

# Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Madya Dua Jakarta Utara

Deasy Haryanti<sup>1\*</sup>, Dian Wahyudin<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Jakarta, Indonesia

<sup>1</sup>deaharya@gmail.com, <sup>2</sup>zahidah181011@gmail.com

\*Corresponding Author

## ARTICLE INFO

## ABSTRACT

### Keywords

tax knowledge;  
tax socialization;  
service quality;  
taxpayer compliance

*Taxpayer compliance remains a challenge in optimizing state revenue. This low compliance rate is influenced by various factors, including tax knowledge, tax socialization, and service quality. This study aims to analyze the influence of tax knowledge, tax socialization, and service quality on taxpayer compliance at the Madya Dua Jakarta Utara Tax Office (KPP). This study uses a quantitative approach with a population of 142 individual taxpayers and a sample of 104 respondents determined using the Slovin formula. The results show that tax knowledge has a significant influence on taxpayer compliance with a regression coefficient of 0.568, a coefficient of determination value of 0.355, or an influence of socialization on taxpayer compliance of 35.5%, and a t-value of 5.552 > t-table 1.983. Tax socialization also has a significant influence with a regression coefficient of 0.791. The coefficient value is 62.6, meaning that tax socialization influences compliance by 62.6%, and the t-value is 13.058 > t-table. Service quality has a significant influence on compliance with a regression coefficient of 0.782. The coefficient value is 0.611, indicating that the influence of service quality on compliance is 61.1%, and the calculated t-value is 12.670 > t-table. Simultaneously, the three independent variables have a very strong relationship with taxpayer compliance, with a correlation coefficient of 0.811 and a coefficient of determination of 0.658, or the influence of tax knowledge, tax socialization, and service quality is 65.8%. The resulting regression equation is  $Y = 22.479 + 0.242X_1 + 0.265X_2 + 0.555X_3$ . The F-test yielded a calculated F value of 64.256 > table F 3.09, indicating that the regression model used is significant. Thus, tax knowledge, tax socialization, and service quality, both partially and simultaneously, significantly influence taxpayer compliance at the Madya Dua Tax Office in North Jakarta.*

## PENDAHULUAN

Pajak ialah pungutan negara yang tidak menyampaikan balas jasa secara langsung sifatnya mengikat dan dapat dipaksakan, yang digunakan untuk kemakmuran rakyat . Pajak mempunyai 2 fungsi utama, salah satunya yaitu fungsi budgetair yang digunakan untuk membiayai seluruh pengeluaran rutin maupun pembangunan negara dan fungsi reguleren yang digunakan untuk mengatur kebijakan pemerintah pada bidang sosial dan ekonomi.

Pajak memiliki peranan yang sangat krusial pada perekonomian Indonesia karena pajak artinya sumber utama bagi Negara Indonesia untuk mendanai Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) (Simanjuntak & Mukhlis, 2022). Wajib pajak yang membayar serta melaporkan pajak tepat waktu ini disebut kepatuhan wajib pajak (Herman, Rissi, & JR., 2023). Semakin tinggi tingkat pendidikan atau pengetahuan wajib pajak, maka semakin mudah juga bagi mereka untuk memahami peraturan perpajakan serta semakin mudah juga wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya. Pengetahuan pajak ialah kemampuan yang dimiliki oleh wajib pajak mengenai hak dan kewajiban sebagai wajib pajak oleh karena itu wajib pajak bisa menghindari hukuman perpajakan.

Sosialisasi perpajakan mempunyai peranan krusial untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, karena dengan adanya sosialisasi perpajakan baik secara langsung ataupun tidak langsung, wajib pajak akan memperoleh pemahaman serta informasi tentang ketentuan perpajakan sehingga

menjadikan wajib pajak mengerti atau paham serta sadar atas kewajibannya untuk menyetor dan melaporkan kewajiban perpajakannya secara rutin. Dengan sosialisasi ini pula masyarakat atau wajib pajak menjadi paham tentang manfaat membayar pajak serta hukuman jika tidak membayar pajak. Dari uraian tersebut dapat dikatakan bahwa ketidakpatuhan masyarakat atau wajib pajak dalam membayar pajak yang menyebabkan belum maksimalnya penerimaan pajak bukan semata-mata karena kesalahan mereka, tetapi ketidakpatuhan masyarakat atau wajib pajak juga disebabkan karena kurangnya sosialisasi perpajakan.

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) menemukan bahwa persentase wajib pajak yang menyampaikan SPT tahunan tahun 2017 sebesar 72,58%. Pada tahun 2018, tarif pajak turun menjadi 71,1%, dengan hanya membayar pajak sebesar 12,55 juta dari total 17,65 juta wajib pajak. Pada tahun 2019, tingkat kepatuhan kembali meningkat menjadi 73,06%. 13,39 juta dari 18,33 juta wajib pajak yang mengajukan SPT Tahunan. Pada tahun 2020, tingkat kepatuhan wajib pajak naik lagi menjadi 78%. Setahun kemudian yaitu Tahun 2021, tingkat kepatuhan wajib pajak naik lagi menjadi 84,07% (<https://www.pajakku.com/>).

Dengan tingkat rasio kepatuhan wajib pajak yang belum mencapai level optimal, pemerintah terus berupaya untuk meningkatkan rasio kepatuhan tersebut dengan berbagai cara, diantaranya dengan melakukan sosialisasi perpajakan secara berkala. Sosialisasi perpajakan diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan perpajakan sehingga memberikan kesadaran bagi wajib pajak untuk membayarkan pajaknya karena hal tersebut merupakan kewajiban mereka. Selain itu, juga dapat membuat subyek pajak untuk segera mendaftarkan diri sebagai wajib pajak secara *online* maupun langsung ke kantor pelayanan pajak terdekat yang ada di daerah mereka.

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Dua Jakarta Utara adalah Lembaga pengumpul pajak yang mempunyai wilayah kerja di Jakarta Utara. Menurut data dari KPP Madya Dua Jakarta Utara, potensi dan realisasi penerimaan pajak dari wajib pajak, khususnya wajib pajak orang pribadi mengalami penerimaan yang tidak stabil dalam empat tahun terakhir. Adapun target dan realisasi penerimaan pajak wajib pajak orang pribadi di KPP Madya Dua Jakarta Utara dari tahun 2021-2023 akan ditunjukkan dalam Tabel I.3 berikut:

Tabel 1.1 Target & Realisasi Penerimaan Pajak KPP Madya Dua Jakarta Utara

Tahun	Target Penerimaan Pajak (dalam rupiah)	Realisasi Penerimaan Pajak (dalam rupiah)	Kenaikan Penerimaan Pajak (%)
2021	7.104.073.748.000	7.882.647.179.179	10,96
2022	12.930.427.468.000	15.727.330.916.504	21,63
2023	14.665.422.674.000	14.968.950.264.050	2,07

Sumber: KPP Madya Dua Jakarta Utara dan data diolah, 2024

Berdasarkan Tabel 1.1 kinerja KPP Madya Dua Jakarta Utara dalam periode 2021-2023 tidak stabil, dilihat dari sisi ketercapaian realisasi penerimaan pajak atas target penerimaan. Hal ini dapat dilihat dari prosentase realisasi penerimaan tahun 2021 menunjukkan surplus 13,15%. Pada tahun 2022 terjadi lonjakan surplus realisasi penerimaan di atas target penerimaan. Namun pada tahun 2023 terjadi penurunan surplus realisasi penerimaan atas target penerimaan sebesar 7,6. Secara keseluruhan pada periode tahun tersebut memang mencapai target penerimaan namun kelebihan di atas target penerimaan masih belum stabil. Hal ini terjadi disebabkan masih ada wajib pajak yang belum optimal menunjukkan belum optima juga, kepatuhan wajib pajak dalam.

Sejalan dengan keterangan di atas, tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayarkan pajaknya di KPP Madya Dua Jakarta Utara masih belum mencapai target dikarenakan kesadaran wajib pajak untuk membayarkan pajaknya di KPP Madya Dua Jakarta Utara dinilai masih rendah. Jadi dibutuhkan upaya yang semakin besar dari KPP Madya Dua Jakarta Utara untuk menghadapi tantangan pajak yang semakin berat, juga untuk meningkatkan kesadaran wajib pajak dalam membayarkan pajaknya.

Pengetahuan pajak adalah proses dimana wajib pajak mengetahui tentang perpajakan dan mengaplikasikan pengetahuan tersebut untuk membayarkan pajaknya. Pengetahuan pajak adalah seberapa banyak ilmu atau wawasan tentang pajak yang dimiliki oleh wajib pajak. Pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayarkan pajaknya. Wajib pajak akan patuh membayar pajak apabila dia memahami peraturan perpajakan yang ada. Tanpa adanya pengetahuan tentang pajak dan manfaatnya, tidak mungkin orang akan tulus membayarkan pajaknya.

Sedangkan faktor eksternal adalah faktor yang berasal dari luar diri wajib pajak, seperti sosialisasi perpajakan. Sosialisasi perpajakan merupakan suatu upaya dari Direktorat Jenderal Pajak untuk memberikan informasi dan pembinaan kepada wajib pajak mengenai segala sesuatu yang ada hubungannya dengan bidang perpajakan. Sosialisasi pajak merupakan suatu bentuk penyampaian informasi berupa nasihat dan arahan kepada masyarakat akan pentingnya membayarkan pajak. Sosialisasi perpajakan dapat digunakan wajib pajak untuk mendapatkan informasi dan pengetahuan mengenai perpajakan. Selain itu, sosialisasi perpajakan juga dapat meningkatkan kesadaran wajib pajak agar mau dan patuh untuk membayar pajak.

Hal lain menjadi salah satu indikator kinerja yang baik adalah bertambahnya subjek pajak yang terdaftar. Namun jumlah berdasarkan data tahun 2023 WP OP maupun WP Badan di KPP Madya Dua Jakarta Utara tidak mengalami pertumbuhan. Dari tahun 2021 sampai dengan 2023, jumlah WP OP sebanyak 142 orang sementara WP Badan sejumlah 1263 WP. Hal ini berarti tidak terjadi ekstensifikasi pajak.

Berdasarkan observasi awal, pengetahuan pajak dari wajib pajak orang pribadi di KPP Madya Dua Jakarta Utara belum sempurna. Dengan demikian, pengetahuan pajak perlu ditingkatkan lagi oleh wajib pajak mengingat seringnya perubahan peraturan dalam perpajakan. Di sisi lain, sosialisasi perpajakan sudah sering dilakukan oleh KPP Madya Dua Jakarta Utara, diantaranya dengan mengadakan sosialisasi KSWP atau sosialisasi Konfirmasi Status Wajib Pajak yang bertujuan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, pembenahan basis data pajak, dan pengamanan penerimaan pajak. Program sosialisasi perpajakan yang diselenggarakan KPP Madya Dua Jakarta Utara, diantaranya program “*Tax Goes to Campus*” yang dilakukan kepada para mahasiswa dan kepada para siswa dengan mengadakan proram Patur atau Pajak Bertutur dengan tujuan untuk menumbuhkan kesadaran pajak sejak usia dini melalui pendidikan.

Penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak sudah banyak dilakukan dan saat ini semakin berkembang, berbagai penelitian tersebut menunjukkan betapa pentingnya kepatuhan wajib pajak untuk meningkatkan penerimaan negara dalam sektor perpajakan. Namun dalam penelitian terdahulu masih terdapat banyak perbedaan hasil penelitian sehingga timbul adanya *research gap*. Berdasarkan *fenomena gap* dan *research gap* di atas, penulis tertarik melakukan kajian dengan tujuan penulisan untuk menganalisis dan mengevaluasi pengaruh pengetahuan pajak, sosialisasi perpajakan dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Dua Jakarta Utara baik secara parsial maupun simultan.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini termasuk dalam penelitian survey yang merupakan metode pengumpulan data primer yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara) (Indriantoro & Supomo, 2022). Dalam penelitian ini sebagai populasinya adalah jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Madya Dua Jakarta Utara yaitu 142 Wajib Pajak. Sample diperoleh dengan hasil perhitungan menggunakan rumus Slovin (Adnyana, 2021) dalam tahap kesalahan 5%, maka yang akan diambil adalah sebanyak 104 orang. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini diperoleh dengan memberikan angket (Arikunto, 2022). Uji validitas dan uji reliabilitas digunakan penulis untuk menguji kualitas data (Nurgiyantoro, Gunawan, & Marzuki, 2022). Untuk menghindari gangguan multikolinieritas, heteroskedasitas dan autokorelasi maka dilakukan uji asumsi klasik terhadap hal tersebut (Indartini & Mutmainah, 2024). Teknik analisis data yang dipakai adalah analisis statistik deskriptif dengan mencari angka penafsiran angka rata-rata (Labovitz & Hagedorn,

1993) dan statistik Inferensial yang terdiri Analisis Regresi Berganda, uji t (parsial), uji F (simultan) dan koefisien determinasi (Sunyoto, 2020). Semua pengolahan data menggunakan SPSS (Ghozali, 2024).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengetahuan perpajakan wajib pajak yang ada di KPP Madya Dua terkategori sangat baik berdasarkan persepsi responden dengan nilai rata-rata sebesar 4,54. Koefisien korelasi ( $r$ ) sebesar 0,596 menunjukkan hubungan yang sedang antara Pengetahuan Perpajakan dengan Kepatuhan Wajib Pajak. Nilai koefisien determinasi ( $r^2$ ) sebesar 0,355 atau 35,5% kepatuhan wajib pajak ditentukan oleh Pengetahuan Perpajakan dan sisanya ditentukan faktor lain. Diketahui koefisien regresi ( $b_1$ ) sebesar 0,568. Hal ini menunjukkan besarnya pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Karena pengaruh tersebut bersifat positif, maka apabila Variabel Pengetahuan Perpajakan ( $X_1$ ) mengalami peningkatan, peningkatan tersebut akan diimbangi pula dengan peningkatan pada variabel Kepatuhan Wajib Pajak. Selanjutnya terlihat pengaruh variabel bebas  $X_1$  terhadap Variabel Y adalah dengan membandingkan  $t$  hitung dengan  $t$  tabel. Kriterianya adalah apabila  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima dan sebaliknya apabila  $t$  hitung  $<$   $t$  tabel, maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak. Dengan melihat hasil dari model persamaan regresi di atas, maka artinya hasil uji sangat signifikan; dari nilai koefisien regresi untuk variabel Pengetahuan Perpajakan yang menggunakan Uji t, dimana  $t$  hitung yang diperoleh sebesar 5,552 sedangkan  $t_{tabel}$  yaitu sebesar 1,983 maka hasil ini menunjukkan pengaruh variabel Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak sangat signifikan. Dengan demikian hipotesis ini adalah menolak  $H_0$  dan menerima  $H_1$ , artinya nilai koefisien regresi dan variabel Pengetahuan Perpajakan mempunyai persamaan regresi tidak sama dengan nol. Sehingga dengan demikian variabel Pengetahuan Perpajakan mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian ini sesuai dengan riset (Oktaviana, Kurnia, Sunarto, & Udin, 2020), (Tahuna, Rakhma, & Panigoro, 2025) juga (Nugroho, Andini, & Raharjo, 2016) yang mendukung bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil sebaran responden memperlihatkan bahwa sosialisasi perpajakan yang dilaksanakan KPP Madya Dua Jakarta Utara sudah berada pada kategori sedang dengan nilai rata-rata sebesar 3,02. Koefisien korelasi ( $r$ ) sebesar 0,791 menunjukkan hubungan yang kuat antara Sosialisasi Perpajakan dengan Kepatuhan Wajib Pajak. Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,626 atau yang berarti 62,6% Kepatuhan Wajib Pajak ditentukan oleh Sosialisasi Perpajakan dan sisanya ditentukan faktor lain. Diketahui koefisien regresi ( $b_2$ ) sebesar 0,878. Hal ini menunjukkan besarnya pengaruh Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Karena pengaruh tersebut bersifat positif, maka apabila variabel Sosialisasi Perpajakan ( $X_2$ ) mengalami peningkatan, peningkatan tersebut akan diimbangi pula dengan peningkatan pada variabel Kepatuhan Wajib Pajak. Selanjutnya terlihat pengaruh variabel bebas  $X_2$  terhadap Variabel Y adalah dengan membandingkan  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$ . Kriterianya adalah apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima dan sebaliknya apabila  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak. Dengan melihat hasil dari model persamaan regresi di atas, maka artinya hasil uji sangat signifikan; dari nilai koefisien regresi untuk variabel Sosialisasi Perpajakan yang menggunakan Uji t, dimana  $t_{hitung}$  yang diperoleh sebesar 13,058 sedangkan  $t_{tabel}$  yaitu sebesar 1,983 maka hasil ini menunjukkan pengaruh variabel Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak sangat signifikan. Dengan demikian hipotesis ini adalah menolak  $H_0$  dan menerima  $H_1$ , artinya nilai koefisien regresi dan variabel Sosialisasi Perpajakan mempunyai persamaan regresi tidak sama dengan nol. Sehingga dengan demikian variabel Sosialisasi Perpajakan mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini sesuai dengan hasil riset (Wilopo & Maulinahardi, 2015), (Lestary, 2021) yang berpendapat bahwa sosialisasi perpajakan mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sebaran kuesioner memberikan gambaran bahwa Kualitas Pelayanan pada WP di KPP Madya Dua Jakarta Utara berada pada kategori sangat baik dengan nilai rata-rata sebesar 4,38. Koefisien korelasi ( $r$ ) sebesar 0,782 menunjukkan hubungan yang kuat antara Kualitas Pelayanan dengan Kepatuhan Wajib Pajak. Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,611 atau yang berarti 61,1% Kepatuhan Wajib Pajak ditentukan oleh Kualitas Pelayanan dan sisanya ditentukan faktor lain. Diketahui koefisien regresi ( $b_3$ ) sebesar 0,771. Hal ini menunjukkan besarnya pengaruh Kualitas

Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Karena pengaruh tersebut bersifat positif, maka apabila variabel Kualitas Pelayanan ( $X_3$ ) mengalami peningkatan yang akan diimbangi pula dengan peningkatan pada variabel Kepatuhan Wajib Pajak. Selanjutnya terlihat pengaruh variabel bebas  $X_3$  terhadap Variabel Y adalah dengan membandingkan  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$ . Kriteria adalah apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima dan sebaliknya apabila  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak. Dengan melihat hasil dari model persamaan regresi di atas, maka artinya hasil uji sangat signifikan; dari nilai koefisien regresi untuk variabel Kualitas Pelayanan yang menggunakan Uji t, dimana  $t_{hitung}$  yang diperoleh sebesar 12,670 sedangkan  $t_{tabel}$  yaitu sebesar 1,983 maka hasil ini menunjukkan pengaruh variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak sangat signifikan. Dengan demikian hipotesis ini adalah menolak  $H_0$  dan menerima  $H_1$ , artinya nilai koefisien regresi dan variabel Kualitas Pelayanan mempunyai persamaan regresi tidak sama dengan nol. Sehingga dengan demikian variabel Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil riset ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh (Layata & Setiawan, 2014), (Laura & Akhadi, 2021), (Sufiandi & Wahyudin, 2024) yang menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kepatuhan wajib pajak pada KPP Madya Dua Jakarta Utara berada pada kategori sedang, dengan nilai rata-rata sebesar 3,24. Hubungan dan pengaruh yang terbentuk oleh Variabel Pengetahuan Perpajakan ( $X_1$ ), Sosialisasi Perpajakan ( $X_2$ ) dan Kualitas Pelayanan ( $X_3$ ) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) terlihat dari koefisien korelasi (r) sebesar 0,817 yang menunjukkan hubungan yang sangat kuat antara variabel bebas ( $X_1$ ,  $X_2$  dan  $X_3$ ) dengan variabel terikat (Y). kemudian nilai koefisien determinasi ( $r^2$ ) sebesar 65,8% Kepatuhan Wajib Pajak ditentukan secara bersama oleh variabel Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan, sedangkan sisanya ditentukan oleh faktor lain. Adapun persamaan regresinya adalah sebagai berikut:  $Y = 22,479 + 0,242X_1 + 0,265X_2 + 0,555X_3$  dimana:

Y = Kepatuhan Wajib Pajak

$X_1$  = Pengetahuan Perpajakan

$X_2$  = Sosialisasi Perpajakan

$X_3$  = Kualitas Pelayanan

Kemudian F hitung digunakan untuk menguji apakah model persamaan  $Y=a+b_1X_1+b_2X_2+b_3X_3$  yang diajukan diterima atau tidak. Caranya dengan membandingkan  $F_{hitung}$  dengan  $F_{tabel}$ . Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka model persamaan di atas dapat diterima.  $F_{hitung}$  adalah sebesar 64,256 dan  $F_{tabel}$  adalah sebesar 3,09 (dari Tabel F) maka model persamaan  $Y=a+b_1X_1+b_2X_2+b_3X_3$  yang digunakan dapat diterima atau dengan melihat probabilitasnya adalah  $0,00 < 0,05$  sehingga signifikan, maka dapat disimpulkan bahwa model persamaan  $Y=a+b_1X_1+b_2X_2+b_3X_3$  yang digunakan dapat diterima.

Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini berarti juga bahwa Pengetahuan Perpajakan Sosialisasi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil riset di atas sesuai dengan penelitian yang dilakukan (Febriyanti & et.al., 2022), (Seran & Priyastiwi, 2023) (Yusuf, Furqon, & Stiawan, 2022), (Wulandari & Wahyudi, 2022) yang menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan dan sosialisasi perpajakan berpengaruh serta Kualitas Pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak.

## KESIMPULAN

Pengetahuan Perpajakan termasuk dalam kategori sangat baik dan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 35,5% secara positif dan signifikan dengan derajat korelasi sedang. Sosialisasi perpajakan termasuk dalam kategori sedang dan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 62,6% secara positif dan signifikan dengan derajat korelasi kuat. Kualitas Pelayanan termasuk dalam kategori sangat baik dan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 61,1% secara positif dan signifikan dengan derajat korelasi kuat. Kepatuhan wajib pajak termasuk dalam kategori sedang. Secara bersama-sama terdapat pengaruh yang positif dan signifikan Pengetahuan

Perpajakan, sosialisasi perpajakan dan Kualitas Pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan kontribusi sebesar 65,8% dengan derajat korelasi sangat kuat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adnyana, I. M. (2021). *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif*. Bandung: CV. Media Sains Indonesia.
- Ananda, P. R. (2015). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Tarif Pajak, dan Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada UMKM yang Terdaftar sebagai Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu). *Jurnal Mahasiswa Perpajakan Vol. 6 no. 2*.
- Anggraini, S., & Fidiana, &. (2021). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan dan Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB Universitas Brawijaya, 9(2)*, 1–15.
- Arikunto, S. (2022). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Arisandy, N. (2017). Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Bisnis Online di Pekanbaru. *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis Vol. 14. No. 1, Maret 2017*.
- Artha, K. G., & Setiawan, &. P. (2021). Pengaruh Kewajiban Moral, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP Badung Utara. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana, 17(2)*, 913–937.
- Arum, H. P., & Zulaikha, d. (2022). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas (Studi di Wilayah KPP Pratama Cilacap). *Diponegoro Journal of Accounting Vol 1 No 1*, 1-8.
- Devano, S., & Rahayu, d. S. (2021). *Perpajakan: Konsep, Teori dan Isu*. Jakarta: Kencana.
- Diana, F. T. (2020). *Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Dwiyanto, A. (2025). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan. Publik*. Pustaka Pelajar: Yogyakarta.
- Febriyanti, N. W., & et.al. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Motivasi Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan Dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Utara. *Jurnal Kharisma Vol 4 No 3*.
- Gaspersz, V. (2023). *Total Quality Managment*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Ghozali, I. (2024). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Gunadi. (2023). *Hukum Pajak*. Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Handayani, K. R., & Tambun, &. S. (2023). Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Sosialisasi sebagai Variabel Moderating. *Media Akuntansi Perpajakan, 1(2)*, 59–73.
- Herman, L. A., Rissi, D. M., & JR., &. S. (2023). Persepsi Kepatuhan Perpajakan yang Dipengaruhi oleh Keadilan Prosedural, Keadilan Distributif, dan Keadilan Retributif. *Jurnal Akuntansi Kompetif Vol. 6, No. 1, J*.
- Inasius, F., Darijanto, G., Gani, E., & Soepriyanto, &. G. (2020). Tax Compliance After the Implementation of Tax Amnesty in Indonesia. *SAGE Open Volume 10, Issue 4, October 2020*.
- Indartini, M., & Mutmainah, &. (2024). *Analisis Data Kuantitatif: Uji Instrumen, Uji Asumsi Klasik, Uji Korelasi dan Regresi Linier Berganda*. Madiun: Universitas Merdeka.
- Indriantoro, N., & Supomo, &. B. (2022). *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi & Manajemen*. Yogyakarta: BPFPE.

- Kusbiantora, M., & Asmara, & R. (2025). Tax Management, Tax Regulations, and Tax Literacy on Corporate Taxpayer Compliance: Mediation of Tax Restitution. *International Journal of Economics Development Research (IJEDR)*, 6(2), 562–579.
- Labovitz, S., & Hagedorn, & R. (1993). *Metode riset Sosial*. Jakarta: Erlangga.
- Laura, & Akhadi, & I. (2021). Pengaruh Pemahaman, Kesadaran, Kualitas Pelayanan Dan Ketegasan Sanksi Terhadap Kepatuhan WPOP. *Media Bisnis Vol 13 No 1*, 55–64.
- Layata, S., & Setiawan, & P. (2014). Pengaruh Kewajiban Moral, Kualitas Pelayanan, Pemeriksaan Pajak dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Badan. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana Vol 9 No 2*, 540- 556.
- Lesmana, D., Panjaitan, D., & Maimunah, & M. (2018). Tax Compliance Ditinjau dari Theory of Planned Behavior (TPB): Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi dan Badan yang Terdaftar pada KPP di Kota Palembang. *InFestasi Vol 13 No 2*, 354–366.
- Lestary, S. R. (2021). The Effect of Tax Fairness, Tax Socialization and Tax Understanding on Tax Compliance: A Study on Micro, Small and Medium Enterprises (MSMEs). *Journal of Accounting Auditing and Business Vol. 4 No.1*.
- Lianty, R. A., Hapsari, D. W., & Kurnia, &. (2017). Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak . *Jurnal Riset Akuntansi Kontemporer (JRAK) Volume 9, No 2*, 55-65.
- Luzuriaga, A. L., & Scartascini, & C. (2019). Compliance Spillovers Across Taxes: The Role of Penalties and Detection. *Journal of Economic Behavior and Organization*, 518–534.
- Mardiasmo. (2023). *Perpajakan*. Yogyakarta: Andi .
- Moenir, H. (2025). *Manajemen Pelayanan Umum di Indoensia*. Jakarta: Bumi Akasara.
- Mularsih, H., & Aritonang, d. L. (2023). Profil Kualitas Layanan Jasa Pendidikan Tinggi Perguruan Tinggi Swasta di Jakarta. *Jurnal Muara Ilmu Ekonomi dan Bisnis*.
- Nasiroh, D., & Afiqoh, & N. (2022). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Perpajakan, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *RISTANSI: Riset Akuntansi, Volume 3, Nomor 2, Desember 2022* , 152-164.
- Nugrahanto, A., & Nasution, & S. (2019). Pengaruh Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan di Indonesia. *PKN Jurnal Pajak dan Keuangan Negara. Politeknik Keuangan Negara STAN*.
- Nugroho, A., Andini, R., & Raharjo, & K. (2016). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pengetahuan Perpajakan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Penghasilan (Studi Kasus pada KPP Semarang Candi). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa SI Akuntansi Universitas Pandanaran*.
- Nugroho, D. A., & Kurnia, & F. (2020). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Wonocolo Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 9(3), 1–18.
- Nurgiyantoro, B., Gunawan, & Marzuki, &. (2022). *Statistik Terapan untuk Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*. . Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Oktaviana, R. M., Kurnia, H., Sunarto, & Udin, &. (2020). The effects of taxpayer knowledge and taxation socialization on taxpayer compliance: The role of taxpayer awareness in developing Indonesian economy. *Accounting* 6.
- Pekerti, T. C. (2015). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan terhadap Pemahaman Wajib Pajak yang Mendukung Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak Hotel Atas Rumah Kos Terdaftar di Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang). *Jurnal Mahasiswa Perpajakan Vol. 7 No. 1*.

- Puspitasari, D. A., & Siswo, & P. (2021). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Perpajakan, dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Riset Akuntansi (JRA)*, 2(2), 1–10.
- Rahayu, S. K. (2023). *Perpajakan Indonesia: Konsep & Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rahman, A. (2020). *Panduan Pelaksanaan Administrasi Perpajakan Untuk Karyawan, Pelaku Bisnis dan Perusahaan*. Bandung: Nuansa.
- Ramadania, E., Andriyanto, W. A., & Sari, R. H. (2021). Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Depok Sawangan. . *Konferensi Riset Nasional Manajemen Akuntansi dan Ekonomi*. Jakarta: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.
- Saad, N. (2024). Tax Knowledge, Tax Complexity and Tax Compliance: Taxpayer's. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*.
- Seran, A. H., & Priyastiwi, &. (2023). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis Indonesia Vol. 3 No. 4*.
- Simanjuntak, T. H., & Mukhlis, &. I. (2022). *Dimensi Ekonomi Perpajakan Dalam Pembangunan Ekonomi*. Depok: Raih Asa Sukses.
- Sinambela, L. P., & Dkk. (2021). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.