

**THE INFLUENCE OF KNOWLEDGE, TAXPAYER AWARENESS, AND  
SERVICE QUALITY ON TAXPAYER COMPLIANCE**

**PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, KESADARAN WAJIB PAJAK,  
DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

**Dwi Purwati<sup>1</sup>, Azfa Mutiara Pabulo<sup>2</sup>**

Prodi Akuntansi, Universitas Mercu Buana Yogyakarta<sup>1,2</sup>

[210610116@student.mercubuana-yogya.ac.id](mailto:210610116@student.mercubuana-yogya.ac.id)<sup>1</sup>

**ABSTRACT**

*This study aims to analyze the effect of tax knowledge, taxpayer awareness, and service quality on the level of taxpayer compliance at KPP Pratama Wates, Yogyakarta. The research method used is quantitative with statistical analysis of the effect test using the SPSS program. The research population consisted of all individual taxpayers registered in 2024, and the sample was taken using the Cochran formula. Primary data was collected through a questionnaire using a Likert scale. The questionnaire distributed was 100 questionnaires, but only 88 questionnaires were successfully processed. The results showed that tax knowledge, taxpayer awareness, and service quality simultaneously affect taxpayer compliance. However, taxation knowledge has no partial effect, while taxpayer awareness and service quality are proven to have a partial effect on the level of taxpayer compliance.*

**Keywords:** Awareness, Compliance, Service Quality, Taxation

**ABSTRAK**

Penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis pengaruh pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak, dan kualitas layanan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Wates, Yogyakarta. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan analisis statistik uji pengaruh menggunakan program SPSS. Populasi penelitian terdiri dari seluruh Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Wates pada tahun 2024, dan sampel diambil menggunakan rumus Cochran. Data primer dikumpulkan melalui kuesioner yang menggunakan skala Likert. Kuesioner yang disebar sebanyak 100 kuesioner, namun yang berhasil diolah hanya 88 kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak, dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun, pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh secara parsial, sedangkan kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan terbukti berpengaruh secara parsial terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

**Kata Kunci:** Kesadaran, Kepatuhan, Kualitas Pelayanan, Perpajakan

**PENDAHULUAN**

Pajak mempunyai peran yang sangat krusial dalam perekonomian Indonesia, hal ini dikarenakan pajak merupakan sumber utama pendapatan negara yang mendukung pembiayaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Kementerian Keuangan (Kemenkeu) membukukan untuk periode 2023, tingkat kepatuhan Wajib Pajak (WP) dalam menyampaikan laporan SPT baru mencapai 80%, yang berarti masih dibawah standar internasional yang ditetapkan yaitu 85%. Pada tahun 2023, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) juga menargetkan rasio kepatuhan lapor SPT sebesar 83% dari

jumlah Wajib SPT (19,44 juta Wajib Pajak) atau sebanyak 16,1 juta (ikpi.or.id).

Secara rinci, KPP Yogyakarta memperoleh capaian tertinggi sebesar 95,5%, yang kemudian disusul oleh KPP Sleman dengan capaian 93,7%, kemudian KPP Wates dengan capaian 92,3%, dan urutan terakhir KPP Wonosari dengan capaian 89,8% (jogja.tribunnews.com).

Maka dari itu, pemerintah melakukan berbagai cara untuk meningkatkan rasio kepatuhan agar dapat mencapai target APBN. Adanya kepatuhan dari Wajib Pajak (WP) mendorong mereka untuk lebih peduli

dalam menjalankan peraturan perpajakan yang berlaku di Indonesia, baik dalam memenuhi kewajiban maupun melaksanakan hak perpajakan. Jika setiap Wajib Pajak (WP) memahami dengan baik semua kriteria yang perlu diketahui serta cara perhitungannya, diharapkan mereka akan merasa bangga dalam membayar pajak tanpa merasa terpaksa.

Pengetahuan perpajakan merupakan faktor kunci yang mempengaruhi kepatuhan terhadap ketentuan perpajakan. Pengetahuan yang baik akan membantu wajib pajak memahami hak dan kewajibannya, sehingga mereka dapat menghindari pelanggaran perpajakan yang tidak disengaja. Namun, masih banyak wajib pajak yang kurang memahami peraturan perpajakan yang berlaku, dan hal ini dapat menghambat upaya pemerintah dalam meningkatkan penerimaan pajak. Penelitian terkait pengetahuan perpajakan sudah pernah dilakukan, dari jurnal yang sudah diambil dari beberapa peneliti (Mariani et al., 2020 ; Ramadhanti et al., 2020) didapatkan hasil bahwa Pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Semakin banyak pengetahuan yang dimiliki oleh Wajib Pajak, maka hal tersebut tidak akan menghambat kemampuan Wajib Pajak untuk melaksanakan tanggung jawabnya. Sedangkan dalam penelitian yang dilakukan oleh (Milleani & Maryono, 2020 ; Mianti & Budiwitjaksono, 2021; Zaikin et al., 2022) didapatkan hasil bahwa Pengetahuan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, artinya semakin tinggi pengetahuan perpajakan maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan pajak.

Kesadaran wajib pajak adalah syarat yang menjelaskan dan menekankan persyaratan perpajakannya. Peningkatan kesadaran akan mendorong

wajib pajak untuk memenuhi persyaratan perpajakannya. Jika kesadaran dan pengetahuan wajib pajak berada pada tingkat yang tinggi, maka kepatuhan wajib pajak juga akan berada pada tingkat yang tinggi (Triogi et al., 2021).

Kualitas layanan dari pihak otoritas pajak juga berperan penting dalam memengaruhi kepatuhan wajib pajak. Pelayanan yang baik dan efisien akan meningkatkan kepercayaan wajib pajak terhadap institusi perpajakan, sehingga mereka lebih cenderung untuk mematuhi peraturan perpajakan. Namun, seringkali masih terdapat keluhan terkait dengan pelayanan perpajakan yang kurang memuaskan, termasuk dalam proses pengajuan, konsultasi, dan penyelesaian sengketa perpajakan. Kualitas pelayanan adalah salah satu faktor yang dapat memengaruhi kepatuhan wajib pajak, menurut penelitian (Pebrina & Hidayatulloh, 2020). Akibatnya, sanksi yang dapat menimbulkan kerugian bagi wajib pajak yang tidak melaporkan atau melaporkan pajak secara tidak benar dapat mendorong mereka untuk membayar pajak. Selain itu, jika pemerintah atau pihak fiskus memberikan layanan yang baik, hal ini juga akan mendorong wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajak mereka.

Penelitian ini mencoba mengintegrasikan tiga faktor kunci, yaitu pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak, dan kualitas layanan, dalam satu kerangka penelitian. Penelitian ini dapat memberikan pemahaman yang lebih holistik tentang bagaimana ketiga faktor ini saling berinteraksi dan memengaruhi kepatuhan wajib pajak. Dalam penelitian ini terdapat kebaruan dari penelitian sebelumnya yaitu menggunakan pembaharuan data, dengan penelitian yang dilakukan di KPP Pratama Wates. Variabel yang

diambil berupa pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak, dan kualitas pelayanan.

Rumusan Masalah:

1. Apakah pengetahuan wajib pajak orang pribadi tentang perpajakan memengaruhi tingkat kepatuhan mereka terhadap peraturan perpajakan?
2. Apakah ada hubungan antara kesadaran wajib pajak dan tingkat kepatuhan mereka terhadap peraturan perpajakan?
3. Apakah kepatuhan wajib pajak terhadap kewajiban perpajakan wajib pajak dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diberikan oleh otoritas pajak?
4. Bagaimana pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, dan kualitas layanan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak?

Penelitian ini ditujukan untuk mengetahui apakah pengetahuan wajib pajak tentang pajak, kesadaran wajib pajak, dan kualitas layanan yang diberikan oleh otoritas pajak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak terhadap kewajibannya. Selain itu, penelitian ini juga meneliti bagaimana hubungan antara pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, dan kualitas layanan mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak.

Dalam penelitian ini terdapat kebaharuan dari penelitian sebelumnya yaitu menggunakan pembaharuan data, dengan penelitian yang dilakukan di KPP Pratama Wates. Variabel X yang diambil berupa pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib, kualitas pelayanan, dan variabel Y yang diambil adalah kepatuhan wajib pajak.

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini merupakan metode penelitian kuantitatif dengan analisis

statistik uji pengaruh untuk mengetahui pengaruh pada hipotesis yang sudah ditentukan pada setiap variabel. Penelitian ini dilakukan pada bulan Juni 2024 di KPP Pratama Wates, Yogyakarta. Penelitian ini melibatkan semua Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Wates, Yogyakarta pada tahun 2024. Karena jumlah populasi dalam penelitian tidak diketahui secara pasti, sampel dalam penelitian ini digunakan rumus Cochran. Dengan perhitungan menggunakan rumus Cochran didapatkan hasil 97 responden sebagai sampel. Rumus yang digunakan sebagai berikut:  $n = z^2pq / e^2$ .

Jenis data primer yang dikumpulkan melalui wawancara, survei, atau penyebaran kuesioner kepada Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Wates 2024 digunakan dalam penelitian ini. Random sampling adalah metode probability sampling yang digunakan untuk pengambilan sampel. Bentuk skala pengukuran dalam pengumpulan data menggunakan skala likert.

Kuesioner yang disebar sebanyak 100 kuesioner, dengan 88 kuesioner yang kembali dan 22 kuesioner yang tidak kembali. Data dari 88 kuesioner yang berhasil diolah.

Metode dalam penelitian ini menggunakan deskriptif kuantitatif, yang berupa uji pengaruh dengan menggunakan SPSS. Jenis pengujian yang dilakukan dalam penelitian ini antara lain analisis statistika deskriptif, uji kualitas data, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, dan uji hipotesis.

Penelitian ini menggunakan 3 variabel independent (X) diantaranya Pengetahuan Perpajakan (X1), Kesadaran Wajib Pajak (X2), dan Kualitas Pelayanan (X3). Variabel dependent (Y) berupa Kesadaran Wajib Pajak.

## HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

### Analisis Statistik Deskriptif

**Tabel 1. Hasil Analisis Statistik**

|                        | Deskriptif             |         |         |         |                |
|------------------------|------------------------|---------|---------|---------|----------------|
|                        | Descriptive Statistics |         |         |         |                |
|                        | N                      | Minimum | Maximum | Mean    | Std. Deviation |
| Pengetahuan Perpajakan | 88                     | 16.00   | 30.00   | 24.3864 | 2.76028        |
| Kesadaran Wajib Pajak  | 88                     | 21.00   | 35.00   | 28.3636 | 2.35953        |
| Kualitas Pelayanan     | 88                     | 21.00   | 35.00   | 28.9886 | 2.95753        |
| Kepatuhan Wajib Pajak  | 88                     | 20.00   | 40.00   | 32.3977 | 3.45925        |
| Valid N (listwise)     | 88                     |         |         |         |                |

Sumber: Penelitian Lapangan 2024, data di olah

Dari data diatas dapat dilihat bahwa statistik deskriptif dengan jumlah sampel 88 responden. Variabel Pengetahuan Perpajakan memiliki nilai minimum sebesar 16.00 dan nilai maximum 30.00, rata-rata (mean) yang dimiliki adalah 24.3864, dan nilai standar deviasi sebesar 2.76028 dibawah mean, yang berarti Pengetahuan Perpajakan memiliki tingkat variasi data yang rendah.

Variabel Kesadaran Wajib Pajak memiliki nilai minimum sebesar 21.00 dan nilai maximum 35.00, rata-rata (mean) yang dimiliki adalah 28.3636, dan nilai standar deviasi sebesar 2.35953 dibawah mean, yang berarti Kesadaran Wajib Pajak memiliki tingkat variasi data yang rendah.

Variabel Kualitas Pelayanan memiliki nilai minimum sebesar 21.00 dan nilai maximum 35.00, rata-rata (mean) yang dimiliki adalah 28.9886, dan nilai standar deviasi sebesar 2.95753 dibawah mean, yang berarti Kualitas Pelayanan memiliki tingkat variasi data yang rendah.

Variabel Kepatuhan Wajib Pajak memiliki nilai minimum sebesar 20.00 dan nilai maximum 40.00, rata-rata (mean) yang dimiliki adalah 32.3977, dan nilai standar deviasi sebesar 3.45925 dibawah mean, yang

berarti Kepatuhan Wajib Pajak memiliki tingkat variasi data yang rendah.

### Uji Kualitas Data

#### 1. Uji Validitas

Untuk menguji validitas, digunakan *Pearson Correlation*, yang dilakukan dengan menghitung korelasi antara skor masing-masing butir pertanyaan dan skor total. Jika *Pearson Correlation* > r tabel (0.1745) maka butir pertanyaan tersebut dinyatakan valid dan sebaliknya. Dari pengujian yang sudah dilakukan, didapatkan bahwa pertanyaan dari variabel pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan kesadaran wajib pajak valid.

#### 2. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas dilakukan dengan Teknik *Cronbach Alpha* yaitu teknik yang digunakan sebagai pengujian konsistensi butir terhadap item yang memiliki kemungkinan jawaban yang berbeda. Dengan taraf signifikansi yang digunakan yaitu 5% dan dasar keputusan yang diambil berupa. Dari hasil pengolahan data yang sudah dilakukan, didapatkan bahwa variabel pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan kesadaran wajib pajak reliabel.

**Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas**

| No | Variabel                    | Cronbach alpha | R tabel | Keterangan |
|----|-----------------------------|----------------|---------|------------|
| 1  | Pengetahuan Perpajakan (X1) | 0.649          | 0.7145  | Reliabel   |
| 2  | Kesadaran Wajib Pajak (X2)  | 0.420          | 0.7145  | Reliabel   |
| 3  | Kualitas Pelayanan (X3)     | 0.707          | 0.7145  | Reliabel   |
| 4  | Kepatuhan Wajib Pajak (Y)   | 0.744          | 0.7145  | Reliabel   |

Sumber: Penelitian Lapangan 2024, data di olah

## Uji Asumsi Klasik

### 1. Uji Normalitas

Dalam penelitian ini, uji normalitas dilakukan dengan menggunakan rumus *Kolmogorov-Smirnov*, *histogram*, dan *plot probabilitas normal*. Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah data variabel yang telah diteliti mengarah ke populasi distribusi normal atau tidak.

**Tabel 3. Hasil Uji Normalitas**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

|                                          |                         | Unstandar<br>zed<br>Residual |
|------------------------------------------|-------------------------|------------------------------|
| N                                        |                         | 88                           |
| Normal Parameters <sup>a,b</sup>         | Mean                    | .0000000                     |
|                                          | Std. Deviation          | 3.40362893                   |
| Most Extreme Differences                 | Absolute                | .113                         |
|                                          | Positive                | .075                         |
|                                          | Negative                | -.113                        |
| Test Statistic                           |                         | .113                         |
| Asymp. Sig. (2-tailed) <sup>c</sup>      |                         | .008                         |
| Monte Carlo Sig. (2-tailed) <sup>d</sup> | Sig.                    | .008                         |
|                                          | 99% Confidence Interval |                              |
|                                          | Lower Bound             | .006                         |
|                                          | Upper Bound             | .010                         |

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 1335104164.

Sumber: Penelitian Lapangan 2024, data di olah

Dari hasil pengujian normalitas dengan metode Kolmogorov-Smirnov, besarnya Kolmogorov-smirnov Z adalah menunjukkan bahwa nilai signifikansi montecarlo sebesar 0.08 lebih dari tingkat signifikansi 0,05 atau 5% maka dapat diambil kesimpulan data berdistribusi normal.

### 2. Uji Multikolonieritas

Uji murtikolonieritas merupakan uji statistik yang digunakan untuk mengetahui apakah ada hubungan yang kuat dan signifikan antara dua atau lebih variabel prediktor dalam model regresi linear.

**Tabel 4. Hasil Uji Multikolonieritas**

|       |                        | Coefficients <sup>a</sup>          |                                      |      |       |                            |               |
|-------|------------------------|------------------------------------|--------------------------------------|------|-------|----------------------------|---------------|
|       |                        | Unstandar<br>dized<br>Coefficients | Stand<br>ardized<br>Coeffi<br>cients |      |       | Collinearity<br>Statistics |               |
| Model |                        | B                                  | Std.<br>Error                        | Beta | t     | Sig.                       | Toler<br>ance |
| 1     | (Constant)             | 4.287                              | 3.840                                |      | 1.116 | .267                       |               |
|       | Pengetahuan Perpajakan | .176                               | .125                                 | .140 | 1.411 | .162                       | .732          |
|       | Kesadaran Wajib Pajak  | .533                               | .158                                 | .363 | 3.364 | .001                       | .620          |
|       | Kualitas Pelayanan     | .300                               | .117                                 | .257 | 2.558 | .012                       | .718          |
|       |                        |                                    |                                      |      |       |                            | 1.392         |

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber: Penelitian Lapangan 2024, data di olah

Pada hasil pengujian multikolonieritas menunjukkan bahwa nilai toleransi X1 sebesar 0.732 dan VIF 1.366, tolerasnsi X2 sebesar 0.620 dan VIF 1.612, toleransi X3 sebesar 0.718 dan VIF 1.392. Dari hasil tersebut didapat nilai toleransi X1, X2, dan X3 lebih besar dari 0.1 dan nilai VIF X1, X2, dan X3 kurang dari 10, yang berarti tidak terdapat gejala multikolonieritas.

### 3. Uji Heterokedastisitas

Pengujian Heteroskedastisitas ini digunakan untuk mengetahui adanya kesalahan (error) pada data yang memiliki varians (keberagaman) yang sama atau tidak. Jika error varians (keberagaman kesalahan) berbeda dari suatu pengamatan ke pengamatan lain maka kondisi dapat dinyatakan heteroskedastisitas.

**Tabel 5. Hasil Uji Heterokedastisitas**

|       |                        | Coefficients <sup>a</sup>          |                                      |       |        |      |
|-------|------------------------|------------------------------------|--------------------------------------|-------|--------|------|
|       |                        | Unstandar<br>dized<br>Coefficients | Stand<br>ardized<br>Coeffi<br>cients |       |        |      |
| Model |                        | B                                  | Std.<br>Error                        | Beta  | t      | Sig. |
| 1     | (Constant)             | 7.238                              | 2.503                                |       | 2.892  | .005 |
|       | Pengetahuan Perpajakan | -.160                              | .081                                 | -.237 | -1.963 | .053 |
|       | Kesadaran Wajib Pajak  | -.152                              | .103                                 | -.193 | -1.474 | .144 |
|       | Kualitas Pelayanan     | .100                               | .077                                 | .160  | 1.312  | .193 |

a. Dependent Variable: Abs\_Res

Sumber: Penelitian Lapangan 2024, data di olah

Dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa Pengetahuan Perpajakan (X1) memiliki nilai signifikan sebesar 0.053,

Kesadaran Wajib Pajak (X2) memiliki nilai sebesar 0.144, dan Kualitas Pelayanan (X3) memiliki nilai sebesar 0.193. Hasil ini menunjukkan bahwa nilai signifikan masing-masing X1, X2, dan X3 lebih besar dari 0.05, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada gejala heteroskedastisitas.

### Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen, atau variabel bebas, terhadap variabel dependen. Koefisien yang memiliki nilai positif berarti memiliki arah positif. Dengan kata lain, (jika variabel X meningkat, variabel Y juga meningkat). Koefisien yang bernilai negatif berarti memiliki arah negatif (jika variabel X naik, maka variabel Y turun, begitupun sebaliknya).

**Tabel 6. Hasil Regresi Variabel Bebas dan Variabel Terikat**

| Model | Coefficients <sup>a</sup>   |                |       |      |       | Collinearity Statistics<br>Tolerance VIF |       |
|-------|-----------------------------|----------------|-------|------|-------|------------------------------------------|-------|
|       | Unstandardized Coefficients | Standard Error | Beta  | t    | Sig.  |                                          |       |
| 1     | (Constant)                  | 4.287          | 3.840 |      | 1.116 | .267                                     |       |
|       | Pengetahuan Perpajakan      | .176           | .125  | .140 | 1.411 | .162                                     | 1.366 |
|       | Kesadaran Wajib Pajak       | .533           | .158  | .363 | 3.364 | .001                                     | .620  |
|       | Kualitas Pelayanan          | .300           | .117  | .257 | 2.558 | .012                                     | .718  |

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber: Penelitian Lapangan 2024, data di olah

Tabel diatas menunjukkan bahwa variabel Pengetahuan Perpajakan (X1) bernilai positif (0.176) yang berarti memiliki arah positif (jika variabel Pengetahuan Perpajakan naik maka variabel Kepatuhan Wajib Pajak juga naik). Variabel Kesadaran Wajib Pajak bernilai positif (0.533) berarti memiliki arah positif (jika variabel Kesadaran Wajib Pajak naik, maka variabel Kepatuhan Wajib Pajak juga naik). Variabel Kualitas Pelayanan (X3) bernilai positif (0.300) yang berarti memiliki arah positif (jika variabel Kualitas Pelayanan naik, maka variabel Kepatuhan Wajib Pajak juga naik).

Model persamaan regresi linear berganda berdasarkan hasil pengujian

pada tabel menunjukkan hasil sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta X_1 + \beta X_2 + \beta X_3 + e$$

$$Y = 4.287 + 0.176X_1 + 0.533X_2 + 0.300X_3 + e$$

### Uji Hipotesis

#### 1. Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Uji koefisien determinasi ini digunakan untuk menilai kemampuan variabel bebas yaitu Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, dan Kualitas Pelayanan dalam mendeskripsikan variabel terikat yaitu Kepatuhan Wajib Pajak.

**Tabel 7. Hasil Koefisien Determinasi**

| Model Summary |                   |          |                   |                            |
|---------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model         | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1             | .626 <sup>a</sup> | .392     | .370              | 2.74555                    |

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak

Sumber: Penelitian Lapangan 2024, data di olah

Hasil dari pengujian koefisien determinasi menyatakan bahwa nilai *Adjusted R Square* pada tabel model *summary* sebesar 0.392. Ini menunjukkan bahwa variabel independen Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, dan Kualitas Pelayanan memiliki kemampuan untuk mempengaruhi variabel dependen Kepatuhan Wajib Pajak dengan nilai 0.392, atau 39,2%, sisanya 60,8% dipengaruhi oleh variabel lain.

#### 2. Uji Kelayakan Model (Uji F)

Uji F dilakukan dengan melihat p-Value. Jika p-Value < 0,05, maka model regresi sudah signifikan, dan pengujian hipotesis dapat dilakukan.

**Tabel 8. Hasil Uji Kelayakan Model (Uji F)**

| ANOVA <sup>a</sup> |            |                |    |             |        |                    |
|--------------------|------------|----------------|----|-------------|--------|--------------------|
| Model              |            | Sum of Squares | df | Mean Square | F      | Sig.               |
| 1                  | Regression | 407.884        | 3  | 135.961     | 18.037 | <.001 <sup>b</sup> |
|                    | Residual   | 633.195        | 84 | 7.538       |        |                    |
|                    | Total      | 1041.080       | 87 |             |        |                    |

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak

Sumber: Penelitian Lapangan 2024, data di olah

Berdasarkan hasil olah data SPSS yang sudah dilakukan, menunjukkan bahwa nilai sig. sebesar  $0.001 < 0.05$  (tarif nilai sig.) dan nilai F hitung sebesar  $18.037 > 2.10982$ , maka menunjukkan variabel Penegtahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, dan Kualitas Pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

### 3. Uji Parsial (Uji t)

Uji t dilakukan untuk tujuan mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial. variabel independen berpengaruh jika nilai signifikasinya kurang dari 0,05. Sebaliknya, jika nilai signifikasinya lebih besar dari 0,05, maka variabel independen tidak berpengaruh.

**Tabel 9. Hasil Uji Parsial (Uji t)**

| Model |                        | Coefficients <sup>a</sup>   |            | Beta | t     | Sig. | Collinearity Statistics |       |
|-------|------------------------|-----------------------------|------------|------|-------|------|-------------------------|-------|
|       |                        | Unstandardized Coefficients | Std. Error |      |       |      | Tolerance               | VIF   |
| 1     | (Constant)             | 4.287                       | 3.840      |      | 1.116 | .267 |                         |       |
|       | Pengetahuan Perpajakan | .176                        | .125       | .140 | 1.411 | .162 | .732                    | 1.366 |
|       | Kesadaran Wajib Pajak  | .533                        | .158       | .363 | 3.364 | .001 | .620                    | 1.612 |
|       | Kualitas Pelayanan     | .300                        | .117       | .257 | 2.558 | .012 | .718                    | 1.392 |

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber: Penelitian Lapangan 2024, data di olah

Pada variabel Pengetahuan Perpajakan (X1) nilai signifikan yang diperoleh sebesar  $0.162 > 0.05$  yang berarti H1a ditolak yang berarti tidak berpengaruh. Pada variabel Kesadaran Wajib Pajak (X2) nilai signifikan yang diperoleh 0.001 kurang dari 0.05 yang berarti H2b diterima yang berarti berpengaruh. Nilai signifikan variabel Kualitas Pelayanan (X3) sebesar 0.012 kurang dari 0.05 yang berarti H3c diterima, yang berarti memiliki pengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

## PEMBAHASAN

### 1. Pengetahuan Perpajakan Berpengaruh Secara Parsial Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis 1, dapat dilihat bahwa Pengetahuan Perpajakan tidak berpengaruh secara parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

#### H1 ditolak

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Mariani et al., 2020) yang menyatakan bahwa hasil analisis Variabel pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak. Meskipun pengetahuan terkait dengan kepatuhan, karena pemahaman terhadap peraturan perpajakan dapat mendorong seseorang untuk memenuhi kewajiban pajaknya. Namun, fakta menunjukkan bahwa jika pengetahuan wajib pajak minim terhadap peraturan perpajakan, maka kepatuhan wajib pajak terhadap peraturan perpajakan juga minim, meskipun wajib pajak tidak bermaksud mengabaikan kewajiban pajak, mereka tetap tidak dapat memenuhinya karena kurangnya pemahaman tentang undang-undang dan prosedur perpajakan. Ini menunjukkan bahwa baik kurangnya maupun banyaknya pengetahuan tentang peraturan perpajakan tidak berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak.

### 2. Kesadaran Wajib Pajak Berpengaruh Secara Parsial Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, dapat dilihat bahwa variabel Kesadaran Wajib Pajak tidak berpengaruh secara parsial terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak.

#### H2 diterima

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Triogi et al., 2021)

yang menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Kesadaran wajib pajak adalah prasyarat agar mereka memahami dan mematuhi kewajiban perpajakan. Peningkatan kesadaran ini akan mendorong wajib pajak untuk memenuhi tanggung jawab perpajakan mereka. Wajib pajak yang memiliki kesadaran tinggi ditandai dengan pemahaman akan manfaat pajak, sehingga mereka menyadari pentingnya membayar dan melaporkan pajak sebagai bentuk partisipasi dalam mendukung pembangunan. Wajib pajak yang memiliki kesadaran tinggi juga secara sadar menjalankan hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan peraturan yang berlaku, karena mereka memiliki rasa tanggung jawab sebagai pemerintah.

### **3. Kualitas Pelayanan Berpengaruh Secara Parsial Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, dapat dilihat bahwa variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak.

#### **H3 diterima**

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Pebrina & Hidayatulloh, 2020) yang menyatakan bahwa ketika orang merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh pemerintah, mereka lebih tertarik untuk membayar pajak. Wajib Pajak akan terdorong untuk melaporkan pajaknya jika mereka menerima layanan pajak yang baik, yang mencakup fasilitas yang mendukung, kemudahan bagi wajib pajak, dan layanan yang baik dari pegawai. Akibatnya, layanan yang baik akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

### **4. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Berdasarkan hasil pengujian dari hipotesis 4, menunjukkan bahwa adanya pengaruh secara simultan antara Pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Wates.

#### **H4 Diterima**

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Gaol & Sarumaha F. H., 2022) yang menyatakan bahwa pengetahuan tentang perpajakan, kesadaran wajib pajak, dan pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin banyak pengetahuan tentang perpajakan, kesadaran wajib pajak, dan pelayanan fiskus yang dimiliki seseorang, semakin baik kepatuhan wajib pajak.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Dari hasil penelitian yang sudah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, dan Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh secara simultan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Namun, di sisi lain, Pengetahuan Perpajakan tidak memberikan pengaruh secara parsial terhadap kepatuhan tersebut. Sebaliknya, Kesadaran Wajib Pajak terbukti berpengaruh secara parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Selain itu, Kualitas Pelayanan juga menunjukkan pengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak. Temuan ini mengindikasikan bahwa, meskipun pengetahuan perpajakan tidak secara langsung memengaruhi kepatuhan, kesadaran dan kualitas pelayanan memiliki peran yang signifikan dalam

mendorong wajib pajak untuk memenuhi kewajiban mereka.

#### Saran

1. Untuk penelitian berikutnya, diharapkan untuk melanjutkan penelitian yang serupa dan menambahkan variabel tambahan tentang kebijakan perpajakan yang sedang berlangsung pada tahun berikutnya.
2. Untuk KPP Pratama Wates diharap dapat meningkatkan Kualitas Pelayanan terhadap wajib pajak.

#### DAFTAR PUSTAKA

- AAmin, S. N., Buhari, P. Z. A., Yaacob, A. S., & Iddy, Z. (2022). Exploring the Influence of Tax Knowledge in Increasing Tax Compliance by Introducing Tax Education at Tertiary Level Institutions. *Open Journal Of Accounting*, 11(2), 57–70.
- Anggadini, S. D., Surtikanti, S., Bramasto, A., & Fahrana, E. (2022). Determination of Individual Taxpayer Compliance in Indonesia: A Case Study. *Journal of Eastern European and Central Asian Research*, 9(1), 129–137.  
<https://doi.org/10.15549/jeecar.9i1.883>
- Azizah, N. (2021). Pengaruh Pengetahuan Pajak, Sosialisasi Pajak, dan Mutu Pelayanan Fiskus Atas Kepatuhan Wajib Pajak Serta Kesadaran Wajib Pajak Sebagai Variabel Intervening di KPP Medan Kota. *Jurnal Akuntansi Manajemen Ekonomi Dan Keuangan (JAMEK)*, 01(01), 37–45.
- Candra, Y. T. A., & Wafa, Z. (2023). *Statistika Penelitian* (1st ed.). Global Aksara Pers.
- Francisco Castro, J., Velásquez, D., Beltrán, A., & Yamada, G. (2022). The direct and indirect effects of messages on tax compliance: Experimental evidence from Peru. *Journal of Economic Behavior & Organization*, 203, 483–518.
- Gaol, R. L., & Sarumaha F. H. (2022). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Penyuluhan Wajib Pajak, Pemeriksaan Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Petisah. *JRAK*, 8(1), 134–140.
- Hilman, M. (2022). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Penerapan Sistem E-Filling dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi UMMI*, 11(2), 31–44.
- IKPI. (2023). *Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak untuk Laporan SPT 2023 Baru 80 Persen*. Ikatan Konsultan Pajak Indonesia.  
<https://ikpi.or.id/en/profil/tentang-kami/>
- Jayanto Purba, C. V., & Yusuf, H. (2022). Pengaruh Pengetahuan Pajak dan Sosialisasi Pajak terhadap Kepatuhan WPOP dengan Kesadaran Pajak sebagai Variabel Mediasi. *Media Ekonomi*, 22(1), 9–24.
- Mariani, N. L. P., Mahaputra, I. N. K. A., & Sudiartana, I. M. (2020). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, Persepsi Wajib Pajak Tentang Sanksi Pajak dan Implementasi PP Nomor 23 Tahun 2018 Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris Pada Wajib Pajak di Kabupaten Badung). *Jurnal Kharisma*, 2(1), 89–100.
- Mianti, Y. F., & Budiwitjaksono, G. S. (2021). Pengaruh Pengetahuan dan

- Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dimediasi Kesadaran Wajib Pajak. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Humanika*, 11(2), 349–359.
- Milleani, A., & Maryono. (2020). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak dan SAMSAT Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Kendal. *Jurnal Ilmiah Komputerisasi Akuntansi*, 13(1), 89–98.
- Pebrina, R., & Hidayatulloh, A. (2020). Pengaruh Penerapan E-SPT, Pemahaman Peraturan Perpajakan, Sanksi Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 17(1), 1–8.
- Ramadhanti, I., Suharno, & Widarni, B. (2020). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Sanksi Pajak, dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Surakarta. *Jurnal Akuntansi Dan Sistem Teknologi Informasi*, 16(1), 9–21.
- Ratnawati, J., & Rizkyana, S. (2022). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pemahaman Perpajakan dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu Manajemen Dan Akuntansi Terapan (JIMAT)*, 13(1), 38–49.
- Rumui, E. E., Sari, G. S., Hidayah, S. N., Utomo, R. B., & Pabulo, A. M. A. (2023). *Buku Ajar Pajak dan Tata Kelola* (Efitra Efitra, Ed.). PT. Sonpedia Publishing .
- Sihombing, S., & Sibagariang, S. A. (2020). *Perpajakan (Teori dan Aplikasi)* (1st ed.). Widina Bhakti Persada Bandung. [www.penerbitwidina.com](http://www.penerbitwidina.com)
- Single, A. M., Goslinga, S., Speklé, F. R., & Lisette E.C.J.M. van der Hel. (2022). The cooperative approach to corporate tax compliance: An empirical assessment. *Journal of International Accounting, Auditing, and Taxation*, 46.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Sutopo, Ed.; 2nd ed.). ALFABETA, cv.
- Supriatiningsih, & Jamil, F. S. (2021). Pengaruh Kebijakan E-Filing, Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Kesatuan (JIAKES)*, 9(1), 199–206. <http://www.pajak.go.id>
- Triogi, K. A., Diana, N., & Cholid Mawardi, D. M. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di KPP Pratama Malang Utara. *E-JRA*, 10(6), 77–83.
- Vincent, O., Stevenson, A., & Owolabi, A. (2023). Do sociodemographic characteristics of SME entrepreneurs influence their tax (non)compliance behaviour? *Journal of Economic Criminology*, 1, 100008. <https://doi.org/10.1016/j.jeconc.2023.100008>
- Wijaya, A. (2022). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Wajib Pajak Pribadi di Wilayah KPP Pratama Cikupa - Tangerang). *ECo-Fin*, 4(2), 43–50.

- Yulia, Y., Wijaya, R. A., Sari, D. P., & 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 Dan Manajemen Sistem Informasi (JEMSI)*, 1(4), 305–310.
- Zaikin, M., Pagalung, G., & Rasyid, S. (2022). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak dan Sosialisasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kesadaran Wajib Pajak sebagai Variabel Intervening. *Owner*, 7(1), 57–76. <https://doi.org/10.33395/owner.v7i1.1346>