

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK, TINGKAT PENDIDIKAN, DAN PEMAHAMAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KANTOR DINAS PEMUDA DAN OLAHRAGA (DISPORA) SUMATERA SELATAN

Neneng Kurnia¹, Sugiharto², Amanda Oktariyani³

Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Tridinanti,
Palembang, Sumatera Selatan ^{1,2,3}

Email: ¹⁾nenengkurnia113@gmail.com, ²⁾sugihartoabas05@gmail.com,
³⁾amandaoktariyani@univ-tridinanti.ac.id

ARTICLE INFO	ABSTRACT
Article History Submission : 08/09/2025 Review : 10/11/2025 Revised : 13/12/2025 Accepted : 14/12/2025 Published : 02/01/2026	<p><i>This study aims to analyze the influence of tax service quality, education level, and taxpayer understanding on the compliance of individual taxpayers, with a specific focus on the tax reporting indicator. This research employs a quantitative approach using a survey method by distributing questionnaires to 65 individual taxpayers. The data analysis technique used is multiple linear regression. The results show that simultaneously, the independent variables significantly influence taxpayer compliance. However, partially, only taxpayer understanding has a significant effect, while tax service quality and education level do not show a significant influence. These findings indicate that taxpayer understanding plays a crucial role in encouraging tax reporting compliance. Therefore, enhancing tax education and outreach efforts should be a priority to improve tax compliance.</i></p>
Keywords Kualitas Pelayanan Pajak, Tingkat Pendidikan, Pemahaman Wajib Pajak, Kepatuhan Pajak, Pelaporan Pajak.	<p>ABSTRAK</p> <p>Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan pajak, tingkat pendidikan, dan pemahaman wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, dengan fokus pada indikator pelaporan pajak. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui penyebaran kuesioner kepada 65 responden wajib pajak orang pribadi. Teknik analisis data menggunakan regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan variabel independen berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun secara parsial, hanya variabel pemahaman wajib pajak yang memiliki pengaruh signifikan, sedangkan kualitas pelayanan pajak dan tingkat pendidikan tidak berpengaruh secara signifikan. Temuan ini mengindikasikan bahwa pemahaman wajib pajak memiliki peran penting dalam mendorong kepatuhan pelaporan pajak. Oleh karena itu, peningkatan edukasi dan sosialisasi pajak kepada wajib pajak perlu menjadi prioritas untuk meningkatkan kepatuhan perpajakan.</p>

PENDAHULUAN

Pajak merupakan salah satu instrument penting yang dimanfaatkan oleh pemerintah untuk mendanai pembangunan serta memberikan layanan public yang berkualitas kepada Masyarakat. Di Indonesia, perpajakan menjadi fondasi bagi ekonomi negara, karena sekitar 70% pendapatan negara bersumber dari sektor pajak. Pendapatan pajak yang diterima oleh negara berasal dari wajib pajak yang memenuhi tanggung jawab perpajakan mereka. Sesuai dengan peraturan pemerintah Nomor 50 Tahun 2022 menyatakan: "Wajib pajak merujuk pada individu atau entitas, termasuk mereka yang membayar pajak, memotong pajak, serta mengumpulkan pajak juga memiliki hak dan tanggung jawab yang perpajakan sesuai dengan hukum berlaku dalam sektor perpajakan." Kepatuhan pajak wajib pajak dapat diartikan sebagai pemahaman dan niat wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakan mereka dengan sukarela, tepat waktu, dan sesuai dengan peraturan yang ada. Menurut Handani (2020) Tingkat kepatuhan wajib pajak dalam pelaporan pajak sangat dipengaruhi oleh pemahaman perpajakan, hukuman perpajakan, mutu layanan, dan kesadaran wajib pajak.

Tingkat pendidikan wajib pajak juga bisa menjadi faktor yang mempengaruhi ketiautan terhadap pajak. Wajib pajak yang memiliki pendidikan lebih tinggi cenderung lebih mampu dalam literasi, berpikir kritis, dan memahami peraturan-peraturan yang lebih baik, termasuk mengenai perpajakan. Pemahaman yang lebih mendalam mengenai ketentuan pajak dapat membantu wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dengan lebih mudah (Nuraishah & Tanjun, 2024). Pemahaman atau pengetahuan menjadi elemen internal yang berpengaruh terhadap pilihan individu untuk bertindak, yang berarti bahwa pemahaman pajak memengaruhi keputusan mereka terkait kepatuhan terhadap kewajiban perpajakan. Pemahaman tentang kewajiban perpajakan adalah sejauh mana seseorang mampu mengetahui, mengerti, dan menerapkan ketentuan serta peraturan terkait perpajakan dalam kehidupan sehari-hari.

Tabel 1 Penerimaan Pajak Sumatera Selatan Kajian Kajian Fiskal Regional Sumatera Selatan Triwulan ke IV 2024 (Triliunan)

Jenis Pajak	Jumlah Penerimaan	Persentase	Growth (yoY)
Pajak Penghasilan (PPh)	Rp. 8,75,-	44,19%	+7,58%
Pajak Pertambahan Nilai (PPN)	Rp. 8,33,-	42,04%	+6,70%
Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)	Rp. 2,37,-	13,77%	+9,05%

Data di atas mengindikasikan bahwa penerimaan pajak di Sumatera Selatan mendapatkan kenaikan yang bagus yaitu 7,21% dibandingkan tahun 2023, didorong oleh

kekuatan ekonomi yang stabil dan sejalan dengan bertambahnya aktivitas ekonomi di wilayah tersebut. Pemerintah Sumatera Selatan juga melakukan upaya peningkatan kepatuhan wajib pajak, dari laman pajak.go.id dengan memberikan pengarahan yang langsung disampaikan oleh Gubernur Sumatera Selatan, pada tahun 2023 kemarin. Pengarahan tersebut berupa ajakan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) dan pemadaan Nomor Induk Keluarga (NIK) menjadi Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) di website online resmi Direktorat Jendral Pajak (DJP). Himbauan itu juga dikhawasukan kepada pegawai pemerintahan, yang diharapkan dapat menjadi contoh bagi Masyarakat umum lainnya.

Upaya yang dilakukan pemerintah ternyata tidak menutup kemungkinan masih terdapat ketidakpatuhan pelaporan pajak bagi wajib pajak orang pribadi. Salah satu contohnya terjadi di Lingkungan Kantor Dinas Pemuda dan Olahraga Sumatera Selatan. Berikut data pelaporan pajak pegawai di Kantor Dinas Pemuda dan Olahraga Sumatera Selatan:

Tabel 2 Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) Di Kantor Dinas Pemuda dan Olahraga (DISPORA) Sumatera Selatan tahun 2024

Karyawan/WPOP	Jumlah Karyawan/WP OP	Yang Melaporkan Pajak	Yang tidak Melaporkan Pajak
PNS	40 orang	32	8
P3K	65 orang	50	15
Honorer	34 orang	28	6

Berdasarkan informasi yang dihimpun dari Dinas Pemuda dan Olahraga Sumatera Selatan, ditemukan adanya perbedaan dalam tingkat kepatuhan pajak orang pribadi (WPOP) berdasarkan status kepegawaian. Dari Pegawai Negeri Sipil (PNS) ada 8 orang yang tidak melaporkan pajaknya. Di sisi lain, terdapat 15 orang Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (P3K). Fenomena ini menegaskan masih terdapat tindakan ketidakpatuhan bagi wajib pajak orang pribadi, bahkan hal tersebut terjadi di lingkungan pemerintahan. Indikasi permasalahan tersebut dapat disebabkan oleh berbagai faktor, baik internal maupun eksternal.

Kepatuhan Wajib Pajak adalah cerminan dari kesadaran serta tanggung jawab Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, yang dapat dinilai melalui tiga indikator utama, yaitu menghitung, membayar, dan melaporkan pajak. Fokus utama dari penelitian ini diarahkan pada indikator kepatuhan dalam bentuk pelaporan pajak oleh Wajib Pajak Individu. Pelaporan pajak merupakan tahap yang sangat penting dalam siklus kepatuhan pajak. Tanpa adanya pelaporan, pihak berwenang pajak tidak mampu menilai seberapa besar kewajiban pajak yang perlu dibayar oleh Wajib Pajak, meskipun Wajib Pajak sudah melakukan pembayaran.

Tabel 3. Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) Di Kantor Dinas Pemuda dan Olahraga (DISPORA) Sumatera Selatan tahun 2024

Karyawan/WPOP	Jumlah Karyawan/WP OP	Yang Melaporkan Pajak	Yang tidak Melaporkan Pajak
PNS	40 orang	32	8
P3K	65 orang	50	15
Honorer	34 orang	28	6

Berdasarkan data yang dihimpun dari lingkungan Dinas Pemuda dan Olahraga Provinsi Sumatera Selatan, ditemukan adanya ketimpangan dalam tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) berdasarkan status kepegawaian. Dari 40 orang PNS, sebanyak 32 orang (80%) telah melaporkan pajak, sedangkan 8 orang (20%) belum melaporkan. Sementara itu, dari 65 orang pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja (P3K), hanya 10 orang (15,4%) yang melaporkan, dan 15 orang (23,1%) tidak melaporkan pajaknya. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan pajak di kalangan P3K jauh lebih rendah dibandingkan PNS. Fenomena ini mengindikasikan adanya potensi masalah yang bisa berasal dari berbagai faktor seperti kualitas pelayanan pajak yang diterima, tingkat pendidikan, maupun pemahaman wajib pajak terhadap kewajibannya.

Kepatuhan Wajib Pajak adalah cerminan dari kesadaran dan tanggung jawab mereka saat memenuhi kewajiban pajak, yang dapat dinilai melalui tiga indikator utama: menghitung, membayar, dan melaporkan pajak (Widyastuti, 2020). Penelitian ini fokus pada pelaporan wajib pajak orang pribadi yang bersifat krusial. Wajib pajak yang tidak melaporkan pajaknya, dapat dikenakan sanksi administratif berupa denda, mendapat surat teguran atau SP2DK dari Direktorat Jenderal Pajak, hingga berpotensi terkena pemeriksaan pajak.

Fenomena tersebut juga didukung oleh beberapa penelitian terdahulu yakni, Lestari (2024), Ma'rufah dan Sari (2023). Berdasarkan fenomena yang terjadi, penelitian ini bermaksud untuk meneliti faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi, dengan faktor eksternal nya kualitas pelayanan pajak, dan faktor internal dari wajib pajak yakni tingkat pendidikan dan pemahaman wajib pajak. Dari uraian diatas, maka yang menjadi pertanyaan dalam penelitian ini:

1. apakah kualitas pelayanan, tingkat pendidikan, dan pemahaman wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi
2. apakah kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
3. apakah tingkat pendidikan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
4. apakah pemahaman wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?.

KAJIAN PUSTAKA

Compliance Theory

Stanley Milgram (1963) mengembangkan teori kepatuhan yang merupakan gagasan yang menjelaskan kondisi Dimana individu mematuhi norma yang ditentukan oleh pemerintah. Teori kepatuhan menjelaskan mengapa individu atau badan patuh pada peraturan yang telah ditentukan, dalam hal ini terhadap peraturan perpajakan. Ada dua pendekatan dalam *Compliance Theory*, yakni : 1) Pendekatan sukarela, dimana individu secara sukarela tanpa paksaan apapun menaati peraturan yang telah ditetapkan. Karena merasa peraturan tersebut adalah kewajiban yang kemudian hari juga akan menjadi fasilitas yang akan dinikmati. 2) Pendekatan terpaksa, dimana wajib pajak secara terpaksa menaati peraturan perpajakan yang telah ditentukan karena adanya sanksi, denda, atau pengawasan. Penelitian ini menyoroti teori kepatuhan dengan pendekatan sukarela, melalui faktor internal dan eksternal yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Menurut Sukirno (2012:126) kepatuhan wajib pajak menggambarkan sejauh mana individu menyadari pentingnya memenuhi kewajiban perpajakan dengan melaporkan penghasilannya secara akurat tepat waktu. Undang-undang Nomor 28 tahun 2007 juga menjelaskan mengenai kepatuhan pajak, yaitu kesadaran dan pemahaman para wajib pajak tentang kewajiban pajak yang mereka miliki. Kepatuhan wajib pajak merujuk pada sejauh mana seseorang atau badan memenuhi tanggung jawab perpajakan mereka sesuai dengan regulasi yang berlaku. Kepatuhan formal berkaitan dengan penyediaan proses administrasi yang tepat. Di sisi lain, ada aspek materil yang mencakup perhitungan serta pembayaran pajak yang akurat dan sesuai dengan ketentuan hukum yang ada. Indikator kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang diusulkan oleh Rahayu (2017), ada empat yaitu: 1) Mendaftarkan diri sebagai wajib pajak, 2) Menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT), 3) Kepatuhan dalam perhitungan dan membayar pajak dengan jumlah yang terutang, 4) wajib pajak tidak pernah mendapat sanksi pajak.

Kualitas Pelayanan Pajak

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:331), kualitas pelayanan pajak Adalah suatu usaha yang dilakukan oleh pihak otoritas pajak untuk memberikan pelayanan terbaik kepada wajib pajak, dengan tujuan untuk meningkatkan kepuasan, kenyamanan, dan kepercayaan terhadap administrasi perpajakan. Studi dari Parasuraman dkk (1988), mengidentifikasi lima indikator utama yang perlu diterapkan dalam layanan perpajakan. Berikut indikator kualitas pelayanan pajak: 1) Keandalan (*Reliability*), 2) Ketanggapan (*Responsiveness*), 3) Empati (*Empathy*), 4) Bukti Fisik (*Tangibles*), dan 5) Jaminan (*Assurance*).

Tingkat Pendidikan

Slameto (2003:56) menjelaskan bahwa tingkat pendidikan adalah ukuran untuk menunjukkan sejauh mana individu telah mencapai pendidikan formal yang mempengaruhi pola pikir, pandangan, dan metode dalam menyelesaikan masalah. Penelitian Syaadah dkk (2022), menjelaskan pendidikan dapat diperoleh melalui tiga jalur yaitu pendidikan formal, pendidikan non-formal dan pendidikan informal. Indikator untuk mengukur tingkat pendidikan berpacu pada pendapat Slameto (2003:65) yang juga diusulkan dalam penelitian Rizky (2015), yakni: 1) Tingkat pendidikan formal yang telah ditempuh, dan 2) hasil dari pendidikan yang telah ditempuh.

Pemahaman Wajib Pajak

Saputra (2024) menjelaskan bahwa pemahaman pajak mencakup sejauh mana wajib pajak memahami aturan dan ketentuan perpajakan, serta dapat menerapkan pengetahuan tersebut dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Penelitian yang memadai mengenai sistem ini sangat krusial agar wajib pajak dapat memenuhi kewajibannya dengan benar dan tepat waktu. Penelitian yang dilakukan oleh Ningsih dan Saragi pada tahun 2020, menunjukkan bahwa terdapat sejumlah indikator pemahaman wajib pajak yang dapat memengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak. Beberapa aspek penting yang dimaksud adalah sebagai berikut: 1) Kemampuan menghitung pajak, 2) Pemahaman prosedur pelaporan pajak, 3) Pemahaman fungsi pajak, 3) Pemahaman sanksi pajak.

Penelitian Relevan

Kepatuhan dalam membayar pajak dapat dipengaruhi oleh sejumlah faktor yang berasal dari dalam dan luar. Beberapa penelitian yang menjadi acuan penulis untuk melanjutkan penelitian ini

Tabel 4 Penelitian relevan

No	Judul, Penulis dan Tahun Terbit	Hasil Penelitian	Persamaan Penelitian	Perbedaan Penelitian
1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Tingkat Pendidikan, Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Oleh Nitasari, et al (2023)	Kualitas pelayanan wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak	Menggunakan variabel Kualitas Pelayanan Pajak (X1) dan Tingkat Pendidikan (X2). Menggunakan metode empiris (survei/kuesioner)	Perbedaan utama pada variabel yang diteliti. Penelitian ini menyoroti pentingnya kesadaran wajib pajak.

2	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpjakan, Motivasi Wajib Pajak, Sosialisasi Perpjakan Dan Pemahaman Perpjakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Prlaymentan Pajak Pratama Badung Utara Oleh Febriyanti et al (2022)	Kualitas pelayanan, sanksi perpjakan, motivasi wajib pajak, dan sosialisasi perpjakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Pemahaman perpjakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.	Menggunakan variabel Kualitas Pelayanan Pajak (X1) dan Pemahaman pajak (X3) untuk menilai sejauh mana variabel tersebut berdampak terhadap kepatuhan. Menggunakan pendekatan empiris berbasis survei dan kuisioner	Perbedaan utama pada variabel penelitian dan tempat penelitian, sehingga karakteristik responden juga ikut berbeda
3	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpjakan Dan Tingkat Pendidikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Yang Terdaftar Di SAMSAT Kabupaten Tebo) Oleh Sulistyowati dkk (2021)	Kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan tingkat pendidikan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun Sanksi perpjakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Secara simultan, keempat variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.	Menggunakan tiga variabel yang sama, Kualitas Pelayanan Pajak (X1), Tingkat Pendidikan (X2), dan Pemahaman Wajib Pajak sebagai fokus penelitian terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan metode empiris untuk data responden	Perbedaan pada beberapa variabel yang diteliti dan pada objek penelitian.

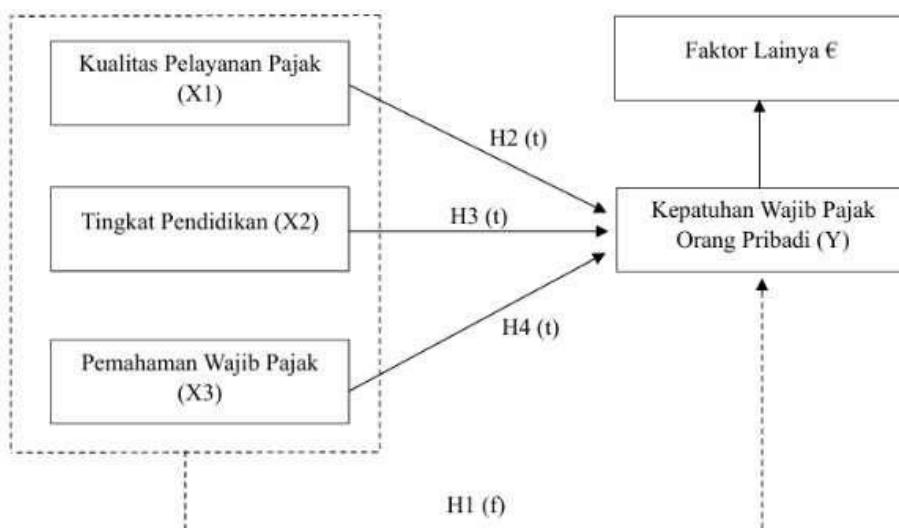
Hipotesis

1. Kualitas Pelayanan Pajak, Tingkat Pendidikan, Dan Pemahaman Wajib Pajak Diduga Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Dinas Pemuda dan Olahraga (DISPORA) Sumatera Selatan.
2. Kualitas Pelayanan Pajak Diduga Berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Dinas Pemuda dan Olahraga (DISPORA) Sumatera Selatan.

3. Tingkat Pendidikan Diduga Berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Dinas Pemuda dan Olahraga (DISPORA) Sumatera Selatan.
4. Pemahaman Wajib Pajak Diduga Berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Dinas Pemuda dan Olahraga (DISPORA) Sumatera Selatan.

Kerangka Berpikir

Kerangka berfikir dalam penelitian ini bisa dilihat pada gambar di bawah



METODE PENELITIAN

Rancangan Penelitian

Rancangan penelitian yang digunakan Adalah asosiatif, karena penelitian ini bertujuan untuk menguji hipotesis mengenai pengaruh variabel independen yakni kualitas pelayanan pajak, tingkat pendidikan, dan pemahaman wajib pajak terhadap variabel dependen kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kantor Dinas Pemuda dan Olahraga (DISPORA) Sumatera Selatan.

Populasi dan Sampel

Populasi penelitian ialah seluruh pegawai di Kantor Dinas Pemuda dan Olahraga (DISPORA) Sumatera Selatan dengan total pegawai 139 orang, diantaranya 40 orang Pegawai Negeri Sipil (PNS), 65 orang Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (P3K), dan 34 orang pegawai honorer.

Penelitian ini menggunakan Teknik purposive sampling dengan kriteria Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (P3K) dan terdaftar sebagai wajib pajak. maka sampel penelitian sebanyak 65 orang.

Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian. Dalam penelitian kuantitatif, instrumen yang sering digunakan adalah kuesioner yang berisi serangkaian pertanyaan atau pernyataan yang dikembangkan untuk mengukur variabel yang ingin diteliti (Sugiyono, 2017: 142).

Instrumen penelitian berupa kuesioner tertutup di mana Untuk mengukur persepsi responden dalam penelitian ini digunakan skala ordinal dengan 5 tingkatan.

Skor 1 : Sangat Tidak Setuju Skor

2 : Tidak setuju Skor

3 : Netral Skor

4 : Setuju Skor

5 : Sangat Setuju

Teknik Analisis Data

Metode analisis yang diterapkan dalam penelitian Adalah pendekatan kuantitatif, yaitu penelitian melakukan pengumpulan data berupa angka, pengolahan data dan pengambilan Keputusan. Dalam pengolahan data, penelitian menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, pengujian asumsi klasik, dan uji hipotesis. Data kemudian diolah menggunakan SPSS 25.

Uji Validitas

Sugiyono (2017:101) menjelaskan bahwa pengujian validitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana alat penelitian dapat mengukur variabel yang diteliti tepat dan sesuai dengan tujuannya. Uji validitas dianggap valid apabila nilai signifikan kurang dari 0,05.

Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2017:106), pengujian reliabilitas adalah suatu metode dalam penilaian kuesioner untuk menentukan apakah dapat dipercaya atau konsisten dalam mengukur variabel yang sama. Instrumen yang memiliki nilai alpha di atas 0,70 menunjukkan bahwa alat ukur tersebut dapat diandalkan dalam melakukan pengukuran data.

Uji Normalitas

Menurut Ghazali (2018:160) menjelaskan bahwa tujuan dari uji normalitas adalah untuk menentukan apakah variabel residual pada model regresi memiliki distribusi normal atau tidak. Uji ini dilakukan dengan menggunakan Uji Kolmogorov – Smirnov karena jumlah sampel melebihi 50 kriteria. Kriteria pengujian sebagai berikut:

1. Jika nilai signifikan $< 0,05$ maka data berdistribusi tidak normal
2. Jika nilai signifikan $> 0,05$ maka data berdistribusi normal

Uji Multikolinearitas

Ghazali (2018:132) menjelaskan bahwa uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terdapat hubungan korelasi antara variabel independen, Uji ini

dilakukan untuk memastikan bahwa setiap linear yang kuat satu sama lain, sehingga hasil regresi tetap dapat diinterpretasikan dengan:

1. Jika nilai tolerance $\leq 0,10$ dan nilai variance inflation factor (VIF) ≥ 10 , artinya terjadi multikolinearitas.
2. Jika nilai tolerance $> 0,10$ dan nilai variance inflation factor (VIF) < 10 , artinya tidak terjadi multikolinearitas.

Uji heterokedastisitas

Menurut Ghazali (2018:135), pengujian heterokedastisitas bertujuan untuk mengevaluasi apakah model regresi terdapat ketidaksamaan varians dari residual antara satu pengamatan lainnya. Apabila varians residual berbeda-beda, maka hal itu menandakan adanya heterokedastisitas. Jika terjadi heterokedastisitas, maka hasil regresi menjadi tidak efisien dan dapat menyebabkan kesalahan pengambilan Keputusan. Jika nilai signifikansi kurang dari 0,05, maka hal ini menunjukkan adanya heteroskedastisitas.

Analisis Regresi Linear Berganda

Santoso (2010:237) menyatakan bahwa analisis linear berganda digunakan untuk mengetahui hubungan linear dan pengaruh dua atau lebih variabel independent terhadap variabel dependen yang diharapkan dapat menghasilkan model yang tepat untuk diprediksi. Rumus perhitungan analisis regresi linear berganda adalah sebagai berikut (Y Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi), (X₁ Kualitas Pelayanan Pajak), (X₂ Tingkat Pendidikan), (X₃ pemahaman Wajib Pajak).

Uji Simultan (Uji F)

Menurut Santoso (2010:245), Uji F bertujuan untuk menguji apakah model regresi linear secara keseluruhan memiliki signifikansi. Apakah nilai F melebihi nilai F tabel, maka dapat disimpulkan bahwa setidaknya terdapat satu variabel independen yang memberikan pengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Uji Parsial (Uji T)

Menurut Santoso (2010:248) Uji Parsial (t) digunakan untuk mengukur apakah koefisien regresi untuk setiap variabel independent memiliki signifikansi. Apabila nilai t lebih tinggi dibandingkan dengan nilai t tabel, maka variabel independent tersebut memiliki dampak signifikansi terhadap variabel dependen.

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut Ghazali (2018:970), koefisien determinasi merupakan suatu metode yang dipakai dalam analisis regresi untuk menilai seberapa efektif variabel independent menjelaskan variasi pada variabel dependen secara bersamaan, Apabila hasil uji F menunjukkan nilai signifikansi $< ,05$ maka model regresi dianggap signifikan dan nilai R^2 bisa digunakan untuk memprediksi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji validitas

Hasil dari uji validitas menunjukkan seberapa efektif instrument penelitian berkorelasi dengan skor yang diukur, yaitu dengan cara mengaitkan jumlah skor dan setiap item pertanyaan dengan skor masing-masing individu. Uji validitas dianggap valid jika nilai signifikansi nya $< 0,05$, dan nilai signifikansi penelitian ini untuk semua pertanyaan dari setiap variabel , $0,05$. Maka data penelitian dinyatakan valid.

Hasil uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha, diperoleh bahwa seluruh variabel dalam penelitian memiliki nilai $\alpha > 0,70$. Hal ini menunjukkan bahwa item-item pertanyaan pada kuesioner bersifat konsisten dan dapat dipercaya untuk mengukur variabel yang diteliti. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa semua variabel memiliki reliabilitas yang baik karena nilai alpha Cronbach $> 0,5$.

Tabel 5 hasil uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

N		65
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.04934228
Most Extreme Differences	Absolute	.099
	Positive	.099
	Negative	-.093
Test Statistic		.099
Asymp. Sig. (2-tailed)		.186c

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction

Berdasarkan hasil uji normalitas menggunakan Kolmogorov-Smirnov, diperoleh nilai Asympt. Sig. sebesar 0,186, yang lebih besar dari taraf signifikansi 0,05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa residual dari model regresi berdistribusi normal. Hal ini menunjukkan bahwa salah satu asumsi penting dalam regresi linear berganda, yaitu normalitas residual, telah terpenuhi, dan analisis regresi dapat dilanjutkan secara valid.

Hasil Uji Multikolinearitas

Tabel 6 Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficientsa

Model	Unstandardized Coefficients		Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B						Tolerance	VIF
1	(Constant)	.841	.156		5.391	.000		
	Kualitas Pelayanan Pajak (X1)	.155	.120	.179	1.290	.202	.614	1.630
	Tingkat Pendidikan (X2)	.048	.084	.074	.571	.570	.704	1.420
	Pemahaman Wajib Pajak (X3)	.269	.087	.381	3.082	.003	.774	1.291

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas, diketahui bahwa seluruh variabel independen memiliki nilai Tolerance di atas 0,10 dan nilai VIF di bawah 10, yaitu antara 1,291 hingga 1,630. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terdapat gejala multikolinearitas dalam model regresi. Dengan demikian, model regresi linear berganda yang digunakan telah memenuhi salah satu asumsi klasik, yaitu bebas dari multikolinearitas.

Uji Heterokedastisitas

Tabel 7 Uji Glejser

Coefficientsa

Model	Unstandardized Coefficients		Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
	B					
1	(Constant)	.117	.090		1.297	.199
	Kualitas Pelayanan Pajak (X1)	-.045	.070	-.105	-.647	.520
	Tingkat Pendidikan (X2)	.004	.049	.013	.087	.931
	Pemahaman Wajib Pajak (X3)	-.009	.051	-.025	-.171	.865

a. Dependent Variable: KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (Y)

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah varians residual (kesalahan) dalam model regresi tersebut tetap konstan atau tidak. Uji heteroskedastisitas dilakukan dengan metode Glejser, yaitu dengan meregresikan nilai absolut residual terhadap variabel independen. Hasil uji menunjukkan bahwa seluruh variabel bebas memiliki nilai

signifikansi di atas 0,05, yaitu 0,520 untuk Kualitas Pelayanan Pajak, 0,931 untuk Tingkat Pendidikan, dan 0,865 untuk Pemahaman Wajib Pajak. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa.

Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 8 Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Model	Coefficientsa		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
	B	Unstandardized Coefficients			
1	(Constant)	.841	.156	5.391	.000
	Kualitas Pelayanan Pajak (X1)	.155	.120	.179	.202
	Tingkat Pendidikan (X2)	.048	.084	.074	.571
	Pemahaman Wajib Pajak (X3)	.269	.087	.381	.003

Berdasarkan hasil analisis regresi linear ganda terhadap variabel Kualitas Layanan Pajak (X1), Tingkat Pendidikan (X2), dan Pemahaman Wajib Pajak (X3) terhadap Ke patuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y), diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = \alpha + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + \epsilon \\ Y = 0,841 + 0,155 X_1 + 0,048 X_2 + 0,269 X_3$$

Berdasarkan persamaan tersebut regresi tersebut dapat dipresentasikan sebagai berikut:

1. Nilai konstanta (α) menunjukkan bahwa jika seluruh variabel Kualitas Pelayanan Pajak (X1), Tingkat Pendidikan (X2), dan Pemahaman Wajib Pajak (X3) dianggap tidak berpengaruh atau bernilai nol, maka nilai dasar dari kepatuhan wajib pajak orang pribadi adalah sebesar 0,841. Ini berarti ada faktor lain di luar variabel yang diteliti yang juga memengaruhi kepatuhan.
2. Nilai koefisien variabel kualitas pelayanan pajak sebesar 0,155 menunjukkan bahwa setiap peningkatan 1 poin dalam kualitas pelayanan pajak akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak sebesar 0,155 poin, dengan asumsi variabel lainnya tetap. Namun, nilai signifikansi (Sig.) sebesar 0,202 ($> 0,05$) menunjukkan bahwa tidak berpengaruh secara statistik, artinya peningkatan kualitas pelayanan belum tentu menyebabkan peningkatan kepatuhan.
3. Nilai koefisien tingkat pendidikan regresi sebesar 0,048 menunjukkan bahwa setiap peningkatan skor tingkat pendidikan akan meningkatkan kepatuhan sebesar 0,048 poin. Meskipun arah pengaruhnya positif, nilai signifikansinya sebesar 0,570 ($> 0,05$), sehingga tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
4. Nilai koefisien pemahaman wajib pajak 0,269 menunjukkan bahwa setiap

peningkatan 1 poin pemahaman akan meningkatkan kepatuhan sebesar 0,269 poin. Nilai signifikansi 0,003 (< 0,05) menunjukkan bahwa variabel ini berpengaruh secara statistik terhadap kepatuhan wajib pajak. Ini berarti semakin baik pemahaman wajib pajak, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhannya.

Uji Simultan (F)

Tabel 8 Hasil Uji Simultan

ANOVAa

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.060	3	.020	7.859	.000b
	Residual	.156	61	.003		
	Total	.216	64			

- a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)
- b. Predictors: (Constant), Pemahaman Wajib Pajak (X3), Kualitas Pelayanan Pajak (X1), Tingkat Pendidikan (X2)

Berdasarkan hasil uji ANOVA, diperoleh nilai F-hitung sebesar 7,859 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa secara simultan, variabel Kualitas Pelayanan Pajak, Tingkat Pendidikan, dan Pemahaman Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Dengan demikian, model regresi yang dibangun layak digunakan dalam menjelaskan hubungan tiap variabel.

Hasil Uji Parsial (T)

Tabel 9 Hasil Uji Parsial

Mod el	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
	B	Std. Error			
1	(Constant)	.841	.156	5.391	.000
	Kualitas Pelayanan Pajak (X1)	.155	.120	.179	.202
	Tingkat Pendidikan (X2)	.048	.084	.074	.571
	Pemahaman Wajib Pajak (X3)	.269	.087	.381	.003

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)

Berdasarkan tabel hasil uji parsial signifikan (uji t), diketahui bahwa:

- Hasil regresi menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan Pajak memiliki nilai koefisien B = 0,155, nilai t = 1,290, dan signifikansi = 0,202 > 0,05. Hal ini mengindikasikan bahwa secara parsial, Kualitas Pelayanan Pajak tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Meskipun arah pengaruhnya positif, namun secara statistik tidak cukup kuat. Ini bisa berarti bahwa pelayanan pajak yang baik belum secara langsung meningkatkan kepatuhan, mungkin karena wajib pajak belum merespons pelayanan secara aktif atau belum memahami manfaat pelayanan dengan baik.
- Variabel Tingkat Pendidikan memiliki nilai Koefisien regresi untuk sebesar B = 0,048, dengan t = 0,571, dan Sig. = 0,570 > 0,05. Artinya, Tingkat Pendidikan tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. jenjang pendidikan formal yang tinggi tidak menjamin kepatuhan pajak. Kemungkinan karena materi perpajakan tidak banyak dijumpai dalam pendidikan umum, sehingga pemahaman tetap perlu dibentuk secara khusus melalui edukasi pajak.
- Variabel Pemahaman Wajib Pajak memiliki nilai koefisien B = 0,269, nilai t = 3,082, dan signifikansi = 0,003 < 0,05. Ini menunjukkan bahwa Pemahaman Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Semakin tinggi pemahaman wajib pajak terhadap hak, kewajiban, dan prosedur perpajakan, maka semakin besar kemungkinan ia akan patuh dalam menjalankan kewajiban tersebut. Ini dapat berupa pelaporan SPT, pembayaran pajak tepat waktu, dan tidak menghindari kewajiban perpajakan.

Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 10 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.528a	.279	.243	.05054

- a. Predictors: (Constant), Pemahaman Wajib Pajak (X3), Tingkat Pendidikan (X2), Kualitas Pelayanan Pajak (X1)
- b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)

Hasil uji summary menunjukkan bahwa nilai R Square sebesar 0,279, yang artinya 27,9% dari variabel kepatuhan wajib pajak orang pribadi dapat dijelaskan oleh kualitas layanan pajak, tingkat pendidikan, dan pemahaman wajib pajak secara bersama-sama. Sementara itu, sisanya sebesar 72,1% dipengaruhi oleh variabel lain di luar model penelitian ini. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,243 menunjukkan bahwa model tetap cukup layak secara statistik setelah disesuaikan dengan jumlah variabel independen.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap 65 responden yang merupakan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (P3K) di Kantor Dinas Pemuda dan Olahraga (DISPORA) Provinsi Sumatera Selatan, maka dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

1. Hasil uji simultan (uji F) diperoleh nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, dengan nilai F sebesar 7,859. Secara simultan, variabel Kualitas Pelayanan Pajak (X1), Tingkat Pendidikan (X2), dan Pemahaman Wajib Pajak (X3) berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y).
2. Variabel Kualitas Pelayanan Pajak memiliki nilai signifikansi sebesar $0,202 > 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Pajak tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi secara parsial.
3. Variabel Tingkat Pendidikan memiliki nilai signifikansi sebesar $0,570 > 0,05$ dengan nilai t- hitung sebesar 0,571, sehingga disimpulkan bahwa Tingkat Pendidikan tidak berpengaruh secara parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
4. Variabel Pemahaman Wajib Pajak memiliki nilai signifikansi sebesar $0,003 < 0,05$, yang berarti bahwa variabel ini berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

DAFTAR PUSTAKA

- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariete dengan program IBM SPSS 23*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Handani, D. (2024). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Badan Dalam Pelaporan Pajak*. Jurnal Review Pendidikan dan Pengajaran (JRPP), 7(3), 11910-11916.
- Lestari, D. A. (2024). *Pengaruh Tingkat Pendidikan, Pemahaman Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi* (Doctoral dissertation, Universitas Mahasaraswati Denpasar).
- Ma'rufah, K., & Sari, R. P. (2023). *Moderasi Literasi Pajak: Pengaruh Tingkat Pendidikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dosen Di Perguruan Tinggi Surabaya*. Equilibrium: Jurnal Ilmiah Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi, 12(2), 134-142.
- Ningsih, S. S., & Saragih, F. (2020). *Pemahaman Wajib Pajak Pelaku UMKM Mengenai Peraturan Pemerintah Tentang PP No.23 Tahun 2018 Tentang Ketentuan Pajak UMKM*. Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis, Vol.20, No.1, 2020, 7597(2), 200–211.
- Nuraishah, A., & Tanjung, H. (2023). *Pengaruh Tingkat Pendidikan Dan Pemahaman Peraturan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Pratama Sukabumi*. Jurnal Aktiva: Riset Akuntansi Dan Keuangan, 5(3), 185-197.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perc*. Journal of retailing, 64(1) 1-12.
- Pemerintah Republik Indonesia. (2022). *Peraturan Pemerintah Nomor 50 Tahun 2022 tentang Tata Cara Pelaksanaan Hak dan Pemenuhan Kewajiban Perpajakan*. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Rahayu, Siti Kurnia 2010, *Perpajakan Indonesia: Konsep & Aspek Formal*, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Rahayu, S. K., 2017, *Perpajakan (Konsep Dan Aspek Formal)*, Rekayasa Sains, Bandung.
- Rizky, A. (2020). *Pengaruh tingkat pendidikan, motivasi membayar pajak, penegakan hukum dan religiusitas terhadap moral pajak dan dampaknya terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi* (Bachelor's thesis, Fakultas Ekonomi dan Bisnis uin jakarta).
- Santoso, S. (2010). *Panduan Lengkap Menguasai Statistik dengan SPSS 17*, Jakarta: Penerbit PT. Elex Media Komputindo.
- Saputra, I. M. D. P. W. (2024). Pengaruh kesadaran wajib pajak, pemahaman pajak dan sanksi wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, 13(10), 2097–2106
- Slameto. (2003). *Belajar dan faktor-faktor yang mempengaruhinya*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Stanley Milgram (1963) Milgram, S. (1963). *Behavioral Study of Obedience*. Yale

University Sadono Sukirno, *Makroekonomi Teori Pengantar*, Edisi Ketiga, Rajawali Pers, Jakarta, 2012

Widyastuti, F. D. (2020). *Pengaruh Penggunaan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Pelaporan SPT Tahunan Dengan Relawan Pajak Sebagai Variabel Moderasi* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Gresik).