

PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN DAN KUALITAS PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KPP CIKARANG UTARA TAHUN 2024

Ayu Desta Lestari¹

¹STIE Dharma Agung Indonesia

Email: ayudsltr@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menggali dampak pengetahuan perpajakan serta mutu layanan dari pihak fiskus terhadap kepatuhan individu yang membayar pajak di KPP Pratama Cikarang Utara. Metode yang diterapkan adalah pendekatan kuantitatif yang berbasis survei. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan kepada 100 responden yang merupakan wajib pajak, dan dianalisis dengan regresi linier berganda. Temuan penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan mengenai pajak memberikan dampak positif tetapi tidak signifikan dan signifikan terhadap kepatuhan pajak, sedangkan kualitas layanan fiskus juga memberikan dampak positif. Hasil penelitian ini menekankan pentingnya pendidikan perpajakan untuk meningkatkan kepatuhan para wajib pajak.

Kata Kunci: Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Kepatuhan Wajib Pajak.

Abstract

This study aims to explore the impact of tax knowledge and the quality of services provided by tax officers (fiscus) on individual taxpayer compliance at the KPP Pratama Cikarang Utara. The research employs a quantitative approach using survey methods. Data were collected through questionnaires distributed to 100 respondents who are individual taxpayers and analyzed using multiple linear regression. The findings indicate that tax knowledge has a positive but not significant impact on taxpayer compliance, while the quality of fiscus services also shows a positive influence. These results highlight the importance of tax education in enhancing taxpayer compliance.

Keywords: Tax Knowledge, Fiscus Service Quality, Taxpayer Compliance.

PENDAHULUAN

Perpajakan merupakan salah satu sumber utama pendapatan negara yang digunakan untuk membiayai pembangunan dan pelayanan publik. Dapat terlihat bagaimana perpajakan memiliki peran yang vital dalam mendukung pembangunan di

sebuah negara. Penerimaan pajak tersebut digunakan untuk penggunaan optimal diantaranya untuk membiayai berbagai kebutuhan publik seperti infrastruktur, pendidikan, kesehatan, dan pelayanan dasar lainnya sehingga bisa dirasakan oleh masyarakat. Kontribusi masyarakat melalui partisipasi aktif dalam membayarkan

kewajiban perpajakannya merupakan hal yang sangat berpengaruh. Namun, meskipun pajak merupakan sumber pendapatan utama negara. Pada aktualnya banyak sikap masyarakat yang menunjukkan tingkat kepatuhan wajib pajak di Indonesia masih terbilang rendah. Sikap enggan wajib pajak dalam membayarkan kewajibannya dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya kurangnya pemahaman tentang pengetahuan perpajakan sistem perpajakan yang berlaku.

Pengetahuan perpajakan merupakan acuan utama bagi wajib pajak untuk menunaikan kewajiban perpajakannya. Pengetahuan ini penting untuk meningkatkan kesadaran masyarakat akan kewajiban membayar pajak sebagai kontribusi terhadap pembangunan nasional. Selain faktor pengetahuan, Pelayanan fiskus juga menjadi aspek penting yang mendorong kepatuhan wajib pajak. Pelayanan fiskus sebagai semua bentuk interaksi dan hubungan yang dilakukan oleh aparat pajak dengan wajib pajak untuk memfasilitasi pemenuhan kewajiban perpajakan. Hal ini meliputi berbagai jenis layanan seperti pendaftaran pajak, bimbingan perpajakan, serta penyelesaian masalah yang timbul terkait kewajiban pajak, dengan tujuan untuk meningkatkan kepatuhan dan meningkatkan penerimaan negara dari sektor pajak.

Dimana sistem perpajakan yang efektif tidak hanya bergantung pada sistem perpajakan namun partisipasi aktif wajib pajak dalam membayarkan pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dalam konteks ini kepatuhan wajib pajak mencerminkan sikap sadar dan bertanggung jawab dari individu atau entitas dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Cikarang Utara, sebagai salah satu kantor pajak yang melayani wilayah Cikarang Utara, memiliki tantangan besar dalam memastikan bahwa wajib pajak orang pribadi di wilayah tersebut mematuhi kewajiban pelaporan SPT dengan tepat waktu dan sesuai ketentuan.

Hal ini menjadi semakin penting mengingat keberadaan KPP yang dekat dengan pusat industri dan kawasan perumahan, yang berpotensi menghasilkan jumlah wajib pajak yang cukup besar dan beragam. Melihat pentingnya peran pengetahuan perpajakan dan kualitas pelayanan fiskus, maka penelitian ini berfokus untuk menganalisis seberapa besar pengaruh kedua faktor tersebut terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam pelaporan SPT di KPP Cikarang Utara. Dengan memahami pengaruh ini, diharapkan dapat ditemukan solusi untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak yang pada akhirnya akan berdampak positif terhadap peningkatan penerimaan pajak negara.

Rumusan Masalah

1. Apakah pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Cikarang Utara Tahun 2024?
2. Apakah kualitas pelayanan fiskus berpengaruh kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Cikarang Utara Tahun 2024?
3. Apakah pengetahuan perpajakan dan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Cikarang Utara Tahun 2024?

Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Cikarang Utara.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Cikarang Utara.
3. Untuk mengetahui pengaruh pengetahuan perpajakan dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan

wajib pajak orang pribadi di KPP Cikarang Utara.

Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis, Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu perpajakan, khususnya yaitu faktor-faktor yang dapat memengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
2. Manfaat Praktis, Penelitian ini diharapkan dapat menjadi gambaran bagaimana pengetahuan perpajakan dan kualitas pelayanan fiskus memengaruhi kepatuhan wajib pajak di KPP Cikarang Utara sehingga dapat menjadi salah satu bahan evaluasi oleh pihak terkait dalam meningkatkan kualitas sistem perpajakan yang lebih efektif untuk diterapkan.

METODE PENELITIAN

Metode

Penelitian ini menggunakan metode survei yang dilakukan dengan menyebarkan kuisioner kepada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Cikarang Utara. Dengan jenis penelitian deakriptif dan klausal

Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, Peneliti berfokus kepada pengumpulan dan analisis data numerik yang diukur statistik menguji variabel. Hubungan antar variabel yang akan diukur yaitu :

1. Pengetahuan perpajakan (X1)
2. Kualitas Pelayanan Fiskus (X2)
3. Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Lokasi dan Objek Penelitian

1. Lokasi

Penelitian dilakukan di KPP Cikarang Utara, yang terletak di Jl. Ki Hajar Dewantara No. Kav.7, Simpangan, Kecamatan Cikarang

Utara, Kabupaten Bekasi, Jawa Barat, 17530. Peneliti memilih KPP Cikarang Utara sebagai lokasi penelitian

2. Objek Penelitian

1. Wajib Pajak yang Terdaftar di KPP Cikarang Utara
2. Wajib Pajak yang Memiliki Pengalaman dalam Pelaporan SPT
3. Wajib Pajak Orang Pribadi: Penelitian ini fokus pada wajib pajak orang pribadi, tidak termasuk wajib pajak badan atau perusahaan
4. Wajib Pajak yang Tersedia untuk Menjawab Kuesioner

Penentuan Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Cikarang Utara. Berdasarkan data dari e-riser perpajakan untuk tahun 2024 terdapat 320.435 Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Cikarang Utara

2. Sampel

Pada Penelitian ini sampel diambil secara acak atau random sampling, Rumus slovin merupakan salah satu teknik pengambilan sampel data yang mana presisi sudah ditentukan.

$$n = \frac{320.435}{1 + 320.435(0,10)^2}$$

$$n = \frac{320.435}{1 + 320.435 \times 0,01}$$

$$n = \frac{320.435}{1 + 3.204,35}$$

$$n = \frac{320.435}{3.205,35}$$

$$n = 99,96$$

Maka jumlah sampel yang dibutuhkan untuk peneliti adalah 100 responden.

Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini teknik yang dipakai oleh peneliti adalah menggunakan data yang diambil menggunakan kuisioner yang dibagikan kepada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPPI Cikarang Utara. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner tertutup dengan skala Likert, yang terdiri dari pernyataan-pernyataan yang diukur dalam skala 1-15 mulai dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju.

Teknik Analisis Data

1. Uji Validitas dan Reabilitas

Uji validitas ini dilakukan untuk mengukur apakah data yang telah didapat setelah penelitian merupakan data yang valid atau tidak, dengan menggunakan alat ukur yang digunakan (kuesioner).

2. Analisis Statistik Deskriptif

Dalam penelitian ini analisis statistik deskriptif ditujukan untuk menggambarkan karakteristik dari responden dan variabel-variabel penelitian secara umum sehingga dapat memberikan presentase data yang diperoleh dari kuisioner penelitian.

Uji Asumsi Klasik

Dalam penelitian ini uji asumsi klasik dilakukan untuk memastikan model regresi yang diperoleh merupakan model yang terbaik, dalam hal estimasi, tidak bias, serta konsisten, maka diperlukan pengujian asumsi klasik (Julian et al., 2014).

Uji Normalitas

Uji normalitas data dapat juga menggunakan uji one sample komogrov-smirnov test untuk mengetahui signifikansi data yang terdistribusi normal. Dengan pedoman pengambilan keputusan:

- a) Nilai sign atau signifikansi atau nilai probabilitas $< 0,05$, Maka distribusi adalah tidak normal.

- b) Nilai sign atau signifikansi atau nilai probabilitas $> 0,05$ distribusi adalah normal

Uji Multikolinearitas

Jika terjadi gejala multikolinearitas, salah satu langkah untuk memperbaiki model adalah dengan menghilangkan variabel dari model regresi (Nugraha, 2022).

1. Apabila nilai VIF > 10 atau jika tolerance value < 0.1 maka terjadi multikolinearitas.
2. Apabila nilai VIF < 10 atau jika tolerance value > 0.1 maka tidak terjadi multikolinearitas

Uji Heteroskedastisitas

Uji Glejser dilakukan dengan meregresikan variabel-variabel bebas terhadap nilai absolut residualnya (Gujarati, 2019).

1. Jika nilai signifikan variabel independent $< 0,05$ maka terjadi Heterokedastisitas.
2. Jika nilai signifikan variabel independen $> 0,05$ maka tidak terjadi Heterokedastisitas.

Analisis Regresi Linear Berganda

Model regresi ini akan digunakan untuk mengukur pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen (kepatuhan wajib pajak). Model regresi yang digunakan adalah:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \epsilon$$

Uji Keabsahan Data

Uji Keabsahan data pada penelitian ini dilakukan untuk memastikan bahwa data yang digunakan benar-benar valid, reliabel, dan sah digunakan untuk analisis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Variabel pengetahuan perpajakan (X_1) memiliki koefisien 0,080 dan nilai

signifikansi 0,312 ($> 0,05$), menurut hasil analisis regresi linear berganda yang ditunjukkan pada Tabel 4.11. Hasil ini menunjukkan bahwa pengetahuan tentang pajak tidak berpengaruh terhadap ketaatan wajib pajak orang pribadi di KPP Cikarang Utara. Meskipun pengetahuan pajak meningkat, hal itu tidak langsung membuat wajib pajak lebih patuh dalam melaksanakan kewajibannya. Salah satu alasan kemungkinan adalah karena pengetahuan yang dimiliki belum cukup untuk diterapkan dalam kegiatan sehari-hari, atau informasi yang diterima belum sepenuhnya dipahami oleh wajib pajak. Salah satu penyebabnya mungkin karena pengetahuan yang dimiliki wajib pajak belum sampai pada tahap aplikasi atau informasi yang diterima belum dipahami sepenuhnya oleh wajib pajak. Selain itu, faktor luar seperti rasa tanggung jawab, pengalaman sebelumnya, atau cara seseorang melihat sistem pajak juga bisa memengaruhi seberapa patuh seseorang dalam melaporkan pajak, bahkan jika mereka sudah mengetahui aturannya dengan baik.

Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya oleh Dewi Nasiroh dan Nyimas Wardatul Afiqoh (2022) yang menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan tidak selalu memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Variabel kualitas pelayanan fiskus (X_2) memiliki koefisien regresi 0,553 dan nilai signifikansi 0,000 ($< 0,05$). Artinya, Kualitas pelayanan fiskus memengaruhi seberapa patuh wajib pajak. Semakin baik kualitas layanan fiskus, seperti layanan yang ramah, respons yang cepat, informasi yang jelas dan tepat, serta prosedur yang mudah diakses, maka semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak. Ini menunjukkan betapa pentingnya pelayanan fiskus yang manusiawi dan informatif dalam mendorong wajib pajak

untuk melaksanakan kewajibannya secara sukarela dan tepat waktu. Hasil ini didukung oleh penelitian sebelumnya seperti yang dilakukan oleh Sharon Cristina Tabita Siagian, dkk. (2024), yang juga menemukan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Pengetahuan Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Fiskus secara Simultan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, Dari hasil analisis F pada Tabel 4.10, diperoleh nilai signifikansi 0,000 dan nilai F yang dihitung sebesar 53,829, yang lebih besar dari F tabel yang sebesar 3,064. Ini menunjukkan bahwa kedua variabel, yaitu pengetahuan perpajakan dan kualitas pelayanan fiskus secara simultan atau bersama-sama memengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak. Namun, dari kedua variabel tersebut, kualitas pelayanan fiskus lebih berpengaruh karena memiliki koefisien yang lebih besar dan tingkat signifikansi yang lebih kuat. Sementara itu, pemahaman tentang perpajakan tetap memberikan kontribusi, meskipun tidak signifikan secara terpisah atau parsial. Hasil penelitian ini mendukung gagasan dalam teori Theory of Planned Behavior (TPB), khususnya terkait dengan faktor keyakinan kontrol. Hal ini menunjukkan bahwa tindakan seseorang, seperti mematuhi aturan pajak, dipengaruhi oleh cara seseorang memandang kesulitan atau kemudahan dalam melakukan tindakan tersebut. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh lembaga pajak juga berperan penting dalam menciptakan lingkungan yang mendorong orang untuk bertindak sesuai aturan.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian ini mengenai pengaruh pengetahuan pajak dan tingkat pelayanan fiskal terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Cikarang Utara, kesimpulan yang bisa diambil adalah sebagai berikut:

1. Pengetahuan tentang pajak tidak berpengaruh secara parsial terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Variabel pengetahuan perpajakan (X1) memiliki koefisien 0,080 dan nilai signifikansi 0,312 ($> 0,05$). Artinya, meskipun memahami soal pajak penting, peningkatan pengetahuan tersebut tidak langsung membuat wajib pajak lebih patuh berdasarkan hasil penelitian ini.
2. Kualitas layanan fiskus berdampak besar terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak individu. Variabel kualitas pelayanan fiskus (X2) memiliki koefisien regresi 0,553 dan nilai signifikansi 0,000 ($< 0,05$). Ini berarti bahwa layanan yang baik, cepat merespons, memberi informasi yang jelas, dan dilakukan secara profesional dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak secara signifikan.
3. Pengetahuan tentang pajak dan kualitas layanan yang diberikan oleh pihak fiskus secara simultan atau bersama-sama memengaruhi terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak individu berdasarkan hasil analisis F pada Tabel 4.10 yaitu diperoleh nilai signifikansi 0,000 dan nilai F yang dihitung sebesar 53,829 yang lebih besar dari F tabel yang sebesar 3,064.

DAFTAR PUSTAKA

- Lutvi, A, D., Triana, Y., Bambang, P. (2024). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Cikarang Selatan. *Indonesian Journal of Economics and Strategic Management*. Vol.2, No.1.
- Sharon, C., Jhon, R., Ronny, B. (2024). Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Atas Pemahaman Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Cileungsi. *Manajemen Studies and Entrepreneurship Journal*. Vol 5(2), 3418-3432.
- Dewi, N., Nyimas, W, A. (2022). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Perpajakan, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Riset Akuntansi*. Vol 3(2), 152-164.
- I Komang, A., Luh, K., Made, P., (2024). Pengaruh Pengetahuan, Sanksi, Penyuluhan dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Riset Akuntansi Warmadewa*. Vol 5(1), 14-19.
- Pungky, S., Abillah., Siti, A, R., (2024). Kontribusi Kualitas Pelayanan Pajak Serta Prosedur Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Wilayah Kabupaten Bekasi. *Jurnal review Pendidikan dan Pengajaran*. Vol 7(4), 12842-12851.
- Hantanto, Riko, F., (2022). Pengaruh Pengetahuan pajak, Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Pajak Pada UMKM Kota Medan. *Riset & Jurnal Akuntansi*. Vol 6(1), 2548-7507.
- Dasmaran, Verliani. (2024). *Perpajakan Teori dan Praktik*. Banten: Minhaj Pustaka.
- Ilmanun, Luluk. (2023). *Kepatuhan Wajib Pajak*. Malang: Litnus
- Dian, S., (2019). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pemahaman Wajib Pajak, Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris di KPP Pratama Cikarang Selatan). *Journal of Accounting and Finance*. Vol 4(2), 732-745.
- Sahib, S, A., Primandita, F. (2022). Analisis Kepatuhan Pajak Berdasarkan Theory Of Planned Behavior. *Jurnal Info Artha*. Vol 6(1), 1-12.
- Nur. H., Merliyana. (2020). Pengetahuan Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Perpajakan Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

-
- Orang Pribadi Studi Kasus Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bekasi Utara. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Retrieved from http://repository.stei.ac.id/1906/2/11160000042_Artikel%20Indonesia_2020.pdf
- Putri, W. H. (2018). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan , Kualitas Pelayanan Fiskus, Dan Penerapan *E-Filing* Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Universitas Islam Indonesia. Retrieved from <https://dspace.uui.ac.id/bitstream/handle/123456789/7928/SKRIPSI%20Putri%20Wangi%20Hanindyari.pdf?sequence=1>
- Effiyaldi, dkk. (2022). Penerapan Uji Multikolinieritas Dalam Penelitian Manajemen Sumber Daya Manusia. Jurnal ilmiah Manajemen dan Kewirausahaan. Vol 1 No.2. Retrieved from <https://ejournal.unama.ac.id/index.php/jumanage>
- Direktorat Jenderal Pajak. (2021). Penjelasan UU Harmonisasi Peraturan Perpajakan. Retrieved from <https://www.pajak.go.id>
- Resmi, S. (2019). *Perpajakan:Teori dan Kasus*. Jakarta: Salemba.
- Waluyo. (2019). *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.