetahuan Perpajakan (X₁), Kualitas Pelayanan Fiskus (X₂), Tingkat Kesadaran Hukum (X₃), dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y).

Data dianalisis menggunakan SPSS 26 melalui statistik deskriptif, uji validitas, uji reliabilitas, dan uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas, serta autokorelasi. Selanjutnya, analisis regresi linear berganda digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

Persamaan regresi linear berganda yang digunakan adalah:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \varepsilon$$

Keterangan:

Y	= Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi
α	= Konstanta
$\beta_1, \beta_2, \beta_3$	= Koefisien regresi
X ₁	= Pengetahuan Perpajakan
X ₂	= Kualitas Pelayanan Fiskus
X ₃	= Tingkat Kesadaran Hukum
ε	= Galat (<i>error</i>)

Model tersebut digunakan untuk mengukur besarnya perubahan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang dapat dijelaskan oleh ketiga variabel independen. Pengujian hipotesis dilakukan melalui uji t untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel secara parsial, uji F untuk mengetahui pengaruh variabel secara simultan, serta koefisien determinasi (Adjusted R²) untuk mengukur kemampuan model dalam menjelaskan variasi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Hasil dan Pembahasan

Karakteristik Responden

Penelitian ini dilakukan pada Wajib Pajak Orang Pribadi di wilayah Serua Indah untuk menganalisis pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Tingkat Kesadaran Hukum terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Pengumpulan data dilakukan secara daring melalui Google Form yang disebarakan melalui media sosial, seperti Instagram dan WhatsApp, dengan teknik random sampling.

Hasil penyebaran kuesioner memperoleh 104 responden, dan seluruh kuesioner tersebut dinyatakan lengkap serta layak diolah. Dengan demikian, jumlah data yang digunakan dalam analisis penelitian sebanyak 104 responden.

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	Kategori	Jumlah	Persentase (%)
Usia	20–25 tahun	86	81,9
	26–30 tahun	12	11,4
	31–35 tahun	6	6,6
Pekerjaan	Pegawai Negeri Sipil	7	6,7
	Pegawai swasta	71	67,6
	Tenaga profesional (dokter, akuntan, dan lain-lain)	4	3,8
	Wiraswasta/pengusaha	6	6,6
Lama Menjadi Wajib Pajak	1–2 tahun	58	55,2
	3–6 tahun	42	40,0
	10–20 tahun	3	2,9
	> 20 tahun	1	1,8

Karakteristik 104 responden menunjukkan bahwa mayoritas berada pada kelompok usia 20–25 tahun sebesar 81,9%, diikuti usia 26–30 tahun sebesar 11,4% dan usia 31–35 tahun sebesar 6,6%. Berdasarkan pekerjaan, responden didominasi oleh pegawai swasta sebesar 67,6%, kemudian Pegawai Negeri Sipil sebesar 6,7%, wiraswasta/pengusaha sebesar 6,6%, serta tenaga profesional sebesar 3,8%. Berdasarkan lama menjadi wajib pajak, sebagian besar responden telah terdaftar selama 1–2 tahun sebesar 55,2%, diikuti 3–6 tahun sebesar 40,0%, 10–20 tahun sebesar 2,9%, dan lebih dari 20 tahun sebesar 1,8%. Secara umum, responden penelitian didominasi oleh wajib pajak berusia muda, bekerja sebagai pegawai swasta, dan memiliki pengalaman sebagai wajib pajak selama 1–2 tahun.

Statistika Deskriptif

Tabel 2. Statistika Deskriptif
Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean		Std. Deviation
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic
X1	104	7	28	21.91	.439	4.477
X2	104	5	20	15.51	.324	3.303
X3	104	6	24	19.20	.370	3.771
Y1	104	6.00	24.00	19.4423	.38401	3.91618
Valid N (listwise)	104					

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS, 2026

Hasil statistik deskriptif menunjukkan bahwa Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y) memiliki nilai rata-rata 19,44 dengan standar deviasi 3,91, Pengetahuan Perpajakan (X1) sebesar 21,90 dengan standar deviasi 4,47, Kualitas Pelayanan Fiskus (X2) sebesar 15,51 dengan standar deviasi 3,30, dan

Tingkat Kesadaran Hukum (X3) sebesar 19,20 dengan standar deviasi 3,77. Secara umum, nilai rata-rata yang relatif tinggi menunjukkan bahwa responden memiliki tingkat kepatuhan, pengetahuan perpajakan, persepsi terhadap kualitas pelayanan fiskus, dan kesadaran hukum yang cukup baik. Data selanjutnya layak digunakan untuk pengujian statistik lanjutan.

Uji Validitas

Tabel 3. Uji Validitas

Variabel	Item	r Hitung	r Tabel	Signifikansi	Keterangan
Pengetahuan Perpajakan (X1)	PP.1	0,826	0,195	< 0,001	Valid
	PP.2	0,792	0,195	< 0,001	Valid
	PP.3	0,776	0,195	< 0,001	Valid
	PP.4	0,779	0,195	< 0,001	Valid
	PP.5	0,854	0,195	< 0,001	Valid
	PP.6	0,882	0,195	< 0,001	Valid
	PP.7	0,832	0,195	< 0,001	Valid
Kualitas Pelayanan Fiskus (X2)	PF.1	0,824	0,195	< 0,001	Valid
	PF.2	0,814	0,195	< 0,001	Valid
	PF.3	0,863	0,195	< 0,001	Valid
	PF.4	0,908	0,195	< 0,001	Valid
	PF.5	0,883	0,195	< 0,001	Valid
Tingkat Kesadaran Hukum (X3)	TKH.1	0,790	0,195	< 0,001	Valid
	TKH.2	0,820	0,195	< 0,001	Valid
	TKH.3	0,833	0,195	< 0,001	Valid
	TKH.4	0,836	0,195	< 0,001	Valid
	TKH.5	0,877	0,195	< 0,001	Valid
	TKH.6	0,874	0,195	< 0,001	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)	WPOP.1	0,862	0,195	< 0,001	Valid
	WPOP.2	0,879	0,195	< 0,001	Valid
	WPOP.3	0,889	0,195	< 0,001	Valid
	WPOP.4	0,899	0,195	< 0,001	Valid
	WPOP.5	0,843	0,195	< 0,001	Valid
	WPOP.6	0,871	0,195	< 0,001	Valid

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS, 2026.

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item pada variabel Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Tingkat Kesadaran Hukum, dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi memiliki nilai r hitung > r tabel 0,195 serta $p < 0,001$. Dengan demikian, seluruh item pernyataan dinyatakan valid dan layak digunakan dalam analisis selanjutnya.

Uji Reliabilitas

Tabel 5. Uji Reliabilitas

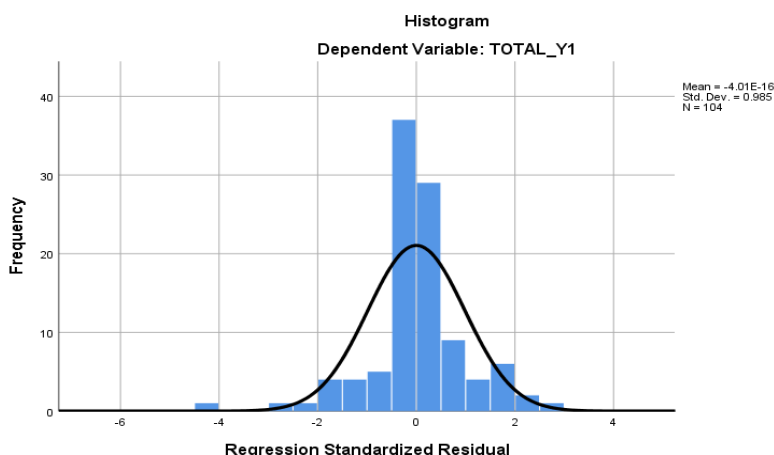
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.942	25

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS, 2026

Nilai cronbach's Alpha untuk ketiga variabel melebihi batas minimal sebesar 0,70, yang mengindikasikan bahwa seluruh item pertanyaan pada masing-masing variabel memiliki konsistensi internal yang baik dan dapat di andalkan. Oleh kerena itu, instrumen penelitian ini dinyatakan valid dan layak untuk digunakan dalam analisis selanjutnya.

Uji Asumsi Klasik



Sumber: Data primer diolah dengan SPSS, 2026

Gambar 1. Uji Normalitas

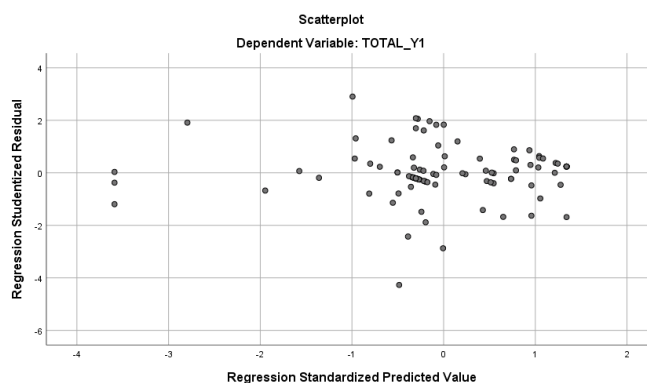
Hasil uji normalitas menunjukkan bahwa histogram residual membentuk pola lonceng yang relatif simetris di sekitar nilai nol, dengan mean mendekati nol dan standar deviasi 0,985. Dengan demikian, residual dapat dinyatakan berdistribusi normal. Hasil tersebut juga didukung oleh grafik Normal P-P Plot yang digunakan untuk menilai kedekatan titik residual terhadap garis diagonal.

Tabel 6. Uji Multikolinieritas

variabel	Tolerance	VIF	keterangan
X1	0.445	2.248	tidak terjadi multikolinesritas
X2	0.320	3.123	tidak terjadi multikolinesritas
X3	0.263	3.805	tidak terjadi multikolinesritas

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS, 2026

Berdasarkan hasil pengujian, diperoleh bahwa nilai variance inflation factor (VIF) untuk variabel pengetahuan perpajakan (X1) memiliki nilai tolerance 0.445 dan VIF 2.248, variabel kualitas pelayanan fiskus (X2) memiliki nilai tolerance 0.320 VIF 3.123, Dan variabel tingkat kesadaran hukum (X3) memiliki nilai tolerance 0.320 dan VIF 3.805. Seluruh variabel memiliki nilai tolerance $>0,10$ dan $VIF > 10$. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala multikolinearitas diantara tiga variabel independen dalam model ini, sehingga model regresi dinilai layak untuk digunakan dalam analisis selanjutnya.



Gambar 2. Uji Heterokedastisitas

Hasil uji heteroskedastisitas melalui *scatterplot* menunjukkan bahwa titik-titik residual tersebar secara acak di sekitar garis nol dan tidak membentuk pola tertentu. Dengan demikian, model regresi tidak mengalami heteroskedastisitas dan telah memenuhi asumsi homoskedastisitas.

Tabel 7. Uji Autokorelasi
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.749 ^a	.561	.547	2.63451	2.146

a. Predictors: (Constant), TOTAL_X3, TOTAL_X1, TOTAL_X2

b. Dependent Variable: TOTAL_Y1

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS, 2026

Hasil uji Durbin-Watson menunjukkan nilai sebesar 2,146, yang berada di sekitar angka 2. Dengan demikian, model regresi dapat dinyatakan tidak mengalami gejala autokorelasi dan memenuhi asumsi klasik bebas autokorelasi.

Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh dua atau lebih variabel (bebas) terhadap satu variabel dependen (terikat).

Tabel 8. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	4.097	1.426		2.872	.005
	X1	.063	.087	.071	.719	.474
	X2	.095	.139	.080	.681	.497
	X3	.651	.134	.627	4.851	.000

a. Dependent Variable: TOTAL_Y1

Sumber: Data Primer Diolah SPSS, 2026

Hasil analisis regresi linear berganda menghasilkan persamaan:

$$Y = 4,097 + 0,063X_1 + 0,095X_2 + 0,651X_3 + e$$

Nilai konstanta sebesar 4,097 menunjukkan tingkat kepatuhan wajib pajak ketika seluruh variabel independen bernilai nol. Koefisien Pengetahuan Perpajakan (X1) sebesar 0,063, Kualitas Pelayanan Fiskus (X2) sebesar 0,095, dan Tingkat Kesadaran Hukum (X3) sebesar 0,651 menunjukkan arah hubungan positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Koefisien terbesar terdapat pada Tingkat Kesadaran Hukum, sehingga variabel ini memberikan kontribusi perubahan paling besar dalam model.

Hasil uji t menunjukkan bahwa Pengetahuan Perpajakan (X1) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan koefisien 0,063 dan $p = 0,474$, sehingga H1 ditolak. Kualitas Pelayanan Fiskus (X2) juga tidak berpengaruh signifikan dengan koefisien 0,095 dan $p = 0,497$, sehingga H2 ditolak. Sementara itu, Tingkat Kesadaran Hukum (X3) berpengaruh positif dan signifikan dengan koefisien 0,651 dan $p < 0,001$, sehingga H3 diterima. Berdasarkan nilai Standardized Beta sebesar 0,627, Tingkat Kesadaran Hukum merupakan variabel yang paling dominan memengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Tabel 9. Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	885.591	3	295.197	42.532	.000 ^b
	Residual	694.063	100	6.941		
	Total	1579.654	103			

a. Dependent Variable: TOTAL_Y1

b. Predictors: (Constant), TOTAL_X3, TOTAL_X1, TOTAL_X2

Sumber: Data Primer Diolah SPSS, 2026

Hasil uji F menunjukkan nilai F hitung sebesar 42,532 dengan $p < 0,001$. Dengan demikian, Pengetahuan Perpajakan (X1), Kualitas Pelayanan Fiskus (X2), dan Tingkat Kesadaran Hukum (X3) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y). Model regresi juga dinyatakan layak digunakan dalam penelitian.

Tabel 10. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.749 ^a	.561	.547	2.63451	2.146

a. Predictors: (Constant), TOTAL_X3, TOTAL_X1, TOTAL_X2

b. Dependent Variable: TOTAL_Y1

Sumber: Data Primer Diolah SPSS, 2026

Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan nilai R sebesar 0,749, yang mengindikasikan hubungan kuat antara variabel independen dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Nilai R Square sebesar 0,561 menunjukkan bahwa 56,1% variasi kepatuhan dapat dijelaskan oleh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Tingkat Kesadaran Hukum, sedangkan 43,9% sisanya dijelaskan oleh faktor lain di luar model. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,547 menunjukkan kemampuan model menjelaskan variabel dependen sebesar 54,7%. Selain itu, nilai Durbin-Watson sebesar 2,146 menunjukkan bahwa model tidak mengalami autokorelasi.

Pembahasan

Pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kewajiban wajib pajak orang pribadi

Bedasarkan hasil uji (t) parsial variabel Pengetahuan Pajak memiliki nilai signifikansi sebesar 0,474 yang lebih besar dari 0,05 dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,063. Hal ini menunjukkan bahwa Pengetahuan Pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Pengetahuan Pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak karena pemahaman terhadap peraturan perpajakan belum tentu diikuti dengan perilaku kepatuhan. Meskipun wajib pajak mengetahui aturan, prosedur, serta hak dan kewajiban perpajakan, hal tersebut tidak secara otomatis mendorong mereka untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Dengan kata lain, pengetahuan hanya berada pada aspek kognitif dan belum tentu bertransformasi menjadi tindakan nyata. Selain itu, jika ditinjau berdasarkan Theory of Planned Behavior (Ajzen, 1991), perilaku individu tidak hanya dipengaruhi oleh pengetahuan, tetapi juga oleh sikap (attitude), norma subjektif (subjective norms), dan persepsi kontrol perilaku (perceived behavioral control). Dalam konteks perpajakan, meskipun wajib pajak memiliki pengetahuan yang baik, kepatuhan tetap sangat dipengaruhi oleh faktor lain seperti kesadaran hukum, motivasi internal, serta tekanan sosial. Oleh karena itu, pengetahuan pajak saja tidak cukup kuat untuk mendorong kepatuhan tanpa didukung oleh faktor-faktor tersebut.

Hasil ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh hasibuan (2022), yang menyatakan bahwa Hal ini menunjukkan bahwa tingkat pengetahuan pajak mengenai peraturan, prosedur, serta kewajiban perpajakan memiliki peran penting dalam meningkatkan kepatuhan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Namun sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh afiqoh (2022), Berdasarkan hasil penelitian, pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Hal ini disebabkan karena pengetahuan yang dimiliki wajib pajak hanya sebatas pada pemahaman secara teoritis dan belum tentu diimplementasikan dalam bentuk perilaku kepatuhan. Dengan kata lain, meskipun wajib pajak mengetahui peraturan dan kewajiban perpajakan, hal tersebut tidak secara langsung mendorong mereka untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

Pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kewajiban wajib pajak orang pribadi

Bedasarkan hasil uji (t) yang dilakukan Variabel Pelayanan Fiskus juga memiliki nilai signifikansi sebesar 0,497 yang lebih besar dari 0,05 dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,095. Hasil tersebut menunjukkan bahwa Pelayanan Fiskus tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Pelayanan Fiskus tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak karena kualitas pelayanan yang diberikan belum menjadi faktor utama dalam mendorong wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

Meskipun pelayanan yang baik dapat memberikan kemudahan dan kenyamanan, hal tersebut tidak secara langsung memengaruhi keputusan wajib pajak untuk patuh. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Rifana (2021), Kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kewajiban wajib pajak karena pelayanan yang baik mampu memberikan kemudahan, meningkatkan kepuasan, serta menumbuhkan kepercayaan wajib pajak terhadap otoritas pajak. Selain itu, berdasarkan Theory of Planned Behavior (TPB), pelayanan fiskus yang baik dapat meningkatkan persepsi kontrol dan sikap positif wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, sehingga mendorong peningkatan kepatuhan. Dengan demikian, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan fiskus, maka semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak. tetapi penelitian ini sejalan dengan penelitian Rianty (2020), kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh signifikan terhadap kewajiban wajib pajak.

Pengaruh Tingkat kesadaran hukum terhadap kewajiban wajib pajak orang pribadi

Bedasarkan Hasil penelitian, Sementara itu, variabel tingkat kesadaran hukum (X3) memiliki koefisien regresi sebesar 0,651 dengan nilai signifikansi 0,000. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kesadaran hukum berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hal ini berarti semakin tinggi kesadaran hukum wajib pajak, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang di teliti oleh (mursyid ,2024) dan (yulia dkk ,2020) menyatakan bahwa kesadaran hukum menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

Kesadaran wajib pajak mencerminkan sikap dan kemauan individu untuk memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela tanpa adanya paksaan. Dalam konteks perpajakan, kesadaran hukum wajib pajak berperan sebagai pendorong utama dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Ketika wajib pajak memiliki tingkat kesadaran hukum yang tinggi, maka mereka akan memahami pentingnya pajak serta kewajiban yang harus dipenuhi, sehingga akan timbul kepatuhan secara sukarela tanpa harus dipaksa oleh otoritas pajak. Hal ini sejalan dengan pendapat Tyler (1990) yang menyatakan bahwa kepatuhan terhadap hukum lebih dipengaruhi oleh kesadaran dan legitimasi hukum dibandingkan dengan ancaman sanksi.

Pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, dan tingkat kesadaran hukum secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kewajiban wajib pajak orang pribadi.

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh nilai R sebesar 0,749, yang menunjukkan bahwa hubungan antara variabel independen (pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, dan tingkat kesadaran hukum) dengan variabel dependen (kepatuhan wajib pajak orang pribadi) berada

pada kategori kuat. Nilai R Square (R^2) sebesar 0,561 menunjukkan bahwa sebesar 56,1% variasi dalam kepatuhan wajib pajak dapat dijelaskan oleh variabel pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, dan tingkat kesadaran hukum. Sedangkan sisanya sebesar 43,9% dipengaruhi oleh variabel lain di luar model penelitian.

Nilai Adjusted R Square sebesar 0,547 menunjukkan bahwa setelah disesuaikan dengan jumlah variabel independen, kemampuan model dalam menjelaskan variabel dependen adalah sebesar 54,7%, sehingga model tergolong cukup baik dalam menjelaskan hubungan antar variabel. Hasil ini sejalan dengan Theory of Planned Behavior (Ajzen, 1991) yang menyatakan bahwa perilaku individu dipengaruhi oleh sikap, norma subjektif, dan kontrol perilaku. Pengetahuan perpajakan mencerminkan sikap wajib pajak, pelayanan fiskus berkaitan dengan norma subjektif, sedangkan kesadaran wajib pajak mencerminkan kontrol perilaku dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

Selain itu, teori kepatuhan menjelaskan bahwa kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh faktor internal seperti kesadaran dan pemahaman, serta faktor eksternal seperti pelayanan fiskus. Dengan demikian, ketiga variabel tersebut secara bersama-sama mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Kesimpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pengetahuan Perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, demikian pula Kualitas Pelayanan Fiskus tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sebaliknya, Tingkat Kesadaran Hukum berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, yang menunjukkan bahwa semakin tinggi kesadaran hukum wajib pajak, semakin tinggi pula kecenderungannya untuk memenuhi kewajiban perpajakan. Secara simultan, Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Tingkat Kesadaran Hukum berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di wilayah Serua Indah. Penelitian ini masih memiliki keterbatasan, antara lain pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner daring sehingga berpotensi menimbulkan bias subjektivitas, variabel independen yang digunakan masih terbatas, serta waktu penelitian yang relatif singkat sehingga hanya menggambarkan kondisi pada periode penelitian.

Berdasarkan hasil tersebut, pemerintah dan otoritas perpajakan disarankan untuk terus meningkatkan edukasi perpajakan agar pemahaman wajib pajak mengenai hak dan kewajiban perpajakan semakin baik. Kualitas pelayanan fiskus juga tetap perlu ditingkatkan, meskipun tidak berpengaruh signifikan, karena pelayanan yang baik dapat menjaga kepercayaan dan kenyamanan wajib pajak. Selain itu, penguatan kesadaran hukum perlu dilakukan melalui sosialisasi, edukasi, dan penegakan aturan perpajakan secara konsisten. Penelitian selanjutnya disarankan memperluas wilayah dan jumlah sampel serta menambahkan variabel lain, seperti sanksi perpajakan, motivasi, tingkat penghasilan, kepercayaan kepada pemerintah, maupun sosialisasi perpajakan, sehingga model penelitian dapat menjelaskan kepatuhan wajib pajak secara lebih komprehensif.

Referensi

- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179–211. [https://doi.org/10.1016/0749-5978\(91\)90020-T](https://doi.org/10.1016/0749-5978(91)90020-T)
- Erawati, T., & Pelu, G. M. M. (2021). Pengaruh pengetahuan perpajakan, *self assessment system*, e-filing dan sanksi pajak terhadap motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak (Studi kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Yogyakarta). *AKURAT: Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 12(3), 74–83.
- Hasibuan, M. S., & Hendrani, A. (2022). Pengaruh pengetahuan perpajakan, sistem administrasi perpajakan modern dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. *Jurnal Kelola: Jurnal Ilmu Sosial*, 5(2), 65–79. <https://doi.org/10.54783/jk.v5i2.596>
- Hidayatullah, P., Arnita, A., & Muhibuddin, M. (2025). Kesadaran hukum wajib pajak dalam pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (Studi penelitian di Badan Pengelolaan Keuangan

- Daerah Kota Lhokseumawe). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Malikussaleh*, 8(1). <https://doi.org/10.29103/jimfh.v8i1.20005>
- Imelda, S., & Wibowo, D. H. (2022). Pengaruh Program Pengungkapan Sukarela (Tax Amnesty Jilid II) dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Studi pada KPP Pratama Jakarta Menteng Satu). *Transparansi: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 5(2), 41–47. <https://doi.org/10.31334/transparansi.v5i2.2712>
- Lestari, D., Falah, S., & Muslimin, U. R. (2023). Pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, dan penerapan e-filing terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Jayapura. *Juara: Jurnal Riset Akuntansi*, 13(2).
- Lestari, S. A., Susena, K. C., & Irwanto, T. (2023). Pengaruh persepsi korupsi pajak, kualitas pelayanan dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. *EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, 11(2), 1069–1086. <https://doi.org/10.37676/ekombis.v11i2.3681>
- Muhniah, N., Alam, S., & Shaleh, M. (2023). Kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan dan kepatuhan wajib pajak. *Paradoks: Jurnal Ilmu Ekonomi*, 6(2), 117–127. <https://doi.org/10.57178/paradoks.v6i2.635>
- Nasiroh, D., & Afiqoh, N. W. (2022). Pengaruh pengetahuan perpajakan, kesadaran perpajakan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. *RISTANSI: Riset Akuntansi*, 3(2), 152–164. <https://doi.org/10.32815/ristansi.v3i2.1232>
- Nazwah, H., & Machdar, N. M. (2023). Pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan religiusitas sebagai variabel pemoderasi (Studi empiris pada KPP Pratama Pondok Gede). *Journal of Creative Student Research*, 1(2), 92–112. <https://doi.org/10.55606/jcsrpolitama.v1i2.1151>
- Rianty, M., & Syahputepa, R. (2020). Pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak. *Balance: Jurnal Akuntansi dan Bisnis*, 5(1), 13–25. <https://doi.org/10.32502/jab.v5i1.2455>
- Rifana, D. A., Kusuma, I. L., Tho'in, M., & Setyawati, E. (2021). Analisis pengaruh pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, dan penerapan e-filing terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Surakarta. *Jurnal Akuntansi dan Pajak*, 22(1), 313–319.
- Tyler, T. R. (1990). *Why people obey the law*. Yale University Press.
- Yulia, Y., Wijaya, R. A., Permata Sari, D., & Adawi, M. (2020). Pengaruh pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak, tingkat pendidikan dan sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pada UMKM di Kota Padang. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 1(4), 305–310. <https://doi.org/10.31933/jemsi.v1i4.114>