



Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan Serta Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wpop

Layon Hutagaol, Laila Nur Azizah

Universitas Bina Insani, Indonesia

Email: layonhocben@binainsani.ca.id, azizahlaila533@gmail.com

Kata Kunci

Kepatuhan
WPOP, Kualitas
Pelayanan Pajak,
Pemahaman
Perpajakan,
Sanksi Perpajakan

Abstrak

Kepatuhan pajak merupakan faktor krusial dalam optimalisasi penerimaan negara, namun tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) di Indonesia masih menghadapi tantangan signifikan, terutama pasca pandemi Covid-19. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan, dan Sanksi Perpajakan terhadap tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bekasi Utara. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian kausal komparatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, yang ditunjukkan oleh nilai koefisien regresi sebesar 0,308 dan nilai thitung 3,454 yang lebih besar dari ttabel 1,984 dengan tingkat signifikansi $0,001 < 0,05$. Selanjutnya, Pemahaman Peraturan Perpajakan juga memiliki pengaruh positif dan signifikan dengan koefisien regresi 0,310, thitung 3,899 > ttabel 1,984 dan signifikansi $0,000 < 0,05$. Namun, variabel Sanksi Perpajakan tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan secara parsial karena nilai signifikansinya sebesar $0,076 > 0,05$. Secara simultan, ketiga variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, dibuktikan melalui nilai fhitung sebesar 28,570 yang lebih besar dari ftabel 2,70 dan koefisien regresi masing-masing variabel yaitu 0,308; 0,310; dan 0,146. Penelitian ini menyimpulkan bahwa peningkatan pelayanan dan pemahaman perpajakan berkontribusi pada peningkatan kepatuhan pajak. Implikasi penelitian menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan dan edukasi perpajakan lebih efektif dalam mendorong kepatuhan dibandingkan penerapan sanksi, sehingga diperlukan reformasi strategi perpajakan yang berfokus pada pendekatan persuasif dan edukatif.

Keywords

Tax Service
Quality, Tax
Sanctions, Tax
Understanding,
WPOP Compliance

Abstract

Tax compliance is a crucial factor in optimizing state revenue, however, the compliance level of Individual Taxpayers in Indonesia still faces significant challenges, especially after the Covid-19 pandemic. This study aims to analyze the influence of Tax Service Quality, Tax Regulation Understanding, and Tax Sanctions on the Compliance of Individual Taxpayers at the Primary Tax Office (KPP) of North Bekasi. The research employs a quantitative approach with a causal-comparative design. The data were analyzed using descriptive statistics and multiple linear regression analysis. The results indicate that the variable of Tax Service Quality has a positive and significant effect on taxpayer compliance, as shown by a regression coefficient of 0.308 and a t-value of 3.454, which is greater than the critical t-value of 1.984, with a significance level of $0.001 < 0.05$. Similarly, Understanding of Tax Regulations has a positive and significant influence, with a regression coefficient of 0.310, a t-value of 3.899 > 1.984, and a significance level of $0.000 < 0.05$. However, Tax Sanctions did not show a significant partial effect, as the significance value was $0.076 > 0.05$. Simultaneously, all three variables have a significant effect on taxpayer compliance, as indicated by an F-value of 28.570, which is greater than the critical F-value of 2.70, and the respective regression coefficients of 0.308, 0.310, and 0.146. The research implications indicate that improving service quality and tax education is more effective in encouraging compliance than implementing sanctions, thus necessitating tax strategy reform focused on persuasive and educational approaches.

PENDAHULUAN

Pajak merupakan sumber utama pendapatan negara untuk mendukung pembangunan dan penyediaan layanan publik. Sebagai instrumen fiskal, pajak berperan dalam membiayai kebutuhan rutin maupun pembangunan jangka panjang (Siti Resmi, 2019). Namun, pandemi Covid-19 yang melanda Indonesia sejak awal 2020 memberi dampak signifikan terhadap perekonomian, termasuk penerimaan pajak (Anjani, 2023; Blandina, Fitriani, & Septiyani, 2020; Maharani & Marheni, 2022; Pradana, Wulandari, Noorwidhi, & Sitinjak, 2020). Kondisi ini menurunkan produktivitas sektor perpajakan sekaligus menghambat pertumbuhan ekonomi nasional (Amalia & Budiantoro, 2025; Fajar, Frestyani, & Alfiqi, 2025; Sine, Abolladaka, & Simanungkalit, 2025).

Meskipun jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) meningkat setiap tahun, tingkat kepatuhan dalam pelaporan maupun pembayaran pajak belum menunjukkan tren yang konsisten (Adelia & Akbar, 2025; Assaja'ah & Khotimah, 2025; Josephin, Zakaria, & Handarini, 2025; Wirawan & Sjarif, 2025). Data APBN 2016–2020 menunjukkan bahwa penerimaan perpajakan masih menjadi penyumbang terbesar pendapatan negara, tetapi pada 2020 mengalami penurunan tajam akibat pandemic (Januanisa & Budiarti, 2024; Nabila, 2025; Saputri, 2022; Wirawan & Sjarif, 2025; Yasmin, Utami, & Maulany, 2025). Hal serupa tampak pada data KPP Pratama Bekasi Utara periode 2021–2024: jumlah wajib pajak meningkat signifikan, namun kepatuhan justru menurun hingga 22,31% pada 2024. Kondisi ini menegaskan pentingnya upaya peningkatan kepatuhan melalui penguatan pelayanan, pemahaman regulasi, dan sanksi perpajakan yang efektif (Amalia & Budiantoro, 2025; Fajar et al., 2025; Sine et al., 2025).

Kepatuhan pajak sendiri dapat dibagi menjadi kepatuhan administratif—yakni pemenuhan kewajiban pelaporan dan pembayaran tepat waktu—serta kepatuhan materil, yaitu perhitungan pajak sesuai ketentuan undang-undang (Maharani & Asalam, 2022). Beberapa penelitian terdahulu telah mengkaji faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan WPOP. Pertama, penelitian Rahmawati (2023) menemukan bahwa kualitas layanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan dengan koefisien 0,425 pada tingkat kepercayaan 95%. Kedua, Sulastiningsih (2023) membuktikan bahwa pemahaman peraturan perpajakan meningkatkan kepatuhan WPOP sebesar 32% melalui studi di KPP Yogyakarta. Ketiga, Nasiroh (2023) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa sanksi perpajakan memiliki pengaruh yang bervariasi tergantung karakteristik demografis wajib pajak. Keempat, studi komparatif oleh Kusuma (2023) di tiga KPP wilayah Jabodetabek menemukan inkonsistensi pengaruh sanksi terhadap kepatuhan. Kelima, penelitian internasional oleh Chen & Wang (2024) dalam *Journal of Tax Research* menunjukkan bahwa pendekatan persuasif lebih efektif dibanding sanksi punitif dalam konteks negara berkembang.

Sejumlah penelitian sebelumnya menunjukkan hasil yang beragam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan. Kualitas pelayanan pajak, pemahaman peraturan, dan sanksi perpajakan terbukti signifikan dalam beberapa studi, namun tidak berpengaruh dalam penelitian lain. Perbedaan temuan ini membentuk *research gap* yang perlu ditelaah lebih lanjut, khususnya kontribusi penelitian ini terletak pada analisis komprehensif ketiga variabel dalam konteks pasca pandemi Covid-19, yang belum banyak dieksplorasi dalam literatur perpajakan Indonesia. Penelitian ini juga diharapkan memberikan rekomendasi kebijakan praktis untuk

reformasi sistem perpajakan yang lebih adaptif terhadap perubahan perilaku wajib pajak di era digital.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk: (1) mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan WPOP di KPP Pratama Bekasi Utara; (2) mengetahui pengaruh pemahaman peraturan perpajakan terhadap kepatuhan WPOP; (3) mengetahui pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan WPOP; serta (4) menguji pengaruh ketiga variabel tersebut secara simultan terhadap kepatuhan WPOP. Secara akademis, penelitian ini diharapkan menjadi referensi dan menambah wawasan mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak, khususnya dalam konteks pasca pandemi. Bagi instansi perpajakan, hasil penelitian dapat menjadi masukan dalam meningkatkan pelayanan, merumuskan strategi edukasi perpajakan, dan mempertegas penerapan sanksi yang lebih efektif. Bagi masyarakat, penelitian ini bermanfaat dalam meningkatkan pemahaman serta kesadaran akan kewajiban perpajakan sebagai bentuk kontribusi pembangunan nasional.

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kausal komparatif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan sebab-akibat antara variabel independen dengan variabel dependen. Objek penelitian adalah Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Bekasi Utara. Menurut Kerlinger dalam Emzir (2010:119), penelitian kausal komparatif digunakan untuk menjelaskan penyebab adanya perbedaan perilaku antar kelompok individu. Dengan demikian, penelitian ini mencoba mengungkap bagaimana kualitas pelayanan pajak (X1), pemahaman peraturan perpajakan (X2), dan sanksi perpajakan (X3) dapat memengaruhi kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y).

Pendekatan penelitian menggunakan metode kuantitatif, karena penelitian ini berfokus pada pengujian hipotesis melalui data numerik. Metode kuantitatif dilakukan dengan teknik sampling acak, pengumpulan data melalui instrumen berupa kuesioner, serta analisis data secara statistik. Analisis kuantitatif dipilih untuk memperoleh hasil penelitian yang objektif, terukur, dan dapat diuji secara empiris (Sugiyono, 2015:14). Data yang digunakan adalah data primer, yakni data yang dikumpulkan langsung dari responden melalui penyebaran kuesioner di lokasi penelitian. Menurut Anisya (2022), data primer memberikan gambaran langsung mengenai persepsi responden sehingga dapat mencerminkan kondisi nyata di lapangan.

Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi penelitian ini adalah seluruh Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Bekasi Utara. Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas individu atau objek dengan karakteristik tertentu yang relevan dengan penelitian. Berdasarkan data, jumlah populasi wajib pajak orang pribadi di wilayah tersebut mencapai 16.793 orang.

Untuk menentukan jumlah sampel, penelitian ini menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10% (Burhan Bungin, 2009:105). Rumus Slovin:

$$n = \frac{N}{1 + Nd^2} = \frac{16793}{1 + 16793 \times 0,1^2} = 99,41$$

Dengan $N = 16.793$ dan $d = 0,1$, maka diperoleh $n = 99,41$, yang dibulatkan menjadi 100 responden. Jumlah ini dianggap representatif untuk menggambarkan populasi yang ada.

Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah Convenience Sampling, yaitu teknik non-probabilitas di mana responden dipilih berdasarkan kemudahan akses dan kesediaan untuk berpartisipasi. Teknik ini dianggap efektif dalam penelitian lapangan karena memudahkan peneliti menjangkau responden yang relevan, terutama di kantor pajak, dengan mempertimbangkan waktu dan biaya penelitian.

Definisi Operasional Variabel Penelitian

Penelitian ini menggunakan tiga variabel independen dan satu variabel dependen. Variabel independen meliputi kualitas pelayanan pajak (X1), pemahaman peraturan perpajakan (X2), dan sanksi perpajakan (X3). Sedangkan variabel dependen adalah kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y).

Tabel 1 berikut menunjukkan definisi operasional variabel:

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Kualitas Pelayanan Pajak (X1)	Kejelasan informasi, ketersediaan informasi, keramahan dan kesopanan petugas, kecepatan pelayanan, keadilan dan akuntabilitas	Angket (1–5)	Interval
Pemahaman Peraturan Perpajakan (X2)	Pengetahuan tentang peraturan, pemahaman kewajiban perpajakan	Angket (6–9)	Interval
Sanksi Perpajakan (X3)	Tingkat denda, ketatnya penegakan hukum	Angket (10–13)	Interval
Kepatuhan WPOP (Y)	Ketepatan waktu pelaporan SPT, kelengkapan dan kebenaran pengisian SPT, pembayaran pajak tepat waktu	Angket (14–17)	Interval

(Sumber: Data diolah, 2025)

Pengujian Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian berupa kuesioner diuji melalui **uji validitas** dan **uji reliabilitas** untuk memastikan data yang diperoleh sah dan konsisten.

1. Uji Validitas

Menurut Indriantoro & Supomo (2009:182), validitas menunjukkan sejauh mana instrumen mampu mengukur konstruk yang dimaksud. Uji validitas dilakukan menggunakan korelasi Pearson Product Moment dengan bantuan program SPSS. Item pertanyaan dianggap valid jika nilai korelasi lebih besar dari nilai kritis (r tabel) pada taraf signifikansi 5%.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas mengukur konsistensi instrumen. Dalam penelitian ini digunakan uji Cronbach's Alpha. Instrumen dikatakan reliabel apabila nilai Alpha $> 0,50$ (Sugiyono,

2007:365). Dengan uji ini, dapat dipastikan bahwa pertanyaan kuesioner memberikan hasil yang konsisten jika diuji ulang.

3. Uji Asumsi Klasik

Sebelum analisis regresi, dilakukan uji asumsi klasik, meliputi:

- a. Uji Normalitas, menggunakan Kolmogorov-Smirnov Test. Data dikatakan normal jika nilai signifikansi $> 0,05$.
- b. Uji Heteroskedastisitas, untuk memastikan tidak terjadi ketidaksamaan varian residual. Pengujian menggunakan uji Park pada SPSS. Model regresi yang baik adalah bebas dari heteroskedastisitas.
- c. Uji Multikolinearitas, untuk mengetahui adanya korelasi antarvariabel independen. Multikolinearitas tidak terjadi jika nilai tolerance $> 0,10$ dan VIF < 10 (Ghozali, 2011).

Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan dengan analisis regresi linear berganda menggunakan bantuan SPSS.

1. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi digunakan untuk mengukur pengaruh variabel independen (X_1 , X_2 , X_3) terhadap variabel dependen (Y). Persamaan regresi linear berganda adalah: $Y = b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + a$. Dimana Y = Kepatuhan WPOP, a = konstanta, b_1 = koefisien kualitas pelayanan pajak, b_2 = koefisien pemahaman peraturan, b_3 = koefisien sanksi perpajakan.

2. Uji Parsial (t-test)

Uji t digunakan untuk menguji pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Kriteria: jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka variabel berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan WPOP.

3. Uji Simultan (F-test)

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh semua variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen. Jika nilai signifikansi $< 0,05$, maka secara simultan X_1 , X_2 , dan X_3 berpengaruh terhadap Y .

4. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji R^2 digunakan untuk mengetahui seberapa besar kontribusi variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Semakin tinggi nilai R^2 , semakin baik model regresi dalam menjelaskan hubungan antarvariabel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Data Penelitian

Deskripsi Data Umum

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bekasi Utara merupakan salah satu unit kerja di bawah Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang memiliki peran penting dalam mendukung penerimaan negara. KPP ini memiliki sejarah panjang sejak awal berdiri pada tahun 1989 dengan nama Kantor Pelayanan Pajak Bekasi. Awalnya, pelayanan dilakukan di gedung sewaan di Jalan Jenderal Sudirman No.16 hingga tahun 1993. Pada tahun tersebut, KPP pindah ke Jalan Sersan Aswan, Margahayu, Bekasi Timur, di gedung milik DJP.

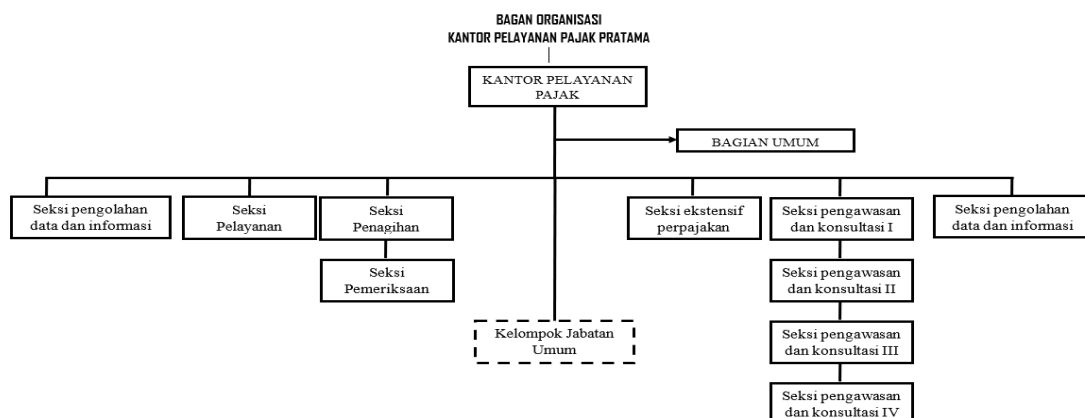
Seiring meningkatnya jumlah wajib pajak, kapasitas pelayanan pun diperluas. Pada tahun 2001 dilakukan perluasan gedung sebesar 550 m². Selanjutnya, gedung baru KPP Pratama Bekasi Utara dibangun di atas lahan 5.150 m² dengan luas bangunan 2.942,50 m². Gedung ini dirancang dengan konsep *Activity Based Working* yang memisahkan area publik dan area terbatas. Fasilitas pendukung disiapkan untuk memberikan kenyamanan layanan, seperti ruang ramah difabel, ruang laktasi, serta area khusus untuk kebutuhan pelayanan.

Hingga saat ini, KPP Pratama Bekasi Utara melayani wajib pajak di wilayah Kecamatan Bekasi Utara, Kecamatan Bekasi Timur, Kecamatan Rawalumbu, dan Kecamatan Mustika Jaya. Dengan cakupan wilayah tersebut, KPP ini berperan penting dalam menghimpun penerimaan negara sekaligus meningkatkan kesadaran pajak masyarakat.

Visi KPP Pratama Bekasi Utara adalah “*Menjadi pendukung penerimaan negara dan bangga menjadi pegawai pajak.*” Sedangkan misinya adalah memberikan pelayanan terbaik, menjalin koordinasi yang berkesinambungan, bekerja sepenuh hati dalam menghimpun penerimaan negara, serta meningkatkan integritas dan kompetensi pegawai.

Struktur organisasi KPP Pratama Bekasi Utara dipimpin oleh seorang Kepala Kantor yang bertanggung jawab kepada Kepala Kantor Wilayah DJP Jawa Barat III. Struktur organisasi terdiri dari Subbagian Umum dan Kepatuhan Internal, Seksi Pengolahan Kualitas Data, Seksi Pelayanan, Seksi Penagihan, Seksi Pemeriksaan, Seksi Ekstensifikasi Perpajakan, Seksi Pengawasan dan Konsultasi I-IV, serta Kelompok Jabatan Umum Fungsional.

LAMPIRAN V-2
PERATURAN MENTERI KEUANGAN
NOMOR 232/F2-SK/DI/2006 TENTANG
ORGANISASI DAN TATA KERJA INSTANSI
VERTIKAL DIREKTORAT JENDERAL PAJAK



(Sumber: Data KPP Bekasi Utara)

Gambar 1. Bagan Struktur Organisasi KPP Pratama Bekasi Utara

Deskripsi Data Khusus

Penelitian ini melibatkan wajib pajak orang pribadi (WPOP) yang membayar pajak di KPP Pratama Bekasi Utara. Sebanyak 150 kuesioner disebar, dan setelah penyaringan, 100 kuesioner dapat diolah. Data dikumpulkan menggunakan perangkat lunak *Google Form* serta data sekunder dari KPP periode 2021–2025.

Tabel 2. Distribusi Kuesioner Penelitian

Keterangan	Jumlah
Kuesioner yang disebar	150
Kuesioner yang kembali	150
Kuesioner yang tidak dapat diolah	50
Kuesioner yang dapat diolah	100

(Sumber: Data diolah, 2025)

Selain itu, penentuan sampel juga didasarkan pada kriteria tertentu, seperti jumlah wajib pajak tahun 2024, kepuasan wajib pajak terhadap kualitas pelayanan, partisipasi dalam pelatihan, serta pengecualian wajib pajak badan.

Tabel 3. Kriteria Penentuan Sampel

No.	Kriteria Penentuan Sampel	Jumlah
1	Jumlah WPOP di KPP Bekasi Utara 2024	16.793
2	WPOP dengan kepuasan layanan 2021–2023	(3.710)
3	WPOP mengikuti pelatihan & sosialisasi pajak	(2.883)
4	Jumlah Wajib Pajak Badan selain WPOP 2024	(9.780)
	Jumlah Sampel	100

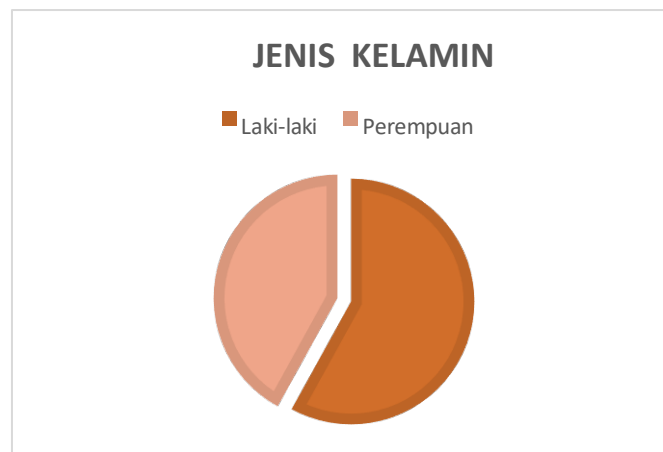
(Sumber: Data diolah, 2025)

Karakteristik responden juga dilihat dari aspek demografis, seperti jenis kelamin dan jenis pekerjaan.

Tabel 4. Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Laki-laki	52	58%
Perempuan	48	42%
Total	100	100%

(Sumber: Data diolah, 2025)



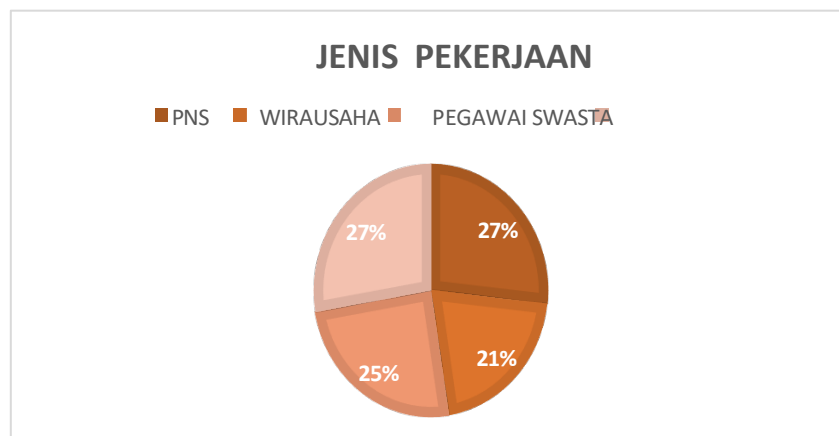
Gambar 2. *Pie Chart Demografi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin*

Mayoritas responden adalah laki-laki (58%), sedangkan sisanya perempuan (42%).

Tabel 5. Demografi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Jenis Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
PNS	30	27%
Wirausaha	19	21%
Pegawai Swasta	20	25%
Karyawan	31	28%
Total	100	100%

(Sumber: Data diolah, 2025)



Gambar 3. *Pie Chart Demografi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan*

Dari data tersebut, kelompok terbesar responden adalah karyawan (28%), diikuti PNS (27%), pegawai swasta (25%), dan wirausaha (21%).

Analisis Data

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji Validitas

Validitas bertujuan menguji apakah instrumen penelitian benar-benar mengukur variabel yang dimaksud. Uji ini dilakukan menggunakan korelasi *Product Moment* dengan bantuan SPSS versi 30. Item dianggap valid jika nilai rhitung > rtabel (0,1654).

Tabel 6. Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	rhitung	rtabel	keterangan
Kualitas Pelayanan Pajak	Item 1	0.548	0.1654	Valid
	Item 2	0.635	0.1654	Valid
	Item 3	0.739	0.1654	Valid
	Item 4	0.513	0.1654	Valid
	Item 5	0.501	0.1654	Valid
Pemahaman Peraturan Perpajakan	Item 1	0.736	0.1654	Valid
	Item 2	0.603	0.1654	Valid
	Item 3	0.554	0.1654	Valid
	Item 4	0.592	0.1654	Valid
Sanksi Perpajakan	Item 1	0.708	0.1654	Valid
	Item 2	0.655	0.1654	Valid
	Item 3	0.713	0.1654	Valid
	Item 4	0.702	0.1654	Valid
Kepatuhan WPOP	Item 1	0.689	0.1654	Valid
	Item 2	0.678	0.1654	Valid
	Item 3	0.516	0.1654	Valid

(Tabel hasil item rhitung vs rtabel tetap ditampilkan sesuai teks asli).

Hasil menunjukkan seluruh item pada variabel Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Kepatuhan WPOP dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas

Reliabilitas diuji dengan Cronbach's Alpha. Instrumen dianggap reliabel jika $\alpha > 0,70$.

Tabel 7. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan Pajak	0.733	Reliabel
Pemahaman Peraturan Pajak	0.773	Reliabel
Sanksi Perpajakan	0.738	Reliabel
Kepatuhan WPOP	0.749	Reliabel

(Sumber: Output SPSS 30)

Kesimpulannya, semua instrumen penelitian dinyatakan reliabel.

Pembahasan

Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan WPOP

Hasil uji t menunjukkan signifikansi $0,001 < 0,05$. Artinya, kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Temuan ini memperkuat hasil penelitian Wati (2023) yang menyatakan bahwa peningkatan kualitas layanan dapat mendorong wajib pajak lebih patuh dalam melaksanakan kewajibannya.

Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak terhadap Kepatuhan WPOP

Nilai signifikansi sebesar $0,001 < 0,05$ membuktikan bahwa pemahaman peraturan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan WPOP. Hal ini konsisten dengan penelitian Sulastiningsih (2023) yang menegaskan bahwa pemahaman peraturan meningkatkan kesadaran wajib pajak dan menurunkan risiko pelanggaran.

Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan WPOP

Hasil uji t menunjukkan nilai signifikansi $0,076 > 0,05$, sehingga sanksi perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan. Artinya, kepatuhan lebih ditentukan oleh kesadaran internal wajib pajak daripada faktor eksternal berupa sanksi. Temuan ini sejalan dengan Yustika (2023), yang menyebutkan bahwa meskipun sanksi diterapkan, tanpa kesadaran internal wajib pajak, kepatuhan tetap rendah.

KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Pajak, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Bekasi Utara tahun 2024. Hasil analisis membuktikan bahwa Kualitas Pelayanan Pajak dan Pemahaman Peraturan Pajak masing-masing memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan, yang ditunjukkan oleh nilai signifikansi di bawah 0,05. Di sisi lain, meskipun berpengaruh positif, Sanksi Perpajakan tidak signifikan dalam memengaruhi kepatuhan, mengindikasikan bahwa sanksi saja tidak cukup efektif tanpa diimbangi kesadaran internal. Secara keseluruhan, ketiga variabel tersebut mampu menjelaskan 47,2% variasi kepatuhan wajib pajak, sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian.

Berdasarkan temuan tersebut, penelitian ini memberikan implikasi manajerial yang penting bagi otoritas pajak. Peningkatan kualitas pelayanan melalui pelatihan pegawai dan optimalisasi layanan digital sangat diperlukan, begitu pula dengan penguatan pemahaman wajib pajak melalui sosialisasi intensif dan panduan yang mudah diakses. Untuk sanksi perpajakan, pendekatannya perlu diarahkan pada edukasi dan transparansi aturan, bukan sekadar penekanan. Sinergi strategis antara pelayanan, edukasi, dan penegakan aturan dalam sebuah kerangka terpadu sangat disarankan, didukung dengan sistem monitoring untuk mengevaluasi efektivitas program secara berkala.

Namun, penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan, seperti ruang lingkungannya yang hanya terbatas pada satu KPP dan wajib pajak orang pribadi, sehingga hasilnya belum tentu dapat digeneralisasi. Pengumpulan data yang hanya mengandalkan kuesioner juga berpotensi menimbulkan bias subjektivitas, dan variabel penelitian yang dianalisis belum memasukkan faktor-faktor lain seperti kepercayaan terhadap pemerintah atau moral pajak. Oleh karena itu, penelitian lanjutan disarankan untuk memperluas cakupan lokasi, melibatkan jenis wajib pajak yang lebih beragam, serta menambahkan variabel lain guna mendapatkan pemahaman yang lebih komprehensif tentang dinamika kepatuhan pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- Adelia, & Akbar, A. Z. (2025). Pengaruh keadilan pajak, tarif pajak, dan teknologi informasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi. *Pendas: Jurnal Ilmiah Pendidikan Dasar*, 10(2), 260–280.
- Amalia, A., & Budiantoro, R. (2025). Meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Pati: Peran kesadaran, sanksi, sosialisasi, dan kualitas pelayanan. *Journal of Accounting and Digital Finance*, 5(2), 169–186.
- Anisya. (2022). Pengaruh sosialisasi perpajakan, sanksi perpajakan, dan faktor kesadaran terhadap kepatuhan pelaporan SPT tahunan wajib pajak orang pribadi. *Paradoks: Jurnal Ilmu Ekonomi*, 5(3), 182–191. <https://doi.org/10.57178/paradoks.v5i3.409>
- Anjani, S. (2023). Analisis bibliometric: Pengaruh COVID-19 terhadap kepatuhan wajib pajak dan penerimaan pajak. *Jurnal Ilmiah Fokus Ekonomi, Manajemen, Bisnis & Akuntansi (EMBA)*, 2(2), 112–118.
- Assaja'ah, A., & Khotimah, H. (2025). Pengaruh tingkat kesadaran wajib pajak, pemahaman aturan perpajakan, dan sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Cianjur. *AKADEMIK: Jurnal Mahasiswa Humanis*, 5(3), 1649–1664.
- Blandina, S., Fitriani, A. N., & Septiyani, W. (2020). Strategi menghindarkan Indonesia dari ancaman resesi ekonomi di masa pandemi. *Efektor*, 7(2), 181–190.
- Fajar, M. M., Frestyani, N. A., & Alfiqui, M. R. A. (2025). Pengaruh kebijakan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. *Journal ANC*, 1(3), 258–276.
- Januanisa, V., & Budiyarti, N. (2024). Pengaruh pemahaman peraturan perpajakan, kewajiban moral dan *tax amnesty* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. *Jurnal Nusa Akuntansi*, 1(3), 1341–1359.
- Josephin, T., Zakaria, A., & Handarini, D. (2025). Analisis efektivitas penggunaan e-filing pada wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bekasi Barat. *PENG: Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 2(4), 4731–4747.
- Kusuma, K. C. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan pajak, pemahaman peraturan perpajakan serta sanksi perpajakan terhadap kepatuhan WPOP. *Jurnal Ilmiah*, 3, 1–14.
- Maharani, N. (2022). Pengaruh pengetahuan perpajakan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan pajak (studi pada wajib pajak orang pribadi non-karyawan di KPP Pratama Bandung Cicadas periode 2021). *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, 9(5), 3117–3124.
- Maharani, Y., & Marheni, M. (2022). Strategi kebijakan dalam mengatasi krisis ekonomi di masa pandemi COVID-19: (Studi kasus Indonesia). *Jemasi: Jurnal Ekonomi Manajemen dan Akuntansi*, 17(2), 234–244.
- Nabila, A. F. (2025). Pengaruh kenaikan tarif pajak, kepercayaan kepada pemerintah, *love of money*, dan *self-efficacy* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (studi empiris terhadap wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Magelang). *Universitas Islam Indonesia*.
- Nasiroh, D. (2023). 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>

- Pradana, A., Wulandari, A. D., Noorwidhi, B. F., & Sitinjak, F. (2020). Dampak pandemi COVID-19 terhadap ekonomi nasional dan perpajakan di sektor minyak dan gas bumi. *Syntax Idea*, 2(12).
- Rahmawati, R. (2023). Pengaruh pengetahuan pajak, kualitas layanan pajak, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. *Margin: Jurnal Lentera Manajemen Keuangan*, 1(2), 85–93. <https://doi.org/10.59422/margin.v1i02.125>
- Saputri, N. A. (2022). Pengaruh religiusitas, motivasi, tingkat penghasilan, pengetahuan dan pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan sanksi pajak sebagai variabel moderasi (studi kasus pelaku UMKM Kota Semarang). *Universitas Islam Sultan Agung*.
- Sine, J. M., Abolladaka, J., & Simanungkalit, E. F. B. (2025). Pengaruh pengetahuan perpajakan, sanksi pajak, kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan di Kelurahan Oebufu Kecamatan Oebobo Kota Kupang. *Journal Economic Education, Business and Accounting*, 4(2), 428–439.
- Sulastiningsih, S. (2023). Pengaruh pengetahuan dan pemahaman perpajakan, kesadaran pajak, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Kota Yogyakarta. *Kajian Bisnis Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Wiwaha*, 31(1), 1–14. <https://doi.org/10.32477/jkb.v31i1.493>
- Wirawan, K. A., & Sjarif, D. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan pajak, kesadaran wajib pajak, dan sanksi terhadap keputusan wajib pajak orang pribadi. *MAMEN: Jurnal Manajemen*, 4(3), 399–414.
- Yasmin, D. A., Utami, C. K., & Maulany, S. G. (2025). Pengaruh kebijakan fiskal, program pengampunan pajak, pertumbuhan ekonomi dan inflasi terhadap kepatuhan wajib pajak badan pada KPP Pratama. *Jurnal Semesta Ilmu Manajemen dan Ekonomi*, 2(1), 939–968.



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).