

Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KP2KP Wonogiri

Felicia Feivel Jea Manurung¹, Mujiyono²

^{1,2}Program Studi Akuntansi, Universitas Kristen Teknologi Solo, Surakarta.

¹Email: felicia.jea4@gmail.com

²Email: mujiyono19263@gmail.com

Received: 03 May 2026

Revised: 21 May 2026

Accepted: 29 May 2026

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk memahami sejauh mana pengetahuan perpajakan, sosialisasi perpajakan, serta kualitas pelayanan dapat memengaruhi kepatuhan wajib pajak, khususnya pada wajib pajak orang pribadi di KP2KP Wonogiri pada tahun pajak 2024. Data dihimpun secara langsung dengan pendistribusian kuesioner pada responden. Jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus *Slovin* dan diperoleh sebanyak 100 responden. Selanjutnya, responden dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Setelah proses pembersihan data *outlier*, sebanyak 94 data dinyatakan layak untuk dianalisis. Data diolah dengan bantuan SPSS versi 25, dimulai dari pengujian kualitas instrumen, pengujian asumsi dasar model, hingga analisis regresi linier berganda guna melihat korelasi antarvariabel. Hasil analisis memperlihatkan bahwa pengetahuan perpajakan dan kualitas pelayanan terbukti secara positif serta signifikan memengaruhi kepatuhan wajib pajak di KP2KP Wonogiri. Sementara itu, sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penemuan ini mengindikasikan, tingkat kepatuhan wajib pajak lebih terdampak dari pemahaman pribadi terkait perpajakan serta kualitas pelayanan yang diterima. Sementara itu, kegiatan sosialisasi yang dijalankan belum menghasilkan akibat yang bermakna terhadap perubahan tingkat kepatuhan wajib pajak di KP2KP Wonogiri. Maka, KP2KP Wonogiri harus mengevaluasi program sosialisasi perpajakan agar lebih efisien serta mampu meningkatkan kesadaran wajib pajak secara lebih efektif.

Kata Kunci: Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Kepatuhan Wajib Pajak

The Influence of Tax Knowledge, Socialization, and Service Quality on Taxpayer Compliance at KP2KP Wonogiri

Abstract

This study aims to examine the extent to which tax knowledge, tax socialization, and service quality influence taxpayer compliance, particularly among individual taxpayers at KP2KP Wonogiri during the 2024 tax year. Data were collected directly through questionnaires distributed to respondents. The sample size was determined using the Slovin formula, resulting in 100 respondents. Subsequently, respondents were selected using a purposive sampling technique. After the outlier data cleaning process, 94 responses were considered suitable for analysis. The data were processed using SPSS version 25, beginning with instrument quality testing, classical assumption tests, and multiple linear regression analysis to examine the relationships among variables. The findings indicate that tax knowledge and service quality have a positive and significant effect on taxpayer compliance at KP2KP Wonogiri. Meanwhile, tax socialization does not significantly affect taxpayer compliance. These findings suggest that taxpayer compliance is

more strongly influenced by individual understanding of taxation and the quality of services received. On the other hand, the tax socialization activities implemented have not yet had a meaningful impact on changes in taxpayer compliance at KP2KP Wonogiri. Therefore, KP2KP Wonogiri should evaluate its tax socialization programs to make them more effective and capable of increasing taxpayer awareness.

Keywords: *Tax Knowledge, Tax Socialization, Service Quality, Taxpayer Compliance.*

PENDAHULUAN

Kesejahteraan masyarakat Indonesia dalam jangka panjang sangat bergantung pada keberhasilan pembangunan nasional, yang pembiayaannya sebagian besar bersumber dari penerimaan pajak. Pajak menjadi satu dari sekian penopang utama keuangan negara karena dimanfaatkan untuk memodali Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Data yang dihimpun melalui Kementerian Keuangan RI memperlihatkan hingga akhir Desember 2024 realisasi penerimaan pajak menyentuh angka Rp 1.932,4 triliun (100,5%) dari ketetapan targetnya. Selain itu, kontribusi sektor kepabeanan dan cukai mencapai Rp 300,2 triliun (101,3%), serta Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) senilai Rp 579,5 triliun (117%) dari target. Capaian tersebut memperlihatkan bahwa pajak berfungsi sangat penting dalam menjaga keuangan negara tetap stabil, sekaligus menjadi penopang utama bagi pelaksanaan pembangunan nasional serta peningkatan kesejahteraan masyarakat.

Pajak menjadi tanggung jawab yang hendaknya dipenuhi oleh setiap wajib pajak (WP) dengan memberikan sejumlah kontribusi kepada negara sesuai dengan aturan hukum yang berlaku. Pengelolaan sistem perpajakan tersebut menjadi kewajiban Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang berperan memastikan prosesnya berjalan secara efektif dan efisien. Hingga akhir tahun 2024, total WP yang tercatat menyentuh angka 86,7 juta, meningkat senilai 17,23% dibandingkan tahun sebelumnya. Namun demikian, tingkat kepatuhan masih menjadi perhatian, sampai awal April 2025 tercatat sejumlah 12,34 juta wajib pajak melaporkan SPT Tahunan dari target 16,21 juta. Angka tersebut memperlihatkan tingkat kepatuhan formal senilai 85,75% yang memperlihatkan kemerosotan dibandingkan dengan capaian tahun sebelumnya. Keadaan ini memperlihatkan bahwa bertambahnya jumlah wajib pajak tidak diikuti dengan optimalnya kemajuan kepatuhan dalam pelaporan.

Sejumlah studi sebelumnya mengungkapkan bahwa diidentifikasi sejumlah faktor krusial yang berakibat pada tingkatan kepatuhan wajib pajak. Kajian yang dijalankan Nugroho & Apriladiestya (2023) mengidentifikasi dampak signifikan antara tingkat pengetahuan perpajakan dengan kepatuhan WP. Sementara itu, Nugroho & Kurnia (2020) serta Anggraini dan Fidiana (2021) mengungkapkan bahwa kegiatan sosialisasi perpajakan serta kualitas pelayanan oleh petugas pajak turut memainkan perannya dalam menghasilkan peningkatan kepatuhan. Kajian lain oleh Kewo et al. (2024) menegaskan bahwa tingkat pemahaman terkait perpajakan berhubungan positif dengan kepatuhan WP. Penemuan ini juga memperlihatkan bahwa sikap taat individu dalam mematuhi kewajiban pajaknya tidak sekadar terdampak oleh faktor internal individu, melainkan juga oleh faktor di luar diri individu.

Meskipun demikian, temuan dari sejumlah kajian sebelumnya memperlihatkan bahwa pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap tingkat kepatuhan WP belum memperlihatkan kekonsistenan temuan. Di samping itu, mayoritas studi sebelumnya mengombinasikan variabel penelitian dengan faktor lain, seperti sanksi perpajakan serta kesadaran wajib pajak. Kajian ini menghadirkan unsur baru dengan mengkaji pengaruh pengetahuan perpajakan, sosialisasi perpajakan, serta kualitas layanan pada objek yang berbeda, yakni Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) di KP2KP Wonogiri. Fokus tersebut diharapkan dapat menghasilkan gambaran holistik serta sesuai dengan kondisi nyata terkait faktor yang menghasilkan dampak pada kepatuhan WP. Studi ini diharapkan mampu berkontribusi secara empiris terkait faktor yang berdampak pada kepatuhan WPOP di KP2KP Wonogiri serta dapat dijadikan sumber evaluasi bagi otoritas pajak dalam menghasilkan peningkatan terkait efektivitas sosialisasi dan pelayanan perpajakan.

Kajian ini menjadi krusial untuk dilakukan sebab kepatuhan wajib pajak menjadi komponen utama dalam mengoptimalkan pendapatan negara. Rendahnya tingkat kepatuhan dapat berdampak langsung

pada kemampuan negara dalam mendanai pelayanan hingga pembaruan publik. Maka dari itu, pemahaman terkait faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak dinilai sangat krusial sebagai dasar dalam menetapkan program yang lebih maksimal dalam mengembangkan kepatuhan perpajakan.

Data di lapangan memperlihatkan bahwa kepatuhan wajib pajak di wilayah KP2KP Wonogiri belum memenuhi ketentuan target secara nasional. Berdasarkan data internal KP2KP Wonogiri tahun 2024, tingkat kepatuhan pelaporan SPT berada pada kisaran 75%, lebih rendah dibandingkan target nasional senilai 85%. Kondisi ini mencerminkan adanya perbedaan antara target yang telah ditentukan dengan realisasi di lapangan, sehingga menjadi isu yang relevan untuk dikaji lebih lanjut, khususnya terkait peran pengetahuan perpajakan, efektivitas sosialisasi, serta kualitas pelayanan dalam memengaruhi kepatuhan WP.

Melihat fenomena yang diuraikan, kemudian ditarik kesimpulan bahwa persoalan utama yang dihadapi yakni kepatuhan wajib pajak yang belum berjalan dengan maksimal, walaupun jumlah WP terus bertambah. Keadaan ini memperlihatkan masih adanya faktor-faktor yang belum berperan dengan maksimal dalam menghasilkan peningkatan kepatuhan wajib pajak. Merujuk pada penguraian tersebut, dibutuhkan kajian lebih lanjut guna mengkaji pengaruh pengetahuan perpajakan, sosialisasi perpajakan, serta kualitas pelayanan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak, khususnya WPOP di KP2KP Wonogiri.

TEORI

Teori Kepatuhan (*Compliance Theory*)

Teori kepatuhan menerangkan bagaimana seseorang memutuskan untuk mematuhi atau melanggar suatu aturan. Dalam pandangan Tyler (1990), kepatuhan dipengaruhi oleh dua perspektif utama. Pertama, perspektif instrumental, yaitu kepatuhan yang didasarkan pada pertimbangan kepentingan pribadi, seperti keinginan untuk memperoleh manfaat atau menghindari sanksi. Kedua, perspektif normatif, yaitu kepatuhan yang dipengaruhi oleh adanya kesesuaian antara aturan hukum dengan nilai moral dan etika yang diyakini individu. Tarigan dalam Kusuma et al. (2022) juga menjelaskan teori kepatuhan merupakan kondisi ketika individu bersedia menaati aturan maupun perintah yang ditetapkan. Terkait perpajakan, kepatuhan wajib pajak dimaknai sebagai sikap seseorang yang muncul atas kesadaran untuk melaksanakan kewajiban perpajakan, sebagaimana ketentuan peraturan perundang-undangan (Kusuma et al, 2022).

Teori ini berperan penting dalam menjelaskan bagaimana keterkaitan antara pengetahuan perpajakan, sosialisasi perpajakan, serta kualitas pelayanan dengan kolektif membentuk perilaku kepatuhan WP di KP2KP Wonogiri pada periode pajak tahun 2024. Pemahaman WP terkait hak dan kewajibannya dapat meningkat jika ditunjang dengan pengetahuan perpajakan yang menyeluruh serta sosialisasi yang dilakukan secara konsisten. Hal tersebut pada akhirnya sehingga menumbuhkan kesadaran moral serta pandangan normatif mengenai pentingnya kontribusi pajak bagi pembangunan, di tingkatan nasional serta daerah. Aspek kualitas pelayanan yang profesional juga berperan dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap otoritas pajak.

Teori Atribusi (*Attribution Theory*)

Teori ini menggambarkan bagaimana seseorang memahami alasan sebuah sikap, baik yang dilakukan dirinya sendiri maupun individu lain. Fritz Heider (1958) kemudian mengklasifikasikan 2 penyebab, yakni atribusi internal serta atribusi eksternal. Atribusi internal berasal dari dalam diri individu, contohnya karakter, sikap, serta kemampuan, sementara atribusi eksternal berkaitan dengan faktor lingkungan atau situasi di luar individu. Fatmawati & Adi (2022) juga menjelaskan teori atribusi berkaitan dengan penyebab munculnya perilaku seseorang yang membentuk suatu penilaian yang digunakan untuk merumuskan kesimpulan terkait faktor-faktor yang memengaruhi sikap individu lainnya. Dalam teori atribusi, individu dipandang sebagai “psikolog amatir” yang berusaha mendalami penyebab terjadinya suatu peristiwa yang dialaminya (Fatmawati & Adi, 2022). Pada kajian ini, kepatuhan wajib pajak bisa dilihat sebagai hasil dari kombinasi kedua faktor tersebut. Pengetahuan perpajakan

mencerminkan faktor internal, sedangkan sosialisasi perpajakan serta kualitas pelayanan menjadi faktor eksternal yang mampu memengaruhi perilaku WP.

Pengetahuan Perpajakan

Pengetahuan perpajakan dipahami sebagai tingkat pemahaman, kemampuan, serta wawasan individu terkait dengan berbagai hal yang berhubungan dengan perpajakan (Mumu et al., 2020). Kartikasari dan Yadnyana dalam Purba et al. (2023) juga memaknainya sebagai informasi terkait pajak yang dijadikan acuan bagi WP dalam bersikap dan menetapkan keputusan, terutama saat menjalankan hak maupun kewajiban perpajakan pribadinya (Purba et al., 2023).

Sosialisasi Perpajakan

Sosialisasi Perpajakan ialah tindakan yang dijalankan otoritas pajak dalam mengungkapkan informasi terkait perpajakan, agar WP lebih paham dengan beban serta hak perpajakannya dengan baik, yang menghasilkan munculnya sikap sadar dalam menjalankan kewajiban perpajakan secara tepat dan sukarela (Anis et al., 2024).

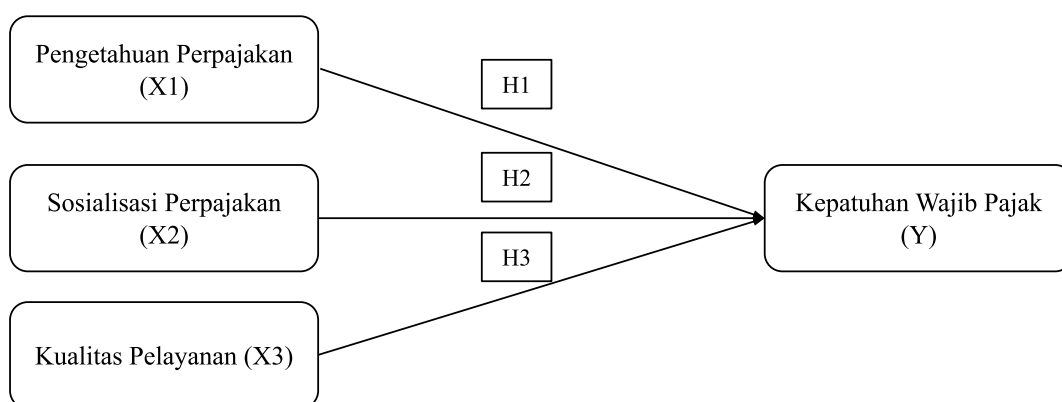
Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan evaluasi yang tercipta dari persepsi masyarakat, baik rasa puas maupun ketidakpuasan terhadap layanan perpajakan yang disediakan. Layanan tersebut dianggap berkualitas apabila sesuai ataupun justru melebihi ekspektasi, sedangkan jika layanan yang diberikan atau diterima dinilai belum memenuhi standar, maka pelayanan tersebut dinilai tidak memiliki kualitas yang baik (Hidayat & Wati, 2022).

Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan dimaknai dengan kesediaan WP dalam menjalankan seluruh kewajiban perpajakannya, sebagaimana ketentuan yang diberlakukan. Teori ini meliputi prosedur pendaftaran, penghitungan, pelunasan tunggakan, pembayaran pajak terutang, hingga pelaporan melalui Surat Pemberitahuan (SPT) (Adikara & Rahayu, 2022).

Kerangka Pemikiran



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hubungan antara pengetahuan perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak dapat dijelaskan melalui teori kepatuhan dan teori atribusi. Berdasarkan teori kepatuhan, individu cenderung mematuhi aturan ketika memahami kewajiban serta konsekuensi yang berlaku. Wajib pajak yang memiliki pengetahuan perpajakan yang baik akan lebih memahami prosedur, manfaat, serta risiko ketidakpatuhan, sehingga

mendorong munculnya perilaku patuh. Sementara itu, dalam teori atribusi, pengetahuan perpajakan termasuk faktor internal karena berasal dari pemahaman dan kemampuan individu. Tingkat pemahaman yang tinggi dapat memengaruhi cara wajib pajak mengambil keputusan dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Semakin tinggi pengetahuan perpajakan yang dimiliki, semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak. Kondisi ini selaras dengan kajian yang dijalankan Cecilia (2024) serta Malik (2022) yang mengungkapkan bahwa pengetahuan perpajakan secara positif serta signifikan memengaruhi kepatuhan WP.

H₁: Pengetahuan perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hubungan sosialisasi perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak dapat dijelaskan melalui teori kepatuhan dan teori atribusi. Berdasarkan teori kepatuhan, penyampaian informasi mengenai hak, kewajiban, dan manfaat perpajakan dapat meningkatkan kesadaran wajib pajak sehingga mendorong perilaku patuh. Sosialisasi yang efektif membantu wajib pajak memahami aturan perpajakan yang berlaku. Dalam teori atribusi, sosialisasi perpajakan merupakan faktor eksternal karena berasal dari lingkungan luar yang memengaruhi perilaku individu. Informasi yang diberikan melalui kegiatan sosialisasi dapat memengaruhi persepsi serta keputusan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Semakin baik sosialisasi yang dilakukan, maka semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak. Penemuan ini konsisten dengan kajian Nugroho (2020) dan Nabila (2021) yang mengidentifikasi bahwa sosialisasi perpajakan secara positif maupun signifikan memengaruhi kepatuhan WP.

H₂: Sosialisasi perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hubungan kualitas pelayanan dengan kepatuhan wajib pajak dapat dijelaskan melalui teori kepatuhan dan teori atribusi. Berdasarkan teori kepatuhan, perilaku patuh dapat muncul karena adanya rasa percaya terhadap otoritas yang menjalankan aturan. Pelayanan yang cepat, tepat, dan profesional dapat meningkatkan kepercayaan wajib pajak terhadap instansi perpajakan. Dalam teori atribusi, kualitas pelayanan termasuk faktor eksternal yang berasal dari lingkungan di luar individu. Pelayanan yang baik dapat membentuk persepsi positif wajib pajak sehingga memengaruhi perilaku dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, semakin tinggi kepatuhan wajib pajak. Penemuan ini selaras dengan kajian Aishy (2024) dan Anggraini (2021) yang mengidentifikasi, kualitas pelayanan perpajakan dengan positif serta signifikan memengaruhi kepatuhan WP.

H₃: Kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak

METODE PENELITIAN

Kajian ini memanfaatkan pendekatan kuantitatif melalui desain asosiatif-kausal, dengan menganalisis korelasi sekaligus pengaruh antarvariabel yang diteliti. Pendekatan kuantitatif ditetapkan sebab perolehan datanya akan diukur dan diolah secara statistik sehingga memudahkan pengujian hipotesis yang sebelumnya dirumuskan. Sementara itu, desain asosiatif kausal digunakan guna mengidentifikasi sejauh mana keterkaitan serta pengaruh antara dua variabel ataupun lebih (Sugiyono, 2023). Pada pelaksanaannya, pemanfaatan data mencakup data primer yang langsung dihimpun dengan mendistribusikan kuesioner kepada subjek. Proses pengumpulan data dilakukan dengan dua langkah, yakni secara offline dengan membagikan kuesioner langsung kepada WPOP yang mendatangi KP2KP Wonogiri, serta secara daring dengan Google Form guna menjangkau responden yang memiliki keterbatasan waktu.

Populasi yang ditetapkan yakni wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KP2KP Wonogiri pada tahun pajak 2024 sejumlah 14.510 orang. Sampel diterapkan dengan mempergunakan teknik purposive sampling dengan bantuan rumus *Slovin*, sehingga ditetapkan sejumlah 100 responden. Namun, usai menjalankan proses pembersihan data (*outlier*), total sampel yang ditetapkan ialah 94 responden.

Studi ini melibatkan variabel independen, mencakup pengetahuan perpajakan (X_1), sosialisasi perpajakan (X_2), hingga kualitas pelayanan (X_3), dengan variabel dependennya ialah kepatuhan wajib pajak (Y). Setiap variabelnya dinilai dengan skala *Likert* yang dirumuskan dengan merujuk pada indikator dari tiap variabel, sehingga dapat menggambarkan kondisi sebenarnya dari responden.

Pada pelaksanaannya, data kemudian dianalisis dengan sejumlah langkah, dengan menjalankan pengujian atas kualitas datanya, yaitu pengujian validitas serta reliabilitas. Setelah itu, dijalankan uji asumsi klasik, misalnya uji normalitas, multikolinearitas, autokorelasi, hingga heteroskedastisitas. Kemudian, pengolahan datanya dijalankan dengan metode regresi linier berganda untuk melihat besaran pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Uji hipotesis dijalankan dengan sejumlah pengujian parsial (uji t) serta koefisien determinasi (R^2). Seluruh proses analisis dijalankan dengan bantuan software SPSS versi 25. Persamaan model regresi yang ditetapkan ialah:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan :

- Y : Kepatuhan Wajib Pajak
- a : Konstanta
- X_1 : Pengetahuan Perpajakan
- b_1 : Koefisien Pengetahuan Perpajakan
- X_2 : Sosialisasi Perpajakan
- b_2 : Koefisien Sosialisasi Perpajakan
- X_3 : Kualitas Pelayanan
- b_3 : Koefisien Kualitas Pelayanan
- e : Error

Analisis regresi linier berganda dimaksudkan guna mengidentifikasi besaran dampak variabel independen terhadap variabel dependennya, sekaligus melihat arah pengaruh, apakah positif ataupun negatif. Pengujian hipotesis dijalankan dengan uji parsial (uji t) beserta koefisien determinasi (R^2). Sugiyono (2023) menjelaskan bahwa uji t dijalankan guna mengukur pengaruh parsial tiap variabel X terhadap variabel Y dengan cara memperbandingkan taraf Sig. dengan tingkat α senilai 0,05. Ketika taraf Sig. < 0,05, artinya variabel independen diidentifikasi menghasilkan dampak signifikan, sementara ketika taraf Sig. > 0,05 artinya tidak diidentifikasi dampak signifikan. Ghozali (2018) menjelaskan bahwa uji koefisien determinasi dimaksudkan guna mengamati seberapa besar model mampu menguraikan variasi variabel dependen. Taraf R^2 menempati rentang 0 - 1, yakni ketika nilai yang semakin mendekati 1 memperlihatkan bahwa model lebih berkemampuan dalam menjelaskan variabel dependennya dengan tepat, sementara nilai yang mendekati 0 mengindikasikan masih terbatasnya kapabilitas model dalam menjelaskan variabel dependennya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Kualitas Data

Uji Validitas

Pada kajian ini, uji instrumen dijalankan melalui pengujian validitas serta reliabilitas. Pengujian validitas dilakukan terhadap keseluruhan variabelnya, dengan melibatkan 100 responden, sehingga diperoleh nilai df senilai 98 ($N-2$) dan r tabel senilai 0,195. Sebuah item pernyataan dinilai valid saat taraf r hitung > r tabel ataupun taraf Sig. < 0,05. Berdasarkan perolehan pengujian yang telah dilakukan, keseluruhan item pernyataan memperlihatkan taraf r hitung > r tabel serta taraf Sig. 5% (0,05), maka ditarik simpulan bahwa keseluruhan pernyataan pada kuesioner telah dinilai valid serta mencukupi kriteria validitas.

Uji Reliabilitas

Perolehan pengujian reliabilitas memperlihatkan bahwa keseluruhan variabelnya memperlihatkan tingkatan konsistensi yang memuaskan, sebagaimana terlihat melalui taraf *Cronbach's Alpha* pada setiap variabelnya, yakni: pengetahuan perpajakan sejumlah 0,883, sosialisasi perpajakan sejumlah 0,843, kualitas pelayanan sejumlah 0,967, dan kepatuhan wajib pajak sejumlah 0,938. Seluruh nilai tersebut lebih tinggi dibanding 0,60. Nilai ini menegaskan bahwa instrumen yang dipergunakan tergolong reliabel, sehingga data yang dihasilkan konsisten dan dapat dipercaya.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Pengujiannya dipergunakan guna memastikan apakah pendistribusian data residual pada model regresinya dinilai normal. Pada kajian ini, acuan yang ditetapkan ialah ketika taraf Sig. dari hasil pengujian berada di atas angka 0,05 artinya data dianggap normal. Hasil pengujian dengan metode *Kolmogorov-Smirnov* menghasilkan taraf Asymp. Sig. 2-tailed senilai 0,001, sehingga mengindikasikan data residual belum memenuhi asumsi normalitas karena nilainya lebih rendah dibanding 0,05. Untuk mengatasi hal tersebut, dilakukan deteksi dan penghapusan outlier menggunakan grafik boxplot pada SPSS.

Setelah proses penghapusan outlier, uji normalitas dilakukan kembali. Pengujian tersebut menghasilkan taraf Sig. senilai 0,002, yang masih berada di bawah 0,05, yang memperlihatkan bahwa pendistribusian residual datanya tetap tidak normal. Walaupun perolehan ini memperlihatkan ketidaknormalan, penelitian ini tetap dapat dilanjutkan dengan mengacu pada prinsip *Central Limit Theorem* (CLT). Prinsip tersebut menjelaskan bahwa apabila total sampelnya relatif besar, umumnya lebih dari 30, maka distribusi rerata sampel cenderung mendekati normal (Ghozali, 2018). Dengan jumlah sampel sejumlah 94 responden, estimasi parameter dalam model regresi tetap dianggap valid untuk pengujian hipotesis.

Uji Multikolinearitas

Hasil pengujian multikolinearitas memperlihatkan bahwasanya variabel pengetahuan perpajakan menghasilkan nilai *Tolerance* senilai 0,642 dengan VIF senilai 1,557. Bagi variabel sosialisasi perpajakan, taraf *Tolerance* senilai 0,593 dengan VIF senilai 1,685, hingga kualitas pelayanan memiliki taraf *Tolerance* senilai 0,636 dengan VIF senilai 1,571. Seluruh variabel independen telah memenuhi kriteria dengan taraf *Tolerance* > 0,10 maupun taraf VIF < 10. Maka, tidak diidentifikasi korelasi yang terlalu kuat antarvariabel independen, maka model regresinya dinyatakan terbebas dari gejala multikolinearitas.

Uji Autokorelasi

Melalui perolehan pengujian autokorelasi yang dijalankan, diperoleh taraf *Durbin-Watson* senilai 1,566. Angka ini masih menempati rentang -2 – +2, yang menandakan bahwa tidak diidentifikasi gejala autokorelasi pada model regresi (Ghozali, 2018). Dengan kondisi tersebut, ditarik simpulan bahwa model regresi yang ditetapkan telah mencukupi asumsi serta mampu dipergunakan bagi analisis selanjutnya.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas pada kajian ini dijalankan dengan metode Glejser guna mengamati apakah diidentifikasi ketidaksamaan varians pada residualnya. Model regresi dianggap terbebas dari gejala heteroskedastisitas ketika taraf Sig. tiap variabelnya lebih tinggi dibanding 0,05 (Ghozali, 2018).

Berdasarkan perolehan pengujian, variabel Pengetahuan Perpajakan (X_1) menghasilkan taraf Sig. senilai 0,072, Sosialisasi Perpajakan (X_2) senilai 0,725, hingga variabel Kualitas Pelayanan (X_3) senilai 0,149. Perolehan ujinya memperlihatkan keseluruhan variabel independen (X_1 , X_2 , serta X_3) menghasilkan taraf Sig. $> 0,05$. Ini memperlihatkan bahwa model regresinya tidak memperlihatkan gejala heteroskedastisitas. Keseluruhan nilainya lebih tinggi dibanding 0,05, maka gejala heteroskedastisitas tidak diidentifikasi pada model regresi sebagaimana pada kajian ini.

Analisis Regresi Linier Berganda

Berikut ialah perolehan hasil analisis dengan merujuk pada olahan datanya:

Tabel 1. Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Variabel	Unstandardized Coefficients (B)	Std. Error	t	Sig
(Constant)	2,804	1,886	1,487	0,141
Pengetahuan Perpajakan	0,556	0,097	5,708	0,000
Sosialisasi Perpajakan	-0,102	0,089	-1,153	0,252
Kualitas Pelayanan	0,389	0,095	4,113	0,000

Sumber: Data Primer Diolah, 2026

Merujuk pada hasil olah data, dirumuskan persamaan model regresi yaitu :

$$Y=2,804+0,556X_1-0,102X_2+0,389X_3+e$$

Perolehan analisis memperlihatkan bahwa konstanta (α) senilai 2,804 bernilai positif, yang mengindikasikan bahwa apabila variabel independen, mencakup pengetahuan perpajakan, sosialisasi perpajakan, hingga kualitas pelayanan, diasumsikan konstan, artinya tingkatan kepatuhan wajib pajaknya berada pada nilai 2,804. Variabel pengetahuan perpajakan (X_1) menghasilkan koefisien senilai 0,556, yang menandakan adanya pengaruh positif terhadap kepatuhan WP, sehingga semakin baik pemahaman WP soal perpajakan, tendensi untuk patuh juga akan meningkat. Berbeda dengan itu, variabel sosialisasi perpajakan (X_2) menghasilkan koefisien senilai -0,102 mengindikasikan arah hubungan negatif terhadap kepatuhan wajib pajak, namun dampak ini secara statistik tidak signifikan karena taraf Sig.nya senilai 0,252 ($> 0,05$). Sementara itu, kualitas pelayanan (X_3) menghasilkan koefisien senilai 0,389 yang mengindikasikan pengaruh positif terhadap kepatuhan WP, sehingga pelayanan yang semakin positif kemudian disertai dengan meningkatnya kepatuhan WP.

Uji Hipotesis

Uji Parsial (Uji T)

Merujuk pada perolehan uji t yang dijalankan, kemudian diketahui simpulan berikut :

1. Variabel Pengetahuan Perpajakan (X_1) menghasilkan taraf Sig. senilai 0,000 $< 0,05$, berarti pengetahuan perpajakan dinilai signifikan memengaruhi kepatuhan wajib pajak. Penemuan ini memperlihatkan bahwa H_1 dapat diterima.
2. Variabel Sosialisasi Perpajakan (X_2) memperlihatkan taraf Sig. senilai 0,252 $> 0,05$, yakni sosialisasi perpajakan dinilai tidak signifikan memengaruhi kepatuhan wajib pajak. Penemuan ini memperlihatkan bahwa H_2 ditolak.
3. Variabel Kualitas Pelayanan (X_3) menghasilkan taraf Sig. senilai 0,000 $< 0,05$, yakni kualitas pelayanan dinilai signifikan memengaruhi kepatuhan wajib pajak. Penemuan ini memperlihatkan bahwa H_3 diterima.

Uji Koefisien Determinasi

Hasil pengujian koefisien determinasi mencakup:

Tabel 2. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,719	0,516	0,500	1,99794

Sumber: Data Primer Diolah, 2026

Hasil pengujian koefisien determinasi memperlihatkan pengetahuan perpajakan, sosialisasi perpajakan, serta kualitas pelayanan menjelaskan senilai 50% variasi dalam kepatuhan wajib pajak. Artinya, setengah dari perubahan tingkat kepatuhan dapat diterangkan oleh ketiga variabelnya, sedangkan 50% lainnya terdampak oleh faktor lainnya yang tidak diikutsertakan.

PEMBAHASAN

Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Perolehan analisis memperlihatkan bahwa variabel Pengetahuan Perpajakan (X_1) terbukti positif serta signifikan memengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak. Penemuan ini mendukung teori kepatuhan yang menjelaskan bahwa umumnya individu patuh ketika memahami aturan dan kewajiban yang berlaku. Dalam perspektif teori atribusi, pengetahuan perpajakan termasuk faktor internal dari diri individu dan dapat memengaruhi perilaku kepatuhan perpajakan. Dengan demikian, penemuan ini konsisten dengan hipotesis pertama (H_1), yakni pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Penemuan ini selaras dengan kajian Cecilia et al (2024) yang mengidentifikasi, pengetahuan perpajakan memainkan peranan krusial dalam meningkatkan kepatuhan. WP dengan pemahaman perpajakannya yang memadai dapat lebih sadar terhadap sanksi hukum maupun daya guna pajaknya bagi pembangunan negara, sehingga lebih terdorong untuk memenuhi kewajibannya. Selain itu, pemahaman yang positif tidak sekadar dibutuhkan oleh wajib pajak yang kuat, tetapi juga oleh petugas pajak agar sistem pemungutan pajaknya yang dijalankan secara mandiri (*self-assessment system*) dapat berjalan secara optimal dan efisien (Kewo et al., 2024).

Pengaruh Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Perolehan analisis memperlihatkan bahwa variabel Sosialisasi Perpajakan (X_2) tidak signifikan berdampak pada Kepatuhan Wajib Pajak (Y). Perolehan ini memperlihatkan faktor eksternal berupa sosialisasi perpajakan belum dapat membentuk perilaku kepatuhan WP secara optimal. Meskipun kegiatan sosialisasi dilakukan dengan konsisten, hal tersebut tidak selalu berdampak pada perubahan sikap WP dalam menjalankan tanggung jawabnya. Dalam teori atribusi, faktor eksternal tidak selalu memberikan pengaruh yang kuat apabila tidak didukung kesadaran serta pemahaman internal wajib pajak terkait kewajiban perpajakannya. Maka dari itu, hipotesis kedua (H_2), yakni sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, tidak terbukti. Penemuan ini memperlihatkan bahwa sosialisasi perpajakan belum menjadi unsur terpenting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak di KP2KP Wonogiri. Kajian Yosi Yulia et al. (2020) turut mengidentifikasi bahwa sosialisasi perpajakan tidak signifikan memengaruhi kepatuhan WP. Fenomena ini bisa terjadi sebab materi sosialisasi yang disampaikan belum memenuhi kebutuhan teknis wajib pajak seperti prosedur pelaporan dan penghitungan pajak yang lebih rumit. Kepatuhan perpajakan lebih banyak dipengaruhi oleh wawasan yang mendalam mengenai daya guna pajak bagi pembangunan serta kesadaran akan konsekuensi hukum. Oleh karena itu, penyampaian informasi melalui sosialisasi saja belum efektif jika tidak disertai dengan peningkatan kompetensi teknis dari wajib pajak serta pekerja pajak di lapangan (Yosi, 2020).

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Perolehan analisis memperlihatkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X_3) secara positif serta signifikan memengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak (Y). Temuan ini konsisten dengan teori kepatuhan yang menguraikan bahwa kepatuhan mampu terbentuk melalui adanya kepercayaan terhadap otoritas. Dalam teori atribusi, kualitas pelayanan termasuk faktor eksternal yang mampu memengaruhi perilaku WP dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Maka, temuan penelitiannya konsisten dengan hipotesis ketiga (H_3), yakni kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Maka, semakin baik bentuk pelayanan oleh petugas pajak mendorong peningkatan kepatuhan WP dalam menjalankan kewajiban perpajakannya juga lebih berkembang. Temuan ini selaras dengan hasil studi yang dijalankan Dianalif Aishy et al. (2024) yang menyebutkan bahwa pelayanan yang prima merupakan faktor kunci dalam mendorong kepatuhan masyarakat. Pelayanan yang responsif, ramah, serta transparan dari petugas pajak membuat WP merasa terbantu dalam memahami prosedur pelaporan serta pembayaran pajak. Di samping itu, pelayanan dengan transparansi serta profesionalitas dari fiskus mampu menumbuhkan kepercayaan serta rasa dihargai pada diri wajib pajak. Ketika pelayanan dirasakan baik, berbagai kendala administratif dalam sistem *self-assessment* dapat diminimalkan. Kondisi ini menciptakan hubungan yang baik antara masyarakat dan negara. Artinya, kepatuhan tidak sekadar timbul sebab takut terhadap sanksi, melainkan juga sebab adanya rasa terbantu serta penghargaan yang dirasakan melalui kualitas pelayanan yang profesional (Aishy et al., 2024).

Penelitian ini memperlihatkan keterbatasan yang dapat memengaruhi validitas temuan penelitian sebab perolehan data dari kuesionernya bergantung pada persepsi dan kejujuran responden dalam menyampaikan jawabannya. Selain itu, penelitian hanya dijalankan pada satu periode pengamatan, sehingga belum mampu menggambarkan perubahan perilaku kepatuhan wajib pajak dalam jangka panjang.

SIMPULAN

Merujuk pada hasil pembahasan, diidentifikasi bahwa pengetahuan perpajakan maupun kualitas pelayanan dengan positif serta signifikan memengaruhi kepatuhan wajib pajak. Sementara itu, sosialisasi perpajakan diidentifikasi tidak signifikan memengaruhi kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian, kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh faktor internal berupa pengetahuan perpajakan serta faktor eksternal berupa kualitas pelayanan, sedangkan sosialisasi perpajakan belum memperlihatkan efektivitas yang optimal dalam meningkatkan kepatuhan.

Kajian ini masih menyimpan keterbatasan karena ruang lingkupnya hanya mencakup wajib pajak orang pribadi di KP2KP Wonogiri, sehingga hasilnya belum dapat digeneralisasikan secara luas. Variabel yang ditetapkan juga hanya mencakup pengetahuan perpajakan, sosialisasi perpajakan, serta kualitas pelayanan, sehingga masih ada faktor lainnya yang belum dikaji, padahal berpotensi berakibat pada kepatuhan wajib pajak, seperti kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, maupun faktor ekonomi. Dengan mempertimbangkan keterbatasan tersebut, diharapkan bagi kajian berikutnya untuk memperluas objek penelitian di wilayah ataupun instansi perpajakan lainnya, sehingga hasilnya lebih mencerminkan kondisi secara umum. Kajian berikutnya juga disarankan untuk mengikutsertakan variabel lainnya yang relevan sehingga pemahaman sehubungan dengan faktor-faktor yang berdampak pada kepatuhan WP menjadi lebih lengkap. Melalui segi praktisnya, instansi perpajakan diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan serta mengevaluasi efektivitas program sosialisasi perpajakan agar lebih tepat sasaran dan dapat mendorong peningkatan kepatuhan wajib pajak secara optimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Adikara, A., & Rahayu, S. (2022). Pengaruh Pengenaan Sanksi, Pelayanan Fiskus & Moralitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak. *Jurnal Comparative: Ekonomi Dan Bisnis*, 4(2), 17. <https://doi.org/10.31000/combis.v4i2.5188>
- Aishy, D., Sasoko, D. M., & Sitompul, A. N. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pulo Gadung. *Jurnal Studi Interdisipliner Perspektif*. Volume 23 Nomor 2. <https://ejournal-jayabaya.id/Perspektif/issue/view/35>
- Anis Pristina, Y., Nandiroh, U., Studi Akuntansi, P., Ekonomi dan Bisnis, F., & Islam Malang, U. (n.d.). Peran Moderasi Sosialisasi Pajak dalam Pengaruh Tax Morale, Pengetahuan Perpajakan, dan E-Tax System Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. In *e_Jurnal Ilmiah Riset Akuntansi* (Vol. 13, Number 02). Retrieved <http://jim.unisma.ac.id/index.php/jra>.
- Direktorat Jenderal Pajak. (2024). Menghayati Peran Pajak untuk Pembangunan. Diakses pada 1 Oktober 2025, dari <https://pajak.go.id/id/artikel/menghayati-peran-pajak-untuk-pembangunan>
- Direktorat Jenderal Pajak. (2024). Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007. Diakses pada 2 Oktober 2025, dari <https://pajak.go.id/id/undang-undang-nomor-28-tahun-2007>
- Direktorat Jenderal Pajak. (2025). Kinerja Penyampaian SPT Tahunan 1 April 2025. Diakses pada 2 Oktober 2025, dari <https://www.pajak.go.id/en/node/115185>
- Fatmawati, S., & Adi, S. W. (2022). Pengaruh Kesadaran Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Tingkat Pemahaman Pajak, Tingkat Pendapatan dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Empiris Pada SAMSAT Kota Surakarta). *Eqien-Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 11(1), 883-890. <https://doi.org/10.34308/eqien.v11i1.800>
- Ghozali, I. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Heider, F. (1958), *The Psychology of Interpersonal Relations*, New York: John Wiley & Sons.
- Hidayat, R., & Wati, S. R. (2022). Pengaruh kesadaran Wajib Pajak dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak bumi dan Bangunan di kota Bandung. *Owner*, 6(4), 4009–4020. <https://doi.org/10.33395/owner.v6i4.1068>
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia. (2025). Kinerja Pendapatan Negara Tahun 2024 Tumbuh Positif. Diakses pada 2 Oktober 2025, dari <https://www.kemenkeu.go.id/informasi-publik/publikasi/berita-utama/Pendapatan-Negara-Tahun-2024-Tumbuh-Positif>
- Kewo, C. L., Manaroinsong, J., & Lumowa, A. A. (2024). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kota Tondano. *Journal of Innovation in Management, Accounting and Business*, 3(2), 113–119. <https://doi.org/10.56916/jimab.v3i2.888>
- Kurniati, D. (2025). Tumbuh 17,23%, Wajib Pajak Terdaftar Capai 86,7 Juta pada Akhir 2024. Diakses pada 2 Oktober 2025, dari

- <https://news.ddtc.co.id/berita/nasional/1810056/tumbuh-1723-wajib-pajak-terdaftar-capai-867-juta-pada-akhir-2024>
- Kusuma, L. W., & Diana, N. (2022). Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Insentif Pajak Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Usaha Mikro, Kecil, Dan Menengah (Studi Pada UMKM yang Terdaftar di KPP Pratama Malang Utara). *E_Jurnal Ilmiah Riset Akuntansi*, 11(03).
- Legalitas. (2024). Aturan Baru Pada Undang-Undang Harmonisasi Perpajakan. Diakses pada 28 Agustus 2025, dari <https://legalitas.org/tulisan/aturan-baru-pada-undang-undang-perpajakan>
- Malik, A. (2022). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan dan Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kemauan Wajib Pajak sebagai Variabel Mediasi (Studi Kasus di KPP Pratama Salatiga). *Jurnal Ekonomi, Manajemen Pariwisata dan Perhotelan*, 1(2), 234-243. <https://ejurnal.stietrianandra.ac.id/index.php/jempper/article/download/449/329>
- Muhamad W. (2025). DJP: Rasio Kepatuhan Wajib Pajak di 2024 Senilai 85,75 Persen. Diakses pada 2 Oktober 2025, dari <https://news.ddtc.co.id/berita/nasional/1808066/djp-rasio-kepatuhan-wajib-pajak-di-2024-senilai-8575-persen>
- Mumu, A., Sondakh, J. J., & Suwetja, I. G. (2020). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pajak, Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan Di Kecamatan Sonder Kabupaten Minahasa. *Going Concern: Jurnal Riset Akuntansi*, 15(2), 175–184. <https://doi.org/10.1142/S0217751X20500220>
- Nabila, S. I., & Rahmawati, M. I. (2021). Pengaruh sosialisasi perpajakan, kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 10(7). <https://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jira/issue/view/167>
- Purba, R., Ginting, R. M. H., Harefa, H. S., & Lembeng, R. N. S. (2023). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Pajak Dan Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Di Kota Medan. *JURNAL MUTIARA AKUNTANSI*, 8(2), 73–85. <https://doi.org/10.51544/jma.v8i2.4735>
- Saputra, E. T., & Octavia, D. I. (2023). Determinasi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Surakarta). *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi, Bisnis Digital, Ekonomi Kreatif, Entrepreneur (JEBDEKER)*, 3(2), 325-334. <https://doi.org/10.56456/jebdeker.v3i2.190>
- Siwi, A. M. (2020). Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan (Studi Empiris di Kelurahan Giripurwo Kecamatan Wonogiri). Naskah Publikasi. Universitas Muhammadiyah Surakarta. <https://eprints.ums.ac.id/82169/>
- Sugiyono. (2023). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D, Bandung: ALFABETA.
- Tyler, T. R. (1990). *Why People Obey the Law*, New Haven, CT: Yale University Press.
- 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 Dikota Padang, *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 1(4), 305-310. <https://www.academia.edu/download/87475693/88.pdf>