

Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pemahaman Perpajakan, Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Tingkat Kepercayaan Wajib Pajak, dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Denpasar Barat

Komang Daiva Rama Bahuda Wedanta¹, Yenny Vrawati², Desak Ayu Sriary Bhegawati³

^{1,2,3} Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mahasaraswati Denpasar dan komang.daiva@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh sosialisasi perpajakan, pemahaman perpajakan, sistem administrasi perpajakan modern, tingkat kepercayaan wajib pajak, dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Denpasar Barat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Denpasar Barat dan dianalisis menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,584 atau berkontribusi sebesar 58,4% dan tingkat signifikansi $p < 0,001$. Tingkat kepercayaan wajib pajak juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, yang menunjukkan bahwa meningkatnya kepercayaan terhadap sistem pemerintahan dan pengelolaan pajak mendorong kepatuhan secara sukarela. Kualitas pelayanan fiskus terbukti memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, mencerminkan pentingnya pelayanan yang profesional, responsif, dan berorientasi pada kepuasan wajib pajak. Sebaliknya, pemahaman perpajakan menunjukkan koefisien regresi sebesar 0,044 dengan tingkat signifikansi 0,609, yang berarti tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sistem administrasi perpajakan modern juga tidak berpengaruh signifikan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,004 dan tingkat signifikansi 0,973. Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan kepatuhan wajib pajak lebih dipengaruhi oleh faktor sosial dan psikologis dibandingkan faktor teknis dan pengetahuan semata. Oleh karena itu, Direktorat Jenderal Pajak perlu memprioritaskan penguatan sosialisasi, peningkatan kepercayaan publik, dan perbaikan kualitas pelayanan fiskus guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak secara berkelanjutan.

Kata Kunci: Kepatuhan Wajib Pajak, Sosialisasi Pajak, Pemahaman Perpajakan, Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Tingkat Kepercayaan Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, KPP

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of tax socialization, tax understanding, modern tax administration systems, taxpayer trust, and tax officer service quality on taxpayer compliance at the Pratama Denpasar Barat Tax Office. The study employs a quantitative approach using a survey method. Data were collected through questionnaires distributed to registered taxpayers at the Pratama Denpasar Barat Tax Office and analyzed using multiple linear regression. The results indicate that tax socialization has a positive and significant effect on taxpayer compliance, with a regression coefficient of 0.584 (58.4%) and a significance level of $p < 0.001$. Taxpayer trust also has a positive and significant effect, showing that increased trust in the government system and tax management encourages voluntary compliance. Tax officer service quality positively and significantly affects taxpayer compliance, highlighting the importance of professional, responsive, and customer-oriented services. In contrast, tax understanding shows a regression coefficient of 0.044 with a significance level of 0.609, indicating no significant effect on taxpayer compliance. Similarly, the modern tax administration system does not have a significant effect, with a regression coefficient of 0.004 and a significance level of 0.973. These findings suggest that social and psychological factors have a greater influence on taxpayer compliance than technical knowledge alone. Therefore, the Directorate General of Taxes should prioritize strengthening tax socialization, increasing public trust, and improving tax officer service quality to enhance taxpayer compliance sustainably.

Keywords: Taxpayer Compliance, Tax Socialization, Taxation Understanding, Modern Tax Administration System, Taxpayer Trust Level, Fiscal Service Quality, KPP

PENDAHULUAN

Salah satu strategi utama pemerintah dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah melalui sosialisasi perpajakan. Sosialisasi perpajakan merupakan upaya sistematis Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dalam menyampaikan informasi, edukasi, serta pemahaman terkait kebijakan, prosedur, dan hak serta kewajiban perpajakan kepada masyarakat. Sosialisasi yang efektif diharapkan mampu meningkatkan pemahaman perpajakan, membentuk sikap positif terhadap pajak, serta mendorong kepatuhan sukarela wajib pajak (Indrayani, 2022). Selain sosialisasi, pemahaman perpajakan menjadi faktor krusial dalam menentukan perilaku kepatuhan. Wajib pajak yang memiliki pengetahuan dan pemahaman yang baik mengenai peraturan, tarif, serta mekanisme perpajakan cenderung lebih patuh dibandingkan wajib pajak yang memiliki tingkat pemahaman rendah. Di era digital saat ini, pemahaman perpajakan tidak hanya berkaitan dengan regulasi, tetapi juga kemampuan wajib pajak dalam mengakses dan memanfaatkan teknologi perpajakan.

Pemerintah Indonesia juga terus melakukan reformasi melalui penerapan sistem administrasi perpajakan modern, seperti e-registration, e-filing, e-billing, dan core tax administration system. Sistem ini dirancang untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kemudahan layanan perpajakan, sekaligus mengurangi biaya kepatuhan (compliance cost) bagi wajib pajak. Namun, efektivitas sistem administrasi modern sangat bergantung pada kesiapan teknologi, literasi digital wajib pajak, serta kualitas pendampingan dari aparat pajak. Di sisi lain, kualitas pelayanan fiskus juga berperan penting dalam membangun kepercayaan dan kepuasan wajib pajak. Pelayanan yang profesional, responsif, adil, dan berorientasi pada kebutuhan wajib pajak akan menciptakan hubungan yang harmonis antara wajib pajak dan otoritas pajak, sehingga mendorong kepatuhan yang berkelanjutan. Dalam konteks pasca-pandemi dan era digitalisasi layanan publik, tuntutan terhadap kualitas pelayanan fiskus menjadi semakin tinggi.

Berdasarkan data sosialisasi perpajakan di KPP Pratama Denpasar Barat tahun 2025, terlihat adanya fluktuasi jumlah kegiatan sosialisasi dan partisipasi wajib pajak sepanjang tahun. Kondisi ini menunjukkan bahwa upaya peningkatan kepatuhan wajib pajak masih menghadapi tantangan, baik dari sisi intensitas sosialisasi, pemahaman wajib pajak, efektivitas sistem administrasi modern, maupun kualitas pelayanan fiskus. Selain itu, hasil penelitian terdahulu menunjukkan temuan yang tidak konsisten. Beberapa penelitian menyatakan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Dharma, 2014; Agustini, 2019; Samadiartha, 2017), sementara penelitian lain menemukan bahwa sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Wahyuni, 2020; Indrayani, 2022). Perbedaan hasil penelitian ini membuka ruang kajian lanjutan dengan memasukkan variabel pemahaman perpajakan, sistem administrasi perpajakan modern, dan kualitas pelayanan fiskus sebagai faktor penentu kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini penting untuk dilakukan guna menganalisis secara komprehensif pengaruh sosialisasi perpajakan, pemahaman perpajakan, sistem administrasi perpajakan modern, dan kualitas pelayanan fiskus terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Barat, dalam konteks dinamika ekonomi terkini dan transformasi digital perpajakan.

LANDASAN TEORI

Teori kepatuhan (compliance theory) merupakan teori yang menjelaskan suatu kondisi dimana seseorang taat terhadap perintah atau aturan yang diberikan. Menurut Tahar dan Rachman

(2014) kepatuhan mengenai perpajakan merupakan tanggung jawab kepada Tuhan, bagi pemerintah dan rakyat sebagai Wajib Pajak untuk memenuhi semua kegiatan kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Kepatuhan berasal dari kata patuh, menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia, patuh yaitu suka dan taat kepada perintah atau aturan, dan berdisiplin. Kepatuhan berarti bersifat patuh, taat, tunduk pada ajaran atau peraturan. Dalam kepatuhan yang dinilai adalah ketaatan semua aktifitas sesuai dengan kebijakan, aturan, ketentuan, dan undang-undang yang berlaku. Kepatuhan wajib pajak merupakan perilaku yang didasarkan pada kesadaran seorang wajib pajak terhadap kewajiban perpajakannya dengan tetap berlandaskan pada peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan. Teori kepatuhan (*compliance theory*) menjelaskan kondisi di mana individu atau kelompok menunjukkan perilaku taat terhadap perintah, norma, dan aturan yang berlaku. Dalam konteks perpajakan, teori ini menekankan bahwa kepatuhan wajib pajak merupakan bentuk ketaatan terhadap peraturan perpajakan yang ditetapkan oleh negara, baik dalam hal pembayaran maupun pelaporan pajak.

Menurut Tahar dan Rachman (2014), kepatuhan perpajakan merupakan tanggung jawab moral dan sosial yang tidak hanya berkaitan dengan kewajiban kepada pemerintah, tetapi juga mencerminkan tanggung jawab kepada Tuhan dan masyarakat sebagai bagian dari kontribusi warga negara dalam pembangunan nasional. Kepatuhan berasal dari kata patuh, yang dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia diartikan sebagai sikap taat, tunduk, dan disiplin terhadap perintah atau aturan yang berlaku. Dengan demikian, kepatuhan mencerminkan kesadaran individu untuk melaksanakan seluruh kewajiban sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Dalam perspektif perpajakan, kepatuhan wajib pajak dapat diartikan sebagai perilaku wajib pajak yang secara sukarela memenuhi kewajiban perpajakannya, seperti menghitung, membayar, dan melaporkan pajak dengan benar dan tepat waktu, serta menggunakan hak perpajakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Kepatuhan ini tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga mencerminkan sikap dan kesadaran hukum wajib pajak. Seiring perkembangan sistem perpajakan modern, teori kepatuhan tidak dapat dipisahkan dari faktor psikologis, sosial, dan institusional yang memengaruhi perilaku wajib pajak. Oleh karena itu, beberapa teori pendukung berikut menjadi relevan untuk menjelaskan kepatuhan wajib pajak dalam konteks kontemporer.

Theory of Planned Behavior (Ajzen, 1991) menjelaskan bahwa perilaku individu dipengaruhi oleh niat (*intention*), yang dibentuk oleh tiga faktor utama, yaitu sikap terhadap perilaku, norma subjektif, dan persepsi kontrol perilaku. Dalam konteks kepatuhan perpajakan, sikap wajib pajak terhadap pajak, tekanan sosial dari lingkungan, serta persepsi kemudahan atau kesulitan dalam memenuhi kewajiban pajak akan memengaruhi tingkat kepatuhan. Pemahaman perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, serta kemudahan sistem administrasi perpajakan modern berperan penting dalam membentuk persepsi kontrol perilaku wajib pajak. Semakin mudah sistem dan semakin baik pelayanan, maka niat untuk patuh akan semakin tinggi.

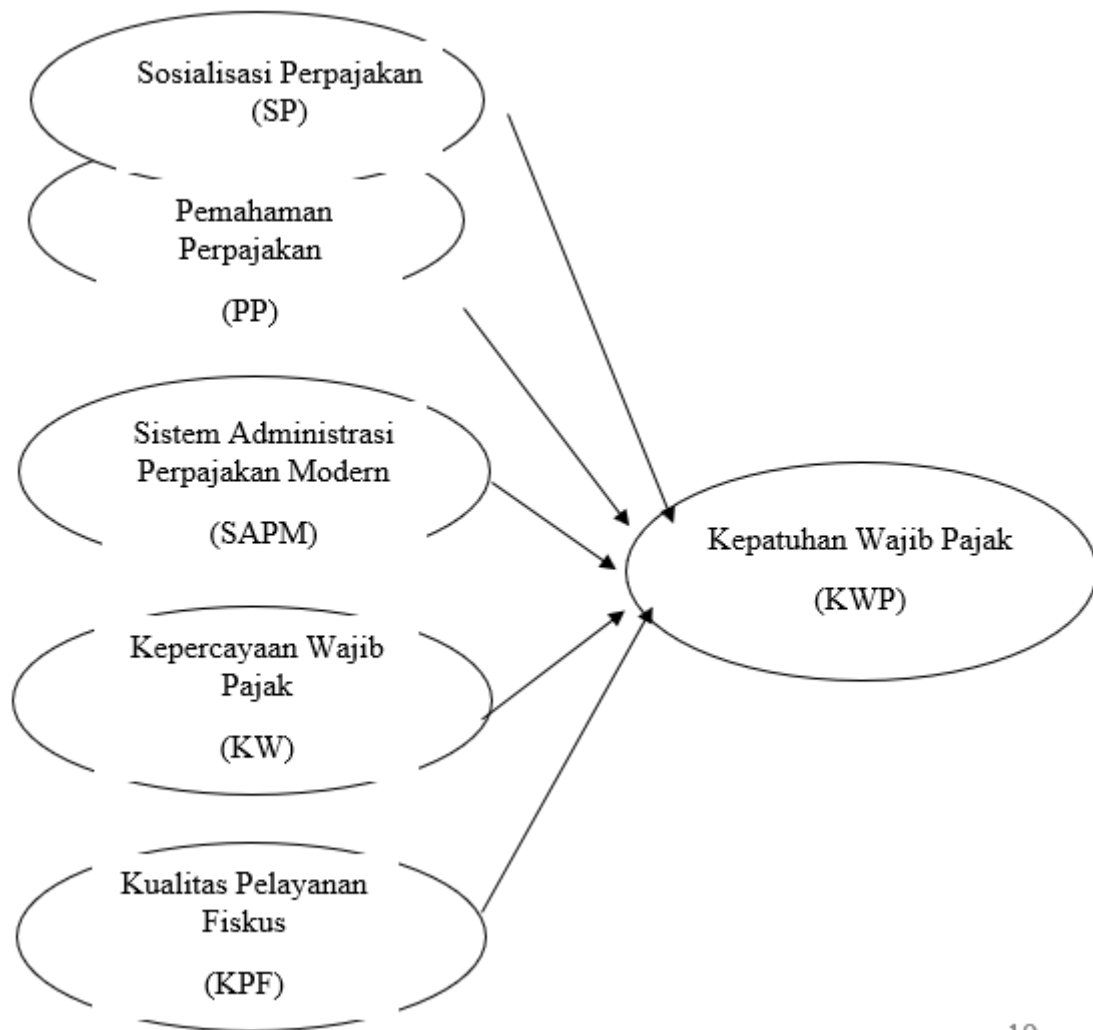
Teori atribusi (Heider, 1958) menjelaskan bahwa perilaku individu dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal. Dalam konteks perpajakan, kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh faktor internal seperti pengetahuan, kesadaran, dan sikap wajib pajak, serta faktor eksternal seperti sosialisasi perpajakan, sistem administrasi perpajakan, dan kualitas pelayanan fiskus. Teori ini relevan untuk menjelaskan bahwa rendahnya kepatuhan wajib pajak tidak semata-mata disebabkan oleh kurangnya kesadaran individu, tetapi juga dapat dipengaruhi oleh keterbatasan informasi, kompleksitas sistem perpajakan, dan kualitas layanan yang diterima dari otoritas pajak.

Teori Kepercayaan terhadap Pemerintah (Trust Theory). Teori kepercayaan (trust theory) menekankan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak sangat dipengaruhi oleh tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan institusi perpajakan (Kirchler, Hoelzl, & Wahl, 2008). Wajib pajak cenderung lebih patuh apabila mereka percaya bahwa pajak yang dibayarkan dikelola secara transparan, akuntabel, dan digunakan untuk kepentingan publik. Dalam era reformasi birokrasi dan digitalisasi perpajakan, kualitas pelayanan fiskus dan keterbukaan informasi menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan wajib pajak, yang pada akhirnya mendorong kepatuhan sukarela.

Teori Slippery Slope Framework yang dikembangkan oleh Kirchler et al. (2008) menjelaskan bahwa kepatuhan pajak dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu kekuasaan otoritas pajak (power of authority) dan kepercayaan wajib pajak (trust in authority). Kekuasaan otoritas tercermin dalam penegakan hukum, sanksi, dan pemeriksaan pajak, sedangkan kepercayaan tercermin dalam pelayanan yang baik, transparansi, dan keadilan sistem perpajakan.

Penelitian Fauziyah (2016) dengan judul "Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Sosialisasi Perpajakan, Dan Kewajiban Moral Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Sleman)" dengan jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 orang responden. Metode yang digunakan metode convenience sampling. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa sistem administrasi pajak modern, sosialisasi pajak dan moral kewajiban berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Sleman.

Penelitian Pradnyana (2019) dengan judul "Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing, E-Billing Dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak (Kpp) Pratama Denpasar Timur" dengan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 orang responden. Metode penentuan sampel menggunakan metode insidental sampling, Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa e-filing memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan kepatuhan wajib pajak. Dimana E-filing memiliki koefisien t sebesar 5,352 dan signifikansi 0,000, e-billing memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan kepatuhan wajib pajak. Dimana E-billing memiliki koefisien t 6,282 dan signifikansi 0,000, pemahaman wajib pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan pada penggunaan kepatuhan wajib pajak. Dimana pemahaman wajib pajak memiliki koefisien t sebesar 4.375 dan signifikansi 0.000, e-filing, e-billing dan pemahaman perpajakan secara bersama-sama (simultan) memiliki efek positif yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dimana e-filing, e-billing, dan pemahaman pajak secara bersamaan (simultan) memiliki koefisien F sebesar 263,499 dan signifikansi 0,000 di KPP Pratama Denpasar Timur.



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

10

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan desain studi literatur (library research) dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk memberikan gambaran sistematis serta interpretasi mendalam terhadap fenomena manajemen perubahan dalam organisasi. Pendekatan

Lokasi penelitian bertempat di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Barat, yang beralamat di Jalan Raya Puputan No.13 dangin Puri Klod, Kec Denpasar Timur. Kota Denpasar. Objek penelitian merupakan segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian di artikan kesimpulannya (Sugiyono, 2019). Objek penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Barat khususny mengenai sosialisasi perpajakan, pemahaman perpajakan, system administrasi perpajakan modern, kepercayaan wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak di kantor pelayanan pajak Denpasar Barat.

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2019). Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah: Variabel Terikat (Dependent Variable), yang merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat

karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2016). Variabel terikat dalam penelitian ini adalah Kepatuhan Wajib Pajak. Variabel Bebas (Independent Variable), yang merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi penyebab perubahan atau timbulnya variabel terikat atau *dependent variable* (Sugiyono, 2019). Dalam penelitian ini, variabel bebas yang digunakan adalah sebagai berikut: Sosialisasi Perpajakan, Pemahaman Perpajakan, Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Kepercayaan Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus.

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek dan subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2019:118). Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Barat tahun 2025 sebanyak 157.822 Wajib Pajak. Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik *accidental sampling* atau secara kebetulan. Peneliti menggunakan teknik *accidental sampling* karena siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, apabila orang yang dipandang atau orang yang ditemui cocok dijadikan sebagai sumber data. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sejumlah 100 wajib pajak orang pribadi. Perhitungan penentuan sampel dengan menggunakan rumus Slovin (Husein, 2008:78), dengan batas toleransi kesalahan pengambilan sampel sebesar 10% yang berarti tingkat akurasi pengambilan sampel sebesar 90%. Jumlah sampel dalam penelitian ini jika dengan rumus Slovin, sehingga ditemukan jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 responden. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kuesioner dan Observasi non partisipasi, yaitu teknik pengumpulan data dimana peneliti tidak terlibat dan hanya sebagai pengamat independen (Sugiyono, 2019). Peneliti mengamati, mengutip, mencatat serta mengumpulkan dari skripsi sebelumnya. Teknik Analisis data dengan menggunakan analisis statistik deskriptif yang mencakup uji instrument, baik uji validitas dan uji reliabilitas, Uji asumsi klasik yang mencakup Uji normalitas, Uji multikolinearitas, dan Uji heteroskedastisitas. Penelitian ini juga menggunakan Analisis Regresi Linier Berganda dengan menggunakan beberapa variabel penjelas untuk memprediksi hasil dari variabel respon.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Denpasar Barat dibentuk berdasarkan Keputusan Direktorat Jenderal Pajak Nomor KEP-1 58/PJ/2007 tanggal 5 November 2007 tentang Penerapan Organisasi, Tata Kerja dan Saat Mulai Beroperasinya Kantor Pelayanan Pajak Pratama dan Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan di lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur I, Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur II, Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur III, dan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Bali.

KPP Pratama Denpasar Barat merupakan unit kerja vertikal Direktorat Jenderal Pajak di bawah Kantor Wilayah DJP Bali. Saat mulai operasi (SMO) KPP Pratama Denpasar Barat pada tanggal 11 Desember 2007. KPP Pratama Denpasar Barat menjalankan tugas pokok dan fungsi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan dan menghimpun penerimaan pajak di wilayah kerjanya. Wilayah kerja KPP Pratama Denpasar Barat merupakan wilayah perkotaan dimana sektor usaha dominan adalah sektor usaha perdagangan dan sektor usaha jasa. Adapun wilayah kerjanya yaitu terdiri dari 2 (dua) kecamatan yakni Kecamatan Denpasar Barat yang terdiri 11 kelurahan dan Denpasar Utara yang terdiri 11 Kelurahan. Kantor

Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Barat menempati gedung kantor yang beralamat di Jalan Raya Puputan Nomor 13 Renon Denpasar.

A. Tugas dan Fungsi Kantor Pelayanan Pajak

Sesuai Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 62/PMK.01/2009 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak, KPP Priama mempunyai tugas melaksanakan penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan wajib pajak di bidang Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah, Pajak Tidak Langsung Lainnya, Pajak Bumi dan Bangunan serta Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan dalam wilayah wewenangannya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Fungsi Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, KPP Pratama menyelenggarakan fungsi:

- 1) Pengumpulan, pencarian dan pengolahan data, pengamatan potensi perpajakan, penyajian informasi perpajakan, perdataan objek dan subjek pajak, serta penilaian objek Pajak Bumi dan Bangunan.
- 2) Penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan.
- 3) Pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan Surat Pemberitahuan, serta penerimaan surat lainnya.
- 4) Penyuluhan Perpajakan.
- 5) Pelaksanaan registrasi Wajib Pajak.
- 6) Penatausahaan piutang pajak dan pelaksanaan penagihan pajak.
- 7) Pelaksanaan pemeriksaan pajak.
- 8) Pelaksanaan konsultasi perpajakan.
- 9) Pelaksanaan intensifikasi.
- 10) Pelaksanaan ekstensifikasi.

B. Visi, Misi dan Nilai Direktorat Jenderal Pajak

Menjadi institusi pemerintah yang menyelenggarakan sistem administrasi perpajakan modern yang efektif, efisien, dan dipercaya oleh masyarakat dengan integritas dan profesionalisme yang tinggi. Menghimpun penerimaan pajak Negara berdasarkan Undang-Undang Perpajakan yang mampu mewujudkan kemandirian pembiayaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara melalui sistem administrasi perpajakan yang efektif dan efisien.

C. Nilai-Nilai Kementerian Keuangan

1. Integritas

Berpikir, berkata, berperilaku dan bertindak dengan baik dan benar serta memegang teguh kode etik dan prinsip-prinsip moral.

2. Profesionalisme

Bekerja tuntas dan akurat atas dasar kompetensi terbaik dengan penuh tanggung jawab dan komitmen yang tinggi.

3. Pelayanan

Memberikan layanan yang memenuhi kepuasan pemangku kepentingan yang dilakukan dengan sepenuh hati, transparan, cepat, akurat dan aman.

4. Kesempurnaan

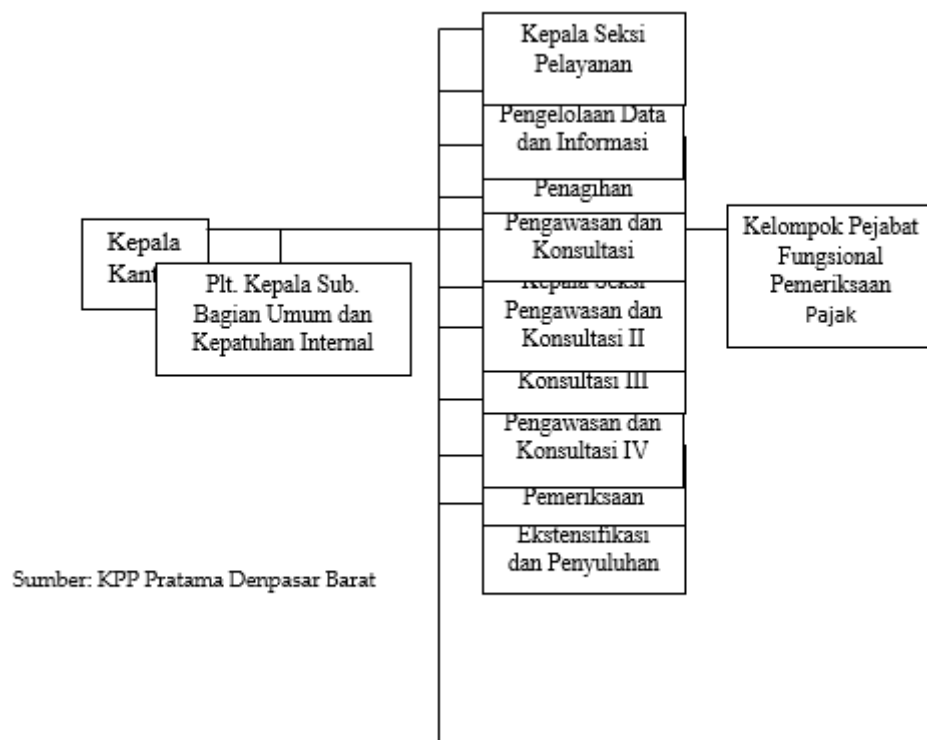
Senantiasa melakukan upaya perbaikan di segala bidang untuk menjadi dan memberikan yang terbaik.

D. Struktur Organisasi

Adapun struktur organisasi beserta pejabat KPP Pratama Denpasar Barat adalah sebagai berikut pada Gambar bagan berikut. Total pegawai per tanggal 23 November 2020 adalah 98 orang pegawai.

Tabel 1. Data Pegawai/Pejabat KPP Pratama Denpasar Barat

No	Nama Bagian / Seksi	Jumlah Pegawai
1	Kepala Kantor	1
2	Sub Bagian Umum dan Kepatuhan Internal	11
3	Seksi Pengolahan Data dan Informasi	8
4	Seksi Pelayanan	16
5	Seksi Penagihan	5
6	Seksi Pemeriksaan	3
7	Seksi Pengawasan dan Konsultasi I	6
8	Seksi Pengawasan dan Konsultasi II	5
9	Seksi Pengawasan dan Konsultasi III	7
10	Seksi Pengawasan dan Konsultasi IV	12
11	Seksi Ekstensifikasi dan Penyuluhan	11
12	Fungsional Pemeriksaan Pajak Fungsional dan Penilai	15



Gambar 2. Data Struktur Organisasi KPP Pratama Denpasar Barat

E. Karakteristik Responden

Tabel 2. Deskripsi Responden

No	Keterangan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Jenis Kelamin:		
	1) Laki-laki	49	45
	2) Perempuan	51	51
	Jumlah	100 Orang	100 Persen
2	Usia		
	20 – 30	57	57
	31 – 40	11	11
	41 – 50	14	14
	>50	18	18
	Jumlah	100 Orang	100 Persen
3	Pendidikan terakhir		
	1) SMA / SMK	36	36
	2) D1 – D4	10	10
	3) S1	45	45
	4) S2	7	7
	5) Lainnya	2	2
	Jumlah	100 Orang	100 Persen
4	Pekerjaan		
	1) Swasta	52	52
	2) Wiraswasta	13	13
	3) PNS	10	10
	4) Lainnya	25	25
	Jumlah	100 Orang	100 Persen

F. Hasil Analisis Statistik Deskriptif

Menurut Sugiyono (2019:147), statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data-data dengan cara mendeskripsikan atau memberi gambaran data-data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud untuk membuat sebuah kesimpulan yang berlaku untuk umum dan generalisasi. Statistik deskriptif dalam penelitian ini disajikan untuk memberikan informasi mengenai pengetahuan perpajakan, kewajiban moral, kesadaran membayar pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Analisis statistik yang digunakan pada penelitian ini yaitu nilai rata-rata (mean), standar deviasi, maksimum dan minimum untuk variabel penelitian.

Tabel 3. Hasil Analisis Statistik Deskriptif

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KWP	100	4.00	20.00	14.8400	3.60337
SP	100	4.00	20.00	15.3800	3.38976
PP	100	5.00	25.00	18.7200	4.03790
SAPM	100	3.00	15.00	11.1600	2.56519
KW	100	4.00	20.00	14.5800	3.35502
KPF	100	5.00	25.00	18.6200	3.85804
Valid N (listwise)	100				

Sumber: Data Diolah (2025)

Berdasarkan Tabel di atas, diketahui bahwa jumlah responden (N) dalam penelitian ini adalah 100 orang. Hasil analisis statistik deskriptif dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Variabel Kepatuhan Wajib Pajak

Dari hasil uji statistik deskriptif dapat disimpulkan bahwa kepatuhan wajib pajak yang dimiliki wajib pajak di KPP Pratama Denpasar Barat memiliki nilai minimum sebesar 4,00 dan nilai maksimumnya adalah 20,00 dengan rata-rata 14,84 serta standar deviasi sebesar 3,60.

2. Variabel Sosialisasi Perpajakan (SP)

Dari hasil uji statistik deskriptif dapat disimpulkan bahwa pengetahuan perpajakan yang dimiliki wajib pajak di KPP Pratama Denpasar Barat memiliki nilai minimum sebesar 4,00 dan nilai maksimumnya adalah 20,00 dengan rata-rata 15,38 serta standar deviasi sebesar 3,38.

3. Variabel Pemahaman Perpajakan (PP)

Dari hasil uji statistik deskriptif dapat disimpulkan bahwa kewajiban moral yang dimiliki wajib pajak di KPP Pratama Denpasar Barat memiliki nilai minimum sebesar 5,00 dan nilai maksimumnya adalah 25,00 dengan rata-rata 18,72 serta standar deviasi sebesar 4,03.

4. Variabel Sistem Administrasi Perpajakan Modern (SPM)

Dari hasil uji statistik deskriptif dapat disimpulkan bahwa kesadaran membayar pajak yang dimiliki wajib pajak di KPP Pratama Denpasar Barat memiliki nilai minimum sebesar 3,00 dan nilai maksimumnya adalah 15,00 dengan rata-rata 11,16 serta standar deviasi sebesar 2,56.

5. Variabel Kepercayaan Wajib Pajak (KW)

Dari hasil uji statistik deskriptif dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang dimiliki wajib pajak di KPP Pratama Denpasar Barat memiliki nilai minimum sebesar 4,00 dan nilai maksimumnya adalah 20,00 dengan rata-rata 14,58 serta standar deviasi sebesar 3,35.

6. Variabel Kualitas Pelayanan Fiskus (KPF)

Dari hasil uji statistik deskriptif dapat disimpulkan bahwa sanksi perpajakan yang dimiliki wajib pajak di KPP Pratama Denpasar Timur memiliki nilai minimum sebesar 5,00 dan nilai maksimumnya adalah 25,00 dengan rata-rata 18,62 serta standar deviasi sebesar 3,85.

G. Hasil Uji Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan untuk menjelaskan variabel penelitian dinyatakan valid karena berdasarkan uji validitas diatas menunjukkan nilai *Pearson Correlation* Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (KWP), Sosialisasi Perpajakan (SP), Pemahaman Perpajakan (PP), Sistem Administrasi Perpajakan Modern (SAPM), Kepercayaan Wajib Pajak (KW) dan Kualitas Pelayanan Fiskus (KPF) pada kuesioner memiliki nilai (r) yang lebih besar dari pada 0,30 sehingga pernyataan dalam kuesioner yang digunakan dinyatakan valid dan dapat dilanjutkan ke analisa berikutnya.

Nilai *Cronbach Alpha* yang dihasilkan lebih besar dari 0,70 sehingga dapat disimpulkan bahwa kuesioner yang digunakan sudah reliabel, maka kuesioner dapat digunakan sebagai alat ukur dan analisa lebih lanjut. Hasil data yang reliabel dinyatakan karena menunjukkan hasil uji yang

konsisten atau stabil ketika mengukur objek yang sama dengan alat ukur yang sama pada waktu yang berbeda, tetapi tetap akan menghasilkan data yang sama.

Untuk mengetahui ada atau tidaknya uji heteroskedastisitas dilakukan dengan uji *glejser* yaitu dengan meregresikan nilai absolut residual terhadap variabel bebas. Ketentuan yang digunakan adalah apabila nilai signifikan variabel bebas lebih besar dari 0,05 ($\text{sig} > 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak terdapat heteroskedastisitas. Berdasarkan uji heteroskedastisitas, menunjukkan bahwa semua variabel bebas yang digunakan pada penelitian yaitu variabel Sosialisasi Perpajakan, Pemahaman Perpajakan, Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Tingkat Kepercayaan Wajib Pajak, dan Kualitas Pelayanan Fiskus memiliki nilai signifikan lebih besar dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

Hasil uji analisis regresi linier berganda memperlihatkan hasil model ini memiliki interpretasi sebagai berikut:

1. Nilai konstanta bernilai negatif sebesar -0.538 maka dapat disimpulkan bahwa apabila tidak terdapat pengaruh dari variabel lain atau variabel bebas, maka nilai konstanta dari variabel Kepatuhan Wajib Pajak adalah sebesar -0.538.
2. Nilai koefisien Variabel Sosialisasi Perpajakan bernilai positif sebesar 0,584 dengan nilai signifikansi sebesar $< 0,001$ lebih kecil dari 0,05 maka artinya apabila nilai Variabel Sosialisasi Perpajakan naik maka Kepatuhan Wajib Pajak naik 0,584. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Variable Sosialisasi Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
3. Nilai koefisien Variabel Pemahaman Perpajakan bernilai sebesar 0,044 dengan nilai signifikan sebesar 0,609 lebih besar dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa Variabel Pemahaman Perpajakan tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
4. Nilai koefisien Variabel Sistem Administrasi Perpajakan Modern bernilai sebesar 0,004 dengan nilai signifikan sebesar 0,973 lebih besar dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa Variabel Sistem Administrasi Perpajakan Modern tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
5. Nilai koefisien Variabel Tingkat Kepercayaan Wajib Pajak bernilai sebesar 0,088 dengan nilai signifikan sebesar 0,399 lebih kecil dari 0,05, maka artinya apabila nilai Variabel Kualitas berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
6. Nilai koefisien Variabel Kualitas Pelayanan Fiskus bernilai sebesar 0,288 dengan nilai signifikan sebesar 0,032 lebih kecil dari 0,05 maka artinya apabila nilai Variabel Kualitas Pelayanan Fiskus naik maka Kepatuhan Wajib Pajak naik 0,288 Sehingga dapat disimpulkan bahwa Variable Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Tabel 4. Hasil Uji Model Fit (Uji F)

	Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	931.453	5	186.291	49.469	<.001 ^b
	Residual	353.987	94	3.766		
	Total	1285.440	99			

a. Dependent Variable: KWP

b. Predictors: (Constant), KPF, SP, SPM, PP, KW

Sumber: Data Diolah (2025)

Hasil Uji Fit T diperoleh nilai F hitung sebesar 49,469 dan nilai signifikan sebesar $<0,001$ lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa model persamaan regresi dalam penelitian ini layak untuk digunakan.

KESIMPULAN

Perpajakan, Pemahaman Perpajakan, Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Barat. Penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Barat dengan jumlah responden 100 wajib pajak. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis Regresi Linier Berganda. Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan mengenai pengaruh sosialisasi perpajakan, pemahaman perpajakan, sistem administrasi perpajakan modern, tingkat kepercayaan wajib pajak, dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Barat, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Sosialisasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semakin intensif dan efektif sosialisasi perpajakan yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak, maka semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Sosialisasi yang tepat mampu meningkatkan kesadaran wajib pajak akan pentingnya pajak bagi pembangunan negara.
2. Pemahaman perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Temuan ini mengindikasikan bahwa meskipun wajib pajak memiliki pengetahuan atau pemahaman mengenai peraturan perpajakan, hal tersebut belum tentu mendorong kepatuhan dalam praktik. Kurangnya kesadaran akan urgensi pajak serta faktor psikologis dan sosial lainnya menjadi penyebab rendahnya pengaruh pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan.
3. Sistem administrasi perpajakan modern tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Keberadaan sistem administrasi perpajakan berbasis teknologi seperti e-registration, e-filing, e-billing, dan e-faktur belum sepenuhnya mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hal ini disebabkan oleh keterbatasan pemahaman dan kesiapan teknologi sebagian wajib pajak, khususnya yang belum terbiasa menggunakan sistem digital.
4. Tingkat kepercayaan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini membuktikan bahwa semakin tinggi tingkat kepercayaan wajib pajak terhadap sistem pemerintahan, sistem hukum, dan pengelolaan penerimaan pajak, maka semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak. Kepercayaan menjadi faktor penting dalam mendorong kepatuhan sukarela (voluntary compliance).

5. Kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Pelayanan fiskus yang profesional, ramah, responsif, dan memberikan kepastian hukum terbukti mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Kualitas pelayanan yang baik menciptakan kenyamanan dan kepuasan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa faktor non-teknis seperti sosialisasi perpajakan, tingkat kepercayaan, dan kualitas pelayanan fiskus memiliki peran yang lebih dominan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dibandingkan dengan faktor pemahaman dan sistem administrasi perpajakan modern. Oleh karena itu, upaya peningkatan kepatuhan wajib pajak perlu difokuskan pada pendekatan persuasif, peningkatan kepercayaan publik, serta perbaikan kualitas pelayanan perpajakan secara berkelanjutan.

REFERENSI

- Agustiningasih, W. (2016). Pengaruh E-Filing, Pemahaman Perpajakan, dan Kesadaran terhadap Kepatuhan WP. Nominal: Barometer Riset Akuntansi dan Manajemen.
- Agut, P., Anjeli, F., & Prayogi, G. D. (2025). Pengaruh Sosialisasi Pelayanan Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan WP Badan. *Akuntansi dan Manajemen*.
- Ahmad, E. F., & Dasuki, T. M. S. (2023). Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan dan Pelayanan Fiskus dalam Meningkatkan Kepatuhan WP. *Journal of Innovation in Management, Accounting and Business*, 2(2).
- Ajzen, I. (1991). *The Theory of Planned Behavior*. Organizational Behavior and Human Decision Processes.
- Aras, A. K., Bulutoding, L., & Fadhilatunisa, D. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Journal of Economic Education and Entrepreneurship Studies*.
- Astuti, R. D., & Astuti, T. D. (2022). The Influence of Tax Service Quality, Tax Sanctions, Taxpayer Awareness, and Tax Socialization on Individual Taxpayer Compliance. *INVEST: Jurnal Inovasi Bisnis dan Akuntansi*, 3(2), 228–238.
- Ayem, S., & Nofitasari, D. (2019). Sosialisasi PP No. 23/2018, Sistem Administrasi Modern & Biaya Kepatuhan. *Jurnal Akuntansi & Governance Andalas*.
- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*.
- Fabian, D., & Herianti, E. (2025). Modernization of Tax Administration System and Trust in Government on Taxpayer Compliance. *International Journal of Pertapsi*.
- Guna, W. I., Amini, S. A., Firmansyah, A., & Trisnawati, E. (2024). Kepatuhan Wajib Pajak Badan: Insentif Pajak, Sosialisasi & Kesadaran WP. *Jurnal Pajak Indonesia*, 6(2).
- Kirchler, E., Hoelzl, E., & Wahl, I. (2008). Enforced versus Voluntary Tax Compliance: The “Slippery Slope” Framework. *Journal of Economic Psychology*.
- Kursillah, D. A., & Dwiati, A. R. (2024). Determinants of Taxpayer Compliance: The Role of Understanding, Socialization, System Implementation, and Sanctions. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*.
- Laksmi, K. W., Permana, G. P. L., & Putri, P. W. C. (2019). Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Pengetahuan Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Fiskus pada Kepatuhan WPOP. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*.
- Madura, J. (2021). *Taxation: Principles and Practice*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mardiasmo. (2018). *Perpajakan: Teori dan Konsep*. Yogyakarta: Andi.
- Minovia, A. F., Muslim, R. Y., & Karimi, K. (2025). Kualitas Pelayanan Fiskus, Kesadaran Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi dan Ekonomika*.
- Nugrahani, R., & Suryaningrum, S. (2025). Pengaruh Kesadaran, Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan WP. *Kompartemen: Jurnal Ilmiah Akuntansi*.
- Pohan, C. A. (2021). *Local Taxation Policy & Administration in Indonesia: Regional Finance, Taxes, and Levies*.

- Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Prianutama, S. B., & Alexander, N. (2022). Factors Affecting Individual Taxpayer Compliance. *TSM Accounting Journal*.
- Resmi, S. (2016). *Taxation: Theory and Cases*. Jakarta: Salemba Empat.
- Resmi, S. (2016). *Taxation: Theory and Cases*. Jakarta: Salemba Empat.
- Safitri, D., & Silalahi, S. P. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Pemahaman Peraturan Perpajakan dan E-Filing terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi dan Pajak*, 20(02).
- Siahaan, S., & Halimatusyadiah. (2018). The Effect of Tax Awareness, Socialization, Services, and Sanctions on Tax Compliance. *Journal of Accounting*.
- Sihombing, D. (2023). *Perpajakan Indonesia: Teori & Kasus*. Bandung: Alfabeta.
- Tyler, T. R. (2006). *Psychology and Social Theory of Tax Compliance*.
- Utama, D. (2025). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan dan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan WP. *Jurnal Sosial dan Teknologi*, 5(10).
- Warda, Z., & Suryono, B. (2021). Pengaruh Sistem Administrasi E-Registration dan E-Filing terhadap Tingkat Kepatuhan WP. *Journal of Ilmu dan Riset Akuntansi*.
- Widjaja, W., Ariana, Y., & Michael, M. (2024). Enhancing Tax Compliance in MSME Reporting: Awareness, Trust and Socialization. *E-Jurnal Akuntansi*.
- Wulandari, T. (2021). Pengaruh Penerapan E-Registration, E-Filing dan E-Billing terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Pinisi Journal of Arts and Humanities*.
- Zahro, A. F., & Machdar, N. M. (2025). Determinants of Taxpayer Compliance: Digitalization, Awareness, and Tax Knowledge. *Jurnal Riset Ekonomi dan Akuntansi*.