

Analysis Of Factors Affecting Individual Taxpayer Compliance at Binjai

Analisis Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Binjai

Riky Suwardi ¹⁾; Puja Rizqi Ramadhan ²⁾; Rahima Br Purba ³⁾

1,2,3) Study Program of Accounting, Faculty of Social Sciences, Universitas Pembangunan Panca Budi

Email: ¹⁾ rikysuwardi105@gmail.com

ARTICLE HISTORY

Received [02 September 2026]

Revised [05 Oktober 2026]

Accepted [07 Oktober 2026]

KEYWORDS

Tax Knowledge, Tax Fairness, Tax Sanctions, Service Quality, Taxpayer Compliance

Catatan kecil:

This is an open access article under the [CC-BY-SA](#) license



ABSTRAK

Tujuan utama dari kajian ini untuk menganalisis seberapa besar pengaruh pengetahuan pajak, keadilan pajak, dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam melaporkan surat pemberitahuan di KPP Pratama Binjai. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan survei. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuisioner kepada wajib pajak orang sebanyak 53 responden yang ditentukan menggunakan rumus slovin dengan tingkat kesalahan 13,73%. Penelitian ini menggunakan teknik analisis yang terdiri dari uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, serta analisis regresi linier berganda dengan bantuan program SPSS versi 25. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa peningkatan pengetahuan, persepsi keadilan, penegakan sanksi dan mutu pelayanan di KPP Pratama Binjai dapat mendorong peningkatan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pelaporan SPT.

ABSTRACT

This primary purpose if this study is to investigate how significantthe impact of tax knowledge, tax fairness, and tax service quality on individual taxpayer compliance regarding tax return (SPT) filing at KPP Pratama Binjai. A quantitative method with a survey approach was employed. Data collection involved distributing questionnaires to 53 individual taxpayer respondents, determined using the Slovin formula with a 13.73% margin of error. The analysis techniques included validity tests, reliability tests, classical assumption tests, and multiple linear regression analysis using SPSS version 25. These results indicate that enhancing knowledge, perceptions of fairness, sanction enforcement, and service quality at KPP Pratama Binjai can foster greater taxpayer compliance in fulfilling tax return filing obligations.

PENDAHULUAN

Reformasi perpajakan di Indonesia terus digulirkan oleh pemerintah sebagai strategi untuk memperkuat kemandirian fiskal negara. Sejak pemberlakuan Undang-Undang Perpajakan pada tahun 1983, sistem perpajakan nasional telah mengalami setidaknya lima fase pembaruan signifikan. Tahap awal ditandai dengan penerapan sistem self assessment melalui pajak penghasilan dan pajak pertambahan nilai pada tahun 1983. Selanjutnya pada tahun 1994 dilakukan penyederhanaan struktur tarif. Memasuki era 2000-an, Direktorat Jenderal Pajak mulai melakukan modernisasi administrasi berbasis teknologi seperti penerapan e-registration, e-billing, dan e-filing. Pada tahun 2016 pemerintah melaksanakan program pengampunan pajak atau tax amnesty sebagai upaya pengungkapan aset wajib pajak. Tahap terbaru terjadi pada tahun 2021 melalui Undang-Undang Harmonisasi Peraturan Perpajakan yang mencakup penyesuaian tarif PPh Badan dan pengenaan pajak karbon sebagai bentuk adaptasi terhadap isu global.

Pajak merupakan sumber penerimaan negara terbesar yang digunakan untuk membiayai berbagai program pembangunan nasional, mulai dari infrastruktur, pendidikan, hingga kesehatan. Oleh karena itu, peningkatan penerimaan pajak menjadi prioritas utama pemerintah. Namun demikian, keberhasilan dalam menghimpun penerimaan pajak tidak hanya ditentukan oleh kebijakan dan tarif, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh tingkat kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan pajak mencerminkan kesadaran masyarakat untuk memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Di KPP Pratama Binjai, fenomena ketidakpatuhan masih dapat dijumpai. Berdasarkan data internal, masih terdapat wajib pajak yang mengalami keterlambatan dalam penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan. Selain itu, tidak sedikit wajib pajak yang belum memahami secara utuh terkait hak dan kewajiban perpajakannya. Rendahnya pemahaman ini berpotensi menimbulkan kesalahan dalam perhitungan dan pelaporan pajak, yang pada akhirnya dapat menurunkan penerimaan negara dari wilayah tersebut. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa upaya peningkatan kepatuhan wajib pajak perlu dilakukan secara berkelanjutan.

Kepatuhan wajib pajak tidak muncul begitu saja, melainkan dipengaruhi oleh berbagai faktor. Salah satu faktor penting adalah pengetahuan wajib pajak terhadap peraturan perpajakan. Wajib pajak yang memiliki pemahaman memadai cenderung lebih patuh karena mengetahui konsekuensi dari setiap tindakannya. Selain itu, persepsi terhadap keadilan sistem perpajakan juga berperan. Jika wajib pajak merasa bahwa beban pajak dibebankan secara adil dan proporsional, maka motivasi untuk patuh akan semakin tinggi.

Faktor lain yang tidak kalah penting adalah sanksi perpajakan. Ketegasan dalam penerapan sanksi diharapkan dapat menimbulkan efek jera sehingga wajib pajak berpikir ulang sebelum melakukan pelanggaran. Di sisi lain, kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak juga menjadi penentu. Pelayanan yang cepat, informatif, dan ramah dapat meningkatkan kepercayaan wajib pajak terhadap institusi pajak. Dengan demikian, apabila wajib pajak di wilayah KPP Pratama Binjai memiliki pengetahuan yang cukup, mempersepsikan sistem pajak sebagai sesuatu yang adil, memahami risiko sanksi, dan memperoleh pelayanan yang memuaskan, maka kemungkinan besar mereka akan menunjukkan perilaku patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakan.

Berdasarkan uraian tersebut, peneliti tertarik untuk mengkaji lebih dalam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Binjai. Meskipun berbagai kebijakan telah diterapkan, tingkat kepatuhan wajib pajak di Indonesia masih menjadi tantangan. Berdasarkan data BPS tahun 2022, kepatuhan pelaporan masih berada di bawah harapan. Kondisi serupa juga terjadi di KPP Pratama Binjai. Berdasarkan observasi awal di KPP Pratama Binjai, masih banyak WP yang datang terlambat lapor SPT, seperti tabel 1.1 di bawah ini :

Tabel 1. Realisasi SPT WP orang Pribadi di KPP Pratama Binjai

	Tahun		Jumlah WP OP Wajib SPT (Target)		Capaian	
	2023	2024	2023	2024	2023	2024
SPT Tahunan PPh OP	5.405	4.647	4.980	4.783	108,53%	97,16%
SPT Tahunan PPh OP S	20.532	20.643	20.406	23.353	100,62%	88,40%
SPT Tahunan PPh OP SS	19.898	16.474	19.652	17.941	101,25%	91,82%
Total	45.835	41.764	45.038	46.077	101,77%	90,64%

Sumber : KPP Pratama Binjai (2026)

Data realisasi pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi menunjukkan adanya penurunan. Pada tahun 2023 jumlah WP OP yang terdaftar sebanyak 45.835 orang dengan tingkat capaian pelaporan 101,77%. Namun pada tahun 2024 jumlah WP OP turun menjadi 41.764 orang dan capaian pelaporan juga menurun menjadi 90,64%. Artinya terjadi penurunan sebanyak 4.071 WP OP atau sekitar 8% dalam kurun waktu satu tahun.

Penurunan jumlah pelapor SPT tersebut mengindikasikan bahwa masih ada permasalahan terkait kesadaran dan kepatuhan wajib pajak di wilayah kerja KPP Pratama Binjai. Beberapa faktor yang diduga memengaruhi kondisi ini antara lain pengetahuan wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, persepsi terhadap keadilan dalam sistem pajak, efektivitas sanksi, serta kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak..

LANDASAN TEORI

Pengetahuan Pajak

Pemahaman wajib pajak terhadap segala hal yang berkaitan dengan perpajakan menjadi dasar utama dalam melaksanakan kewajiban. Pengetahuan tersebut mencakup aturan pajak, fungsi pajak bagi negara, mekanisme pembayaran, serta konsekuensi apabila terjadi pelanggaran. Pengetahuan ini dapat diperoleh melalui sosialisasi, pelatihan, maupun pengalaman langsung dalam berinteraksi dengan sistem perpajakan. Menurut Mardiasmo (2018), pengetahuan perpajakan mencakup penguasaan terhadap ketentuan hukum pajak, baik yang bersifat materiil maupun formil. Sementara itu, Widiyanti (2018) menambahkan bahwa pengetahuan tersebut juga meliputi hak dan kewajiban, kepemilikan NPWP, pengenaan sanksi, serta pemahaman tarif dan PTKP. Adapun Wardani dan Asis (2017) menekankan aspek praktis seperti fungsi pajak, prosedur pelunasan, dan tempat pembayaran. Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa pengetahuan pajak merupakan tingkat pemahaman Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Binjai mengenai aturan dan pelaksanaan kewajiban perpajakan.

Keadilan Pajak

Keadilan dalam perpajakan berkaitan dengan persepsi wajib pajak terhadap kewajaran sistem pemungutan. Smith dalam Burnama (2022), melalui *four maxims of taxation*, menyatakan bahwa salah satu prinsip penting adalah *equality*, yaitu pajak dipungut sesuai kemampuan dan tanpa diskriminasi. Artinya, wajib pajak dengan penghasilan tinggi dikenai beban lebih besar dibandingkan dengan wajib pajak berpenghasilan rendah. Dalam konteks penelitian ini, keadilan dipandang dari sudut pandang Wajib Pajak di KPP Pratama Binjai terhadap sistem pajak yang berlaku. Apabila wajib pajak merasa diperlakukan sama dan manfaat pajak dapat dirasakan, maka akan muncul dorongan untuk patuh.

Sanksi Pajak

Sanksi perpajakan merupakan bentuk penegakan aturan yang diterapkan kepada wajib pajak yang tidak memenuhi kewajibannya. Keberadaan sanksi bertujuan agar ketentuan perpajakan dipatuhi dan menjadi pengingat agar wajib pajak tidak mengulangi pelanggaran. Yuliansyah dkk. (2019) menyatakan sanksi berfungsi sebagai alat kontrol agar masyarakat tertib dalam membayar pajak. Sejalan dengan itu, Juwita dan Wasif (2020) menyebut sanksi sebagai pencegah terjadinya pelanggaran norma perpajakan. Dengan demikian, sanksi pajak di KPP Pratama Binjai diharapkan mampu menimbulkan efek jera sehingga wajib pajak lebih disiplin dalam melaporkan dan membayar pajak.

Kualitas Pelayanan Pajak

Kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara pelayanan yang diharapkan wajib pajak dengan pelayanan yang benar-benar diterima. UU No. 25 Tahun 2009 menyebutkan pelayanan publik adalah pemenuhan kebutuhan masyarakat atas barang, jasa, dan pelayanan administratif. Dalam konteks perpajakan, Gunawan (2020) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan pajak dinilai dari kepuasan wajib pajak terhadap petugas KPP. Pelayanan yang baik di KPP Pratama Binjai diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan wajib pajak sehingga berdampak pada kepatuhan.

Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual dalam penelitian ini menjelaskan hubungan antara variabel independen, yaitu Pengetahuan Pajak, Keadilan Pajak, Sanksi Pajak, dan Kualitas Pelayanan Pajak, dengan variabel dependen, yaitu Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Binjai. Pengetahuan Pajak berkaitan dengan pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan. Keadilan Pajak mencerminkan persepsi wajib pajak terhadap kewajaran sistem perpajakan. Sanksi Pajak berfungsi sebagai penguat agar wajib pajak tidak melakukan pelanggaran. Sementara itu, Kualitas Pelayanan Pajak menunjukkan sejauh mana petugas pajak memberikan layanan yang memuaskan. Dengan demikian, keempat faktor tersebut diduga berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

METODE PENELITIAN

Peneliti menerapkan pendekatan kuantitatif asosiatif dalam pelaksanaan studi ini. Rusiadi (2019) menjelaskan bahwa riset asosiatif kuantitatif berfokus pada identifikasi tingkat korelasi dan pola pengaruh antarvariabel guna menyusun teori yang berfungsi mendeskripsikan, memprediksi, serta mengendalikan suatu fenomena. Penelitian ini menetapkan 53 wajib pajak orang pribadi di Binjai sebagai subjek sampel. Peneliti menggunakan rumus Slovin serta teknik *convenience sampling* untuk menentukan jumlah dan anggota sampel. Prosedur analisis data mengintegrasikan pengujian validitas, reliabilitas, asumsi klasik, regresi linier berganda, serta uji hipotesis dengan mengoperasikan perangkat lunak SPSS. Peneliti memperoleh data primer melalui penyebaran kuesioner kepada 53 individu wajib pajak orang pribadi di lingkungan Kota Binjai.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dan Pembahasan Analisis uji validitas

Uji validitas bertujuan untuk mengetahui apakah butir-butir pertanyaan dalam kuesioner mampu mengukur variabel yang dimaksud. Berdasarkan Sugiyono (2018), suatu item dinyatakan valid apabila r hitung lebih besar dari r tabel. Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan SPSS versi 25 terhadap 53 responden, diperoleh bahwa seluruh butir pernyataan pada keempat variabel penelitian dinyatakan valid. Pada variabel Pengetahuan Pajak yang terdiri dari 10 item pernyataan, keadilan pajak juga terdiri dari 11 butir, sanksi terdiri dari 8 indikator, mutu pelayanan sebanyak 10 pernyataan dan kepatuhan wajib pajak sebanyak 11 butir pernyataan, nilai r hitung untuk masing-masing item berkisar antara 0,885 sampai dengan 0,898. Nilai tersebut lebih besar dari r tabel sebesar 0,273. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh indikator pada variabel mampu mengukur konsep yang dimaksud dan layak untuk digunakan dalam penelitian. Dengan demikian seluruh butir pernyataan dinyatakan valid dan dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut.

Analisis uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk menilai konsistensi instrumen penelitian terhadap butir-butir pertanyaan dalam kuesioner. Suatu instrumen dikatakan reliabel jika nilai Cronbach's Alpha > 0,60. Tabel di bawah menunjukkan hasil uji reliabilitas untuk 4 (empat) variabel yang menjadi landasan analisis riset ini.

Tabel 2 Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
X1 (Pengetahuan Pajak)	0,882	Reliabel
X2 (Keadilan Pajak)	0,894	Reliabel
X3 (Sanksi Pajak)	0,893	Reliabel
X4 (Kualitas Pelayanan Pajak)	0,886	Reliabel
Y (kepatuhan wajib pajak)	0,885	Reliabel

Temuan dari uji reliabilitas menunjukkan nilai Cronbach's Alpha untuk variabel X1 sebesar 0,882; X2 sebesar 0,894; X3 sebesar 0,893; X4 sebesar 0,886; dan Y sebesar 0,885. Karena seluruh nilai berada di atas 0,60, maka instrumen penelitian dinyatakan reliabel.

Analisis Uji Asumsi Klasik Uji Normalitas

Berdasarkan hasil uji normalitas menggunakan uji Shapiro-Wilk, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,740. Menggunakan taraf nyata (α) sebesar 5% atau 0,05, maka dapat diambil keputusan sebagai berikut:

- H_0 : Residu berdistribusi normal Jika nilai Sig. > 0,05 $\rightarrow H_0$ diterima
- H_1 : Residu tidak berdistribusi normal Jika nilai Sig. < 0,05 $\rightarrow H_0$ ditolak

Tabel 3 Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnova			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Unstandardized Residual	,082	50	,200*	,984	50	,740

Nilai signifikansi yang diperoleh adalah 0,740, yang mana nilainya lebih besar dari 0,05. Dengan demikian, H_0 diterima. Residu dari model regresi linier berganda berdistribusi normal. Hal ini berarti asumsi normalitas terpenuhi, sehingga hasil analisis regresi selanjutnya dapat dipertanggungjawabkan dan digunakan untuk menarik kesimpulan.

Uji Multikolinieritas

Peneliti meninjau munculnya gejala multikolinearitas melalui analisis terhadap nilai *tolerance* dan *variance inflation factor* (VIF). Model regresi yang baik mensyaratkan tidak adanya korelasi antarvariabel bebas atau gejala multikolinearitas. Tabel 9 merangkum seluruh hasil pengujian multikolinearitas secara menyeluruh.

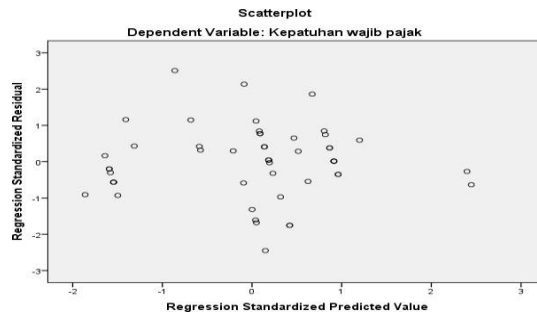
Tabel 4 Uji Multikolinieritas

Variabel	Kualitas Laporan Keuangan	
	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
X1 (Pengetahuan Pajak)	,484	2,068
X2 (Keadilan Pajak)	,276	6,185
X3 (Sanksi Pajak)	,339	2,949
XX4 (Kualitas Pelayanan Pajak)	,329	3,391

Berdasarkan tabel di atas, terlihat bahwa nilai *tolerance* lebih kecil dari 0,1 dan nilai *variance inflation factor* (VIF) lebih besar dari 10 untuk setiap variabel. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas terhadap data yang diuji.

Uji Heteroskedastisitas

Analisis grafik *scatter plot* yang memetakan SRESID pada sumbu Y dan ZPRED pada sumbu X berfungsi sebagai alat utama dalam mengidentifikasi heteroskedastisitas. Ghazali (2018) menekankan bahwa pola-pola teratur yang muncul dari sebaran titik pada grafik tersebut memberikan sinyal kuat mengenai adanya heteroskedastisitas. Peneliti memastikan tidak terdapat masalah heteroskedastisitas jika titik-titik data terdistribusi secara acak di atas serta di bawah angka 0 pada sumbu Y tanpa membentuk pola atau struktur visual yang jelas.



Gambar 1. Scatterplot

Berdasarkan tampilan grafik *scatterplot*, terlihat bahwa sebaran titik data tidak berpola dan menyebar di atas serta di bawah nilai 0 pada sumbu Y. Hal ini mengindikasikan bahwa asumsi tidak terjadinya heteroskedastisitas pada model telah terpenuhi.

Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda untuk mengetahui gambaran mengenai pengaruh pemahaman standar akuntansi pemerintahan dan pengendalian internal terhadap kualitas laporan keuangan.

Tabel 5 Coefficientsa

Model	Unstandardized Coefficients	
	B	Standar Error
Constant	,374	,517
Pengetahuan Pajak	,132	,041
Keadilan Pajak	,300	,098
Sanksi Pajak	,938	,042
Kualitas Pelayanan Pajak	,692	,082

a. Dependent Variable : Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan tabel maka diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 0,374 + 0,132X_1 + 0,300X_2 + 0,938X_3 + 0,692X_4 + e$$

Konstanta sebesar 0,374 menunjukkan bahwa jika seluruh variabel independen bernilai 0, maka kepatuhan wajib pajak sebesar 0,374. Koefisien X1 sebesar 0,132, artinya setiap peningkatan pengetahuan pajak sebesar 1 satuan akan meningkatkan kepatuhan sebesar 0,132. Koefisien X2 sebesar 0,300, X3 sebesar 0,938, dan X4 sebesar 0,692. Seluruh koefisien bernilai positif.

Uji t

Uji t digunakan untuk mengidentifikasi adanya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial. Arah pengaruh variabel dilihat berdasarkan nilai koefisien regresinya.

Tabel 6 Coefficientsa

Model	t	Sig
Constant	3,542	,001
Pengetahuan Pajak	3,240	,002
Keadilan Pajak	3,073	,003
Sanksi Pajak	2,169	,000
Kualitas Pelayanan Pajak	8,474	,000

a. Dependent Variable : Kepatuhan Wajib pajak

Hasil uji parsial variabel Pengetahuan Pajak (X1) memperoleh nilai t hitung sebesar 3,240 > t tabel 2,011 dengan nilai signifikansi 0,002. Karena nilai probabilitas lebih kecil dari 0,05, maka H_0 diterima. Dengan demikian, Pengetahuan Pajak terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Variabel Keadilan Pajak (X2) menunjukkan nilai t hitung sebesar 3,073 dengan nilai signifikansi 0,003. Nilai tersebut lebih kecil dari 0,05 sehingga hipotesis diterima. Hal ini mengindikasikan bahwa Keadilan Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Pada variabel Sanksi Pajak (X3), diperoleh nilai t hitung sebesar 2,169 dengan signifikansi 0,000. Mengingat nilai signifikansi < 0,05, maka H_0 diterima. Artinya, Sanksi Pajak berpengaruh signifikan terhadap

Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Hasil uji t untuk Kualitas Pelayanan Pajak (X4) menunjukkan nilai t hitung sebesar 8,474 > t tabel 2,011 dengan nilai signifikansi 0,000. Oleh karena itu, hipotesis diterima. Dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Pajak secara statistik berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Uji F

Uji statistik F merupakan alat uji kelayakan model yang digunakan untuk menunjukkan apakah seluruh variabel independen secara bersama-sama atau simultan berpengaruh terhadap variabel dependen.

Tabel 7 Uji F

ANOVAa							
Modiel		Sum of Squaries	df	Miean Squarie	F	Sig.	
1	Riegression	6,950	4	9,238	6,240	,000b	
	Riesidual	6,257	48	,130			
	Total	4,208	52				

Temuan hasil pengujian secara simultan menggunakan uji F yang tersaji pada tabel di atas menunjukkan bahwa diperoleh nilai F hitung sebesar 6,240. Nilai tersebut lebih besar dibandingkan dengan nilai F tabel pada tingkat kepercayaan 95%, yaitu sebesar 2,56. Dengan memperhatikan perbandingan tersebut, maka hipotesis alternatif dalam penelitian ini dapat diterima.

Uji Koefisien Determinasi (R²)

Peneliti mengkaji nilai R² untuk mengukur tingkat kemampuan model regresi dalam menjelaskan variabel dependen. Nilai R² berkisar antara 0 sampai 1, di mana semakin mendekati angka 1 berarti semakin baik model tersebut dalam menjelaskan hubungan antarvariabel.

Tabel 8 Model Summary

Modiel	R	R Squarie	Adjusted R Squarie	Std. Error of thie Estimatie	Durbin-Watson
1	,992a	,984	,983	,361	2,337

Paparan di atas menunjukkan nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,983. Hal ini menandakan bahwa variasi Pengetahuan Pajak, Keadilan Pajak, Sanksi Pajak, dan Kualitas Pelayanan Pajak dapat menjelaskan variasi variabel Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 98,3%. Sementara itu, sisanya, yaitu 1,7%, dijelaskan oleh berbagai variabel lain yang tidak dibahas dalam kajian ini.

Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Berdasarkan hasil uji parsial, variabel Pengetahuan Pajak menunjukkan nilai t hitung sebesar 3,240. Nilai tersebut diiringi dengan tingkat signifikansi sebesar 0,002 yang berada di bawah ambang batas 0,05. Dengan kata lain, hipotesis pertama dalam penelitian ini dapat diterima. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa Pengetahuan Pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di lingkungan KPP Pratama Binjai. Hal ini dapat diartikan bahwa semakin baik pemahaman wajib pajak terkait regulasi perpajakan, mekanisme penghitungan pajak, serta prosedur pelaporan SPT Tahunan, maka kecenderungan untuk patuh juga akan semakin meningkat. Selain itu, temuan ini juga konsisten dengan studi yang dilakukan oleh Rahayu dan Hidayat pada tahun 2022. Dalam penelitiannya disebutkan bahwa kegiatan sosialisasi dan edukasi perpajakan mampu mendorong peningkatan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Kontribusi Keadilan Pajak dalam Mendorong Disiplin Perpajakan Wajib Pajak

Temuan pengujian pada hipotesis kedua memperlihatkan bahwa variabel Keadilan Pajak memperoleh nilai t hitung sebesar 3,073. Nilai tersebut disertai dengan tingkat signifikansi sebesar 0,003. Karena nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05, maka dapat dipastikan bahwa hipotesis kedua diterima. Secara substantif, temuan ini membuktikan bahwa Keadilan Pajak memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di wilayah kerja KPP Pratama Binjai. Artinya, apabila wajib pajak mempersepsikan bahwa sistem perpajakan telah dijalankan secara adil, baik terkait dengan penetapan tarif, kemudahan prosedur, maupun konsistensi penegakan hukum, maka dorongan untuk patuh akan semakin kuat. Bukti empiris ini selaras dengan hasil riset yang dilakukan oleh Sari dan Mulyani pada tahun 2023. Dalam studinya disebutkan bahwa persepsi wajib pajak mengenai keadilan dalam sistem perpajakan terbukti menjadi salah satu faktor yang secara signifikan dapat meningkatkan kepatuhan WPOP.

Dampak Sanksi Pajak terhadap Kesadaran Memenuhi Kewajiban Perpajakan

Pengujian statistik terhadap variabel Sanksi Pajak menunjukkan nilai t hitung sebesar 2,169. Nilai signifikansi yang diperoleh adalah sebesar 0,000, yang berarti lebih kecil dari batas signifikansi 0,05. Oleh karena itu, hipotesis ketiga dalam penelitian ini dinyatakan diterima. Temuan ini memberikan bukti empiris bahwa Sanksi Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Binjai. Hal tersebut dapat dimaknai bahwa keberadaan sanksi yang tegas dan konsisten mampu menimbulkan efek jera. Akibatnya, wajib pajak akan terdorong untuk memenuhi kewajiban perpajakannya dengan tepat waktu guna menghindari denda maupun sanksi administratif lainnya. Hasil kajian ini memperkuat *Deterrence Theory* yang menekankan peran sanksi sebagai pencegah pelanggaran. Selain itu, temuan ini juga selaras dengan penelitian Pratama dan Lestari pada tahun 2021 yang menyimpulkan bahwa efektivitas dalam penerapan sanksi perpajakan terbukti mampu meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Implikasi Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Perilaku Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil pengujian hipotesis keempat menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan Pajak memiliki nilai t hitung sebesar 8,474. Nilai signifikansi yang dihasilkan adalah 0,000. Karena nilai tersebut lebih kecil dari 0,05, maka hipotesis keempat dalam riset ini diterima. Hasil ini membuktikan bahwa Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Binjai. Menariknya, di antara keempat variabel yang diuji, Kualitas Pelayanan Pajak mencatatkan nilai t hitung tertinggi, yaitu sebesar 8,474. Temuan ini mengindikasikan bahwa Kualitas Pelayanan Pajak merupakan faktor yang paling dominan dalam memengaruhi kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut dapat dipahami karena pelayanan yang diberikan petugas KPP secara cepat, ramah, dan informatif mampu menciptakan rasa nyaman serta kepercayaan bagi wajib pajak. Bukti empiris ini mendukung teori SERVQUAL yang terdiri atas lima dimensi dan juga sejalan dengan penelitian Wijaya dan Susanti tahun 2024.

Pengaruh Simultan Keempat Variabel terhadap Kepatuhan WPOP

Hasil uji simultan memperlihatkan bahwa variabel Pengetahuan Pajak, Keadilan Pajak, Sanksi Pajak, dan Kualitas Pelayanan Pajak secara bersama-sama memberikan dampak yang signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Binjai. Hal ini tercermin dari perolehan nilai F hitung sebesar 6,240 dengan tingkat signifikansi 0,000. Mengingat nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05, maka hipotesis kelima dapat diterima. Selanjutnya, berdasarkan hasil uji koefisien determinasi diperoleh nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,983 atau setara dengan 98,3%. Temuan tersebut mengartikan bahwa sebesar 98,3% variasi pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Binjai dapat dijelaskan oleh keempat variabel independen dalam model penelitian ini. Sementara itu, sisanya sebesar 1,7% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam kajian ini, seperti kesadaran wajib pajak, tingkat kepercayaan terhadap pemerintah, serta kondisi ekonomi. Selain itu, nilai koefisien korelasi R sebesar 0,992 mengindikasikan bahwa terdapat hubungan yang sangat kuat dan berarah positif antara variabel independen dan variabel dependen dalam penelitian ini.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Dari rangkaian pengujian yang telah dilakukan dalam riset ini mengenai Pengaruh Pengetahuan Pajak, Keadilan Pajak, Sanksi Pajak, dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Binjai, maka dapat disimpulkan bahwa hasil uji t menunjukkan variabel Pengetahuan Pajak (X_1) memiliki nilai t hitung sebesar 3,240 > t tabel 2,011 dengan tingkat signifikansi 0,002. Oleh karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka hipotesis diterima. Hal ini mengartikan bahwa semakin baik pemahaman wajib pajak mengenai peraturan perpajakan, maka akan semakin meningkat pula tingkat kepatuhan pajaknya. Variabel Keadilan Pajak (X_2) memperoleh nilai t hitung sebesar 3,073 dengan signifikansi 0,003. Karena 0,003 < 0,05, maka H_a diterima. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa persepsi wajib pajak terhadap keadilan dalam sistem perpajakan berpengaruh nyata terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Untuk variabel Sanksi Pajak (X_3), diperoleh nilai t hitung sebesar 2,169 dan nilai probabilitas 0,000. Mengingat nilai signifikansi < 0,05, maka hipotesis diterima. Artinya, penerapan sanksi perpajakan yang tegas terbukti berdampak pada peningkatan pemenuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak Orang Pribadi. Variabel Kualitas Pelayanan Pajak (X_4) menunjukkan nilai t hitung paling besar, yaitu 8,474 dengan signifikansi 0,000. Karena 0,000 < 0,05, maka hipotesis diterima. Hal ini dapat diartikan bahwa Kualitas Pelayanan Pajak merupakan faktor yang paling dominan dalam mendorong perilaku patuh Wajib Pajak Orang Pribadi.

Secara bersama-sama, Pengetahuan Pajak, Keadilan Pajak, Sanksi Pajak, dan Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Hal tersebut dibuktikan dengan nilai F hitung sebesar 6,240 dan signifikansi 0,000. Selain itu, nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,983 menunjukkan bahwa 98,3% variasi Kepatuhan Wajib Pajak dapat dijelaskan oleh keempat variabel independen, sementara sisanya sebesar 1,7% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian ini.

Saran

Diharapkan pihak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Binjai dapat meningkatkan Kualitas Pelayanan Pajak karena merupakan faktor yang paling dominan. Petugas KPP diharapkan terus meningkatkan keramahan, kecepatan, dan kompetensi dalam memberikan pelayanan. Selain itu, perlu dilakukan pelatihan rutin bagi petugas serta penyediaan sarana dan prasarana yang memadai. Sosialisasi dan edukasi perpajakan juga perlu ditingkatkan untuk menambah Pengetahuan Pajak wajib pajak. Sosialisasi dapat dilakukan melalui media sosial, seminar, dan kelas pajak. Prinsip Keadilan Pajak perlu dijaga dalam penerapan peraturan dan pelayanan agar wajib pajak merasa diperlakukan secara adil dan tidak diskriminatif. Sanksi Pajak juga perlu ditegakkan secara konsisten agar menimbulkan efek jera dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Bagi peneliti yang akan melanjutkan penelitian ini, disarankan untuk menambahkan variabel lain di luar penelitian ini, seperti Kesadaran Wajib Pajak, Kepercayaan terhadap Pemerintah, dan Kondisi Ekonomi yang diprediksi memengaruhi 1,7% sisa variasi kepatuhan. Selain itu, objek penelitian dapat diperluas ke KPP lain agar hasil penelitian memiliki daya generalisasi yang lebih luas.

DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179-211.
- Burnama, I. (2022). Aspek Keadilan Aturan Pajak Indonesia Dalam Mengatur Transaksi Ekonomi Digital: Respon Atas Investigasi USTR. *Jurnal kajian ilmiah perpajakan indonesia*. Vol. 4.
- Direktorat Jenderal Pajak. (2020). *Standar Pelayanan Perpajakan*. Jakarta: Kementerian Keuangan RI. (Kepdirjen Pajak No. KEP-389/PJ/2020).
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gunawan, E. (2020). Pengaruh Pajak Bumi dan Bangunan dan Dana Otonomi Khusus Terhadap Belanja Modal Jaringan Bukti Empiris dari Aceh. *Jurnal Penelitian Ekonomi Akuntansi (JENSI)*, 4(1), 25–38.
- Juwita, & Wasif, S. K. (2020). Pengaruh Sanksi Pajak dan Penerapan E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama Samsat Jakarta Timur). *Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia*, 1–17.
- Mardiasmo. (2018). *Perpajakan Edisi Revisi Tahun 2016*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Pratama, R., & Lestari, D. (2021). *The influence of tax sanctions and taxpayer awareness on individual taxpayer compliance*. *Jurnal Akuntansi dan Perpajakan*, 8(2), 145-158.
- Rahayu, S., & Hidayat, R. (2022). Pengaruh pengetahuan pajak dan sosialisasi perpajakan terhadap Ketaatan WP OP. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 15(1), 78-92.
- Rusdiadi. (2019). *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Teori, Desain, dan Teknik Analisis Data*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sari, D. N., & Mulyani, S. (2023). Pengaruh keadilan pajak, sistem perpajakan dan tarif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. *Jurnal Riset Akuntansi dan Keuangan*, 11(3), 201-215.
- Sari, Maulida. (2019). *Pengaruh Money Ethics dan Keadilan Pajak terhadap Persepsi Penggelapan Pajak*. *Jurnal ekonomi*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta. Undang Undang Nomor 16 Tahun 2009 Tentang (KUP).
- Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 1.
- Undang Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat 2. Tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2008.
- Wardani, D. K., & Asis, M. R. (2017). Pengaruh Pengetahuan WP, Kesadaran Wajib Pajak, dan Program Samsat Corner Terhadap ketaatan WP Kendaraan Bermotor. *Jurnal Akuntansi Dewantara*, 1(2), 106-116.
- Widiyanti, H. (2018). Pengaruh Kepatuhan Pajak & Sanksi Pajak Terhadap Ketaatan Wajib Pajak Pada UMKM Kota Medan. *Jurnal Akuntansi*.
- Wijaya, A., & Susanti, T. (2024). Pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak dengan kepercayaan sebagai variabel intervening. *Jurnal Perpajakan Indonesia*, 5(1), 33-47.
- Yuliansyah, R., Amaliati, S. D., & Sri Mumpuni, R. (2019). Pengaruh Pemahaman, Sanksi Perpajakan, dan Tingkat kepercayaan pada Pemerintah terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar PBB-P2. *Jurnal STEI Ekonomi*, 28(02), 233–253.