

Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Anis Boedi Wijaya¹, Indra Wijaya²

^{1,2}Program Studi Akuntansi, Universitas Bina Insani
¹anisbinainsani23@gmail.com, ²indrawj-aak@binainsani.ac.id

Abstract

This study aims to examine the effect of individual taxpayer compliance at West KPP Pratama Bekasi. The independent variables in this study are Tax knowledge, taxpayer awareness, and quality of tax service while the dependent variable is individual taxpayer compliance. This study uses a survey method by providing questionnaires to taxpayers registered at West KPP Pratama Bekasi Barat. The sample determination uses the Random Sampling Technique method, then the manual questionnaire data on the hard file is inputted into excel and analyzed by multiple linear regression using SPSS Version 26. The number of samples in this study is 100 respondents from the total population. The results of the regression test show that tax knowledge and quality of tax service have a positive effect on individual taxpayer compliance, while taxpayer awareness does not affect individual taxpayer compliance at west KPP Pratama Bekasi.

Article Received:

June 4th, 2025

Article Revised:

June 14th, 2025

Article Published:

June 16th, 2025

Keywords:

Knowledge of taxation, awareness of taxpayers, quality of service from tax authorities, compliance of individual taxpayers.

Correspondence:

anisbinainsani23@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Bekasi Barat. Variabel independent pada penelitian ini adalah Pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak, dan kualitas pelayanan fiskus sedangkan variabel dependennya adalah kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Penelitain ini menggunakan metode survei dengan memberikan kuesioner kepada wajib pajak yang terdaftar pada KPP Pratama Bekasi Barat. Penentuan sampelnya menggunakan metode Teknik Random Sampling, selanjutnya data manual kuesioner pada *hardfile* di input pada excel dan dianalisis dengan regresi linear berganda menggunakan SPSS Versi 26. Jumlah sampel pada penelitain ini adalah 100 responden dari keseluruhan populasi. Hasil uji regresi menunjukn pengetahuan perpajakan dan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sedangkan kesadaran wajib apjaka tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Bekasi Barat.

Artikel Diterima:

4 Juni 2025

Artikel Revisi:

14 Juni 2025

Artikel Dipublikasi:

16 Juni 2026

Kata Kunci:

Pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, kepatuhan wajib pajak orang pribadi

Korespondensi:

anisbinainsani23@gmail.com

A. PENDAHULUAN

Data Kementerian Keuangan menunjukkan bahwa penerimaan pajak Indonesia hingga 31 Desember 2024 mencapai Rp1.932,4 triliun. Angka ini mencerminkan betapa besarnya kontribusi pajak dalam menjaga stabilitas fiskal dan memastikan kelangsungan program pembangunan nasional. Dengan pertumbuhan ekonomi yang terus meningkat dan kebutuhan pembangunan yang semakin kompleks, optimalisasi penerimaan pajak menjadi suatu keharusan agar negara dapat terus memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakatnya. Namun salah satu hambatan dalam pembayaran pajak adalah tingkat kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan ini mencerminkan sikap individu dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, yang secara langsung berdampak pada penerimaan pajak negara. Rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak di Indonesia disebabkan oleh kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya pajak bagi kesejahteraan bersama. Banyak wajib pajak merasa bahwa regulasi perpajakan semakin membebani, sehingga enggan untuk memenuhi kewajiban pajaknya. Selain itu, kepatuhan wajib pajak juga dipengaruhi oleh tingkat kesadaran mereka. Kesadaran pajak mengacu pada pemahaman dan pengetahuan seseorang mengenai sistem perpajakan. Ketika masyarakat memiliki pandangan positif

terhadap peran pemerintah dalam menjalankan fungsi negara, mereka cenderung lebih terdorong untuk membayar pajak (Puspitasari et al., 2024).

Tabel 1. Tingkat kepatuhan Pajak Orang Pribadi dalam Pelaporan SPT Tahunan di Kantor Pajak Pratama Bekasi Barat 2019-2023

Tahun	WP Wajib SPT (a)	WP Lapor SPT (b)	Tingkat Kepatuhan (a/b*100%)
2019	86.199	72.004	84%
2020	96.001	77.229	80%
2021	106.662	78.237	73%
2022	96.922	78.238	81%
2023	106.655	69.111	65%

Sumber : Data diolah, 2025

Berdasarkan Tabel 1 dapat dianalisis bahwa Tingkat kepatuhan Wajib Pajak (WP) dalam pelaporan SPT mengalami fluktuasi dalam lima tahun terakhir. Semakin menurunnya tingkat kepatuhan menunjukkan bahwa lebih banyak masyarakat tidak memenuhi kewajiban pajaknya, yang berpotensi mengurangi penerimaan negara. Oleh karena itu, diperlukan penelitian lebih lanjut untuk mengidentifikasi penyebab utama penurunan kepatuhan serta merumuskan strategi yang efektif dalam meningkatkan kepatuhan pajak di masa depan.

B. LITERATUR REVIEW DAN HIPOTESIS

Theory of Planned Behavior (TPB)

Theory of Planned Behavior menurut Ajzen dalam penelitian Endang Dwi Wahyuni (2022), adalah teori yang memprediksi niat seseorang untuk terlibat dalam perilaku pada waktu dan tempat tertentu. Hal ini menyatakan bahwa perilaku individu didorong oleh niat perilaku. Berdasarkan *theory of planned behavior*, perilaku manusia didasarkan atas tiga jenis pertimbangan yaitu: *Behavioral Beliefs* (keyakinan perilaku): yaitu keyakinan mengenai konsekuensi dari suatu tindakan dan penilaian terhadap hasil tersebut. Komponen ini membentuk sikap terhadap perilaku, *Normative Beliefs* (keyakinan normatif) keyakinan mengenai harapan sosial dari orang-orang yang dianggap penting serta motivasi individu untuk menyesuaikan diri dengan harapan tersebut yang melahirkan norma subjektif, dan *Control Beliefs* (keyakinan kontrol): keyakinan terhadap faktor yang dapat memfasilitasi atau menghambat perilaku serta seberapa besar pengaruh faktor tersebut terhadap perilaku yang melahirkan persepsi kontrol terhadap perilaku. *Theory of Planned Behavior* berkaitan dengan penelitian ini karena kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh niat mereka. Semakin kuat niat untuk patuh, semakin besar kemungkinan munculnya perilaku kepatuhan pajak. Dimana niat untuk patuh ditentukan oleh tiga faktor yaitu sikap, norma subjektif dan kontrol keperilakuan yang dipersepsikan yang dimiliki oleh wajib pajak.

Perpajakan

Pengertian pajak menurut Waluyo (2017), Pajak adalah iuran kepada negara yang dapat dipaksakan yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan dengan tidak mendapat prestasi kecuali yang langsung dapat ditunjuk dan gunanya untuk membiayai pengeluaran umum berhubungan dengan tugas negara yang menyelenggarakan pemerintahan. Pajak merupakan iuran yang dipungut berdasarkan undang-undang beserta peraturan pelaksanaannya, bersifat memaksa dalam pembayarannya, dan tidak memberikan imbalan langsung kepada pembayar pajak. Pemungutan dilakukan oleh negara, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk membiayai pengeluaran negara. Jika terdapat *surplus* dari penerimaan pajak, dana tersebut dapat dialokasikan untuk investasi publik. Selain fungsi anggaran (*budgeter*), pajak juga memiliki fungsi mengatur (*regulerend*).

Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan Wajib Pajak menurut Siti Kurnia Rahayu (2017:193), merujuk pada ketaatan dalam melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Seorang Wajib Pajak dikatakan patuh apabila ia menjalankan seluruh kewajiban perpajakannya sebagaimana diatur dalam ketentuan hukum perpajakan. Kepatuhan perpajakan dapat dibagi menjadi dua jenis, yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal berkaitan dengan aspek administratif, seperti kewajiban mendaftarkan diri untuk mendapatkan NPWP atau sebagai Pengusaha Kena Pajak (PKP), menyetor pajak sesuai tenggat waktu, serta melaporkan pajak yang telah dibayar beserta perhitungannya. Sementara itu, kepatuhan material mencakup pemenuhan substansi kewajiban perpajakan, antara lain menghitung pajak terutang secara benar sesuai peraturan, melakukan perhitungan sesuai ketentuan yang berlaku, serta melaksanakan kewajiban pemotongan atau pemungutan pajak ketika bertindak sebagai pihak ketiga.

Pengetahuan Perpajakan

Pengetahuan perpajakan dapat didefinisikan sebagai pemahaman seseorang terhadap berbagai aspek yang berkaitan dengan sistem perpajakan, baik dari segi teori maupun praktik. Pengetahuan ini mencakup penguasaan terhadap konsep dasar perpajakan, peraturan perundang-undangan yang berlaku, jenis-jenis pajak yang dikenakan di Indonesia, penentuan subjek dan objek pajak, tarif yang berlaku, hingga prosedur penghitungan, pencatatan, serta pelaporan pajak melalui pengisian Surat Pemberitahuan (SPT). Dalam konteks kepatuhan wajib pajak, pengetahuan perpajakan menjadi faktor yang sangat krusial karena dapat memengaruhi kemauan dan kemampuan wajib pajak dalam memahami serta melaksanakan kewajiban perpajakannya secara benar. Wajib pajak yang memiliki tingkat pengetahuan perpajakan yang memadai cenderung lebih sadar akan pentingnya membayar pajak, memahami konsekuensi hukum dari ketidakpatuhan, dan mampu melaksanakan kewajiban perpajakan dengan tepat waktu dan sesuai ketentuan. Semakin tinggi tingkat pengetahuan wajib pajak terhadap sistem perpajakan, maka semakin besar pula kemungkinan wajib pajak tersebut untuk bersikap patuh dan melaksanakan kewajiban perpajakannya secara sukarela dan bertanggung jawab. (Perpajakan et al., n.d.)

Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran Wajib Pajak menurut Siti Kurnia Rahayu (2017), Kesadaran Wajib Pajak adalah kondisi di mana individu atau badan sebagai Wajib Pajak memahami makna, fungsi, dan tujuan dari pembayaran pajak kepada negara. Tingkat kesadaran yang tinggi dari Wajib Pajak berperan penting dalam mendorong peningkatan kepatuhan pajak yang lebih optimal. Beberapa faktor yang dapat meningkatkan kesadaran ini antara lain: sosialisasi perpajakan, mutu pelayanan pajak, kualitas pribadi Wajib Pajak, tingkat pengetahuan perpajakan, kondisi ekonomi Wajib Pajak, serta pandangan positif terhadap sistem perpajakan yang berlaku. Sebaliknya, kesadaran pajak dapat terhambat oleh berbagai hal, seperti prasangka negatif terhadap petugas pajak (Fiskus), hambatan dari instansi lain di luar perpajakan, meningkatnya informasi tentang korupsi, kurangnya bukti nyata pembangunan, serta anggapan bahwa pemerintah tidak terbuka dalam pengelolaan penerimaan pajak. Selain mendorong kepatuhan, kesadaran membayar pajak juga dapat membentuk sikap kritis masyarakat terhadap kebijakan perpajakan yang diterapkan oleh pemerintah.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan pajak menurut Alfi Laili Nur (2022), Mengacu pada bentuk pelayanan kepada Wajib Pajak yang mengedepankan sikap ramah dan menyenangkan, seperti memberikan pelayanan dengan penampilan yang sopan dan rapi, menjaga sikap positif, serta selalu menunjukkan rasa hormat kepada Wajib Pajak. Ketika Wajib Pajak telah memiliki kepercayaan terhadap otoritas pajak, mereka akan lebih terbuka dan tidak lagi merasa ragu atau berprasangka buruk dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Hal ini pada akhirnya dapat mendorong kepatuhan pajak dalam diri mereka.

Penelitian Terdahulu

Berikut ini adalah daftar penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian ini:

Tabel 2. Penelitian Terdahulu

No	Judul	Penulis, Tahun	Hasil Penelitian
1	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Makassar Utara	(Nabila et al., 2025)	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa berdasarkan uji hipotesis, nilai signifikansi <i>t-statistic</i> sebesar 0,034 dengan koefisien 0,248 mengindikasikan adanya pengaruh positif dari kesadaran wajib pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Selain itu, sanksi perpajakan juga terbukti berpengaruh positif dengan kontribusi sebesar 27,4% dan nilai signifikansi <i>t-statistic</i> sebesar 0,033, yang berada di bawah ambang batas 0,05.
2	Pengaruh Pengetahuan Pajak Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan Di Kecamatan Mauk	(Shufi Seftiyanti, 2025)	Hasil penelitian mengungkapkan bahwa pengetahuan mengenai perpajakan memiliki dampak positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak, demikian pula kesadaran Wajib Pajak turut memberikan pengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan.
3	Pengaruh <i>Self Assesment System</i> , Sanksi Pajak Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor	(Pravita et al., 2025)	Hasil penelitian menunjukan bahwa <i>Self Assesment System</i> berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak Sanksi Perpajakan berpengaruh secara positif dan

No	Judul	Penulis, Tahun	Hasil Penelitian
	Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur.		signifikan terhadap kepatuhan wajib kualitas pelayanan fiskus berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, <i>Self Assesment System</i> , Sanksi Perpajakan dan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kantor pelayanan pajak pratama Medan Timur.
4	Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Sanksi Pajak pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	(I Kadek Gede et al, 2025)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak, dan sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Tabanan, namun pemahaman perpajakan tidak berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Tabanan.
5	Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Moralitas Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Budaya Pajak sebagai Variabel Moderasi	(Neyla Safitri et al., 2025)	Hasil menunjukkan bahwa pengetahuan pajak dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sementara moralitas pajak tidak berpengaruh.
6	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kpp Pratama Kramat Jati	(Alvonsa Litwin Gole et al., 2025)	Hasil penelitian memperlihatkan bahwa kesadaran dan pengetahuan tentang perpajakan secara positif memengaruhi peningkatan kepatuhan, sehingga wajib pajak yang memiliki pemahaman yang baik mengenai kewajibannya cenderung menunjukkan tingkat kepatuhan yang lebih tinggi.
7	Pengaruh Sosialisasi, Pengetahuan, Sanksi Perpajakan, dan <i>Tax Amnesty</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Pada KPP Bekasi Utara)	(Dwi Nurcahyani et al., 2025)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi berkontribusi positif terhadap kepatuhan wajib pajak, memudahkan pelaporan dan mengurangi kecurangan. Selain itu, kesadaran dan pengetahuan perpajakan juga terbukti meningkatkan kepatuhan, di mana wajib pajak yang memahami kewajibannya cenderung lebih patuh.
8	Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Penerapan <i>E-Filing</i> , Pemahaman Perpajakan dan Kepercayaan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Banjarmasin)	(Lolita Siregar, 2025)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pajak Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak, <i>E-filing</i> , Pengetahuan Perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan terdaftar di KPP Madya Banjarmasin, sedangkan Biaya Kepatuhan dan Kepercayaan Wajib Pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan yang terdaftar di KPP Madya Banjarmasin.
9	Determinan Kepatuhan Wajib Pajak: Digitalisasi, Kesadaran, dan Pengetahuan Perpajakan	(Annisa Fatimatu Zahro et al, 2024)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi berkontribusi positif terhadap kepatuhan wajib pajak, memudahkan pelaporan dan mengurangi kecurangan. Selain itu, kesadaran dan pengetahuan perpajakan juga terbukti meningkatkan kepatuhan, di mana wajib pajak yang memahami kewajibannya cenderung lebih patuh. Penelitian ini menyimpulkan bahwa untuk memperkuat kepatuhan wajib pajak, harus adanya upaya dalam meningkatkan kesadaran dan pengetahuan perpajakan, serta memanfaatkan teknologi digital secara optimal. Implikasi dari hasil penelitian ini penting bagi kebijakan perpajakan di Indonesia untuk mendukung peningkatan penerimaan negara.
10	Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	(Dimas Ilham Azhari, 2023)	Hasil penelitian ini menunjukan bahwa variabel pengetahuan, kesadaran, pelayanan dan sanksi memiliki hubungan yang positif dan signifikan dengan kepatuhan wajib pajak.

Sumber: Data diolah 2025

Pengembangan Hipotesis

Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Resmi (2016), Pengetahuan Perpajakan yaitu proses di mana wajib pajak memperoleh pengetahuan mengenai perpajakan dan menerapkannya untuk memenuhi kewajiban membayar pajak. Pemahaman yang dimaksud mencakup pengetahuan tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan (KUP), termasuk cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT), prosedur pembayaran, lokasi pembayaran, sanksi administrasi, serta tenggat waktu pembayaran dan pelaporan SPT. Pengetahuan perpajakan yaitu pengetahuan mengenai ketentuan umum di bidang perpajakan mencakup pemahaman tentang jenis-jenis pajak yang berlaku di Indonesia, mulai dari subjek dan objek pajak, tarif pajak, hingga cara menghitung dan mencatat pajak terutang, serta proses pengisian dan pelaporan pajak. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Lolita Siregar (2025) dan Dwi Nurcahyani et al., (2025), menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan terbukti meningkatkan kepatuhan, di mana wajib pajak yang memahami kewajibannya cenderung lebih patuh. Hal ini serupa dengan penelitian Shufi Seftiyanti (2025), bahwa pengetahuan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya maka hipotesisnya yaitu: H1= Pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Siti Kurnia Rahayu (2017:191), Kesadaran Wajib Pajak adalah kondisi di mana individu atau badan sebagai Wajib Pajak memahami makna, fungsi, dan tujuan dari pembayaran pajak kepada negara. Tingkat kesadaran yang tinggi dari Wajib Pajak berperan penting dalam mendorong peningkatan kepatuhan pajak yang lebih optimal. Beberapa faktor yang dapat meningkatkan kesadaran ini antara lain: sosialisasi perpajakan, mutu pelayanan pajak, kualitas pribadi Wajib Pajak, tingkat pengetahuan perpajakan, kondisi ekonomi Wajib Pajak, serta pandangan positif terhadap sistem perpajakan yang berlaku. Sebaliknya, kesadaran pajak dapat terhambat oleh berbagai hal, seperti prasangka negatif terhadap petugas pajak (Fiskus), hambatan dari instansi lain di luar perpajakan, meningkatnya informasi tentang korupsi, kurangnya bukti nyata pembangunan, serta anggapan bahwa pemerintah tidak terbuka dalam pengelolaan penerimaan pajak. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Alvonsa Litwin Gole et al., (2025) dan Nabila et al., (2025), menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak secara positif mempengaruhi kepatuhan, di mana wajib pajak yang memahami kewajibannya cenderung lebih patuh. Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya maka hipotesisnya yaitu: H2 = Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

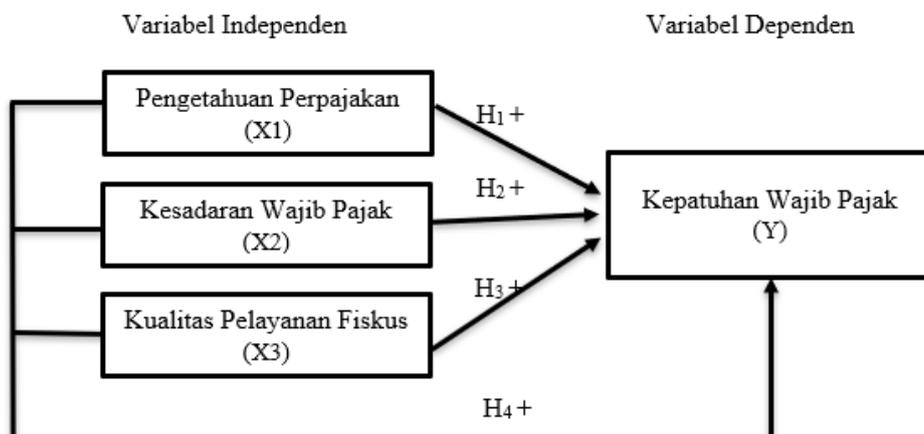
Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kualitas pelayanan pajak menurut Alfi Laili Nur (2022), Mengacu pada bentuk pelayanan kepada Wajib Pajak yang mengedepankan sikap ramah dan menyenangkan, seperti memberikan pelayanan dengan penampilan yang sopan dan rapi, menjaga sikap positif, serta selalu menunjukkan rasa hormat kepada Wajib Pajak. Ketika Wajib Pajak telah memiliki kepercayaan terhadap otoritas pajak, mereka akan lebih terbuka dan tidak lagi merasa ragu atau berprasangka buruk dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Hal ini pada akhirnya dapat mendorong kepatuhan pajak dalam diri mereka. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Lolita Siregar (2025), menyatakan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya maka hipotesisnya yaitu: H3= Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Wajib pajak yang mematuhi peraturan perpajakan dan membayar pajak tepat waktu menunjukkan kesadaran mereka akan pentingnya pajak bagi negara. Secara sederhana, kepatuhan wajib pajak muncul ketika mereka memahami manfaat dan prosedur perpajakan. Informasi mengenai manfaat dan tata cara pembayaran pajak dapat diperoleh melalui program sosialisasi yang diselenggarakan oleh otoritas pajak untuk meningkatkan pemahaman masyarakat. Setelah memahami isi dari ketentuan pajak, kesadaran wajib pajak akan tumbuh seiring dengan pengetahuan yang diperoleh. Selain itu, pelayanan yang berkualitas juga berperan penting dalam mendorong peningkatan kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Dimas Ilham Azhari, 2023), bahwa secara simultan pengetahuan perpajakan kesadaran wajib pajak, dan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan penjelasan tersebut dapat ditarik hipotesis sebagai berikut: H4 : Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Gambar 1. Kerangka Berfikir



C. METODE PENELITIAN

Data Primer

Data Primer menurut Supriyono (2018), adalah sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli atau pihak pertama. Data primer secara khusus dikumpulkan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan penelitian. Data primer dapat berupa pendapat subjek penelitian (orang), baik secara individu maupun kelompok, hasil observasi terhadap suatu benda/fisik.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan tahap paling penting dalam sebuah penelitian, karena tujuan utama penelitian adalah memperoleh data. Jika teknik pengumpulan data tidak diketahui dengan baik, peneliti tidak akan mampu mengumpulkan data yang sesuai dengan standar yang diperlukan. Oleh karena itu, dalam penelitian ini digunakan teknik pengumpulan data berupa kuesioner. Kuesioner menurut Rusrizal (2022), Kuesioner, yang berasal dari istilah Inggris *questionnaire*, merupakan alat atau instrumen penelitian yang terdiri atas sejumlah pertanyaan atau pernyataan yang dirancang untuk memperoleh informasi dari responden. Umumnya, kuesioner penelitian memuat kombinasi antara pertanyaan tertutup dan terbuka. Secara umum, kuesioner diartikan sebagai dokumen yang berisi pertanyaan dan item lainnya yang disusun untuk mengumpulkan data yang relevan guna keperluan analisis. Dalam konteks tertentu, kuesioner juga dapat dianggap sebagai bentuk wawancara tertulis.

Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data Menurut Djaali (2020), adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan melalui proses pengamatan dan pencatatan dengan menggunakan instrumen tertentu, yang disesuaikan dengan karakteristik fakta yang ingin dipelajari atau diselidiki. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif yang merupakan jenis penelitian yang bersifat inferensial, yaitu menarik kesimpulan berdasarkan hasil pengujian hipotesis secara statistik. Kesimpulan tersebut diperoleh dari data empiris yang dikumpulkan melalui proses pengukuran.

Populasi Penelitian

Suharyadi Purwanto S.K, (2016), dalam penelitiannya populasi adalah sebagai keseluruhan kelompok yang terdiri dari individu, objek, peristiwa, atau satuan lain yang memiliki karakteristik tertentu dan menjadi fokus utama dalam suatu penelitian. Populasi mencakup semua elemen yang mungkin dapat diteliti atau diukur, baik dalam jumlah besar maupun kecil, tergantung pada ruang lingkup dan tujuan penelitian. Dengan kata lain, populasi adalah sumber utama dari mana data akan diambil untuk dianalisis dan ditarik kesimpulannya. Dengan demikian, populasi tidak hanya merujuk pada manusia, tetapi juga meliputi objek dan benda-benda alam lainnya. Selain itu, populasi bukan hanya sekadar jumlah dari objek atau subjek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek itu. Berdasarkan data dari KPP Pratama Bekasi Barat, jumlah wajib pajak orang pribadi yang berstatus karyawan, baik dari sektor swasta maupun negeri mencapai 375.293 orang. Namun, karena jumlah tersebut sangat besar, tidak seluruhnya dijadikan subjek dalam penelitian ini. Penggunaan seluruh populasi dinilai kurang efisien dari segi waktu dan biaya.

Sampel Penelitian

Suharyadi Purwanto S.K, (2016) dalam penelitiannya, sampel merupakan bagian atau sejumlah elemen yang

diambil dari populasi tersebut dan dianggap dapat mewakili keseluruhan populasi. Sampel digunakan ketika peneliti tidak memungkinkan untuk mengamati seluruh anggota populasi karena keterbatasan waktu, biaya, atau sumber daya lainnya. Pemilihan sampel yang tepat sangat penting agar hasil penelitian dapat digeneralisasikan dan memberikan gambaran yang akurat tentang karakteristik populasi secara keseluruhan. Penelitian ini menggunakan metode *simple random sampling*, memastikan setiap individu dalam populasi memiliki peluang yang sama sebagai responden. Ukuran sampel ditentukan dengan **rumus Slovin** untuk memperoleh hasil yang representatif secara efisien.

Rumus Slovin:

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

Keterangan:

- **n** = ukuran sampel
- **N** = jumlah populasi
- **e** = tingkat kesalahan *margin of error* (0.1)

Berdasarkan data dari KPP Pratama Bekasi Barat, tercatat sebanyak 374.293 Wajib Pajak Orang pribadi yang terdaftar maka jumlah sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini dengan *margin of error* sebesar 10% adalah:

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

$$\begin{aligned} n &= \frac{374.293}{374.293 \cdot 10\%^2 + 1} \\ n &= 99,97 \\ n &= 100 \text{ sampel (dibulatkan)} \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, penelitian ini akan melibatkan 100 Wajib Pajak Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Bekasi Barat sebagai sampel yang mewakili populasi.

Tahapan analisis

Pengolahan data kuesioner dalam penelitian ini dimulai dengan penyebaran kuesioner kepada wajib pajak di KPP Pratama Bekasi Barat yang berjumlah 374.293 orang selama 5 hari. Dari 116 kuesioner yang disebar, sebanyak 100 kuesioner kembali dan digunakan sebagai sampel berdasarkan perhitungan rumus Slovin serta dipilih melalui metode *simple random sampling*. Kuesioner tersebut disusun berdasarkan indikator variabel pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, dan kepatuhan wajib pajak. Setelah pengumpulan, dilakukan penyaringan untuk memastikan kelengkapan dan validitas data, kemudian jawaban dikodekan menggunakan skala Likert 1 sampai 5 dan dimasukkan ke dalam SPSS versi 26. Selanjutnya, dilakukan analisis deskriptif untuk melihat gambaran data, diikuti dengan uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan instrumen penelitian memenuhi syarat, serta uji asumsi klasik untuk memeriksa normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas data. Tahap terakhir adalah uji hipotesis untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

D. HASIL DAN DISKUSI

Uji Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran secara umum mengenai masing-masing variabel yang diteliti. Analisis ini menyajikan data berupa nilai rata-rata (*mean*), nilai minimum dan maksimum, serta standar deviasi dari setiap variabel berdasarkan hasil pengolahan data. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner yang berkaitan dengan variabel yang dikaji. Dalam penelitian ini, variabel independen terdiri dari pengetahuan perpajakan (X1), kesadaran wajib pajak (X2), dan kualitas pelayanan fiskus (X3).

Tabel 3. Hasil Uji Statistik Deskriptif

<i>N</i>	<i>Minimum</i>	<i>Maximum</i>	<i>Mean</i>	<i>Std. Deviation</i>
----------	----------------	----------------	-------------	-----------------------

Pengetahuan Perpajakan	100	12,00	25,00	21,3000	2,80872
Kesadaran Wajib Pajak	100	7,00	20,00	17,2100	2,70165
Kualitas Pelayanan Fiskus	100	6,00	15,00	12,9200	1,80168
Kepatuhan Wajib Pajak	100	11,00	20,00	16,9600	2,26042
Valid N (listwise)	100				

Sumber: *Output SPSS* versi 26

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji Validitas

Uji validitas merupakan proses untuk menilai sejauh mana suatu instrumen mampu mengukur variabel yang dimaksud secara tepat. Dengan kata lain, uji ini bertujuan untuk memastikan bahwa instrumen pengukuran benar-benar mencerminkan konsep yang hendak diukur. Validitas tidak hanya menjamin ketepatan data yang diperoleh, tetapi juga memastikan bahwa data tersebut relevan dengan objek yang diteliti.

Tabel 4. Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	r-hitung	r- tabel	Keterangan
Kepatuhan Wajib Pajak	Y1.1	0,947	0,165	Valid
	Y1.2	0,943	0,165	Valid
	Y1.3	0,917	0,165	Valid
	Y1.4	0,960	0,165	Valid
Pengetahuan Perpajakan	X1.1	0,879	0,165	Valid
	X1.2	0,873	0,165	Valid
	X1.3	0,917	0,165	Valid
	X1.4	0,905	0,165	Valid
	X1.5	0,818	0,165	Valid
Kesadaran Wajib Pajak	X2.1	0,881	0,165	Valid
	X2.2	0,886	0,165	Valid
	X2.3	0,907	0,165	Valid
	X2.4	0,870	0,165	Valid
Kualitas Pelayanan Fiskus	X3.1	0,932	0,165	Valid
	X1.2	0,942	0,165	Valid
	X1.3	0,916	0,165	Valid

Sumber: *Output SPSS* versi 26

Berdasarkan data pada tabel, semua item pertanyaan menunjukkan nilai koefisien korelasi (r hitung) yang lebih tinggi dari 0,05. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa semua pertanyaan dalam kuesioner memiliki validitas yang memadai, yang berarti penelitian ini telah memenuhi syarat kelayakan sebagai alat ukur yang sah dalam mengumpulkan data yang penelitian.

Uji Reliabilitas

Reliabilitas suatu instrumen penelitian dapat diukur melalui nilai *Cronbach's Alpha (α)*. Instrumen dikategorikan reliabel apabila nilai $\alpha > 0,70$, yang menunjukkan bahwa item-item dalam kuesioner memiliki konsistensi internal yang memadai. Sebaliknya, apabila nilai $\alpha < 0,70$, maka instrumen tersebut dinilai tidak reliabel. Hasil pengujian reliabilitas instrumen dalam penelitian ini disajikan pada Tabel 4.5 berikut:

Tabel 5. Hasil Uji Reabilitas

Variabel	Cronbach alpha	Keterangan
Kepatuhan Wajib Pajak	0,758	Reliabel
Pengetahuan Perpajakan	0,793	Reliabel
Kesadaran Wajib Pajak	0,778	Reliabel
Kualitas Pelayanan Fiskus	0,754	Reliabel

Sumber: *Output SPSS* versi 26

Berdasarkan data pada tabel tersebut, dapat disimpulkan bahwa seluruh pertanyaan dalam instrumen kuesioner memiliki nilai *Cronbach alpha* di atas 0,70. Ini mengindikasikan bahwa semua item dalam variabel penelitian dinilai reliabel.

Analisis Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji Normalitas dalam penelitian ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variable pengganggu atau residual memiliki distribusi normal atau tidak Al Ghozali (2021).

Tabel 6. Hasil Uji Normalitas

<i>Unstandardized Residual</i>		
<i>N</i>		100
<i>Normal Parameters^{a,b}</i>	<i>Mean</i>	,0000000
	<i>Std. Deviation</i>	1,53194709
<i>Most Extreme Differences</i>	<i>Absolute</i>	,067
	<i>Positive</i>	,067
	<i>Negative</i>	-,040
<i>Test Statistic</i>		,067
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>		,200 ^{c,d c}

Hasil Uji Monte Carlo

Sumber: *Output SPSS* versi 26

Berdasarkan hasil uji normalitas menggunakan metode *Kolmogorov-Smirnov*, diperoleh nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0,200. Nilai ini lebih besar dari taraf signifikansi 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa data residual berdistribusi normal. Dengan demikian, asumsi normalitas terpenuhi dan data layak untuk digunakan dalam penelitian.

Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas mengetahui apakah dalam model regresi terdapat hubungan atau korelasi antar variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak menunjukkan adanya korelasi antar variabel bebas, sehingga masing-masing variabel independen berdiri sendiri dan tidak saling memengaruhi.

Tabel 7. Hasil Uji Multikolinieritas

<i>Model</i>	<i>Collinearity Statistics</i>		<i>Keterangan</i>
	<i>Tolerance</i>	<i>VIF</i>	
1 (Constant)			

Pengetahuan Perpajakan	,607	1,648	Tidak terjadi Multikolinearitas
Kesadaran Wajib Pajak	,500	2,001	Tidak terjadi Multikolinearitas
Kualitas Pelayanan Fiskus	,604	1,655	Tidak terjadi Multikolinearitas

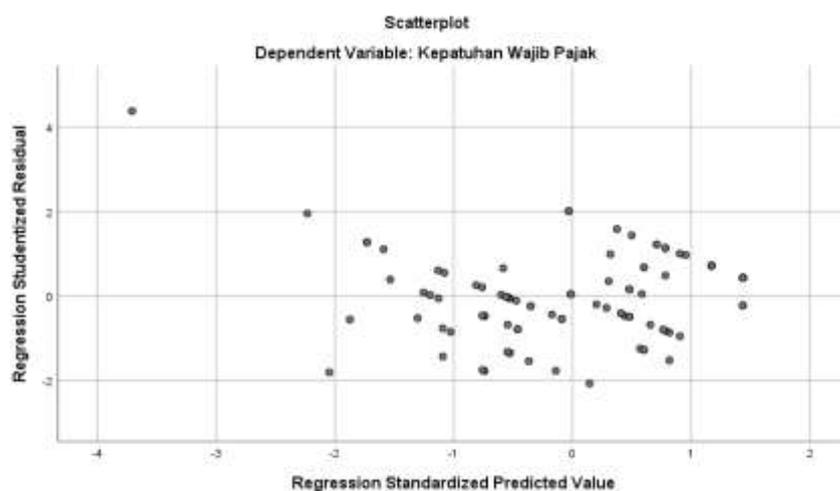
Sumber: *Output SPSS* versi 26

Berdasarkan hasil uji multikolinieritas, diketahui bahwa seluruh variabel independen memiliki nilai *Tolerance* di atas 0,10 dan nilai VIF di bawah 10, yaitu Pengetahuan Wajib Pajak (*Tolerance* = 0,607; VIF = 1,648), Kesadaran Wajib Pajak (*Tolerance* = 0,500; VIF = 2,001), dan Kualitas Pelayanan Fiskus (*Tolerance* = 0,604; VIF = 1,655). Nilai-nilai tersebut menunjukkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas antar variabel independen dalam model regresi. Dengan demikian, ketiga variabel dapat digunakan secara bersama-sama dalam analisis regresi tanpa saling memengaruhi secara berlebihan.

Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah yang Homoskedastisitas atau tidak terjadi Heteroskedastisitas Al Ghozali (2021). Dasar pengambilan keputusannya menggunakan diagram scatterplot. Analisis terjadi heteroskedastisitas adalah: Pola tertentu, seperti gelombang, melebar, dan menyempit, ditunjukkan oleh heteroskedastisitas. Heteroskedastisitas tidak terjadi jika tidak ada pola yang jelas dan titik-titik tersebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. Pengujian heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat ketidaksamaan varians residual (error) antara satu pengamatan dengan pengamatan lainnya dalam model regresi. Jika hasil pengujian menunjukkan bahwa titik-titik menyebar secara acak dan tidak membentuk pola tertentu, serta tersebar di atas dan di bawah garis nol pada sumbu Y, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

Gambar 2. Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber: *Output SPSS* versi 26

Uji Hipotesis

Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Regresi linier berganda, merupakan teknik analisis untuk mengetahui sebuah pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Dan berikut adalah model dalam penelitian ini :

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

Keterangan :

Y = Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

X1 = Pengetahuan Perpajakan

X2 = Kesadaran Wajib Pajak

X3 = Kualitas Pelayanan Fiskus

α = Konstanta

β = Koefisien Regresi

Tabel 8. Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Model	<i>Unstandardized Coefficients</i>	<i>Standardized Coefficients</i>				
		<i>B</i>	<i>Std. Error</i>	<i>Beta</i>	<i>t</i>	<i>Sig.</i>
1	(Constant)	2,885	1,349		2,139	,035
	Pengetahuan Perpajakan	,441	,071	,547	6,164	,000
	Kesadaran Wajib Pajak	,031	,082	,037	,378	,706
	Kualitas Pelayanan Fiskus	,322	,112	,257	2,884	,005

Sumber: *Output SPSS* versi 26

Berdasarkan hasil perhitungan pada table diatas, diperoleh bentuk persamaan regresi berganda sebagai berikut:

$$Y = 2,885 + 0,441 X_1 + 0,031 X_2 + 0,322 X_3$$

Koefisien regresi pada variabel independen menunjukkan bahwa jika salah satu variabel independen mengalami kenaikan sebesar satu satuan, sementara variabel independen lainnya dianggap tetap atau bernilai nol, maka nilai variabel dependen diperkirakan akan mengalami kenaikan atau penurunan, tergantung pada arah (tanda) dari koefisien regresi variabel tersebut. Dengan mengacu pada tabel *coefficient* regresi berganda maka dapat dikatakan bahwa :

Konstanta sebesar 2,885 menunjukkan bahwa jika variabel independen (pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan fiskus) diasumsikan tidak mengalami adanya perubahan (konstan) maka nilai Y (kepatuhan wajib pajak) sebesar 2,885%. Koefisien regresi pada variabel pengetahuan perpajakan menunjukkan nilai positif sebesar 0,441, yang mengindikasikan bahwa peningkatan dalam pengetahuan perpajakan akan diikuti oleh meningkatnya kepatuhan wajib pajak. Demikian pula, variabel kesadaran wajib pajak memiliki nilai regresi positif sebesar 0,031, yang berarti bahwa semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak, maka kepatuhan mereka juga akan meningkat. Selain itu, kualitas pelayanan fiskus juga menunjukkan pengaruh positif dengan nilai regresi sebesar 0,332, yang menunjukkan bahwa perbaikan dalam kualitas layanan fiskus akan mendorong peningkatan kepatuhan wajib pajak.

Uji Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi adalah ukuran yang dapat digunakan untuk mengukur seberapa besar presentasi pengaruh suatu variabel independen terhadap variabel dependen. Koefisien determinasi memiliki rentang nilai antara 0 hingga 1. Nilai yang mendekati 0 menunjukkan bahwa pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen sangat lemah. Sebaliknya, semakin besar nilai koefisien determinasi, maka semakin kuat pula kontribusi variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen.

Tabel 9. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

<i>Model Summary^b</i>				
Model	<i>R</i>	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>
1	,735 ^a	,541	,526	1,55570

Sumber: *Output SPSS* versi 26

Berdasarkan hasil diatas menunjukkan bahwa nilai R² adalah sebesar 54,1% yang berarti bahwa Pengetahuan Perpajakan (X1), Kesadaran Wajib Pajak (X2), dan Kualitas Pelayanan Fiskus (X3) mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak (Y) dan selebihnya dijelaskan oleh variabel diluar penelitian.

Uji Parsial (Uji t)

Dilakukan uji statistik t untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara parsial terhadap variasi variabel dependen.

Tabel 10. Hasil Uji Parsial (Uji t)

<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>				
<i>Model</i>	<i>B</i>	<i>Std. Error</i>	<i>Beta</i>	<i>t</i>	<i>Sig.</i>	
1	(Constant)	2,885	1,349		2,139	,035
	Pengetahuan Perpajakan	,441	,071	,547	6,164	,000
	Kesadaran Wajib Pajak	,031	,082	,037	,378	,706
	Kualitas Pelayanan Fiskus	,322	,112	,257	2,884	,005

Sumber: *Output SPSS* versi 26

Berdasarkan tabel tersebut dapat disimpulkan bahwa pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak secara parsial diperoleh nilai signifikan sebesar 0,000. Penelitian ini menunjukkan bahwa nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 sehingga H1 diterima, yang berarti bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak secara parsial diperoleh nilai signifikan sebesar 0,706. Penelitian ini menunjukkan bahwa nilai signifikan lebih besar dari 0,05 sehingga H2 ditolak, yang berarti bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak secara parsial diperoleh nilai signifikan sebesar 0,005. Penelitian ini menunjukkan bahwa nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 sehingga H3 diterima, yang berarti bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Uji Slimutan (Uji f)

Al Ghozali (2021) Uji statistik F dilakukan untuk menentukan apakah semua variabel independen dalam model mempengaruhi variabel dependen secara bersamaan. Pengambilan keputusan dalam uji F dilakukan dengan membandingkan nilai signifikansi dengan angka 0,05. Jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa variabel independen secara simultan memiliki pengaruh terhadap variabel dependen. Sementara itu, pada uji t, keputusan diambil berdasarkan dua kriteria. Pertama, jika nilai signifikansi kurang dari 0,05, maka variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen, sedangkan jika lebih dari 0,05, maka tidak ada pengaruh yang signifikan. Kedua, jika nilai t hitung melebihi nilai t tabel, maka terdapat pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependen. Sebaliknya, apabila nilai t hitung lebih kecil dari t tabel, maka tidak terdapat pengaruh yang signifikan.

Tabel 11. Hasil Uji Simultan (Uji f)

<i>Model</i>	<i>Sum of Squares</i>	<i>df</i>	<i>Mean Square</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>	
1	Regression	273,501	3	91,167	37,669	,000 ^b
	Residual	232,339	96	2,420		
	Total	505,840	99			

Sumber: Data SPSS yang Diolah, 2025

Dari tabel tersebut, dapat disimpulkan bahwa hasil perhitungan F hitung (37,669) lebih besar dari nilai F tabel (2,70), menunjukkan bahwa hipotesis diterima. Prosedur untuk mencari nilai F tabel adalah dengan menggunakan Probability 0,05 dan mengacu pada nilai df.

Pembahasan Hipotesis

Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Perpajakan

Berdasarkan hasil uji signifikansi parameter dalam penelitian ini, diperoleh bahwa variabel pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi memiliki nilai signifikansi sebesar 0,000. Nilai ini lebih kecil dari 0,05, yang mengindikasikan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil ini mendukung hipotesis pertama yang menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan memengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam memenuhi kewajiban perpajakan sesuai ketentuan yang berlaku. Dengan kata lain, semakin tinggi pengetahuan wajib pajak tentang pajak, semakin baik pula kepatuhan mereka dalam membayar pajak. Pengetahuan yang baik mengenai fungsi dan manfaat pajak akan memperkuat kepercayaan wajib pajak dan pada akhirnya meningkatkan tingkat kepatuhan mereka. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya oleh Annisa Fatimatu Zahro & Nera Marinda

Machdar (2024), Nurhayati Dwi Puspitasari (2024), serta Pravita (2025), yang secara konsisten menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Perpajakan

Berdasarkan hasil uji signifikansi parameter dalam penelitian ini, diketahui bahwa variabel kesadaran wajib pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi memiliki nilai signifikansi sebesar 0,706. Nilai ini lebih besar dari 0,05, yang mengindikasikan bahwa kesadaran membayar pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Bekasi Barat belum sepenuhnya memiliki keinginan dalam melaksanakan kewajiban perpajakan secara mandiri. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa kesadaran perpajakan di kalangan wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Bekasi Barat masih belum optimal. Hasil penelitian ini konsisten dengan temuan Hadry (2025), yang meneliti pengaruh kesadaran membayar pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Dalam penelitiannya, Hadry menyimpulkan bahwa kesadaran membayar pajak tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Perpajakan

Hasil uji signifikansi parameter dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi memiliki nilai signifikansi sebesar 0,005, yang lebih kecil dari 0,05. Temuan ini mengindikasikan bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh fiskus berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Kesimpulan ini mendukung hipotesis ketiga yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan fiskus berperan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan yang diperoleh oleh I Kadek Gede Dhimas Kartika Saputra & I Nyoman Wijana Asmara Putra (2025), Lolita Siregar (2025), Pravita et al. (2025), serta Wicaksari & Wulandari (2021), yang sama-sama menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan fiskus memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Penelitian-penelitian tersebut memperkuat bukti bahwa pelayanan yang optimal dari fiskus dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka.

Pengaruh Secara Simultan Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil uji ANOVA menunjukkan bahwa nilai F hitung sebesar 37,669 lebih tinggi dibandingkan F tabel sebesar 2,70, dengan tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Hal ini mengindikasikan bahwa variabel pengetahuan perpajakan (X1), kesadaran wajib pajak (X2), dan kualitas pelayanan fiskus (X3) secara bersama-sama (silmutan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya, model regresi yang digunakan dalam penelitian ini terbukti valid untuk menjelaskan hubungan antara variabel-variabel tersebut. Dengan demikian, penelitian ini menyimpulkan bahwa pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak, dan kualitas pelayanan fiskus secara bersama-sama (simultan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti bahwa apabila pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak, dan kualitas pelayanan fiskus semakin baik, maka tingkat kepatuhan wajib pajak juga akan meningkat. Sebaliknya, jika ketiga faktor tersebut mengalami penurunan kualitas, maka kepatuhan wajib pajak pun akan cenderung menurun.

E. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis, dapat disimpulkan bahwa pengetahuan perpajakan dan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Bekasi Barat, sedangkan kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh signifikan. Oleh karena itu, disarankan agar KPP Pratama Bekasi Barat terus meningkatkan edukasi perpajakan untuk memperluas pemahaman wajib pajak, memperbaiki kualitas layanan dengan mempercepat proses, meningkatkan keramahan petugas, serta mengoptimalkan fasilitas, termasuk layanan online. Selain itu, meskipun kesadaran belum berpengaruh signifikan, upaya menumbuhkan kesadaran melalui kampanye dan penyuluhan tetap penting dilakukan secara konsisten agar tercipta kepatuhan pajak yang lebih baik secara menyeluruh.

REFERENCES

- Al Ghozali. (2021). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25.
- Alfi Laili Nur. (2022). Teori Dasar Memahami Perilaku (Sholihuddin Zuhri, Ed.; Guepedia).
- Alvonsa Litwin Gole, Mulyadi, & Tardin. (2025). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kpp Pratama Kramat Jati. *Cakrawala*. <https://doi.org/10.70005/cakrawala.v32i1.102>
- Annisa Fatimatu Zahro, & Nera Marinda Machdar. (2024). Determinan Kepatuhan Wajib Pajak: Digitalisasi, Kesadaran, dan Pengetahuan Perpajakan. *Jurnal Riset Ekonomi Dan Akuntansi*, 3(1), 41–51. <https://doi.org/10.54066/jrea-itb.v3i1.2819>
- Dimas Ilham Azhari1, Rr. T. P. (2023). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan

- Fiskus Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Peradaban*, 9. <https://doi.org/10.24252/jiap.v9i1.34868>
- Djaali. (2020). *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Bunga Sari Fatmawati, Ed.; 1st ed.). Perpustakaan Nasional Indonesia.
- Dwi Nurcahyani, R., Kuntadi, C., Pramukty, R., Ekonomi, F., Bisnis, D., Mulya, M., Utara, K. B., & Bekasi, K. (2025). Pengaruh Sosialisasi, Pengetahuan, Sanksi Perpajakan, dan *Tax Amnesty* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Pada KPP Bekasi Utara). *Jurnal Pusat Publikasi Ilmu Manajemen*, 89–110. <https://doi.org/10.59603/ppiman.v3i2.766>
- Endang Dwi Wahyuni, K. B. O. D. L. (2022). Potret Kepatuhan Pajak UMKM Theory of Planned Behavior (Universitas Muhammadiyah Malang).
- I Kadek Gede Dhimas Kartika Saputra, & I Nyoman Wijana Asmara Putra. (2025). Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Sanksi Pajak pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Riset Manajemen Dan Ekonomi*, 3(2), 111–130. <https://doi.org/10.54066/jrime.v3i2.3186>
- Lolita Siregar, S. R. Y. (2025). Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Penerapan *E-Filing*, Pemahaman Perpajakan dan Kepercayaan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Banjarmasin). *Jurnal Akuntansi*, 6(1), 18–19. <https://doi.org/10.37304/ej.v6i1.18836>
- Nabila, M., Lestari, A. I., Kunci, K., Kepatuhan, :, Pajak, W., & Kesadaran, P. (2025). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Makassar Utara *The Influence of Taxpayer Awareness and Tax Sanctions on Individual Taxpayer Compliance at KPP Pratama Makassar Utara. Tax and Economic Insights Journal*. <https://jurnal-fisip.uim-makassar.ac.id/index.php/fiskal/article/view/132/46>
- Neyla Safitri, David Pangaribuan, & Panata Bangar Hasioan Sianipar. (2025). Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Moralitas Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Budaya Pajak sebagai Variabel Moderasi. *Jurnal Riset Ekonomi Dan Akuntansi*, 3(1), 321–339. <https://doi.org/10.54066/jrea-itb.v3i1.3078>
- Nurhayati Dwi Puspitasari, E., Dirman, A., Studi Akuntansi, P., & Mercu Buana, U. (2024). Pengaruh Pemahaman Pajak, Kesadaran Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Vol. 9, Issue 1). <http://journal.uta45jakarta.ac.id/index.php/MAP>
- Perpajakan, P. P., Finansial, P., Diri, E., Mahasiswa, M., Berkariier, A., Perpajakan, B., Ngurah, G., Vishwamitra, P., Sri, N. P., & Mimba, H. (2025). *The Effect of Taxation Knowledge, Financial Rewards, and Self-Efficacy on Accounting Students' Interest in a Career in Taxation*. *Jurnal Ekonomi & Bisnis (Sinta)*, 16. <https://doi.org/10.33059/jseb.v16i1.10143>
- Pravita, P., Purba, S., Ayu, D., Sirait, P., & Rahman, F. (2025). Pengaruh *Self Assesment System*, Sanksi Pajak Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur. *Jurnal Dunia Pendidikan*, 2018. <file:///C:/Users/anisb/Downloads/3911-Article%20Text-15484-1-10-20250430.pdf>
- Resmi, S. (2016). *Perpajakan Teori dan Kasus*, (6th ed.). Salemba Empat.
- Rusrizal. (2022). *Pengembangan Instrumen Efektif & Kuesioner* (Mukhlisuddin Ilyas, Ed.; 1st ed.). Pale Media Prima.
- Shufi Seftiyanti. (2025). Pengaruh Pengetahuan Pajak Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan Di Kecamatan Mauk. *Jurnal Nusa Akuntansi*. <https://doi.org/10.62237/jna.v2i1.208>
- Siti Kurnia Rahayu. (2017). *Perpajakan Konsep dan Aspek Formal* (1st ed.). Reayasa Sains BI Obses
- Suharyadi Purwanto S.K. (2016). *Statistika Untuk Ekonomi & Keuangan Modern* (Dedy A. Halim, Ed.; 3rd ed.). Salemba Empat .
- Supriyono. (2018). *Akuntansi Keprilakuan*. Gadjaja Mada University.
- Waluyo. (2017). *Perpajakan Indonesia* (Rosidah, Ed.; 12th ed.). Salemba Empat.