

**PENGARUH SOSIALISASI PERPAJAKAN DAN KUALITAS
PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
ORANG PRIBADI PADA KPP PRATAMA BULUKUMBA**

Fathammubiina¹, Amran², Muhaimin³

^{1,2,3}Universitas Muhammadiyah Makassar

Email: fathammubiina08@gmail.com¹, amran@unismuh.ac.id², muhaimin@unismuh.ac.id³

Abstract

This study aims to analyze the effect of tax socialization and the quality of tax authorities' services on individual taxpayer compliance at KPP Pratama Bulukumba. The method used in this study is a quantitative approach by taking a sample of 100 individual taxpayers registered at KPP Pratama Bulukumba. Data were collected through questionnaires and analyzed using SPSS Statistics 25. The results of the study indicate that tax socialization has a positive and significant effect on taxpayer compliance, with a t-value of 2.198 and a significance of 0.030. In addition, the quality of tax authorities' services also has a positive and significant effect on taxpayer compliance, with a t-value of 2.025 and a significance of 0.046. The determination coefficient shows that socialization and the quality of tax authorities' services explain 9.6% of the variation in taxpayer compliance. From the results of the study, it is concluded that increasing tax socialization and the quality of tax authorities' services can improve taxpayer compliance. This study is expected to contribute to formulating more effective tax policies.

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

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh sosialisasi perpajakan dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Bulukumba. Metode yang digunakan dalam penelitian ini ada pendekatan kuantitatif dengan pengambilan sampel sebanyak 100 wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada KPP Pratama Bulukumba. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan SPSS *Statistic* 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, dengan nilai t- hitung sebesar 2, 198 dan signifikansi 0,030. Selain itu, kualitas pelayanan fiskus juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, dengan t- hitung 2, 025 dan signifikansi 0,046. Koefisien determinasi menunjukkan bahwa sosialisasi dan kualitas pelayanan fiskus menjelas 9,6% variasi kepatuhan wajib pajak. Dari hasil penelitian, disimpulkan bahwa meningkatkan sosialisasi perpajakan dan kualitas pelayanan fiskus dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam merumuskan kebijakan perpajakan yang lebih efektif.

Kata Kunci: Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Kepatuhan Wajib Pajak.

PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara berkembang yang memiliki kekayaan sumber daya alam sangat besar. Hal ini menjadi modal penting dalam mendorong pembangunan nasional di berbagai sektor. Dalam pelaksanaan pembangunan tersebut, negara memerlukan dana yang besar dan stabil, salah satunya bersumber dari pajak. Pajak merupakan kontribusi wajib dari masyarakat kepada negara yang digunakan untuk kepentingan umum, dan menjadi komponen utama dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Data dari Kementerian Keuangan menunjukkan bahwa hingga Juli 2023, penerimaan pajak mencapai Rp1.109,1 triliun atau 64,6% dari target tahun tersebut, dan target penerimaan pajak pada tahun 2024 meningkat menjadi Rp2.309,9 triliun. Fakta ini menunjukkan bahwa pajak memegang peranan sangat penting dalam struktur keuangan negara.

Namun demikian, meskipun pajak memiliki posisi krusial, Indonesia masih menghadapi tantangan dalam hal kepatuhan wajib pajak, khususnya dari kalangan wajib pajak orang pribadi. Kepatuhan pajak merupakan kesadaran dan kemauan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban serta memanfaatkan haknya sesuai dengan ketentuan perpajakan. Tingkat kepatuhan pajak yang rendah menjadi salah satu masalah serius yang menghambat optimalisasi penerimaan pajak negara. Data Direktorat Jenderal Pajak (DJP) mencatat bahwa pada tahun 2022, rasio kepatuhan penyampaian SPT Tahunan mencapai 83,2%, sedikit menurun dibanding tahun sebelumnya. Hal ini menunjukkan masih adanya kesenjangan antara jumlah wajib pajak yang terdaftar dengan yang aktif melaporkan kewajibannya.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, pemerintah melalui DJP telah melakukan berbagai upaya, salah satunya melalui program sosialisasi perpajakan. Sosialisasi ini dilakukan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat tentang kewajiban dan hak mereka sebagai wajib pajak. Sosialisasi dilakukan dalam berbagai bentuk seperti penyuluhan, seminar, kampanye publik, serta penggunaan media digital dan konvensional. Tujuan utamanya adalah menciptakan kesadaran dan pemahaman yang cukup agar wajib pajak dapat secara sukarela dan tepat waktu memenuhi kewajibannya. Dalam konteks ini, pemahaman terhadap prosedur,

aturan, dan manfaat pajak menjadi elemen penting dalam mendorong partisipasi aktif masyarakat.

Selain itu, kualitas pelayanan fiskus juga menjadi aspek yang tak kalah penting dalam mendorong kepatuhan wajib pajak. Fiskus sebagai aparat perpajakan memiliki peran langsung dalam memberikan layanan, konsultasi, dan pendampingan kepada wajib pajak. Pelayanan yang cepat, ramah, informatif, dan profesional akan membentuk persepsi positif di kalangan masyarakat. Jika pelayanan dirasakan baik, wajib pajak cenderung merasa terbantu dan tidak ragu dalam menjalankan kewajiban perpajakan. Survei yang dilakukan DJP tahun 2020 menunjukkan bahwa indeks kepuasan pelayanan pajak berada pada angka 3,40 atau sekitar 85,08% dalam bentuk persentase. Meskipun tergolong tinggi, masih terdapat ruang untuk perbaikan khususnya dalam meningkatkan profesionalisme petugas serta mempercepat akses layanan.

Selain itu, terdapat ketidakseimbangan antara jumlah penduduk yang telah bekerja dan yang tercatat sebagai wajib pajak. Berdasarkan data dari Kementerian Keuangan, jumlah wajib pajak terdaftar pada tahun 2023 mencapai 69,1 juta orang, sementara jumlah penduduk yang bekerja mencapai 138,63 juta orang menurut Badan Pusat Statistik. Ketimpangan ini menunjukkan bahwa masih banyak masyarakat yang belum terdaftar atau belum melaksanakan kewajiban perpajakan secara formal. Hal ini dapat disebabkan oleh kurangnya pengetahuan, keengganan untuk terlibat dengan proses birokrasi, hingga persepsi negatif terhadap institusi pajak.

Namun, hasil penelitian mengenai pengaruh sosialisasi perpajakan dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak masih menunjukkan hasil yang bervariasi. Beberapa penelitian, seperti oleh (Anggraini & Fidiana, 2021), menunjukkan bahwa sosialisasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan. Di sisi lain, (Winerungan, 2013) menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh signifikan antara sosialisasi dan kepatuhan pajak. Hal serupa juga ditemukan dalam variabel pelayanan fiskus, di mana penelitian (Gusti Ayu Mirah Sri Wijayani, 2019) menyebutkan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan, namun hasil berbeda ditemukan oleh (Safitri & Silalahi, 2020). Perbedaan ini menunjukkan adanya *research gap* yang perlu ditelusuri lebih lanjut melalui studi empiris.

Oleh karena itu, penelitian mengenai pengaruh sosialisasi perpajakan dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi menjadi sangat penting dilakukan. Penelitian ini dilakukan pada KPP Pratama Bulukumba, dengan pendekatan kuantitatif yang melibatkan 100 responden wajib pajak. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang bagaimana kedua variabel tersebut memengaruhi kepatuhan wajib pajak, serta memberikan rekomendasi kebijakan yang tepat kepada instansi perpajakan. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan strategi peningkatan kepatuhan pajak yang lebih efektif dan berbasis pada pendekatan pelayanan publik yang responsif dan edukatif

KAJIAN PUSTAKA

Perilaku Terencana (*Theory of Planned Behavior*)

Theory of Planned Behavior (TPB) yang dikembangkan oleh (Ajzen, 1988) merupakan salah satu pend. Teori ekatan psikologis yang digunakan untuk memahami dan memprediksi perilaku individu, termasuk dalam konteks kepatuhan pajak. TPB menjelaskan bahwa niat individu untuk melakukan suatu perilaku dipengaruhi oleh tiga faktor utama, yaitu sikap terhadap perilaku, norma subjektif, dan kontrol perilaku yang dipersepsikan. Dalam konteks perpajakan, TPB digunakan untuk menjelaskan bagaimana persepsi, tekanan sosial, dan kendali internal yang dirasakan dapat mempengaruhi niat serta tindakan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Menurut TPB, sikap wajib pajak terhadap kewajiban perpajakan terbentuk berdasarkan keyakinan terhadap manfaat dan beban pajak. Norma subjektif mencerminkan pengaruh sosial yang diterima oleh wajib pajak, seperti keluarga atau lingkungan, sedangkan kontrol perilaku yang dipersepsikan berkaitan dengan sejauh mana wajib pajak merasa mampu mengendalikan perilaku kepatuhan mereka. Sosialisasi perpajakan dapat menjadi sarana untuk membentuk sikap dan menumbuhkan norma-norma sosial yang positif, sehingga memperkuat niat wajib pajak untuk patuh terhadap peraturan perpajakan.

Pengertian dan Fungsi Pajak

Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009, pajak merupakan kontribusi wajib dari individu atau badan kepada negara yang bersifat memaksa dan tidak memberikan imbalan langsung,

yang digunakan untuk membiayai kepentingan negara dan kemakmuran rakyat. Definisi ini sejalan dengan pandangan para ahli seperti Andriani, Soemitro, dan Soemohamijaya, yang menekankan bahwa pajak merupakan iuran wajib untuk membiayai pengeluaran umum pemerintah.

Pajak memiliki dua fungsi utama, yaitu fungsi anggaran (*budgetair*) dan fungsi mengatur (*regulerend*). Fungsi anggaran berarti pajak digunakan untuk membiayai seluruh aktivitas pemerintah. Sedangkan fungsi mengatur digunakan sebagai alat untuk mengendalikan perekonomian dan mendorong perilaku tertentu dari masyarakat, seperti memberikan insentif pajak untuk investasi.

Sosialisasi Perpajakan

Sosialisasi perpajakan merupakan upaya yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk memberikan informasi, pemahaman, dan pembinaan kepada masyarakat dan Wajib Pajak terkait ketentuan perpajakan. Tujuannya adalah untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap agar masyarakat sadar dan patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Sosialisasi ini berperan penting dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak karena mampu memberikan pemahaman mengenai manfaat membayar pajak dan konsekuensi hukum jika tidak patuh. Bentuk kegiatan sosialisasi meliputi seminar, spanduk, poster, iklan di media massa, serta berbagai media informasi lainnya.

Menurut (Harryanto & Arianto, 2013), sosialisasi dapat dilakukan melalui dua cara:

1. Sosialisasi langsung: Dilakukan dengan tatap muka, seperti seminar, workshop, atau lomba perpajakan.
2. Sosialisasi tidak langsung: Dilakukan melalui media tanpa interaksi langsung, seperti iklan di televisi, radio, media cetak, dan brosur.

Kualitas Pelayanan Fiskus

Kualitas pelayanan fiskus merupakan salah satu faktor eksternal yang memengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak. Fiskus adalah aparat pajak yang bertugas melayani dan memberikan informasi kepada wajib pajak. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun

2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik mencakup semua bentuk layanan oleh instansi pemerintah kepada masyarakat sesuai ketentuan hukum.

Pengukuran kualitas pelayanan biasanya mengacu pada lima dimensi SERVQUAL (Parasuraman, A, Valarie. Zeithmal. L, 1998), yaitu: (1) Tangibles (penampilan fisik dan fasilitas), (2) Reliability (keandalan dalam memberikan layanan), (3) Responsiveness (kesediaan membantu dan memberikan pelayanan cepat), (4) Assurance (kemampuan membangun kepercayaan), dan (5) Empathy (perhatian personal terhadap pengguna layanan). Pelayanan fiskus yang baik akan meningkatkan kepercayaan dan kepuasan wajib pajak, sehingga mendorong kepatuhan terhadap kewajiban perpajakan.

Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak dapat diartikan sebagai ketaatan dan kesediaan individu atau badan untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Kepatuhan dibagi menjadi dua kategori, yaitu: (1) Kepatuhan formal, yang meliputi aspek administratif seperti pelaporan SPT dan pembayaran tepat waktu, dan (2) Kepatuhan material, yaitu ketaatan dalam menghitung dan membayar pajak sesuai ketentuan yang berlaku.

Kriteria wajib pajak patuh ditentukan oleh Keputusan Menteri Keuangan No. 544/KMK.04/2000, yang mencakup ketepatan waktu pelaporan, tidak memiliki tunggakan, serta tidak terlibat dalam pelanggaran pidana perpajakan. Tingkat kepatuhan ini sering menjadi ukuran kinerja Direktorat Jenderal Pajak dalam mengelola perpajakan nasional.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian explanatory research, yang bertujuan untuk menjelaskan hubungan antara variabel independen, yaitu sosialisasi perpajakan dan kualitas pelayanan fiskus, terhadap variabel dependen, yaitu kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Lokasi penelitian berada di KPP Pratama Bulukumba, Jalan Sultan Hasanuddin, Bintarore, Kecamatan Ujung Bulu, Kabupaten Bulukumba. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Bulukumba dengan jumlah sebanyak 216.614 orang.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah non-probability sampling dengan pendekatan purposive sampling, yaitu berdasarkan kriteria tertentu. Jumlah sampel ditentukan

dengan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat toleransi kesalahan sebesar 10%, sehingga diperoleh sampel sebanyak 100 responden. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner yang disusun dalam bentuk skala Likert 5 poin, mulai dari "Sangat Tidak Setuju" hingga "Sangat Setuju", yang mengukur persepsi responden terhadap masing-masing variabel.

Metode analisis data dilakukan secara kuantitatif menggunakan perangkat lunak SPSS. Analisis data mencakup statistik deskriptif, uji validitas dan reliabilitas instrumen, serta uji asumsi klasik seperti uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas. Selanjutnya, digunakan regresi linear berganda untuk menguji hipotesis, dengan uji-t untuk mengukur pengaruh parsial masing-masing variabel independen terhadap kepatuhan wajib pajak. Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui seberapa besar kontribusi variabel bebas dalam menjelaskan variasi variabel terikat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

1. Uji Statistik Deskriptif

Menurut (Sugiyono, 2017), statistik deskriptif ialah statistik yang digunakan dalam menganalisis dengan cara mendeskripsikan data yang telah terkumpul dan tidak dimaksudkan untuk menarik kesimpulan yang berlaku umum atau menggeneralisasikan.

Tabel 1. *Statistic Descriptive*

Variabel	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Sosialisasi Perpajakan (X1)	100	20	30	24,90	2,081
Kualitas Pelayanan Fiskus (X2)	100	22	30	26,47	2,057
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	100	21	30	26,25	2,105

Sumber: Hasil olahan data SPSS 25 diolah 2025

Berdasarkan hasil uji analisis deskriptif pada tabel diatas diketahui nilai N (sampel) sebanyak 100 responden. Dimana variabel sosialisasi perpajakan (X1) memiliki nilai minimum 20, maximum 30, mean 24,90 serta standar deviation 2,081 dan variabel kualitas pelayanan fiskus (X2) memiliki nilai minimum 22, maximum 30, mean 26,47 dan standar deviation 2,057 sementara variabel kepatuhan wajib pajak (Y) memiliki nilai minimum 21, maximum 30, mean 26,25 dan standar deviation 2,105.

2. Uji Instrumen Penelitian

Uji Validitas Data

Uji validitas mengacu pada sejauh mana data yang diperoleh dari instrumen penelitian (seperti kuesioner) mampu mengukur apa yang seharusnya diukur. Validitas kuesioner perlu diuji untuk memastikan tidak ada data atau pembahasan yang menyimpang (Abdullah, 2015).

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Data

Variabel	Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Signifikansi	Keterangan
Sosialisasi Perpajakan (X1)	X1.1	0,255	0,1966	0,011	Valid
	X1.2	0,394	0,1966	0,000	Valid
	X1.3	0,426	0,1966	0,000	Valid
	X1.4	0,330	0,1966	0,001	Valid
	X1.5	0,418	0,1966	0,000	Valid
	X1.6	0,730	0,1966	0,000	Valid
Kualitas Pelayanan Fiskus (X2)	X2.1	0,327	0,1966	0,001	Valid
	X2.2	0,209	0,1966	0,037	Valid
	X2.3	0,378	0,1966	0,000	Valid
	X2.4	0,336	0,1966	0,001	Valid
	X2.5	0,574	0,1966	0,000	Valid
	X2.6	0,699	0,1966	0,000	Valid
Kepatuhan Wajib	Y1.1	0,298	0,1966	0,003	Valid
	Y1.2	0,464	0,1966	0,000	Valid
	Y1.3	0,473	0,1966	0,000	Valid

Pajak (Y)	Y1.4	0,327	0,1966	0,001	Valid
	Y1.5	0,424	0,1966	0,000	Valid
	Y1.6	0,722	0,1966	0,000	Valid

Sumber: Hasil olahan data SPSS 25 diolah 2025

Berdasarkan tabel 2 yang menunjukkan bahwa semja variabel independent maupun variabel dependen bernilai signifikan di bawah 0,05 dan nilai r hitung > r tabel (0,1966). Sehingga hasil menunjukkan bahwa seluruh intrumen atapernyataan disetiap variabelnya terbukti valid.

Uji Reliabilitas Data

Uji reliabilitas menunjukkan sejauh mana konsistensi suatu alat ukur dalam mengukur fenomena yang sama. Setiap alat ukur harus dapat memberikan hasil yang tepat dan konsisten pada pengukuran yang dilakukan (Abdullah, 2015).

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas Data

Variabel	Alpha Cronbach	Keterangan
Sosialisasi Perpajakan (X1)	0,722	Reliabel
Kualitas Pelayanan Fiskus (X2)	0,739	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0,763	Reliabel

Sumber: Hasil olahan data SPSS 25 diolah 2025

Berdasarkan tabel 4.11 menunjukkan bahwa nilai dari *Alpha Cronbach* dari masing-masing variabel penelitian ini, hasilnya menunjukkan besarnya diatas nilai 0,60. Sehingga dapat dikatakan seluruh pernyataan untuk variabel X (independen) dan variabel Y (dependen) dikatakan reliabel.

3. Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas Data

Uji normalitas digunakan untuk menentukan apakah variabel terikat, variabel bebas, atau keduanya mengikuti distribusi normal, mendekati normal, atau tidak. Uji parametrik dapat diterapkan jika data terdistribusi secara normal, sementara uji non-parametrik digunakan jika data tidak terdistribusi normal.

Tabel 4. Hasil Uji Normalitas One - Sample Kolmogorov – Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,00109598
Most Extreme Differences	Absolute	,082
	Positive	,082
	Negative	-,054
Test Statistic		,082
Asymp. Sig. (2-tailed)		,090

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction

Sumber: Hasil olahan data SPSS 25 diolah 2025

Berdasarkan tabel 4 menunjukkan bahwa diperoleh nilai signifikansi $0,090 > 0,05$ hasil tersebut menunjukkan bahwa data penelitian tersebut berdistribusi secara normal atau dengan kata lain memenuhi uji asumsi normalitas

Uji Multikolonieritas

Uji multikolonieritas bertujuan untuk memeriksa apakah terdapat korelasi antar variabel bebas dalam model regresi. Metode regresi yang baik seharusnya tidak menunjukkan adanya korelasi antara variabel-variabel independen.

Tabel 5. Hasil Uji Multikolonieritas

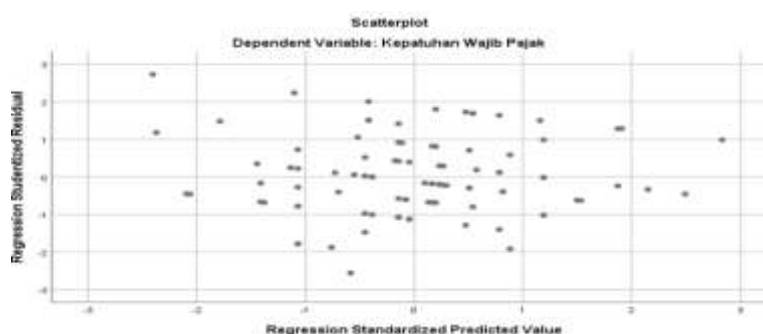
Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
Sosialisasi Perpajakan (X1)	0,981	1,019	Bebas Multikolonieritas
Kualitas Pelayanan Fiskus (X2)	0,981	1,019	Bebas Multikolonieritas

Sumber: Hasil olahan SPSS 25 diolah 2025

Berdasarkan data pada tabel 5 menunjukkan bahwa pada variabel sosialisasi perpajakan dengan nilai tolerance yaitu $0,981 > 0,10$ dan nilai VIF $1,091 < 10$, serta pada variabel kualitas pelayanan fiskus dengan nilai tolerance $0,981 > 0,10$ dan nilai VIF $1,091 < 10$, masing – masing dari kedua variabel tersebut menandakan bahwa proses regresi tidak terdapat adanya masalah multikolonieritas, dan mode regresi layak untuk digunakan.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas adalah sebuah metode statistik yang digunakan untuk menguji apakah ada perbedaan dalam varians (atau disperse) dari data yang diamati. Heteroskedastisitas adalah suatu kondisi dimana variansi dari data tidak konstan, tetapi berubah – ubah tergantung pada nilai variabel independen. Model regresi yang baik adalah yang homokedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas.



Gambar 1. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Sumber: Hasil olahan SPSS 25 diolah 2025

Berdasarkan gambar 1 diatas dapat dijelaskan bahwa titik – titik menyebar disekitar angka 0, penyebaran titik – titik data tidak membentuk pola tertentu. Jadi, dapat dikatakan bahwa tidak terdapat adanya masalah heteroskedastisitas, sehingga model regresi baik dan ideal dapat terpenuhi.

Uji Regresi Linear Berganda

Regresi adalah suatu metode yang digunakan untuk menentukan hubungan sebab-akibat antara satu variabel dengan variabel lainnya. Dalam penelitian ini, regresi berganda digunakan untuk menganalisis pengaruh sebab-akibat antara variabel independen dan dependen.

Tabel 6. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized		Standardized		
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	T	Sig.
1 (Constant)	15,342	3,402		4.509	,000
Sosialisasi					
Perpajakan (X1)	,223	,102	,214	2,198	,030
Kualitas Pelayanan Fiskus (X2)	,202	,100	,197	2,025	,046

a. Dependent Variabel: Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Sumber: Hasil olahan SPSS 25 diolah 2025

Berdasarkan dari tabel 6 diatas diketahui bahwa koefisien pada persamaan regresi dari output di dapatkan model persamaan sebagai berikut:

$$Y = a + b1X1 + b2X2 + e$$

$$Y = 15,342 + 0,223X1 + 0,202X2 + e$$

Persamaan diatas menunjukkan arti bahwa penerapan sosialisasi perpajakan dan kualitas pelayanan fiskus dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dengan asumsi sebagai berikut:

a. Konstanta

Konstanta (a) sebesar 15,342 hal ini berarti bahwa sosialisasi perpajakan dan kualitas pelayanan fiskus secara bersama – sama tidak mengalami perubahan atau sama dengan nol (0), maka besarnya kepatuhan wajib pajak yaitu 15,342.

b. Sosialisasi Perpajakan (X1)

Nilai koefisien regresi untuk variabel sosialisasi perpajakan (X1) adalah sebesar 0,223. Dalam penelitian ini dapat dinyatakan bahwa sosialisasi perpajakan (X1) berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak (Y), hal ini menunjukkan bahwa ketika sosialisasi perpajakan (X1) meningkat sebesar satu satuan (1%) maka kepatuhan wajib pajak (Y) akan meningkat sebesar 0,223.

c. Kualitas Pelayanan Fiskus (X2)

Nilai koefisien regresi untuk variabel kualitas pelayanan fiskus (X2) adalah sebesar 0,202. Dalam penelitian ini dapat dinyatakan bahwa kualitas pelayanan fiskus (X2) berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak (Y), hal ini menunjukkan bahwa ketika kualitas pelayanan fiskus (X2) meningkat sebesar satu satuan (1%) maka kepatuhan wajib pajak (Y) akan meningkat sebesar 0,202.

4. Uji Hipotesis

Uji Persial (Uji t)

Uji-t digunakan untuk mengukur sejauh mana faktor-faktor independen mempengaruhi variabel dependen, seperti yang dijelaskan oleh (Ghoni, 2015).

Tabel 7. Hasil Uji t

		Coefficients					
Model		Unstandardized		Standardized		t	Sig.
		B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	15,342	3,402			4.509	,000
	Sosialisasi Perpajakan	,223	,102	,214		2,198	,030

(X1)					
Kualitas					
Pelayanan	,202	,100	,197	2,025	,046
Fiskus (X2)					

a. Dependent Variabel: Kapatuhan Wajib Pajak (Y)

Sumber: Hasil olahan SPSS 25 diolah 2025

Berdasarkan pada tabel 7 diatas dapat disimpulkan melalui interpretasi uji t yaitu:

1. Hipotesis 1 (H1)

Berdasarkan hasil uji t diketahui bahwa *t_{hitung}* sosialisasi perpajakan (X1) sebesar 2,198 > *t_{tabel}* 1,985 dengan taraf signifikansi sosialisasi perpajakan (X1) sebesar 0,030 < 0,05, sehingga hipotesis pertama pada penelitian ini diterima.

2. Hipotesis 2 (H2)

Berdasarkan hasil uji t diketahui bahwa *t_{hitung}* kualitas pelayanan fiskus (X2) sebesar 2,025 > *t_{tabel}* 1,985 dengan taraf signifikansi kualitas pelayanan fiskus (X2) sebesar 0,046 < 0,05, sehingga hipotesis kedua pada penelitian ini diterima.

Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi merupakan alat untuk mengukur seberapa jauh kemampuan variabel independen dalam menerangkan variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara satu dan nol.

Tabel 8. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,311	,096	,078	2,02162

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Fiskus X2, Sosialisasi

Perpajakan X1

Sumber: Hasil olahan SPSS diolah 2025

Berdasarkan pada tabel 8 diatas nilai koefisien determinasi pada *R Square* yaitu sebesar 0,096 atau sama dengan 9,6%. Artinya variabel sosialisasi perpajakan (X1) dan kualitas pelayanan fiskus (X2) mempengaruhi kepatuhan wajib pajak (Y) sebesar 9,6% sedangkan sisanya 90,4% di pengaruhi oleh faktor - faktor lain diluar dari penelitian ini.

Pembahasan

Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Dari analisis data di atas dapat disimpulkan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Pengaruh positif artinya semakin baik dan intensif sosialisasi yang dilakukan, maka semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak. Sosialisasi yang intensif membantu wajib pajak memahami prosedur, peraturan, dan konsekuensi ketidakpatuhan, sehingga mengurangi kebingungan dan ketidakpastian. Selain memberikan edukasi, sosialisasi juga meningkatkan kesadaran akan pentingnya pajak bagi pembangunan, membangun rasa tanggung jawab sosial, serta kepercayaan, yang pada akhirnya mendorong peningkatan kepatuhan pajak.

Menurut Theory of Planned Behavior (Ajzen, 1988), niat untuk patuh pajak dipengaruhi oleh sikap, norma subjektif, dan persepsi kontrol perilaku. Sosialisasi perpajakan yang efektif dapat membentuk sikap positif, memperkuat norma subjektif, dan meningkatkan persepsi kontrol wajib pajak melalui penyampaian informasi yang jelas serta dukungan yang memadai. Dengan demikian, sosialisasi yang optimal berperan penting dalam mendorong kepatuhan wajib pajak.

Penelitian ini menunjukkan bahwa ketidaktahuan tentang peraturan perpajakan menjadi penyebab rendahnya kepatuhan wajib pajak. Sosialisasi yang intensif dan interaktif terbukti meningkatkan pemahaman dan kesadaran wajib pajak, serta menanamkan sikap patuh terhadap kewajiban perpajakan. Diskusi langsung dengan petugas pajak juga dinilai lebih efektif karena memungkinkan klarifikasi dan pemahaman yang lebih mendalam.

Hal ini sejalan dengan temuan dari penelitian sebelumnya (Kesuma & Halim, 2023) dan

(Susanto et al., 2023), mengemukakan bahwa sosialisasi perpajakan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin sering sosialisasi dilakukan, semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak. Edukasi mengenai peraturan, prosedur perpajakan, serta konsekuensi dari ketidakpatuhan dapat mendorong kesadaran dan motivasi wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya. Secara keseluruhan, sosialisasi perpajakan yang efektif dapat meningkatkan pengetahuan, kesadaran, dan kepercayaan wajib pajak, yang pada akhirnya meningkatkan tingkat kepatuhan mereka. Oleh karena itu, pemerintah perlu terus mengembangkan strategi sosialisasi yang inovatif dan responsif untuk meningkatkan kepatuhan pajak di masyarakat.

Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan wajib Pajak Orang Pribadi

Dari analisis diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Pengaruh positif artinya apabila kualitas pelayanan fiskus yang diberikan meningkat, maka kepatuhan wajib pajak pun akan meningkat. Kualitas pelayanan fiskus memiliki berbagai aspek seperti kecepatan, ketepatan, dan responsivitas dalam melayani wajib pajak. Ketika fiskus memberikan informasi yang akurat dan cepat, serta mengatasi permasalahan perpajakan dengan efisien, hal ini dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak. Wajib pajak yang merasa puas dengan layanan yang diterima lebih cenderung untuk mematuhi kewajiban perpajakan mereka.

Pelayanan yang baik meningkatkan kepercayaan, kepuasan, dan motivasi wajib pajak untuk patuh. Pelayanan yang cepat, ramah, dan profesional membuat wajib pajak merasa dihargai serta membantu mereka memahami kewajiban dan prosedur perpajakan dengan lebih jelas. Pelayanan yang efisien dan transparan juga mengurangi kebingungan serta membangun hubungan yang positif antara wajib pajak dan pemerintah, sehingga mendorong kepatuhan.

Menurut teori Servqual (Parasuraman. A, Valarie. Zeithmal. L, 1998), kualitas pelayanan fiskus dipengaruhi oleh lima dimensi: bukti fisik, keandalan, daya tanggap, keyakinan, dan empati. Dalam konteks perpajakan, interaksi yang ramah, cepat, dan informatif dari petugas pajak meningkatkan kenyamanan dan kepercayaan wajib pajak. Pelayanan yang baik membentuk persepsi positif terhadap pemerintah dan mendorong peralihan dari sekadar mengetahui kewajiban pajak menjadi kesadaran untuk mematuhi.

Menurut Theory of Planned Behavior (Ajzen, 1988), sikap, norma subjektif, dan kontrol

perilaku memengaruhi niat dan tindakan individu. Dalam konteks pelayanan fiskus, kualitas pelayanan yang memuaskan membentuk sikap positif wajib pajak, pengalaman interaksi yang baik dapat membentuk norma subjektif yang mendukung kepatuhan, dan dukungan serta kemudahan akses meningkatkan persepsi kemampuan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban. Dengan demikian, kualitas pelayanan fiskus dapat memperkuat niat dan tindakan kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan (Rahmawati & Rustiyaningsih, 2022), menunjukkan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan fiskus dan kepatuhan wajib pajak. Kualitas pelayanan fiskus yang baik, seperti kecepatan dalam menangani permohonan dan kejelasan informasi yang diberikan, akan meningkatkan kepuasan wajib pajak. Ketika wajib pajak diperhatikan dan dilayani dengan baik, mereka lebih termotivasi untuk memenuhi peraturan pajaknya. Sebaliknya pelayanan yang buruk dapat menyebabkan frustrasi dan mengurangi tingkat kepatuhan. Penelitian ini sejalan dengan temuan dari (Safitri & Silalahi, 2020), yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya berpengaruh terhadap kepuasan tetapi juga terhadap seluruh sikap dan perilaku wajib pajak. Temuan temuan ini mengidentifikasi bahwa ketika wajib pajak merasa dilayani dengan baik, mereka lebih mungkin untuk merasa percaya diri dan bertanggung jawab dalam memenuhi kewajiban mereka.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan dari pembahasan dan analisis data terkait dengan pengaruh sosialisasi perpajakan dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, dapat di simpulkan bahwa:

1. Sosialisasi perpajakan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin intens sosialisasi dilakukan, semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak. Edukasi mengenai peraturan perpajakan serta akibat dari ketidakpatuhan dapat meningkatkan kesadaran dan motivasi wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya.
2. Kualitas pelayanan fiskus memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap ketepatan dan responsivitas layanan, dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak. Hal

ini menyebabkan wajib pajak lebih cenderung patuh terhadap kewajiban perpajakan mereka. Kepatuhan wajib pajak. Peningkatan kualitas pelayanan, seperti kecepatan, ketepatan dan responsivitas layanan, dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak. Hal ini menyebabkan wajib pajak lebih cenderung patuh terhadap kewajiban perpajakan mereka.

Saran

Adapun saran yang dapat diajukan untuk penelitian ini sebagai berikut:

1. KPP Pratama Bulukumba sebaiknya memperluas dan meningkatkan pendekatan sosialisasi perpajakannya, baik melalui acara edukasi langsung maupun media informasi yang lebih mudah di akses oleh masyarakat seperti situs web dan media sosial.
2. KPP Pratama Bulukumba harus terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada wajib pajak, dengan cara memastikan bahwa staf fiskus memiliki pengetahuan dan keterampilan yang cukup, serta mampu memberikan informasi yang akurat dan responsive terhadap kepatuhan wajib pajak.
3. Melakukan penyuluhan berkala kepada wajib pajak mengenai perubahan terbaru dalam regulasi perpajakan dan manfaat dari kepatuhan pajak bagi masyarakat sebagai masyarakat untuk meningkatkan kesadaran dan kepatuhan masyarakat terhadap kewajiban perpajakan.

Penelitian lebih lanjut perlu dilakukan untuk mengetahui faktor – faktor lain yang mempengaruhi kepatuhan pajak dan menemukan cara yang lebih efektif agar wajib pajak semakin patuh secara berkelanjutan

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif.* (Vol. 1). Aswaja Pressindo.
- Ajzen, I. (1988). *Attitudes, Personality, and Behavior.* Chicago, IL: Dorsey.
- Anggraini, L. R., & Fidiana. (2021). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 10(5), 1–19.

- Ghoni, H. A. (2015). PENGARUH MOTIVASI DAN PENGETAHUAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DAERAH. *Jurnal Akuntansi AKUNESA*, 28, 6.
- Gusti Ayu Mirah Sri Wijayani, I. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Dan Penerapan E-Filing Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. *Jurnal Sains, Akuntansi Dan Manajemen*, 1(1), 101–141.
- Harryanto, M., & Arianto, T. A. (2013). Pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak, Kegiatan Sosialisasi Perpajakan, Dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan Di Kpp Pratama Surabaya Sawahan. *Citizen : Jurnal Ilmiah Multidisiplin Indonesia*, 3(1), 1–10. <https://doi.org/10.53866/jimi.v3i1.216>
- Kesuma, W., & Halim, S. (2023). Pengaruh Tarif Pajak, Sosialisasi Pajak, E-Filling dan Pengetahuan Perpajakan pada Wajib Pajak Orang Pribadi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Judicious*, 4(2), 210–223. <https://doi.org/10.37010/jdc.v4i2.1297>
- Parasuraman, A, Valarie. Zeithmal. L, L. B. (1998). No Title Servqual A Multipel Item Scale For Meansuring Customer Perseption Of service Qualiti. *Jurnal of Relating*.
- Rahmawati, D., & Rustiyarningsih, S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Penerapan E-Filling, Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *JRMA | Jurnal Riset Manajemen Dan Akuntansi*, 9(3). <https://doi.org/10.33508/jrma.v9i3.1066>
- Safitri, D., & Silalahi, S. P. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Pemahaman Peraturan Perpajakan Dan Penerapan Sistem E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak: Sosialisasi Perpajakan Sebagai Pemoderasi. *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 20(2), 145–153. <https://doi.org/10.29040/jap.v20i2.688>
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Susanto, J., Tuah, S. N., Tiawon, H., Hukim, A., Pambelum, J., Diarsyad, M. I., Zakiah, W., Yuni, S., Kubertein, A., Christian, I., Rosel, Rapel, & Mutmainah. (2023). Pengaruh Penerapan E- filling, Sosialisasi Perpajakan, Saksi Perpajakan, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Palang Karaya. *Jurnal Ekonomi Integra*, 13(2), 133–141. <http://journal.stieip.ac.id/index.php/iga>

Winerungan, O. L. (2013). Tax Socialization, Fiscal Service, Tax Sanctions on Individual Taxpayer Compliance at KPP Manado and KPP Bitung. *Jurnal EMBA*, 1(3), 9–37.