

Analisis Determinan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Balikpapan Timur

Anita De Grave¹, Dhiya Elvira Putri²

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Balikpapan

anita@stiebalikpapan.ac.id¹, dhiya.elvira12@gmail.com

Artikel Masuk: 29 Oktober 2025 | Artikel di revisi: 29 Oktober 2025 | Artikel Di terbitkan : 30 Oktober 2025

Visioner : Jurnal Manajemen dan Bisnis by STIE Balikpapan is licensed under CC BY 4.0

Abstrak

Studi ini dirancang untuk melakukan investigasi mendalam mengenai korelasi antara sosialisasi pajak, mutu pelayanan fiskal, implementasi e-filing, dan sanksi perpajakan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak individu. Sebanyak 120 responden, yang merupakan wajib pajak terdaftar di KPP Pratama Balikpapan Timur, dilibatkan sebagai sampel penelitian. Dengan mengadopsi kerangka metodologi kuantitatif, analisis data dilakukan menggunakan regresi linier berganda untuk mengevaluasi dampak variabel independen, baik secara terpisah (parsial) maupun serentak (simultan). Temuan empiris utama menyoroti bahwa edukasi pajak (sosialisasi) serta penggunaan e-filing memiliki kontribusi yang positif dan signifikan dalam mendorong kepatuhan wajib pajak perorangan. Di sisi lain, kualitas layanan fiskal dan sanksi pajak ditemukan tidak menunjukkan hubungan yang signifikan secara parsial. Namun, ketika keempat variabel tersebut diuji secara kolektif, terbukti bahwa sosialisasi, pelayanan, e-filing, dan sanksi secara bersama-sama (simultan) memberikan pengaruh yang substansial terhadap perilaku kepatuhan.

Kata Kunci: Sosialisasi Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Penerapan E-Filing, dan Sanksi Pajak

Abstract

This study is designed to conduct an in-depth investigation into the correlation between tax socialization, the quality of fiscal services, the implementation of e-filing, and tax sanctions on the level of individual taxpayer compliance. A total of 120 respondents, all of whom are registered taxpayers at the East Balikpapan Tax Office (KPP Pratama Balikpapan Timur), were selected as the research sample. Adopting a quantitative methodological framework, the data were analyzed using multiple linear regression to evaluate the effects of the independent variables, both individually (partially) and collectively (simultaneously). The empirical findings indicate that tax education (socialization) and the adoption of e-filing systems make a positive and significant contribution to enhancing individual taxpayer compliance. Conversely, the quality of fiscal services and the imposition of tax sanctions do not exhibit a statistically significant relationship when examined separately. Nevertheless, when all four variables were tested together, the results confirmed that tax socialization, fiscal service quality, e-filing implementation, and tax sanctions jointly exert a substantial influence on compliance behavior.

Keywords: Tax Socialization, Quality of Tax Service, Implementation of E-Filing, and Tax Sanctions

I. PENDAHULUAN

Stabilitas dan pertumbuhan perekonomian suatu negara berakar kuat pada ketersediaan sumber daya finansial yang memadai. Pemerintah senantiasa berinovasi untuk mengoptimalkan penerimaan negara, di mana pajak memegang peranan krusial sebagai sumber pendapatan utama. Berdasarkan Perpres 54 tahun 2020, kontribusi penerimaan pajak mencapai sekitar 70% dari total pendapatan negara. Sesuai Undang-Undang No. 28 Tahun 2007, pajak didefinisikan sebagai kontribusi wajib yang bersifat memaksa dari orang pribadi atau badan kepada negara, tanpa adanya imbalan langsung, yang digunakan untuk kemakmuran rakyat

Tabel 1

Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Balikpapan Timur
Tahun 2020-2024

Tahun	Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi	Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi Patuh	Persentase
2020	43.851	29.970	68,35%
2021	46.391	33.062	71,27%
2022	48.700	32.718	67,18%
2023	54.378	34.246	63%
2024	59.915	38.537	64,32%
Total	253.235	168.533	

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Balikpapan Timur mengalami fluktuasi setiap tahunnya. Pada tahun 2021 kepatuhan wajib pajak sebesar 71,27%. Hal ini disebabkan pada saat itu pemerintah sedang berusaha untuk memulihkan perekonomian negara akibat adanya wabah covid-19. Kemudian, pada tahun 2022 mengalami penurunan drastis sebesar 67,18%. Hal ini disebabkan pada saat itu pemerintah mengeluarkan peraturan baru mengenai tarif PPh 21 yang dimana untuk Penghasilan Kena Pajak (PKP) kurang dari Rp60 juta akan dikenakan tarif 5%.

Kurangnya sosialisasi pajak yang dilakukan oleh pemerintah dan kualitas pelayanan yang rendah menyebabkan terjadinya penurunan tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada tahun 2023 sebesar 63%. Pada tahun 2024 tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi kembali naik sebesar 64,32% diakibatkan oleh peluncuran sistem e-filing yang telah dilakukan oleh pemerintah, sehingga banyak wajib pajak lebih mudah melaporkan e-SPT tanpa harus datang ke kantor pajak.

Kepatuhan pajak Wajib Pajak (WP) merupakan elemen fundamental dalam sistem perpajakan, sebab kontribusi ini esensial bagi pemerintah untuk menjalankan berbagai pelayanan publik. Kepatuhan merujuk pada kondisi di mana WP telah memenuhi seluruh kewajiban dan melaksanakan hak-hak perpajakannya sesuai dengan regulasi yang berlaku.

Terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi tinggi rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak, antara lain pengetahuan tentang pajak, pemahaman terhadap pajak, kualitas pelayanan petugas pajak atau kualitas layanan fiskus, penerapan e-filing, sanksi pajak, dan lain sebagainya.

Sosialisasi pajak menjadi faktor utama dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Menurut Badruddin, Halim, dan Tyra W (2024: 83) "Sosialisasi adalah proses di mana individu belajar untuk menjadi anggota masyarakat melalui interaksi sosial". penelitian yang dilakukan oleh Renata Brilliant F. S dan Syaiful (2022) mendukung teori tersebut bahwa sosialisasi perpajakan adalah suatu proses dimana

orang-orang hendak belajar suatu sistem nilai, pola perilaku dan norma yang harapannya oleh kelompok selaku wujud transformasi atas orang itu selaku orang luar secara efektif menjadi organisasi.

Masyarakat akan diberi pemahaman hak dan kewajibannya sebagai wajib pajak. Oleh sebab itu, sosialisasi sangat berperan penting dalam meningkatkan pemahaman dan kesadaran masyarakat agar wajib pajak patuh dalam melakukan kewajiban perpajakannya. Apabila wajib pajak diberikan sosialisasi mengenai perpajakan dengan baik, maka wajib pajak akan menyadari bahwa pentingnya membayar pajak. Sosialisasi pajak yang dilakukan dengan efektif dapat meningkatkan pengetahuan wajib pajak terhadap pajak dan hal tersebut akan mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

Faktor esensial kedua yang berkontribusi terhadap tingkat kepatuhan sukarela wajib pajak adalah mutu layanan aparatur perpajakan (fiskus). Merujuk pada Sari (2015: 52), kualitas layanan fiskus didefinisikan sebagai serangkaian aksi nyata yang diimplementasikan oleh petugas pajak dalam rangka memberikan layanan prima kepada wajib pajak. Konsep ini diperkuat oleh riset yang dilakukan oleh Mita, Yuesti, dan Sudiartana (2019), yang mengemukakan bahwa fiskus berperan sebagai unit pelayanan di lingkungan Kantor Pajak yang berwenang mengelola aspek administrasi dan kepatuhan perpajakan di wilayah yurisdiksi Indonesia. Secara holistik, kualitas pelayanan mencakup seluruh upaya optimal yang dilaksanakan untuk mempertahankan kepuasan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP), yang pelaksanaannya harus berlandaskan pada regulasi dan Undang-Undang Perpajakan yang berlaku.

Dalam upaya akselerasi peningkatan mutu layanan, otoritas pemerintah telah mengintroduksi sebuah sistem terintegrasi guna memfasilitasi proses pemenuhan kewajiban perpajakan bagi wajib pajak, yakni *e-filing*. Berdasarkan regulasi resmi, tepatnya Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-02/PJ/2019, *e-filing* didefinisikan sebagai mekanisme penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan yang dilakukan melalui kanal elektronik spesifik yang telah ditetapkan oleh Direktur Jenderal Pajak. Konsepsi ini diperkuat oleh temuan studi Khairunnisa Prissy A dan Endah Sulistyowati (2022), yang menggarisbawahi bahwa *e-filing* merupakan salah satu inisiatif strategis yang diluncurkan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Tujuan utama inisiatif ini adalah mengoptimalkan kualitas pelayanan kepada Wajib Pajak (WP) melalui implementasi teknologi mutakhir demi tercapainya kemudahan operasional. Penciptaan sistem *e-filing* oleh pemerintah merupakan manifestasi nyata dari program modernisasi administrasi perpajakan di Indonesia. Dengan tersedianya sistem digital ini, ekspektasi yang terbangun adalah terciptanya kemudahan substansial bagi wajib pajak dalam menunaikan pelaporan pajaknya, yang pada akhirnya diharapkan dapat mendorong peningkatan signifikan dalam tingkat kepatuhan wajib pajak terhadap pemenuhan kewajiban fiskal

Sanksi perpajakan merepresentasikan suatu bentuk hukuman (disinsentif) yang dikenakan kepada wajib pajak sebagai konsekuensi atas pelanggaran terhadap ketentuan regulasi fiskal. Merujuk pada Mardiasmo (2019: 72), sanksi pajak berfungsi sebagai instrumen penjamin agar seluruh norma dan ketentuan perundang-undangan perpajakan dapat dipatuhi dan ditaati secara kolektif. Dengan demikian, sanksi fiskal berperan esensial sebagai mekanisme pencegahan (fungsi preventif), yang bertujuan untuk menghalangi wajib pajak agar tidak menyimpang dari norma perpajakan yang berlaku. Pandangan tersebut dikuatkan oleh riset Natalie Dwijaya S. dan Peng Wi (2022), yang menegaskan bahwa sanksi perpajakan merupakan jaminan ketat terhadap pemenuhan (kepatuhan) pada regulasi undang-undang perpajakan. Melalui peran ini, sanksi perpajakan bertindak sebagai langkah preventif untuk memitigasi potensi pelanggaran oleh Wajib Pajak. Pemberian sanksi pajak memiliki objektif utama untuk menciptakan efek

jera (deterrent effect), sehingga mendorong wajib pajak untuk patuh secara optimal dalam menunaikan kewajiban perpajakan mereka. Apabila magnitude pelanggaran yang dilakukan oleh wajib pajak signifikan, maka sanksi yang diakumulasikan akan proporsional lebih berat. Oleh karena itu, otoritas pemerintah wajib menjalankan penegakan sanksi secara tegas dan konsisten terhadap wajib pajak yang terbukti bersalah, selaras dengan koridor peraturan perpajakan. Dengan terlaksananya implementasi dan penegakan sanksi pajak yang ketat sesuai prosedur yang berlaku, tingkat kepatuhan wajib pajak diyakini akan mengalami peningkatan yang signifikan.

II. METODE

Penelitian ini mengadopsi pendekatan deskriptif-kuantitatif, di mana data primer dikumpulkan melalui instrumen kuesioner untuk mengukur variabel yang diteliti. Desain riset ini melibatkan satu variabel dependen (Y), yaitu kepatuhan wajib pajak, serta empat variabel independen (X), yang meliputi: sosialisasi perpajakan, kualitas layanan aparatur fiskus, implementasi e-filing, dan sanksi perpajakan. Populasi target dalam penelitian ini adalah seluruh Wajib Pajak Orang Pribadi yang tercatat dan terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Balikpapan Timur selama periode tahun 2020 hingga 2024, dengan total keseluruhan mencapai 168.533 subjek. Penentuan sampel dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin, yang menghasilkan perhitungan sampel sebanyak 399 responden. Namun, dalam proses pengumpulan data di lapangan, tingkat respons (response rate) yang berhasil diperoleh adalah 120 kuesioner yang kembali dan valid, sedangkan sisanya tidak dapat digunakan. Teknik pengumpulan data dalam studi ini dilakukan melalui distribusi kuesioner dan didukung oleh wawancara. Selanjutnya, data yang berhasil dikumpulkan dianalisis secara statistik menggunakan aplikasi Statistical Product and Service Solutions (SPSS) versi 25.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1 Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)	Y.1	0.622	0.1793	Valid
	Y.2	0.645		Valid
	Y.3	0.717		Valid
	Y.4	0.721		Valid
	Y.5	0.655		Valid
	Y.6	0.591		Valid
	Y.7	0.520		Valid
	Y.8	0.490		Valid
	Y.9	0.546		Valid
	Y.10	0.614		Valid
Sosialisasi Pajak (X ₁)	X1.1	0.412	0.1793	Valid
	X1.2	0.604		Valid
	X1.3	0.488		Valid
	X1.4	0.489		Valid
	X1.5	0.666		Valid
	X1.6	0.766		Valid
	X1.7	0.754		Valid
	X1.8	0.698		Valid
	X1.9	0.753		Valid
	X1.10	0.706		Valid
Kualitas Pelayanan Fiskus (X ₂)	X2.1	0.794	0.1793	Valid
	X2.2	0.874		Valid
	X2.3	0.857		Valid
	X2.4	0.920		Valid
	X2.5	0.879		Valid
	X2.6	0.883		Valid
	X2.7	0.855		Valid
	X2.8	0.747		Valid
Penerapan E-Filing (X ₃)	X3.1	0.747	0.1793	Valid
	X3.2	0.806		Valid
	X3.3	0.688		Valid
	X3.4	0.777		Valid
	X3.5	0.833		Valid
	X3.6	0.818		Valid
	X3.7	0.743		Valid
Sanksi Pajak (X ₄)	X4.1	0.836	0.1793	Valid
	X4.2	0.857		Valid
	X4.3	0.876		Valid
	X4.4	0.607		Valid
	X4.5	0.821		Valid
	X4.6	0.725		Valid
	X4.7	0.737		Valid

Sumber:olah data 2025

Dari tabel 1 ddapat dilihat bahwa seluruh variabel memenuhi syarat validitas ($r_{hitung} > r_{tabel}$) di setiap item pernyataan. Dapat dinyatakan bahwa semua variabel yang digunakan adalah valid.

Tabel 2 Hasil Uji Realibilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Batas Realibilitas	Keterangan
Sosialisasi Pajak	0.840	0.60	Reliabel
Kualitas Pelayanan Fiskus	0.946	0.60	Reliabel
Penerapan E-Filing	0.886	0.60	Reliabel
Sanksi Pajak	0.891	0.60	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak	0.808	0.60	Reliabel

Sumber: Hasil Olahan SPSS 25, 2025

Berdasarkan Tabel 4.16, hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh konstruk variabel penelitian memiliki konsistensi internal yang tinggi. Nilai *Cronbach's Alpha* untuk masing-masing variabel berturut-turut adalah: sosialisasi perpajakan (0.840\$), kualitas layanan aparatur fiskus (0.946\$), implementasi *e-filing* (0.886), sanksi perpajakan (0.891\$), dan kepatuhan wajib pajak (0.808\$).

Secara kolektif, hasil ini mengindikasikan bahwa seluruh instrumen pernyataan dalam kuesioner adalah reliabel. Kriteria reliabilitas terpenuhi secara substansial karena nilai *Cronbach's Alpha* dari setiap variabel melampaui batas minimum yang dipersyaratkan secara umum dalam penelitian kuantitatif, yaitu (> 0.60 \$). Sehingga didapatkan Kesimpulan bahwa item-item pernyataan yang dipilih dalam riset ini telah mampu mengukur data secara konsisten dan stabil.

Tabel 3 Hasil Uji Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic
Sosialisasi Pajak	120	19	40	30.24	3.981
Kualitas Pelayanan Fiskus	120	18	32	23.35	4.438
Penerapan E-Filing	120	11	28	21.27	3.075
Sanksi Pajak	120	18	28	20.60	3.716
Kepatuhan Wajib Pajak	120	10	40	30.34	4.080
Valid N (listwise)	120				

Sumber: Hasil Olahan SPSS 25, 2025

Berdasarkan tabel 3 di atas dijelaskan bahwa: (1) dapat dilihat bahwa 120 responden menunjukkan bahwa variabel dependen yaitu

1. X_1 kepatuhan wajib pajak orang pribadi memiliki nilai maximum sebesar 40 dan nilai minimum sebesar 10 dengan rata-rata (mean) sebesar 30.34, berarti kepatuhan wajib pajak orang pribadi bersifat homogen. Berarti data memiliki rentang variasi yang rendah dan dapat digunakan dengan baik.
2. dapat dilihat bahwa 120 responden menunjukkan bahwa variabel independen yaitu sosialisasi pajak memiliki nilai maksimum 40 dan minimum 19, dengan rata-rata 30,24 serta standar deviasi 3,981, yang mengindikasikan tingkat penyebaran data yang moderat pada penilaian responden terhadap efektivitas sosialisasi pajak. Dapat disimpulkan bahwa nilai standar deviasi sosialisasi pajak $<$

mean 30.24, berarti sosialisasi pajak bersifat homogen. Berarti data memiliki rentang variasi yang rendah dan dapat digunakan dengan baik.

3. dapat dilihat bahwa 120 responden menunjukkan bahwa variabel independen yaitu kualitas pelayanan fiskus memiliki nilai maximum sebesar 32 dan nilai minimum sebesar 18 dengan rata-rata (mean) sebesar 23.35 dengan standar deviasi sebesar 4.438. Dapat disimpulkan bahwa nilai standar deviasi sosialisasi pajak < mean 23.35, berarti kualitas pelayanan fiskus bersifat homogen. Berarti data memiliki rentang variasi yang rendah dan dapat digunakan dengan baik.
4. dapat dilihat bahwa 120 responden menunjukkan bahwa variabel independen yaitu penerapan e-filing memiliki nilai maximum sebesar 28 dan nilai minimum sebesar 11 dengan rata-rata (mean) sebesar 21.27 dengan standar deviasi sebesar 3.075. Dapat disimpulkan bahwa nilai standar deviasi sosialisasi pajak < mean 21.27, berarti penerapan e-filing bersifat homogen. Berarti data memiliki rentang variasi yang rendah dan dapat digunakan dengan baik.
5. dapat dilihat bahwa 120 responden menunjukkan bahwa variabel independen yaitu skor sanksi pajak berkisar antara 18 hingga 28, dengan nilai rata-rata mencapai 20,60 dan penyimpangan baku sebesar 3,716, menunjukkan adanya sebaran data yang relatif seragam di antara responden. Dapat disimpulkan bahwa nilai standar deviasi sosialisasi pajak < mean 20.60, berarti sanksi pajak bersifat homogen. Berarti data memiliki rentang variasi yang rendah dan dapat digunakan dengan baik.

Tabel 4 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
			Unstandardized Residual
N			120
Normal Parameters ^{a,b}	Mean		.0083410
	Std. Deviation		2.60603765
Most Extreme Differences	Absolute		.079
	Positive		.079
	Negative		-.073
Test Statistic			.079
Asymp. Sig. (2-tailed)			.066 ^c
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.		.425 ^d
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.412
		Upper Bound	.437

Sumber: Hasil Olahan SPSS 25, 2025

Berdasarkan tabel 4 di atas hasil uji *one sample kolmogrov smirnov* adalah nilai *Asymp sig (2-tailed)* adalah $0,066 > 0,05$. Sehingga ditarik Kesimpulan bahwa data residual terdistribusi dengan normal dan hasilnya konsisten dengan uji sebelumnya.

Tabel 5 Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	9.564	2.389		4.003	.000		
	Sosialisasi Pajak	.339	.105	.331	3.240	.002	.479	2.086
	Kualitas Pelayanan Fiskus	.129	.106	.140	1.212	.228	.373	2.681
	Penerapan E-Filing	.354	.145	.267	2.443	.016	.418	2.389
	Sanksi Pajak	.000	.113	.000	-.003	.998	.470	2.126

Sumber: Hasil Olahan SPSS 25, 2025

Mengacu pada Tabel 4.19, pengujian multikolinearitas diketahui bahwa model regresi yang digunakan telah terbebas dari isu multikolinearitas. Dengan nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF) untuk setiap variabel independen:

- Sosialisasi Perpajakan: dengan *Tolerance* adalah 0.479 dan nilai VIF adalah 2.086\$.
- Kualitas Layanan Fiskus: dengan *Tolerance* adalah 0.373 dan nilai VIF adalah 2.681\$.
- Implementasi *E-filing*: Dengan *Tolerance* adalah 0.481 dan nilai VIF adalah 2.389.
- Sanksi Perpajakan: Nilai *Tolerance* adalah 0.470 dan nilai VIF adalah 2.126.

Secara statistik, kriteria non-multikolinearitas terpenuhi karena semua nilai *Tolerance* berada di atas ambang batas 0.10 dan semua nilai VIF berada di bawah batas ambang 10.00. Oleh karena itu, dapat ditarik kesimpulan bahwa tidak terdapat korelasi inter-variabel yang tinggi (multikolinearitas) antar variabel bebas dalam model persamaan regresi tersebut, sehingga model layak digunakan untuk pengujian hipotesis lebih lanjut.

Tabel 6 Hasil Uji Heteroskedastisitas

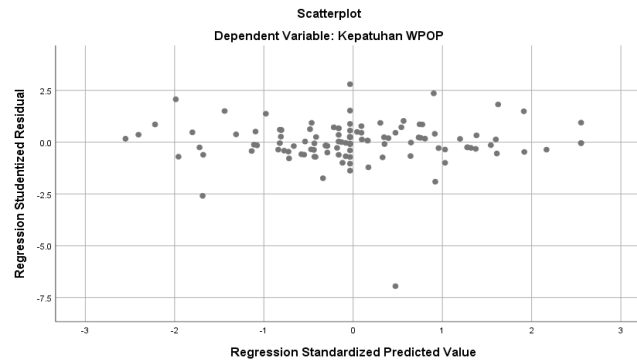
Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.602	2.007		.300	.765
	Sosialisasi Pajak	.032	.088	.049	.364	.717
	Kualitas Pelayanan Fiskus	.036	.089	.061	.398	.691
	Penerapan E-Filing	-.054	.122	-.064	-.447	.655
	Sanksi Pajak	-.060	.095	-.085	-.630	.530

a. Dependent Variable: Abs_RES

Sumber: Hasil Olahan SPSS 25, 2025

Dari Tabel 6, Dapat diketahui bahwa signifikansi nilai variabel sosialisasi pajak yakni 0,717, signifikansi nilai variabel kualitas pelayanan fiskus sebesar 0,691, signifikansi nilai variabel penerapan e-filing sebesar 0,655, signifikansi nilai variabel sanksi pajak sebesar 0,530. Dengan demikian dapat ditarik Kesimpulan bahwa seluruh variabel independent pada penelitian tidak terjadinya heteroskedastisitas sebab nilai signifikan seluruh variabel di atas 0,05.

Gambar 1 Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber: Hasil Olahan SPSS 25, 2025

Pada gambar 1 di atas terlihat titik-titik tidak membuat pola yang jelas dan tersebar di diantara angka 0. Dengan demikian dapat diatarik Kesimpulan bahwa pada model regresi tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

Tabel 7 Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a								
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficient s	t	Sig.	Collinearity Statistics	
							Toleran ce	VIF
Model		B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	9.564	2.389		4.003	.000		
	Sosialisasi Pajak	.339	.105	.331	3.240	.002	.479	2.086
	Kualitas Pelayanan Fiskus	.129	.106	.140	1.212	.228	.373	2.681
	Penerapan E-Filing	.354	.145	.267	2.443	.016	.418	2.389
	Sanksi Pajak	.000	.113	.000	-.003	.998	.470	2.126

Sumber: Hasil Olahan SPSS 25, 2025

Dari hasil uji analisis regresi diatas maka diperoleh hasil berikut :

$$Y = 9,564 + 0,339 SP + 0,129 KPF + 0,354 PE + 0,000 SP + 2,074$$

- Nilai konstanta α adalah 9.564\$. Nilai ini mengindikasikan bahwa apabila seluruh variabel independen dalam model – yaitu sosialisasi perpajakan (X_1), kualitas layanan fiskus (X_2), implementasi *e-filing* (X_3), dan sanksi perpajakan (X_4) – secara simultan bernilai nol (atau berada pada titik nol), maka tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Y secara intrinsik diprediksi sebesar 9.564 satuan.

- Sosialisasi Perpajakan (X_1): Koefisien regresi positif sebesar 0.339 menunjukkan bahwa, dengan asumsi (X_2, X_3, X_4) konstan, kenaikan satu satuan pada sosialisasi perpajakan akan memprediksi peningkatan tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Y sebesar 0.339 satuan.
- Kualitas Layanan Fiskus (X_2): Koefisien regresi positif sebesar 0.129 menunjukkan bahwa, dengan asumsi (X_1, X_3, X_4) konstan, peningkatan satu satuan pada kualitas layanan fiskus akan memprediksi kenaikan tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Y sebesar 0.129 satuan.
- Implementasi *E-filing* (X_3): Koefisien regresi positif sebesar 0.354 menunjukkan bahwa, dengan asumsi (X_1, X_2, X_4) konstan, peningkatan satu satuan pada implementasi *e-filing* akan memprediksi kenaikan tingkat kepatuhan Wajib Pajak Y sebesar 0.354 satuan.
- Sanksi Perpajakan (X_4): Koefisien regresi sebesar 0.000\$ menunjukkan bahwa, dengan asumsi (X_1, X_2, X_3) konstan, peningkatan satu satuan pada sanksi perpajakan akan memprediksi peningkatan yang nihil (nol) atau sangat minimal pada tingkat kepatuhan Wajib Pajak Y, yaitu sebesar 0.000 satuan. (Hal ini mungkin mengindikasikan bahwa sanksi tidak memiliki pengaruh prediktif dalam model ini, atau nilai sebenarnya sangat kecil dan dibulatkan menjadi nol).

Tabel 8 Hasil Uji Koefisien Determinasi Parsial (r^2)

Coefficients ^a				
Model		Correlations		
		Zero-order	Partial	Part
1	(Constant)			
	Sosialisasi Pajak	.593	.289	.229
	Kualitas Pelayanan Fiskus	.554	.112	.086
	Penerapan E-Filing	.572	.222	.173
	Sanksi Pajak	.464	.000	.000

Sumber: Hasil Olahan SPSS 25, 2025

Dari Tabel 8 dapat diketahui besaran nilai koefisien determinasi parsial (R^2 parsial), yang mengukur kontribusi pada setiap variabel bebas terhadap variabel terikat (kepatuhan wajib pajak) secara terpisah. Besarnya pengaruh setiap variabel adalah sebagai berikut:

- Sosialisasi Perpajakan: Variabel ini memberikan kontribusi sebesar 8,35% terhadap variasi dalam kepatuhan wajib pajak. Nilai ini diperoleh dari kuadrat koefisien korelasi parsial 83%
- Kualitas Layanan Fiskus: Variabel ini menyumbang pengaruh sebesar 1,22% terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.
- Implementasi *E-filing*: Pengaruh variabel ini teridentifikasi sebesar 4,92% terhadap kepatuhan wajib pajak.
- Sanksi Perpajakan: Variabel ini menunjukkan kontribusi sebesar 0,00%, yang mengindikasikan bahwa sanksi perpajakan secara parsial tidak memiliki daya penjas terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan perbandingan besaran R^2 parsial, disimpulkan bahwa sosialisasi perpajakan (X_1) memiliki persentase pengaruh tertinggi, yakni 8,35%. Diketahui bahwa secara parsial,

sosialisasi perpajakan tidak hanya berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, tetapi juga merupakan faktor yang paling dominan dalam menjelaskan variabilitas kepatuhan dibandingkan dengan variabel independen lainnya.

Tabel 9 Hasil Uji Koefisien Determinasi Ganda (R^2)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.653 ^a	.426	.406	3.144
a. Predictors: (Constant), Sanksi Pajak, Sosialisasi Pajak, Penerapan E-Filing, Kualitas Pelayanan Fiskus				
b. Dependent Variable: Kepatuhan WPOP				

Sumber: diolah penulis 2025

Dari tabel 9 diketahui nilai *Adjust R Square* sebesar 0,406 yang menunjukkan 40,6% variabel kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Y) dapat dijelaskan oleh variabel sosialisasi pajak (X_1), kualitas pelayanan fiskus (X_2), penerapan e-filing (X_3), dan sanksi pajak (X_4). Kemudian sisanya sebanyak 59,4% disebabkan oleh faktor lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini. Dalam hal ini dapat dilihat besar nilai R pada tabel 4.21 menunjukkan bahwa hubungan antara variabel independen dan variabel dependen adalah kuat menunjukkan pada angka 0,653

Tabel 10 Hasil Uji Parsial (Uji t)

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	9.564	2.389		4.003
	Sosialisasi Pajak	.339	.105	.331	3.240
	Kualitas Pelayanan Fiskus	.129	.106	.140	1.212
	Penerapan E-Filing	.354	.145	.267	2.443
	Sanksi Pajak	.000	.113	.000	-.003

Sumber: diolah penulis 2025

Tabel 10 dapat dilihat bahwa analisis uji t dapat diketahui sebagai berikut:

1. Uji parsial (uji-t) menghasilkan thitung sebesar 3,240 dengan t-tabel sebesar 1,980, serta koefisien regresi ($B = 0,339$). Hasil ini mengimplikasikan bahwa peningkatan dalam intensitas sosialisasi pajak akan diikuti oleh kenaikan kepatuhan wajib pajak orang pribadi sebesar 0,339 satuan, dengan asumsi variabel independen lainnya tidak berubah. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa sosialisasi pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, dan (hipotesis pertama H1) penelitian ini terbukti kebenarannya. Nilai t_{hitung} pada variabel kualitas pelayanan fiskus (X_2) sebesar 1.212 dan nilai t_{tabel} sebesar 1.980. Maka nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ yaitu $1.212 < 1,980$ dan nilai signifikansi pada variabel tingkat pendidikan sebesar $0,228 > 0,05$ dan nilai *unstandardized coefficient* β sebesar 0,129 (positif)

variabel kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Maka hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sehingga hipotesis kesatu (H_2) dalam penelitian ini ditolak.

2. Dari hasil pengujian regresi linier berganda, diperoleh t_{hitung} sebesar 2,443, lebih besar dari t_{tabel} 1,980, dengan tingkat signifikansi 0,016 yang berada di bawah ambang batas 0,05. Nilai koefisien regresi ($\beta = 0,354$) yang bernilai positif menandakan bahwa peningkatan penggunaan e-filing berdampak langsung pada peningkatan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa penerapan e-filing memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, dan hipotesis ketiga (H_3) terbukti diterima.
3. Dari hasil analisis regresi, diperoleh t_{hitung} sebesar -0,003, lebih rendah dibandingkan dengan t_{tabel} sebesar 1,980, serta tingkat signifikansi sebesar 0,998 yang jauh di atas batas 0,05. Nilai koefisien regresi β sebesar 0,000 menunjukkan bahwa variabel sanksi pajak tidak memiliki kontribusi yang bermakna terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Oleh karena itu, disimpulkan bahwa sanksi pajak tidak berpengaruh positif maupun signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga hipotesis keempat (H_4) dinyatakan tidak diterima.

Tabel 11 Hasil Uji Simultan (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	844.216	4	211.054	21.351	.000 ^b
	Residual	1136.776	115	9.885		
	Total	1980.992	119			

Sumber: Hasil Olahan SPSS 25, 2025

Hasil pengujian pada Tabel 4.24 menunjukkan bahwa nilai F_{hitung} sebesar 21,351 lebih besar daripada F_{tabel} sebesar 2,68, dengan nilai signifikansi sebesar 0,000, yang lebih kecil dari tingkat toleransi 0,05. Hal ini membuktikan bahwa secara bersama-sama, variabel sosialisasi pajak, kualitas pelayanan fiskus, penerapan e-filing, dan sanksi pajak memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa hipotesis kelima (H_5) dalam penelitian ini diterima.

IV. SIMPULAN

Hasil pengujian statistik yang telah dilakukan memberikan beberapa temuan krusial terkait hal-hal yang memengaruhi kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Balikpapan Timur:

1. Sosialisasi Perpajakan: Ditemukan bahwa variabel ini berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Hipotesis Diterima). Implikasinya, intensitas dan kualitas pelaksanaan sosialisasi perpajakan oleh otoritas fiskal berkorelasi langsung dengan peningkatan tingkat kepatuhan sukarela wajib pajak.
2. Kualitas Layanan Fiskus: Hasilnya menunjukkan variabel ini tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Hipotesis Ditolak). Kesimpulan dari temuan ini adalah mutu pelayanan yang diberikan aparatur fiskus bukanlah determinasi utama yang mendorong wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

3. Implementasi *E-filing*: Variabel ini terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Hipotesis Diterima). Hal ini mengindikasikan bahwa efisiensi dan kemudahan akses melalui penggunaan sistem *e-filing* berkontribusi besar dalam memfasilitasi dan mendorong kepatuhan wajib pajak.
4. Untuk Variabel Sanksi Perpajakan tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Hipotesis Ditolak). Ini menegaskan bahwa efek jera (*deterrent effect*) dari sanksi pajak bukan menjadi faktor primer dalam menentukan tingkat kepatuhan wajib pajak pada konteks penelitian ini.
5. Secara simultan, seluruh variabel independen yang diteliti X_1 , X_2 , X_3 dan X_4 terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Hipotesis Diterima). Hal ini menunjukkan bahwa, meskipun secara parsial ada variabel yang tidak signifikan, secara bersama-sama, keempat faktor tersebut memiliki **daya prediksi kolektif** yang kuat terhadap kepatuhan.

Rekomendasi

1. Bagi Otoritas Pemerintah (Fiskus):

Disarankan agar pemerintah melakukan evaluasi komprehensif terhadap layanan fiskal, mengintensifkan kegiatan sosialisasi guna meningkatkan edukasi dan literasi perpajakan masyarakat, memaksimalkan pemanfaatan teknologi (seperti *e-filing*), dan memperkuat pengawasan serta penegakan sanksi yang berlaku. Evaluasi layanan perlu dilakukan karena kualitas layanan belum terbukti efektif meningkatkan kepatuhan.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya:

Disarankan agar peneliti di masa mendatang tidak memasukkan variabel Kualitas Layanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan dalam model penelitian serupa, mengingat dari penelitian ini menunjukkan kedua variabel tersebut tidak memiliki daya penjelas terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Sebagai alternatif, peneliti dapat memperluas cakupan variabel dan indikator penelitian yang relevan dengan aspek-aspek lain yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak.

DAFTAR RUJUKAN

- Abdul Halim, Icu Rangga Bawono, dan Amin Dara. (2014). **Perpajakan Konsep, Aplikasi, Contoh, dan Studi Kasus**. Jakarta: Salemba Empat
- Anjani, K. P., & Sulistyowati, E. (2022). Pengaruh Penerapan E-Filing, Tingkat Pemahaman Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 11(2).
- Arfan Ikhsan Lubis. (2017). **Akuntansi Keperilakuan**. Jakarta: Salemba Empat
- Chairil Anwar Pohan (2017), **Pembahasan Komprehensif Pengantar Perpajakan Teori dan Konsep Hukum Pajak**, Mitra Wacana Media, Jakarta
- Diana Sari. (2015). **Konsep Dasar Perpajakan**. Bandung: Refika Aditama
- Dwikora Harjo. (2019). **Perpajakan Indonesia Edisi 2**. Bogor: Mitra Wacana Media
- Eko H. S., dan Dr.Deden T. 2020. **Akuntansi Pajak Teori dan Praktik**. Depok: RajaGrafindo Persada

- Ghozali, I. (2021) **Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS 21 (Edisi 10)**. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gunadi. 2013. **Panduan Komprehensif Pajak Penghasilan**. Jakarta: Bee Media Indonesia
- Gunadi (2016). **Panduan Komprehensif Ketentuan Umum Perpajakan (KUP)**. Jakarta: Bee Media Indonesia
- H.Matyani, SE., MM. (2018). **Perpajakan Teori dan Aplikasi**. Jawa Barat: Nusa Literasi Inspirasi
- Hantono & Namira U, R. (2018). **Pengantar Akuntansi**. Sleman, Yogyakarta: Deepublish
- HARYANTI, Melinda Dwi; PITOYO, Bayu Seno; NAPITUPULU, Andhika. **Pengaruh Modernisasi Administrasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Wilayah Kabupaten Bekasi**. *Jurnal Akuntansi Dan Perpajakan Jayakarta*, 2022, 3.02: 108-130.
- Hery (2020). **Akuntansi Perpajakan**. Jakarta: Grasindo
- <https://jdih.kemenkeu.go.id/api/download/FullText/2019/PER-02.PJ.2019.pdf>
- Jay Heizer, Barry Render (2016). **Manajemen Operasi: Manajemen Keberlangsungan dan Rantai Pasokan Edisi 11**: Jakarta: Salemba Empat
- KHODIJAH, Siti; BARLI, Harry; IRAWATI, Wiwit. **Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Layanan Fiskus, Tarif Pajak dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**. *Jurnal Akuntansi Berkelanjutan Indonesia*, 2021, 4.2: 183-195.
- LESTARI, Dwi; FALAH, Syaikhul; MUSLIMIN, Ulfah Rizky. **Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Penerapan E-Filing terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Jayapura**. *Juara: Jurnal Riset Akuntansi*, 2023, 13.2: 257-276.
- M. Faruq (2018). **Hukum Pajak Di Indonesia**, Jakarta: Kencana
- Mardiasmo. (2019). **Perpajakan Edisi Revisi**. Yogyakarta: ANDI
- MANDOWALLY, Bilha MF; ALLOLAYUK, Theo; MATANI, Cornelia D. **Pengaruh Sanksi Perpajakan, Pelayanan Fiskus Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan Daerah*, 2020, 15.1: 46-56.
- Siti Kurnia Rahayu (2017). **Perpajakan Konsep dan Aspek Formal**. Bandung: Rekayasa Sains
- Sugiyono. (2021). **Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif**, Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Siti Resmi (2017). **Perpajakan Teori dan Kasus**. Jakarta : Salemba Empat
- Sony Warsono dan Ready Wicaksono. (2019). **Akuntansi Pengantar 1 Berbasis Matematika**. Yogyakarta: AB Publisher
- Suartini, Suhartono, dan Ida Farida. (2024). **Metodologi Penelitian Bisnis (Untuk Manajemen, Akuntansi, Dan Kesehatan**. Karawang: Saba Jaya Publisher
- SUGIARTO, Renata Brilliant Fernanda; SYAIFUL, Syaiful. **Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**. *Journal of Culture Accounting and Auditing*, 2022, 1.1: 95-106.
- Wahyudi, A. (2021). **Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing, Penerapan Sistem E-Billing, Kebijakan Insentif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Kesatuan*, 9(2), 299-308.
- Waluyo (2016). **Akuntansi Pajak**. Jakarta: Salemba Empat
- Waluyo (2017). **Perpajakan Indonesia**. Jakarta: Salemba Empat

Yoga, I. G. A. P., & Dewi, T. I. A. L. A. (2022). **Pengaruh E-Filing, Sosialisasi, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.** *KRISNA: Kumpulan Riset Akuntansi*, 14(1), 140-150.