

The Influence of Taxpayer Awareness, Taxpayer Knowledge, Quality of Tax Officer Services, and Tax Sanctions on Taxpayer Compliance

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak

Yosua¹, Rai Gina Artaningrum^{2*}, Luh Diah Citraresmi Cahyadi³

^{1,2,3}Prodi Akuntansi, Universitas Dhyana Pura, Bali, Indonesia

(*) Corresponding Author: raigina86@undhirabali.ac.id

Article info

<p>Keywords: Tax Compliance, Taxpayer Awareness, Tax Knowledge, Quality of Tax Services, Tax Sanctions, Attribution Theory</p>	<p style="text-align: center;">Abstract</p> <p><i>Tax compliance plays a vital role in the effectiveness of state revenue. This study analyzes the effect of taxpayer awareness, knowledge, tax officer service quality, and sanctions on individual taxpayer compliance at KPP Pratama Badung Utara. Using a quantitative associative approach, data were collected through questionnaires from 336 purposively selected respondents and analyzed with multiple linear regression (SPSS 26). Results show that all independent variables simultaneously influence compliance, but only taxpayer knowledge and tax sanctions have a positive significant effect, while awareness and service quality are not significant.</i></p>
<p>Kata kunci: Kepatuhan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Teori Atribusi</p>	<p style="text-align: center;">Abstrak</p> <p>Kepatuhan wajib pajak berperan penting dalam efektivitas penerimaan negara. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Badung Utara. Dengan pendekatan kuantitatif asosiatif, data dikumpulkan melalui kuesioner pada 336 responden yang dipilih menggunakan purposive sampling dan dianalisis dengan regresi linear berganda melalui SPSS versi 26. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan seluruh variabel independen berpengaruh signifikan, namun secara parsial hanya pengetahuan wajib pajak dan sanksi perpajakan yang berpengaruh positif signifikan, sedangkan kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh signifikan.</p>

PENDAHULUAN

Pendapatan suatu negara berasal dari tiga sumber utama, yaitu penerimaan perpajakan, penerimaan negara bukan pajak (PNBP), dan dana hibah. Di antara ketiganya, pajak merupakan sumber utama penerimaan negara yang digunakan untuk membiayai pembangunan nasional, penyediaan fasilitas publik, dan pelayanan masyarakat. Berdasarkan realisasi Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) tahun 2024, total pendapatan negara mencapai Rp2.802,3 triliun, di mana penerimaan perpajakan

memberikan kontribusi sebesar Rp2.309,9 triliun atau sekitar 82,4% dari keseluruhan pendapatan negara (BPS, 2024). Angka tersebut menegaskan bahwa lebih dari 70% APBN Indonesia bersumber dari sektor perpajakan, sehingga keberhasilan pembangunan nasional sangat bergantung pada tingkat penerimaan pajak yang optimal. Namun, tingkat kepatuhan wajib pajak masih menjadi tantangan, sebagaimana terlihat pada data KPP Pratama Badung Utara periode 2019-2023, di mana terjadi peningkatan jumlah wajib pajak terdaftar tetapi penurunan yang signifikan pada pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT). Hal ini menunjukkan adanya permasalahan dalam kepatuhan yang perlu dikaji (Rianty & Syahputera, 2020). Data kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Badung Utara dapat dilihat pada Tabel 1 berikut:

Tabel 1. Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP)

Tahun	WPOP yang terdaftar (orang)	WPOP yang melaporkan SPT (orang)	Presentase
2019	31.129	29.252	94%
2020	33.640	29.565	88%
2021	36.158	34.340	95%
2022	39.726	31.041	78%
2023	46.812	32.890	70%

Sumber: KPP Pratama Badung Utara, 2024

Penurunan kepatuhan ini dapat disebabkan oleh berbagai faktor, yang secara teoretis dapat dijelaskan melalui beberapa pendekatan. Penelitian ini mengkaji pengaruh empat variabel utama, yaitu faktor internal dan eksternal, terhadap kepatuhan wajib pajak. Faktor internal mencakup Kesadaran Wajib Pajak dan Pengetahuan Wajib Pajak. Kesadaran pajak mengacu pada pemahaman dan keinsafan individu tentang pentingnya pajak bagi pembangunan negara (Amalia et al., 2023; Nugrahani & Suryaningrum, 2023). Sementara itu, Pengetahuan Wajib Pajak adalah pemahaman wajib pajak tentang peraturan, tata cara, dan hak-kewajiban perpajakan, yang merupakan salah satu faktor penting dalam mendorong kepatuhan (Al-Ttaffi et al., 2020; Atika & Handayani, 2024).

Di sisi lain, faktor eksternal terdiri dari Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan. Kualitas pelayanan fiskus dinilai dari keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik yang diberikan oleh petugas pajak (Andi Sri Kumala Putri et al., 2022; Aprilia & Fidiana, 2021). Sanksi perpajakan, baik berupa sanksi administrasi maupun pidana, berfungsi sebagai alat penegakan hukum yang diharapkan dapat mendorong kepatuhan (Mandowally et al., 2020; Caldas, 2023).

Secara teoretis, penelitian ini juga mengacu pada Teori Atribusi (Attribution Theory), yang dikembangkan oleh Heider (1958) dan Weiner (2010). Teori ini menyatakan bahwa perilaku seseorang termasuk kepatuhan membayar pajak dipengaruhi oleh faktor-faktor internal (seperti pengetahuan dan kesadaran) dan faktor eksternal (seperti kualitas pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan) (Eaves, 2015). Teori ini relevan untuk menganalisis bagaimana kesadaran dan pengetahuan wajib pajak (faktor internal) serta kualitas pelayanan dan sanksi pajak (faktor eksternal) berinteraksi dalam membentuk keputusan untuk patuh terhadap peraturan perpajakan.

METODE

Penelitian ini merupakan studi kuantitatif dengan pendekatan asosiatif, yang bertujuan untuk menganalisis hubungan sebab-akibat antara variabel independen dan dependen. Data dikumpulkan melalui metode survei dengan menyebarkan kuesioner kepada responden. Seluruh data diolah menggunakan program IBM SPSS Statistics 26. Penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Badung Utara, dengan populasi penelitian sebanyak 46.812 Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar per tanggal 31 Desember 2023. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling, di mana jumlah sampel ditentukan dengan menggunakan rumus Yamane dan menghasilkan sampel sebanyak 336 responden.

Data yang dianalisis dalam penelitian ini adalah data kuantitatif dan kualitatif. Data kuantitatif berupa skor numerik yang berasal dari jawaban responden pada kuesioner, yang mengukur variabel Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Sementara itu, data kualitatif meliputi informasi umum mengenai objek penelitian, seperti profil KPP Pratama Badung Utara dan deskripsi populasi. Sumber data yang digunakan terdiri dari data primer yang diperoleh langsung melalui penyebaran kuesioner kepada responden, dan data sekunder yang didapatkan dari berbagai sumber seperti buku, jurnal, dan dokumen resmi yang berkaitan dengan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Penelitian deskriptif dilakukan untuk memberikan gambaran mengenai karakteristik data melalui angka rata-rata, standar deviasi, nilai maksimum, dan nilai minimum. Hasil analisis statistik deskriptif dapat dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 2. Riset Uji Deskriptif

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. deviation
Kesadaran Wajib Pajak	336	11.00	25.00	21.2500	2.32122
Pengetahuan Wajib Pajak	336	10.00	25.00	21.1012	2.19943
Kualitas Pelayanan Fiskus	336	10.00	20.00	16.5982	1.92761
Sanksi Perpajakan	336	9.00	20.00	15.7917	2.55648
Kepatuhan Wajib Pajak	336	8.00	20.00	16.5536	2.07691
Valid N (listwise)	336				

Sumber: Data diolah, 2025.

Berdasarkan hasil analisis statistik deskriptif yang disajikan, dapat dipaparkan bahwa Kepatuhan Wajib Pajak memiliki nilai minimal 18 dan nilai maksimal 25, dengan nilai rata-rata 21,39 dan standar deviasi sebesar 2,752. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak responden cenderung berada pada kategori yang baik. Sementara itu, variabel Kesadaran Wajib Pajak memiliki nilai terendah 13 dan nilai tertinggi 25. Nilai rata-rata kesadaran wajib pajak adalah 20,55, dengan standar deviasi 2,904. Variabel Pengetahuan Wajib Pajak didapatkan nilai minimum 13 dan nilai maksimum 25. Nilai rata-

rata pengetahuan wajib pajak ialah 20,93 dengan standar deviasi 2,809. Untuk Kualitas Pelayanan Fiskus, nilai terendah yang diperoleh adalah 16 dan nilai tertinggi 25. Rata-rata nilai kualitas pelayanan fiskus adalah 21,31, dengan standar deviasi 2,333. Terakhir, variabel Sanksi Perpajakan memiliki nilai minimum 16 dan nilai maksimum 25. Rata-rata nilai sanksi perpajakan adalah 20,83, dengan standar deviasi 2,504.

Tabel 2. Riset Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	10.426	1.534		6.796	.000
Kesadaran Wajib Pajak	.016	.050	.018	.319	.750
Pengetahuan Wajib Pajak	.178	.052	.188	3.438	.001
Kualitas Pelayanan Fiskus	.024	.060	.023	.405	.686
Sanksi Perpajakan	.103	.045	.127	2.292	.023

Sumber: Data diolah, 2025.

Melalui hasil riset di atas dipaparkan sebuah persamaan regresi berganda berikut ini:

$$Y = 10,426 + 0,016X_1 + 0,178X_2 + 0,024X_3 + 0,103X_4 + e$$

Tabel 3. Riset Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.690 ^a	.459	.445	2.3267

Sumber: Data diolah, 2025.

Berdasarkan hasil analisis pada tabel Koefisien Determinasi, diperoleh nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,445. Ini menunjukkan bahwa variabel Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan secara simultan (bersama-sama) berkontribusi sebesar 44,5% dalam menjelaskan variasi variabel Kepatuhan Wajib Pajak. Sementara itu, 55,5% sisanya dijelaskan oleh variabel atau faktor lain di luar model penelitian ini.

Pembahasan

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak pada Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil analisis pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan, secara parsial diuji dengan uji t, yaitu dengan membandingkan nilai signifikansi t dengan α (0,05). Nilai signifikansi kesadaran wajib pajak sebesar $0,211 > (0,05)$ dan nilai t-hitung $1,254 < \text{nilai t-tabel } 1,960$. Hal ini menunjukkan bahwa H_0 diterima dan H_1 ditolak, yang berarti kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini memiliki makna bahwa semakin baik kesadaran wajib pajak, tidak serta merta meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hasil riset ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Aprilia dan Fidiana (2021) serta Aliviany dan Kristianti Maharani (2023) yang menemukan bahwa kesadaran wajib pajak tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak pada Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil analisis pengaruh pengetahuan wajib pajak terhadap kepatuhan, secara parsial diuji dengan uji t, yaitu dengan membandingkan nilai signifikansi t dengan α (0,05). Nilai signifikansi pengetahuan wajib pajak sebesar $0,000 < (0,05)$ dan nilai t-hitung $4,682 > \text{nilai t-tabel } 1,960$. Hasil ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_2 diterima, yang berarti pengetahuan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Pengujian ini mempunyai makna bahwa semakin baik pengetahuan wajib pajak, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Al-Ttaffi et al. (2020) serta Andi Sri Kumala Putri et al. (2022) yang menunjukkan bahwa pengetahuan wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus pada Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil analisis pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan, secara parsial diuji dengan uji t, yaitu dengan membandingkan nilai signifikansi t dengan α (0,05). Nilai signifikansi kualitas pelayanan fiskus sebesar $0,695 > (0,05)$ dan nilai t-hitung $0,392 < \text{nilai t-tabel } 1,960$. Hasil ini menunjukkan bahwa H_0 diterima dan H_3 ditolak, yang berarti kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil ini memiliki makna bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh fiskus tidak secara langsung memengaruhi kepatuhan wajib pajak. Hasil riset ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Azhari (2023) dan Setyani Putri et al. (2022) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiskus tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil analisis pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan, secara parsial diuji dengan uji t, yaitu dengan membandingkan nilai signifikansi t dengan α (0,05). Nilai signifikansi sanksi perpajakan sebesar $0,000 < (0,05)$ dan nilai t-hitung $5,096 > \text{nilai t-tabel } 1,960$. Hasil ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_4 diterima, yang berarti sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Pengujian ini mempunyai makna bahwa penerapan sanksi perpajakan yang tegas dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Mandowally et al. (2020) serta Caldas (2023) yang menunjukkan bahwa sanksi perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan, diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Kesadaran Wajib Pajak tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya, peningkatan kesadaran wajib pajak tidak secara langsung meningkatkan tingkat kepatuhan.
2. Pengetahuan Wajib Pajak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik pengetahuan yang dimiliki wajib pajak, semakin tinggi pula tingkat kepatuhannya.

3. Kualitas Pelayanan Fiskus tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak tidak menjadi faktor utama yang mendorong kepatuhan wajib pajak.
4. Sanksi Perpajakan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya, penerapan sanksi yang tegas dapat menjadi faktor penting untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- Aliviany, D., & Kristianti Maharani, N. (2023). Pengaruh pengetahuan wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi*, 3(3), 14–26. <https://doi.org/10.55606/jebaku.v3i3.2550>.
- Al-Ttaffi, L. H. A., Bin-Nashwan, S. A., & Amrah, M. R. (2020). The influence of tax knowledge on tax compliance behaviour: A case of Yemeni individual taxpayers. *Journal of Business Management and Accounting*, 10(2), 15–30. <https://doi.org/10.32890/jbma2020.10.2.2>.
- Amalia, E. V., Hernawati, R. I., Durya, N. P. M. A., & Isthika, W. (2023). Pengaruh sanksi perpajakan, kesadaran wajib pajak, dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan pelaporan SPT wajib pajak orang pribadi. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Kesatuan*, 11(3). <https://doi.org/10.37641/jiakes.v11i3.2211>.
- Andi Sri Kumala Putri, P., Ari Ayu, & Romy Nugraha, J. S. (2022). Pengaruh pelayanan fiskus, kesadaran wajib pajak, pengetahuan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada kantor pelayanan pajak kabupaten Sidenreng Rappang. *AKUA: Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, 1(4), 510–519. <https://doi.org/10.54259/akua.v1i4.1410>.
- Aprilia, A. F., & Fidiana. (2021). Pengaruh pengetahuan, kesadaran dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. *Jurnal Ilmiah*, 10(10), 1–17.
- Atika, D., & Handayani, H. R. (2024). Pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, religiusitas dan sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Studi kasus pada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Kebumen). *Jurnal Nusa Akuntansi*, 1(3), 1150–1171. <https://doi.org/10.62237/jna.v1i3.178>.
- Azhari, D. (2023). Pengaruh pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Peradaban*, 7(1), 1–17. <https://journal.uin-alauddin.ac.id/index.php/jiap/article/view/34868/17666>.
- Badan Pusat Statistik. (2024). Realisasi pendapatan negara menurut jenis penerimaan (miliar rupiah), 2020–2024. Badan Pusat Statistik. <https://www.bps.go.id/id/statistics-table/2/MTA3MCMY/realisasi-pendapatan-negara.html>.
- Caldas, F. da S. (2023). Achieving taxpayer compliance: The effect of tax socialization, tax understanding, and tax sanctions. *Journal of Digitainability, Realism & Mastery (DREAM)*, 2(12), 188–195. <https://doi.org/10.56982/dream.v2i12.175>
- Eaves, S. H. (2015). Attribution theory. In *The ACA Encyclopedia of Counseling* (pp. 52–53). <https://doi.org/10.1177/0146167282084016>

- Heider, F. (1958). *The psychology of interpersonal relations*. New York, NY: Wiley.
- Mandowally, B. M. F., Allolayuk, T., & Matani, C. D. (2020). Pengaruh sanksi perpajakan, pelayanan fiskus dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Studi empiris pada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Jayapura). *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Daerah*, 15(1), 46–56. <https://doi.org/10.52062/jakd.v15i1.1464>.
- Nugrahani, R., & Suryaningrum, S. (2023). Pengaruh kesadaran, pengetahuan perpajakan, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Sleman. *Kompartemen: Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 21(1), 155. <https://doi.org/10.30595/kompartemen.v21i1.16736>.
- Rianty, M., & Syahputepa, R. (2020). Pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak. *Balance: Jurnal Akuntansi dan Bisnis*, 5(1), 13. <https://doi.org/10.32502/jab.v5i1.2455>
- Setyani Putri, E. Y., Kusuma, M., & Selviasari, R. (2022). Pengaruh pemahaman perpajakan, kesadaran wajib pajak, dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak dengan sanksi perpajakan sebagai variabel moderating. *Jurnal Ilmiah Cendekia Akuntansi*, 7(4), 96.
- Weiner, B. (2010). Attribution theory. In *A Companion to the Philosophy of Action* (pp. 366–373). <https://doi.org/10.1002/9781444323528.ch46>.



Jurnal Ekonomika, Bisnis, dan Humaniora

Vol. 5, No. 1 April 2026

Available online at <https://jurnal.undhirabali.ac.id/index.php/jakadara/index>

Research Article

e-ISSN: 2963-0924