



**PENGARUH TINGKAT KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITAS
PELAYANAN PERPAJAKAN, DAN PEMAHAMAN
PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
DI KABUPATEN BEKASI**

Setiawati Novilia

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI, Depok

setiawatinovilia21@gmail.com

Abstrak

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara yang memiliki peran penting dalam membiayai penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan nasional. Namun, tingkat kepatuhan orang pribadi masih menjadi permasalahan yang perlu mendapat perhatian, termasuk di Kabupaten Bekasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh tingkat kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan perpajakan, dan pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Bekasi. Metode yang digunakan yaitu metode kuantitatif dengan pendekatan survei. Sampel penelitian berjumlah 100 responden yang dipilih menggunakan teknik *simple random sampling*. Analisis data dilakukan dengan menggunakan regresi linear berganda melalui program SPSS versi 32. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai signifikansi 0,023. Kualitas pelayanan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai signifikansi 0,570. Sementara itu, pemahaman perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai signifikansi 0,000. Secara simultan, tingkat kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan perpajakan, dan pemahaman perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Dengan demikian, peningkatan kesadaran dan pemahaman perpajakan menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Kata Kunci : Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Perpajakan, Pemahaman Perpajakan, Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Abstract

This study aims to analyze the effect of taxpayer awareness, tax service quality, and tax understanding on individual taxpayer compliance in Bekasi Regency. The research employed a quantitative method with a survey approach. The sample consisted of 100 respondents selected using the simple random sampling technique. Data were analyzed using multiple linear regression through SPSS version 32. The results indicate that taxpayer awareness has a positive effect on taxpayer compliance, with a significant value of 0,023. Tax service quality does not have an effect on taxpayer compliance, with a significant value of 0,570. Meanwhile, tax understanding has a positive and significant value of 0,000. Simultaneously, taxpayer awareness, tax service quality, and tax understanding have an effect on individual taxpayer compliance. Therefore, increasing taxpayer awareness and tax understanding are important factors in improving taxpayer compliance

Keywords : Taxpayer Awareness, Tax Service Quality, Tax Understanding, Individual Taxpayer Compliance.

INTRODUCTION

Pajak merupakan sumber penerimaan negara yang mempunyai peranan strategis dalam mendukung pembiayaan penyelenggaraan pemerintah, pembangunan nasional, dan pelayanan publik. Sebagian besar Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) dibiayai melalui penerimaan perpajakan sehingga optimalisasi penerimaan pajak menjadi salah satu prioritas pemerintah. Dana yang diperoleh dari sektor perpajakan digunakan untuk membiayai pembangunan infrastruktur, pendidikan, kesehatan, perlindungan sosial, serta berbagai program strategis nasional yang bertujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Meskipun memiliki kontribusi terbesar terhadap penerimaan negara, realisasi penerimaan pajak Indonesia masih menghadapi berbagai tantangan. Data APBN menunjukkan bahwa target penerimaan perpajakan belum sepenuhnya tercapai. Salah satu penyebabnya adalah tingkat kepatuhan wajib pajak yang masih belum optimal. Berdasarkan data Direktorat Jenderal Pajak, rasio kepatuhan wajib pajak selama periode 2021-2025 mengalami fluktuasi dan belum mampu mencapai target secara konsisten. Kondisi tersebut menunjukkan masih terdapat wajib pajak yang masih belum melaksanakan kewajiban perpajakannya secara optimal, sehingga diperlukan berbagai upaya untuk meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak. Data rasio kepatuhan wajib pajak dapat dilihat pada tabel 1 berikut :

Tabel 1. Rasio Kepatuhan Wajib Pajak Tahun 2021-2025

No	Tahun	WP Terdaftar	WP Lapor SPT	Target	Rasio Kepatuhan
1	2021	17,35 juta	15,96 juta	80 %	84,07 %
2	2022	19,00 juta	16,8 juta	83 %	86,80 %
3	2023	19,44 juta	13,3 juta	83 %	68,75 %
4	2024	19,2 juta	16,52 juta	83,22 %	85,75 %
5	2025	19,78 juta	12,44 juta	81,92 %	79,08 %

Sumber: Website Direktorat Jenderal Pajak, 2026

Berdasarkan Tabel 1, Rasio kepatuhan wajib pajak menunjukkan kondisi yang berfluktuasi. Rasio kepatuhan tertinggi terjadi pada tahun 2022 sebesar 86,80%, sedangkan pada tahun 2023 mengalami penurunan menjadi 68,75%. Pada tahun 2025, rasio kepatuhan kembali berada dibawah target dengan capaian sebesar 79,08%. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak masih perlu ditingkatkan. Oleh karena itu, diperlukan penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Dalam sistem *self assessment*, wajib pajak diberi kepercayaan untuk menghitung, membayar dan melaporkan sendiri kewajiban perpajakannya. Oleh karena itu, keberhasilan sistem perpajakan sangat dipengaruhi oleh tingkat kesadaran dan pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan.

Kabupaten Bekasi merupakan salah satu daerah dengan jumlah penduduk terbesar di Provinsi Jawa Barat. Besarnya jumlah penduduk usia produktif menunjukkan potensi yang tinggi terhadap peningkatan jumlah wajib pajak orang pribadi. Namun demikian, masih ditemukan berbagai permasalahan, seperti keterlambatan pelaporan surat pemberitahuan (SPT), kesalahan dalam pelaporan pajak dan rendahnya administrasi perpajakan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa potensi penerimaan pajak dari wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Bekasi belum dimanfaatkan secara optimal.

Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh faktor internal meliputi kesadaran wajib pajak dan pemahaman perpajakan, dan faktor eksternal seperti kualitas pelayanan perpajakan. Namun, hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan perpajakan masih menunjukkan perbedaan sehingga diperlukan penelitian lebih lanjut, khususnya pada wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Bekasi.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini dilakukan dengan judul “Pengaruh tingkat kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan perpajakan dan pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi studi pada wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Bekasi”.

LITERATURE REVIEW

Theory of Planned Behavior (TPB)

Theory of Planned Behavior (TPB) yang dikembangkan oleh Ajzen menjelaskan bahwa perilaku seseorang dipengaruhi oleh niat (*intention*) yang dibentuk oleh tiga komponen utama, yaitu sikap terhadap perilaku (*attitude toward behavior*), norma subjektif (*subjective norm*), dan persepsi kontrol perilaku (*perceived behavioral control*). Dalam konteks perpajakan, teori ini menjelaskan bahwa kepatuhan wajib pajak tidak hanya dipengaruhi oleh kewajiban hukum, tetapi juga oleh kesadaran individu, pengaruh lingkungan, serta keyakinan bahwa wajib pajak mampu memenuhi kewajiban perpajakannya. Oleh karena itu, TPB menjadi landasan teoritis yang relevan untuk menjelaskan hubungan antara kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan perpajakan, pemahaman perpajakan, dan kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Attribution Theory

Attribution Theory menjelaskan bahwa perilaku individu dipengaruhi oleh faktor internal maupun faktor eksternal. Faktor internal meliputi kesadaran, sikap, dan pengetahuan, sedangkan faktor eksternal meliputi lingkungan, sistem, dan kualitas pelayanan yang diterima. Dalam konteks perpajakan, teori ini menjelaskan bahwa kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh bagaimana wajib pajak menilai sistem perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, serta pemahaman terhadap ketentuan perpajakan. Semakin positif penilaian wajib pajak terhadap faktor-faktor tersebut, semakin tinggi kecenderungan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

PENELITIAN TERDAHULU

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak masih menghasilkan temuan yang beragam. Penelitian Utami (2021) menemukan bahwa kesadaran wajib pajak dan pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Marpaung dkk. (2023) menunjukkan bahwa pemahaman wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh signifikan. Sementara itu, Suhadi (2025) menyimpulkan bahwa pemahaman peraturan perpajakan dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Perbedaan hasil penelitian tersebut menunjukkan masih adanya *research gap*, khususnya terkait pengaruh kualitas pelayanan perpajakan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menguji kembali pengaruh tingkat kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan perpajakan, dan pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Bekasi.

HIPOTESIS

Pengaruh Tingkat Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak merupakan kondisi ketika wajib pajak memahami pentingnya pajak sebagai sumber pembiayaan negara dan memiliki kemauan untuk memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak, semakin tinggi pula kecenderungan wajib pajak untuk menghitung, membayar, dan melaporkan pajaknya sesuai ketentuan yang berlaku. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian tersebut, dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H1: Tingkat kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kualitas pelayanan perpajakan merupakan kemampuan aparat pajak dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, mudah dipahami, dan memuaskan wajib pajak. Pelayanan yang berkualitas diharapkan mampu meningkatkan kenyamanan dan kepercayaan wajib pajak sehingga mendorong kepatuhan dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Berdasarkan teori dan penelitian terdahulu, kualitas pelayanan perpajakan diperkirakan memengaruhi kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, hipotesis penelitian dirumuskan sebagai berikut:

H2: Kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Pengaruh Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pemahaman perpajakan menunjukkan kemampuan wajib pajak dalam memahami peraturan, prosedur, hak, dan kewajiban perpajakan. Wajib pajak yang memiliki pemahaman yang baik cenderung mampu melaksanakan kewajiban perpajakan secara benar sehingga tingkat kepatuhannya menjadi lebih tinggi. Dengan demikian, hipotesis yang diajukan adalah sebagai berikut:

H3: Pemahaman perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Pengaruh Tingkat Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Perpajakan, dan Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik yang berasal dari dalam diri wajib pajak maupun dari lingkungan eksternal. Tingkat kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan perpajakan, dan pemahaman perpajakan diperkirakan saling melengkapi dalam mendorong kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Oleh karena itu, hipotesis simultan dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

H4: Tingkat kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan perpajakan, dan pemahaman perpajakan secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

METHODS

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan survei. Penelitian bertujuan untuk menganalisis pengaruh tingkat kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan perpajakan, dan pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Bekasi. Objek penelitian adalah wajib pajak orang pribadi yang berdomisili di Kabupaten Bekasi.

Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak orang pribadi yang berdomisili di Kabupaten Bekasi. Populasi tersebut dipilih karena sesuai dengan tujuan penelitian, yaitu menganalisis pengaruh tingkat kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan perpajakan, dan pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Bekasi.

2. Sampel

Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 responden yang ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan (*error tolerance*) sebesar 10%. Teknik pengambilan sampel menggunakan *simple random sampling*, yaitu setiap anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai responden. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada wajib pajak orang pribadi yang memenuhi kriteria sebagai responden penelitian

RESULTS & DISCUSSION

RESULTS

Karakteristik Responden

Penelitian ini melibatkan 100 responden yang merupakan wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Bekasi. Karakteristik responden disajikan berdasarkan jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, pekerjaan, dan lama menjadi wajib pajak. Penyajian karakteristik responden bertujuan untuk memberikan gambaran umum mengenai profil responden yang menjadi objek penelitian.

Tabel 2 : Karakteristik Responden

Karakteristik	Kategori	Jumlah	Presentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-Laki	65	65%
	Perempuan	35	35%
Usia	20-30 tahun	75	75%
	31-40 tahun	15	15%
	40-50 tahun	9	9%
	Di atas 50 tahun	1	1%
Tingkat Pendidikan	SMP	1	1%
	SMA/Sederajat	61	61%
	Sarjana	38	38%

Berdasarkan Tabel 2, karakteristik responden menunjukkan bahwa responden penelitian memiliki latar belakang yang beragam. Keragaman karakteristik tersebut diharapkan mampu memberikan gambaran yang representatif mengenai persepsi wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Bekasi terhadap kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan perpajakan, pemahaman perpajakan, dan kepatuhan wajib pajak.

Hasil Uji Instrumen

Uji instrumen dilakukan untuk memastikan bahwa setiap butir pernyataan dalam kuesioner mampu mengukur variabel penelitian secara tepat dan konsisten. Pengujian instrumen meliputi uji validitas dan uji reliabilitas.

Tabel 3 : Hasil Uji Validitas

Variabel	Jumlah Item	Kriteria	Hasil
Tingkat Kesadaran Wajib Pajak	10	$r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ (0,1946)	Seluruh item valid
Kualitas Pelayanan Perpajakan	10	$r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ (0,1946)	Seluruh item valid
Pemahaman Perpajakan	10	$r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ (0,1946)	Seluruh item valid
Kepatuhan Wajib Pajak	10	$r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ (0,1946)	Seluruh item valid

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan pada variabel kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan perpajakan, pemahaman perpajakan, dan kepatuhan wajib pajak memiliki nilai korelasi yang memenuhi kriteria validitas sehingga seluruh item layak digunakan dalam penelitian.

Tabel 4 : Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Kriteria	Keterangan
Tingkat Kesadaran Wajib Pajak	0,746	$> 0,60$	Reliabel
Kualitas Pelayanan Perpajakan	0,818	$> 0,60$	Reliabel
Pemahaman Perpajakan	0,671	$> 0,60$	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak	0,707	$> 0,60$	Reliabel

Selanjutnya, hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh variabel penelitian memiliki nilai Cronbach's Alpha di atas batas minimum yang dipersyaratkan sehingga instrumen penelitian dinyatakan reliabel dan dapat digunakan sebagai alat pengumpulan data.

Hasil Uji Asumsi Klasik

Sebelum dilakukan analisis regresi linear berganda, terlebih dahulu dilakukan pengujian asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji autokorelasi. Pengujian ini bertujuan untuk memastikan bahwa model regresi memenuhi asumsi-asumsi statistik sehingga hasil analisis dapat dipercaya.

Tabel 4 : Hasil Uji Asumsi Klasik

Pengujian	Indikator	Hasil	Keterangan
Normalitas	Sig. Kolmogorov-Smirnov	0,154	Berdistribusi normal
Multikolinearitas (X1)	Tolerance	0,428	Tidak terjadi multikolinearitas
	VIF	2,334	
Multikolinearitas (X2)	Tolerance	0,577	Tidak terjadi multikolinearitas
	VIF	1,734	
Multikolinearitas (X3)	Tolerance	0,467	Tidak terjadi multikolinearitas
	VIF	2,139	
Autokorelasi	Durbin-Watson	1,623	Tidak terjadi autokorelasi

Hasil uji normalitas menunjukkan bahwa data penelitian berdistribusi normal. Hal tersebut terlihat dari nilai signifikansi uji normalitas sebesar 0,154 ($> 0,05$), sehingga data berdistribusi normal..

Selanjutnya, hasil uji multikolinearitas menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan yang kuat antarvariabel independen, seluruh variabel independen memiliki nilai Tolerance di atas 0,10 dan VIF di bawah 10, sehingga tidak terjadi multikolinearitas. Dengan demikian, variabel kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan perpajakan, dan pemahaman perpajakan dapat digunakan secara bersama-sama dalam model regresi tanpa menimbulkan masalah multikolinearitas.

Berdasarkan hasil uji autokorelasi, model regresi juga tidak menunjukkan adanya gejala autokorelasi. Nilai *Durbin-Watson* sebesar 1,623 menunjukkan bahwa model regresi tidak mengalami autokorelasi. Dengan terpenuhinya seluruh asumsi klasik tersebut, model regresi dinilai layak digunakan untuk menguji pengaruh tingkat kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan perpajakan, dan pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Hasil Analisis Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh tingkat kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan perpajakan, dan pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Bekasi.

Tabel 5 : Hasil Analisis Linear Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.348	1.618		3.305	.001
	Kesadaran Wajib Pajak	.116	.050	.214	2.305	.023
	Kualitas Pelayanan Perpajakan	.023	.040	.046	.569	.570
	Pemahaman Perpajakan	.437	.065	.600	6.750	<.001

Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 5,348 + 0,116X_1 + 0,023X_2 + 0,437X_3 + \epsilon$$

Persamaan tersebut menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh tingkat kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan perpajakan, dan pemahaman perpajakan. Nilai koefisien regresi yang positif menunjukkan bahwa peningkatan pada variabel independen akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak, sedangkan koefisien yang tidak signifikan menunjukkan bahwa variabel tersebut belum memberikan pengaruh yang nyata terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil Pengujian Hipotesis

Uji Simultan (Uji F)

Uji simultan (uji F) dilakukan untuk mengetahui apakah variabel tingkat kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan perpajakan, dan pemahaman perpajakan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Bekasi.

Tabel 6 : Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	F Tabel
1 Regression	283.191	3	94.397	57.189	<.001 ^b	2,699
Residual	163.411	96	1.651			
Total	446.602	99				
a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi						
b. Predictors: (Constant), Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak						

Berdasarkan hasil uji F, diperoleh nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 sehingga hipotesis keempat (H4) diterima. Hasil tersebut menunjukkan bahwa tingkat kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan perpajakan, dan pemahaman perpajakan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Bekasi. Dengan demikian, model regresi yang digunakan dalam penelitian ini layak untuk menjelaskan hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen.

Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi (R²) digunakan untuk mengetahui besarnya kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen. wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Bekasi.

Tabel 7: Hasil Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.796 ^a	.634	.623	1.285	1.623
a. Predictors: (Constant), Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak					
b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi					

Berdasarkan hasil analisis koefisien determinasi, Nilai R Square sebesar 0,634 menunjukkan bahwa 63,4% variasi kepatuhan wajib pajak dapat dijelaskan oleh tingkat kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan perpajakan, dan pemahaman perpajakan. Sedangkan 36,6% dipengaruhi faktor lain di luar model penelitian ini.

Uji Parsial (Uji t)

Pengujian hipotesis secara parsial dilakukan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Tabel 8 : Hasil Uji t

Coefficients ^a							
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	t Tabel
		B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	5.348	1.618		3.305	.001	
	Kesadaran Wajib Pajak	.116	.050	.214	2.305	.023	1,985
	Kualitas Pelayanan Perpajakan	.023	.040	.046	.569	.570	1,985
	Pemahaman Perpajakan	.437	.065	.600	6.750	<.001	1,985

Hasil pengujian menunjukkan bahwa tingkat kesadaran wajib pajak memiliki nilai signifikansi sebesar 0,023, sehingga H1 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Semakin tinggi kesadaran wajib pajak mengenai pentingnya membayar pajak, semakin tinggi pula tingkat kepatuhan dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

Variabel kualitas pelayanan perpajakan memiliki nilai signifikansi sebesar 0,570. Nilai tersebut lebih

besar dari 0,05 sehingga H2 ditolak. Dengan demikian, kualitas pelayanan perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diterima responden belum menjadi faktor utama dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Selanjutnya, variabel pemahaman perpajakan memiliki nilai signifikansi sebesar 0,000. Nilai tersebut lebih kecil dari 0,05 sehingga H3 diterima. Artinya, pemahaman perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Semakin baik pemahaman wajib pajak mengenai ketentuan perpajakan, semakin tinggi pula kepatuhan dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

DISCUSSION

1. Pengaruh Tingkat Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak merupakan faktor penting yang mendorong individu untuk memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela. Wajib pajak yang memahami bahwa pajak merupakan sumber utama pembiayaan negara cenderung memiliki tanggung jawab yang lebih tinggi dalam menghitung, membayar, dan melaporkan pajaknya.

Temuan ini sejalan dengan Theory of Planned Behavior yang menyatakan bahwa perilaku individu dipengaruhi oleh niat yang terbentuk dari sikap terhadap suatu perilaku. Semakin tinggi kesadaran wajib pajak, semakin kuat niat untuk berperilaku patuh terhadap ketentuan perpajakan.

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak dinilai baik, faktor tersebut belum menjadi penentu utama dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Kondisi tersebut dapat disebabkan oleh adanya faktor lain yang lebih dominan, seperti kesadaran pribadi, pemahaman perpajakan, maupun motivasi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan perlu diimbangi dengan peningkatan edukasi dan sosialisasi perpajakan

3. Pengaruh Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemahaman perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Wajib pajak yang memahami peraturan, tata cara pembayaran, pelaporan, serta hak dan kewajiban perpajakan cenderung lebih patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa peningkatan literasi perpajakan menjadi salah satu strategi yang efektif untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, Direktorat Jenderal Pajak diharapkan terus meningkatkan program edukasi dan sosialisasi perpajakan kepada masyarakat.

4. Pengaruh Tingkat Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Perpajakan, dan Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil uji simultan, tingkat kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan perpajakan, dan pemahaman perpajakan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil ini menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak tidak hanya dipengaruhi oleh satu faktor, tetapi merupakan kombinasi antara faktor internal dan faktor eksternal.

Dengan demikian, upaya peningkatan kepatuhan wajib pajak perlu dilakukan secara komprehensif melalui peningkatan kesadaran masyarakat, penguatan pemahaman perpajakan, serta perbaikan kualitas pelayanan perpajakan agar penerimaan negara dari sektor pajak dapat terus meningkat.

CONCLUSION

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh tingkat kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan perpajakan, dan pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Bekasi. Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa tingkat kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kesadaran wajib pajak mengenai pentingnya pajak bagi

pembiayaan negara, semakin tinggi pula kepatuhan dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

Kualitas pelayanan perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Temuan tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh fiskus belum menjadi faktor utama yang menentukan tingkat kepatuhan wajib pajak pada objek penelitian. Sebaliknya, pemahaman perpajakan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Wajib pajak yang memiliki pemahaman yang baik mengenai peraturan, prosedur, hak, dan kewajiban perpajakan cenderung lebih patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Secara simultan, tingkat kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan perpajakan, dan pemahaman perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Bekasi. Hasil tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kepatuhan wajib pajak memerlukan pendekatan yang komprehensif melalui peningkatan kesadaran masyarakat, penguatan pemahaman perpajakan, dan penyempurnaan kualitas pelayanan perpajakan.

Implikasi Penelitian

Hasil penelitian ini memberikan implikasi teoretis bahwa Theory of Planned Behavior dan Attribution Theory masih relevan dalam menjelaskan perilaku kepatuhan wajib pajak. Kesadaran wajib pajak dan pemahaman perpajakan sebagai faktor internal terbukti memiliki peran penting dalam membentuk perilaku patuh terhadap kewajiban perpajakan.

Secara praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi masukan bagi Direktorat Jenderal Pajak untuk meningkatkan efektivitas program edukasi, sosialisasi, dan penyuluhan perpajakan kepada masyarakat. Upaya tersebut diharapkan mampu meningkatkan pemahaman dan kesadaran wajib pajak sehingga kepatuhan perpajakan dapat terus meningkat.

Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Pertama, penelitian hanya dilakukan pada wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Bekasi sehingga hasil penelitian belum dapat digeneralisasikan untuk seluruh wilayah di Indonesia. Kedua, penelitian hanya menggunakan tiga variabel independen, yaitu tingkat kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan perpajakan, dan pemahaman perpajakan. Masih terdapat faktor lain yang berpotensi memengaruhi kepatuhan wajib pajak namun belum dianalisis dalam penelitian ini. Ketiga, pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner sehingga jawaban responden sangat bergantung pada persepsi masing-masing.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, Direktorat Jenderal Pajak disarankan untuk terus meningkatkan program sosialisasi dan edukasi perpajakan agar kesadaran dan pemahaman wajib pajak semakin baik. Selain itu, kualitas pelayanan perpajakan perlu terus ditingkatkan melalui pemanfaatan teknologi informasi, penyederhanaan prosedur administrasi, serta peningkatan kompetensi petugas pajak agar pelayanan yang diberikan semakin efektif dan mudah diakses oleh masyarakat.

Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi kepatuhan wajib pajak, seperti sanksi perpajakan, kepercayaan kepada pemerintah, tingkat pendapatan, atau digitalisasi layanan perpajakan. Penelitian selanjutnya juga dapat memperluas wilayah penelitian sehingga hasil yang diperoleh memiliki tingkat generalisasi yang lebih baik.

REFERENCES

- Abdillah, leon andretti, HS, S., Muniarty, P., Nanda, I., Retnadari, septina dwi, Wulandari, Prasetyo, adirasa hadi, Sinambela, S., Mansur, Aulia, triana zuhrotun, Hamzah, A., Firmansyah, H., Andari, S., Rismadi, B., Purba, S., Gazi, & Sina, I. (2021). *Metodologi Penelitian Analisis Data Comprehensive*.
- Abdullah, K., Jannah, M., Hasda, S., Aiman, U., Fadilla, Z., Taqwin, Masita, Ardiawan, K. N., Eka, M., Hasda, U. A. | S., & Sari, Z. F. | T. | M. K. N. A. | M. E. (2021). *Metodologi penelitian kuantitatif*.
- Albert, Nursi, M., & Saifudin, A. (2025). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Dan Pemahaman Perpajakan Terhadapkepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kpp Pratama Pondok Gede*.
- Amalia, D., Wahyu Hidayat, W., & Endah, P. N. (2024). SENTRI : Jurnal Riset Ilmiah. 3(3), 1626–1636.
- Faidani, A. B., Soegiarto, D., & Susanti, D. A. (2023). *Pengaruh Kesadaran Pajak, Pemahaman Peraturan*

- Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Sosialisasi Sebagai Variabel Moderasi Arlita*. 9, 82–95.
- Farhan, A., Rusmita, S., & Noviarty, H. (2024). *Kepatuhan Pajak (Perspektif dan Upaya Peningkatannya)*.
- Febriyanti, N. W. A., Adnyana, I. N. K., & Sudiartana, I. M. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Motivasi Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan Dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Prlayanan Pajak Pratama Badung Utara*. 4(3), 78–87.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 26*.
- Khodijah, S., Barli, H., & Irawati, W. (2021). *Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Layanan Fiskus, Tarif Pajak Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Siti*. 4(2), 183–195.
- Marpaung, U. F., Suhono, Suparno, & Akbar.M, N. (2023). *Pengaruh pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada kpp pratama cikarang selatan*. 2(2), 112–128.
- Muin, A. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif*.
- Nadia, S., & Marsha, V. (2021). *No Title*. September, 58–78.
- PMK NO 101. (2016). *Permenkeu RI no 101/PMK.010/2016*. April.
- Pramaisella, E. F., & Achyani, F. (2025). *Pengaruh Pengetahuan Pajak, Tingkat Penghasilan, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Modernisasi Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Kualitas Pelayanan Fiskus Sebagai Variabel Moderasi*. 6, 2208–2230.
- Pramitasari, A. D., & Rusdiyanto. (2022). *Konsep Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Dengan Media E-Spt (Issue 207)*.
- Saadah, L. U. (2021). *Pengaruh Tingkat Kesadaran, Pengetahuan dan Pemahaman Pajak, Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di KPP Pratama Bojonegoro)*. 2(September), 32–40. <https://doi.org/10.46821/ekobis.v2i1.210>
- Salmon, J. C. H., Wiraguna, S. A., Monteiro, J. M., Rahayu, hastanti agustin, yosephine tita, heillen marta, Koynja, johannes johny, Linawati, Nenden, S., & Arsyanda, S. (2025). *Pengantar Hukum Pajak Indonesia*.
- Saputra, K. eka, Kumalawati, L., & Esti Rahayu, N. (2025). *Pengaruh Literasi Keuangan, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kota Madiun* Kurniawan Eka Saputra 1 , Lely Kumalawati 2 , Nika Esti Rahayu 3. 3(2), 893–909.
- Sova, M., & Eko, S. (2025). *konsep perpajakan di indonesia*.
- Sugiyono, P. D. (2023). *metode penelitian kuantitatif, kualitatif , dan R&D*.
- Suhadi, A. (2025). *Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan , Kesadaran Wajib Pajak , dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM (Studi Kasus Wajib Pajak di KPP Pratama Tangerang Timur)*. 11, 559–570.
- Susilawati, N., Nugroho, L., Fajarsari, ike meilani, Solikin, A., Yusdita, elana era, Fatriansyah, alif ilham akbar, Irwanto, Atiningsih, S., Gainau, paskanova christi, Hippy, mohammad zubair, Rahmadi, H., Januarsi, Y., & Faisol, imam agus. (2023). *Metodologi Penelitian Akuntansi Dan Praktik Penulisan Artikel Bidang Akuntansi*.
- Utami, A. W. P. (2021). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Pelayanan Pajak The Effect Of Taxpayer Awareness And Tax Services On Taxpayer*. 2(1), 36–43.
- UU RI no 25 tahun. (2009). *UU RI No 25 Tahun 2009*.
- UU RI no 7 tahun. (2021). *undang-undang nomor 7 tahun.2021*
- Wijaya, A. B., & Wijaya, I. (2025). *Pengaruh Pengetahuan Perpajakan , Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi*. 10(1), 204–217.
- wildan, muhamad. (2025). *“Lapor SPT Tidak Benar, 1 Tersangka Ditahan Kejaksaaan”*. Ddte News. <https://news.ddtc.co.id/berita/daerah/1810822/lapor-spt-tidak-benar-1-tersangka-ditahan-kejaksaaan>
- Wirawan, K. A., & Sjarif, D. (2025). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak , Kesadaran Wajib Pajak , dan Sanksi terhadap Keputusan Wajib Pajak Orang Pribadi*. 4(3), 399–414. <https://doi.org/10.55123/mamen.v4i3.5783>
- Yusnaini, & Hakiki, A. (2025). *psikologi perilaku dalam riset akuntansi*.