

Kualitas Pelayanan Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi: Studi pada KPP Pratama Jakarta Selatan

Dedek Suhada

Universitas Panca Sakti Bekasi

Corresponding email: dedeksuhada@gmail.com

ARTICLE INFO

Article History

Submission : 29-01-2026

Received : 29-01-2026

Revised : 16-02-2026

Accepted : 17-02-2026

Keywords

Quality of Service

Tax

Taxpayer

Kata Kunci

Kualitas pelayanan

Pajak

Wajib Pajak

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of tax service quality on the compliance of Individual Taxpayers as Freelancers at the South Jakarta Tax Office (KPP Pratama). The study population included registered taxpayers within the South Jakarta Regional Office of the Directorate General of Taxes I and II. The sample was determined using a non-probability sampling technique using the Lemeshow formula, resulting in 100 respondents. Data were collected through questionnaires (primary) as well as reports from the Ministry of Finance, the State Budget, internal KPP data, and online publications (secondary). The results showed that tax service quality had a positive and significant effect on taxpayer compliance, with t-test of 24.457 > t-table of 1.984 and a significance level of 0.000 < 0.05. The R² value of 0.859 indicates that 85.9% of compliance is influenced by service quality, while 14.1% is influenced by other factors outside the study.

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pekerja Bebas di KPP Pratama Jakarta Selatan. Populasi penelitian mencakup wajib pajak terdaftar di lingkungan Kanwil Ditjen Pajak Jakarta Selatan I dan II. Sampel ditentukan dengan teknik non probability sampling menggunakan rumus Lemeshow, menghasilkan 100 responden. Data dikumpulkan melalui kuesioner (primer) serta laporan Kementerian Keuangan, APBN, data internal KPP, dan publikasi daring (sekunder). Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, dengan thitung 24,457 > ttabel 1,984 dan signifikansi 0,000 < 0,05. Nilai R² sebesar 0,859 mengindikasikan 85,9% kepatuhan dipengaruhi kualitas pelayanan, sedangkan 14,1% dipengaruhi faktor lain di luar penelitian.

Pendahuluan

Pajak merupakan kontribusi wajib masyarakat kepada negara yang berperan krusial dalam mendukung pembangunan nasional (Oelangan, 2020). Sebagai salah satu sumber utama penerimaan negara, pajak memiliki fungsi budgeter sebagai penyokong Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) serta fungsi regulerend sebagai instrumen pengatur aktivitas ekonomi (Kartikaputri, 2018; Rantung & Adi, 2019). Data Kementerian Keuangan menunjukkan bahwa sepanjang periode 2022–2024, kontribusi pajak terhadap total pendapatan negara berada pada kisaran 65–70% (Kemenkeu, 2024). Meskipun demikian, realisasi penerimaan pajak tahun 2024 hanya mencapai Rp1.688,93 triliun atau 67,74% dari total pendapatan negara, lebih rendah dari target yang ditetapkan (Novarina, 2020).

Salah satu faktor yang memengaruhi pencapaian penerimaan pajak adalah tingkat kepatuhan wajib pajak (Huda, 2019). Indonesia menerapkan sistem self-assessment, di mana wajib pajak diberi kewenangan untuk menghitung, menetapkan, dan membayar sendiri pajak terutang (Chau, 2019). Dalam sistem ini, kepatuhan wajib pajak menjadi penentu utama keberhasilan penerimaan negara (Susmita & Supadmi, 2019). Laporan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) menunjukkan bahwa rasio kepatuhan penyampaian SPT tahun 2022–2024 masih berada di bawah target, meskipun mengalami fluktuasi dengan capaian tertinggi 73,06% pada tahun 2024 (DJP, 2024).

Kualitas pelayanan pajak menjadi salah satu faktor penting dalam meningkatkan kepatuhan (Karanta, 2020). Penelitian sebelumnya menemukan bahwa kualitas layanan yang baik berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak (Susmita & Supadmi, 2016; Mahendra & Budiarta, 2020; Kusuma, 2016). Pelayanan yang profesional, ramah, serta didukung oleh infrastruktur dan teknologi informasi diyakini dapat meningkatkan kepuasan dan kesediaan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan (Supadmi, 2019). Namun, beberapa penelitian lain menunjukkan hasil berbeda, di mana kualitas layanan pajak tidak selalu berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak (Ningsih & Rahayu, 2015; Bahri et al., 2018).

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pelaku pekerjaan bebas yang terdaftar di KPP Pratama Jakarta Selatan. Fokus penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris dalam memperkuat strategi peningkatan kepatuhan wajib pajak melalui perbaikan kualitas pelayanan.

Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif karena dianggap paling tepat untuk menguji hubungan antarvariabel secara terukur dan objektif. Pendekatan kuantitatif memungkinkan peneliti mendeskripsikan fenomena, memprediksi kecenderungan, serta mengontrol gejala sosial melalui data numerik yang dianalisis secara statistik (Sugiyono, 2022).

Variabel yang diteliti terdiri atas variabel independen yaitu kualitas pelayanan pajak, dan variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak. Kualitas pelayanan pajak dipahami sebagai proses bantuan kepada wajib pajak yang menekankan kepekaan interpersonal dan profesionalisme agar tercipta kepuasan (Boediono, 2021). Indikator kualitas pelayanan mengacu pada dimensi SERVQUAL yang meliputi bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati (Parasuraman & Malhotra, 2005; Prabudi, 2019). Sementara itu, kepatuhan wajib pajak didefinisikan sebagai kesediaan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban formal maupun material sesuai ketentuan peraturan perpajakan (Rahayu, 2019).

Populasi penelitian adalah Wajib Pajak Orang Pribadi Pekerja Bebas yang terdaftar di KPP Pratama wilayah Jakarta Selatan I dan II. Karena jumlah populasi cukup besar dan dinamis, peneliti menggunakan teknik nonprobability sampling dengan metode purposive sampling, yaitu pemilihan responden berdasarkan kriteria tertentu seperti memiliki NPWP, berusia minimal 21 tahun, dan pernah melaporkan pajak dalam dua tahun terakhir (Sugiyono, 2019). Jumlah sampel ditentukan dengan rumus Lemeshow pada tingkat kepercayaan 95% dan margin of error 10%, sehingga diperoleh minimal 96 responden, kemudian dibulatkan menjadi 100 responden.

Data penelitian terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui kuesioner tertutup dengan skala Likert lima poin, yang mengukur sikap dan persepsi responden terhadap kualitas pelayanan pajak dan kepatuhan pajak (Sugiyono, 2019). Data sekunder diperoleh dari laporan Kementerian Keuangan, data APBN, dokumen internal KPP, serta literatur dan penelitian terdahulu yang relevan (Nazir, 2018).

Pengumpulan data dilakukan melalui observasi non-partisipan di lokasi penelitian (Adi, 2018), penyebaran kuesioner, studi pustaka, serta dokumentasi. Keempat metode ini saling melengkapi untuk memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai fenomena yang diteliti.

Analisis data dilakukan dengan bantuan program SPSS versi 20. Tahapan analisis meliputi statistik deskriptif untuk menggambarkan karakteristik responden dan distribusi data (Ghozali, 2020), uji asumsi klasik yang mencakup uji normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas, dan autokorelasi (Santoso, 2019), serta analisis regresi linear sederhana untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak (Priyatno, 2018). Selanjutnya dilakukan uji hipotesis menggunakan uji t, penghitungan koefisien determinasi (R^2), dan analisis koefisien korelasi (Sugiyono, 2018).

Dengan metode ini, penelitian diharapkan mampu memberikan bukti empiris mengenai sejauh mana kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pelaku pekerjaan bebas di KPP Pratama Jakarta Selatan.

Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini dilakukan terhadap 100 responden Wajib Pajak Orang Pribadi pelaku pekerjaan bebas yang terdaftar di KPP Pratama Jakarta Selatan I dan II. Berdasarkan

karakteristik responden, diketahui bahwa jumlah wajib pajak perempuan (52 orang) sedikit lebih banyak dibandingkan laki-laki (48 orang). Dari segi usia, mayoritas responden berada pada rentang 31–40 tahun (43 orang), diikuti oleh 41–50 tahun (42 orang), dan sisanya berusia 20–30 tahun (15 orang). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden berada pada usia produktif, yang secara teoritis memiliki potensi kepatuhan lebih tinggi karena stabilitas penghasilan (Sugiyono, 2019).

Analisis statistik deskriptif menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan Pajak (X) memiliki nilai rata-rata 49,64 dengan standar deviasi 6,86, sedangkan variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y) memiliki nilai rata-rata 49,77 dengan standar deviasi 6,52. Nilai rata-rata yang lebih besar dibandingkan standar deviasi pada kedua variabel menunjukkan bahwa data relatif homogen dan penyebaran cukup merata (Ghozali, 2020).

Uji asumsi klasik dilakukan untuk memastikan validitas model regresi. Hasil uji normalitas dengan Kolmogorov-Smirnov menunjukkan nilai signifikansi 0,241 untuk variabel X dan 0,180 untuk variabel Y, keduanya lebih besar dari 0,05, sehingga data berdistribusi normal. Uji heteroskedastisitas melalui scatterplot menunjukkan tidak adanya pola tertentu, sehingga model bebas dari heteroskedastisitas. Uji multikolinearitas menghasilkan nilai Tolerance 1,000 dan VIF 1,000, yang berarti tidak terjadi multikolinearitas (Ghozali, 2020). Uji autokorelasi dengan Durbin-Watson menghasilkan nilai 1,405, berada dalam rentang -2 hingga +2, sehingga tidak terjadi autokorelasi (Santoso, 2019).

Koefisien regresi sebesar 0,881 menunjukkan bahwa setiap peningkatan kualitas pelayanan pajak satu satuan akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak sebesar 0,881. Hasil uji t menunjukkan nilai $t_{hitung} 24,457 > t_{tabel} 1,984$ dengan signifikansi $0,000 < 0,05$, sehingga hipotesis diterima. Artinya, kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Nilai R^2 sebesar 0,859 menunjukkan bahwa 85,9% variasi kepatuhan wajib pajak dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan pajak, sedangkan sisanya 14,1% dipengaruhi faktor lain di luar penelitian ini (Priyatno, 2018).

Temuan penelitian ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pelaku pekerjaan bebas di Jakarta Selatan. Hasil ini konsisten dengan penelitian sebelumnya oleh Ertika dan Rahmawati (2020), yang menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Penelitian Wakari, Sampe, dan Kumayas (2021) juga menunjukkan hasil serupa, bahwa pelayanan yang baik meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Secara teoritis, temuan ini sejalan dengan model *Servqual* yang dikembangkan oleh Zeithaml et al. (2018), yang menekankan bahwa kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan pelanggan dan mendorong perilaku positif. Dalam konteks perpajakan, pelayanan yang responsif, akurat, dan profesional dari petugas pajak akan meningkatkan rasa percaya wajib pajak terhadap institusi perpajakan, sehingga mendorong kepatuhan dalam pelaporan dan pembayaran pajak (Parasuraman & Malhotra, 2005).

Selain itu, hasil penelitian ini memperkuat pandangan bahwa faktor pelayanan publik merupakan salah satu determinan penting dalam sistem self-assessment, di mana kepatuhan wajib pajak sangat bergantung pada persepsi terhadap kualitas layanan yang diberikan (Rahayu, 2019). Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan pajak, baik dari sisi kompetensi petugas maupun pemanfaatan teknologi informasi, menjadi strategi penting untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Supadmi, 2019).

Namun, meskipun kontribusi kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan cukup besar (85,9%), masih terdapat 14,1% faktor lain yang memengaruhi kepatuhan, seperti tingkat pengetahuan perpajakan, motivasi ekonomi, dan kebijakan insentif pajak (Ningsih & Rahayu, 2015; Bahri et al., 2018). Hal ini menunjukkan perlunya penelitian lanjutan yang mengintegrasikan variabel lain agar diperoleh gambaran lebih komprehensif mengenai determinan kepatuhan wajib pajak.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pelaku pekerjaan bebas di KPP Pratama Wilayah Jakarta Selatan, dapat ditarik beberapa kesimpulan penting. Pertama, kualitas pelayanan pajak terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini ditunjukkan oleh nilai *t*-hitung sebesar 24,457 yang lebih besar daripada *t*-tabel 1,984, dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Temuan ini menegaskan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparat pajak, semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya.

Kedua, besarnya pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak tergolong sangat kuat. Nilai R^2 sebesar 0,859 menunjukkan bahwa 85,9% variasi kepatuhan wajib pajak dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan pajak, sementara 14,1% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hal ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor dominan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak, meskipun variabel lain seperti pengetahuan perpajakan, motivasi ekonomi, dan kebijakan insentif juga berpotensi memberikan kontribusi.

Dengan demikian, penelitian ini memperkuat pandangan bahwa peningkatan kualitas pelayanan pajak, baik dari sisi profesionalisme petugas maupun pemanfaatan teknologi informasi, merupakan strategi utama untuk mendorong kepatuhan wajib pajak orang pribadi pelaku pekerjaan bebas di Jakarta Selatan.

Referensi

- Adi, S. (2018). *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Bahri, S., Pratama, R., & Lestari, D. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi Indonesia*, 7(2), 45–56.

- Beritasatu. (2020). Kepatuhan Wajib Pajak Masih Rendah. Retrieved From [Https://Beritasatu.Com](https://Beritasatu.Com)
- Boediono. (2021). Kualitas Pelayanan Pajak. Yogyakarta: Andi.
- Chau, G. (2019). Taxpayer Behavior And Compliance. *Journal Of Economic Perspectives*, 33(2), 145–162.
- Direktorat Jenderal Pajak. (2024). Laporan Tahunan DJP 2024. Jakarta: Kementerian Keuangan RI.
- Ertika, S. L., & Rahmawati, M. I. (2020). Kualitas Pelayanan Dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Pajak Indonesia*, 12(1), 33–44.
- Ghazali, I. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2020). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Huda, N. (2019). Analisis Kepatuhan Wajib Pajak Di Indonesia. INDEF Policy Paper.
- Indef. (2019). Policy Brief: Tax Compliance Challenges In Indonesia. Jakarta: Institute For Development Of Economics And Finance.
- Karanta, A. (2020). Service Quality And Taxpayer Compliance. *Journal Of Public Finance*, 12(1), 33–47.
- Kartikaputri, R. (2018). Fungsi Pajak Dalam Pembangunan Nasional. *Jurnal Ekonomi Dan Kebijakan Publik*, 9(1), 15–27.
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia. (2024). Laporan Realisasi APBN 2024. Jakarta: Kemenkeu RI.
- Kusuma, I. (2016). Kualitas Pelayanan Pajak Dan Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Administrasi Publik*, 5(2), 88–97.
- Mahendra, I., & Budiarta, I. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi Multiparadigma*, 11(3), 512–523.
- Nazir, M. (2018). Metode Penelitian. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Ningsih, S., & Rahayu, S. (2015). Kualitas Pelayanan Pajak Dan Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 17(2), 101–112.
- Novarina, D. (2020). Peran Pajak Dalam Kesejahteraan Masyarakat. *Jurnal Ekonomi Pembangunan*, 21(1), 67–79.
- Oelangan, J. (2020). Pajak Sebagai Sumber Utama Pembangunan Nasional. *Jurnal Kebijakan Fiskal*, 8(2), 134–145.
- Parasuraman, A., & Malhotra, M. (2005). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale For Measuring Service Quality. *Journal Of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Prabudi, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi Indonesia*, 8(2), 77–89.
- Priyatno, D. (2018). Analisis Statistik Dengan SPSS. Yogyakarta: Gava Media.
- Rahayu, S. (2019). Kepatuhan Wajib Pajak Di Negara Berkembang. Bandung: Alfabeta.
- Rantung, A., & Adi, P. (2019). Pajak Sebagai Sumber Penerimaan Berkelanjutan. *Jurnal Ekonomi Nasional*, 10(1), 23–35.

- Santoso, S. (2019). *Statistik Multivariat*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Supadmi, N. (2019). Peran Teknologi Informasi Dalam Pelayanan Pajak. *Jurnal Administrasi Negara*, 13(1), 45–56.
- Susmita, I., & Supadmi, N. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi Udayana*, 14(2), 89–98.
- Wakari, J. M., Sampe, S., & Kumayas, N. (2021). Kualitas Pelayanan Dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 14(2), 77–89.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (2018). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions And Expectations*. New York: Free Press.