

PENGETAHUAN PERPAJAKAN, TRANSPARANSI DAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK

Fri Yohana Aritonang¹, Handra Tipa²

¹Mahasiswa Program Studi Akuntansi, Universitas Putera Batam

²Dosen Program Studi Akuntansi, Universitas Putera Batam

email: pb200810123@upbatam.ac.id

ABSTRACT

This study is intended to evaluate and test the Influence of Tax Knowledge, Transparency and Quality of Tax Services on the Compliance of Individual Taxpayers at KPP Pratama Batam Selatan. The data analysis method uses quantitative in this study. The number of taxpayers registered at KPP Pratama Batam Selatan was recorded at 427,426 who became the population in this study. By using the slovin formula as a sampling technique. Using 100 respondents who are registered as taxpayers at KPP Pratama Batam Selatan. The data collection uses a questionnaire through a google form with measurements through a Likert scale.. Data processing using the SPSS version 26 program. This study provides the result that partially, Tax Knowledge has a positive and significant impact on taxpayer compliance. Transparency partially does not have a positive and significant impact on taxpayer compliance. And the Quality of Tax Services partially has a positive and significant impact on taxpayer compliance. Simultaneously, Tax Knowledge, Transparency and Quality of Tax Services have a positive and significant impact on the Compliance of Individual Taxpayers at KPP Pratama Batam Selatan.

Keywords: Tax Knowledge; Transparency; Service Tax Quality; Tax payer Compliance.

PENDAHULUAN

Setiap negara, pemerintah memiliki peran sangat penting untuk aktivitas ekonomi nasional maupun yang ada di Indonesia. Tugas Pemerintah diwujudkan melalui beberapa kebijakan, regulasi serta peraturan undang-undang yang memiliki tujuan untuk meningkatkan perekonomian saat ekonomi sedang menurun dan menahan peningkatan perekonomian pada saat memanas, yang paling utama pencegahan inflasi meningkat. Tujuan pemerintahan untuk meningkatkan penerimaan pajak setiap tahun untuk membiayai belanja negara secara mandiri dan penuh. Hal ini dicapai, antara lain, melalui berbagai inisiatif untuk sosialisasi dan meningkatkan standar layanan yang diberikan oleh otoritas pajak. Jumlah pembayar pajak di negara ini meningkat setiap tahun seiring dengan populasinya.

Pajak diartikan sebagai pembayaran yang harus dilakukan kepada suatu negara yang sifatnya memaksa, serta tidak bisa dirasakan imbalannya secara langsung. Negara menggunakan sumbangan untuk mendanai pembangunan nasional. Karena kurangnya informasi mengenai pembayaran pajak, Indonesia terus menghadapi banyak tantangan dalam

menerapkan sistem perpajakannya. Sikap wajib pajak terhadap kepatuhan terhadap ketentuan yang telah ditetapkan dikenal dengan kepatuhan pajak (Qhoirunnisa & Budiantara, 2023).

Memahami aturan undang-undang berkaitan dengan ketentuan umum serta prosedur perpajakan dikenal sebagai pengetahuan regulasi perpajakan. Diketahui bahwa wajib pajak yang melanggar hukum akan mendapat sanksi. Sangat penting bagi pembayar pajak untuk memahami hal ini. Meningkatnya kepatuhan wajib pajak adalah hasil dari pengetahuan mereka tentang cara membayar pajak dengan benar dan keuntungan yang akan mereka rasakan (Lestari *et al.*, 2023).

Pajak mendanai lebih dari 70% pengeluaran negara, Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN) harus mencantumkan jumlah pajak yang dikumpulkan. Jumlah Surat Pemberitahuan (SPT) yang dikirimkan wajib pajak ke kantor pelayanan pajak dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepatuhan dan keberhasilan pemungutan pajak (Wardani *et al.*, 2022)

Adapun data penerimaan pajak pada APBN rentang 5 tahun terakhir dari tahun 2019-2023. Ditampilkan pada tabel dibawah ini:

Tabel 1 Penerimaan pajak di APBN 2019-2023 (triliun)

Tahun Penganggaran	Target	Perealisasi	Pencapaian
2019	1.577,56	1.332,70	84,48%
2020	1.198,83	1.072,15	89,43%
2021	1.229,59	1.278,69	104%
2022	1.485,0	1.716,8	115,6%
2023	2.774,30	3.121,94	112,6%

(Sumber: Pajak.go.id, 2023)

Dari data tabel diatas APBN telah mencapai pendapatan pajak selama lima tahun terakhir (2019–2023). Realisasi pendapatan cenderung terus berada di bawah 100% dari tahun 2019 hingga 2020, memberikan gambaran umum tentang masalah ekonomi, terutama selama wabah COVID-19 yang berdampak pada Indonesia dan negara-negara lain. Namun, terjadi pergeseran pada tahun 2021, ketika penerimaan pajak naik 104% di atas target yang telah ditentukan. Dengan pencapaian 115,6% pada tahun 2022, itu berkelanjutan hingga tahun 2023, ketika mencapai 112,6%. Dapat disimpulkan bahwa efek pandemi terkait dengan penurunan pendapatan antara tahun 2020 dan 2021.

Menurut Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2020, Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) diperkirakan akan mengalami kekurangan sekitar 5,07% dari PDB. Sebenarnya, ada kenaikan 6,27%. Meskipun pendapatan negara menurun,

perkembangan ini sangat meningkatkan risiko manajemen dan meningkatkan biaya pembayaran utang dan bunga negara. Alhasil, pemerintah melalui Kementerian Keuangan masih berupaya memaksimalkan penerimaan negara melalui sejumlah potensi, termasuk pajak digital. Selain visi Direktorat Jenderal Perpajakan, “menjadi mitra yang dapat diandalkan dalam pembangunan negara dalam rangka menaikkan penerimaan negara dengan menerapkan administrasi perpajakan yang lebih efektif, efisien, bermoral, dan merata, sejalan dengan visi Kementerian Keuangan: harus mengambil peran sebagai Pengelola Keuangan Negara dalam rangka membangun perekonomian Indonesia yang berdaya saing, inklusif, merata, dan produktif”.

Adapun tingkat kepatuhan WPOP di KPP Pratama Batam Selatan dalam rentang waktu 5 tahun terakhir disajikan pada tabel di bawah ini:

Tabel 2 Tingkat Kepatuhan WPOP Pratama Batam Selatan

Periode	WPOP Terdaftar	Total Wajib Laporan	Total Pelapor	Tingkatan Kepatuhan
2019	308.712	64.398	53.529	83%
2020	341.939	69.467	51.854	75%
2021	370.573	67.957	56.316	83%
2022	400.034	75.350	65.900	87%
2023	427.426	85.118	75.569	89%

(Sumber : KPP Pratama Batam Selatan, 2023)

Jumlah orang yang wajib melaporkan dan mereka yang telah melaporkan pajak di KPP Pratama Batam Selatan selama lima tahun terakhir diketahui dari tabel di atas. Kepatuhan wajib pajak adalah 83% pada tahun 2019, menunjukkan kepatuhan yang kuat. Pada tahun 2020, tingkat kepatuhan turun dari 83% menjadi 75% meskipun terjadi kontraksi. Hal ini mengindikasikan penurunan disiplin wajib pajak. Meskipun tingkat kepatuhan lebih rendah dari tahun 2022 dan 2023, itu naik dari 87% menjadi 89% pada tahun 2021,

mencapai 83%. Hal ini ditandai dengan inisiatif untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak terhadap tugasnya.

Jika seseorang telah memenuhi dan mematuhi pajaknya, maka individu dianggap patuh pajak. Di antara tanggung jawab ini adalah kemampuan untuk menghitung dan membayar pajak secara akurat dan untuk mengajukan Surat Pemberitahuan (SPT) ke kantor pajak yang sesuai (Qhoirunnisa & Budiantara, 2023).

(Ainul, 2021) memiliki pendapat, bahwa faktor

internal dan eksternal dapat berdampak pada seberapa patuh seseorang melaporkan pajak mereka. Secara internal, ini mengacu pada perspektif seseorang yang terkait dengan karakternya. Transparansi dan kualitas pelayanan pajak dinilai sebagai kriteria eksternal, sedangkan pengetahuan perpajakan digunakan sebagai komponen internal dalam penelitian ini.

Kepatuhan wajib pajak dalam melapor pajak mereka tidak dalam kondisi optimal. Masalah kepatuhan ini sangat penting karena, jika terjadi ketidakpatuhan yang meluas, hal itu akan memicu upaya untuk menghindari pembayaran pajak, yang pada akhirnya akan mengurangi pendapatan pajak Negara (Romadhon & Diamastuti, 2020). Diperkirakan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya akan meningkat sebanding dengan keakuratan dan ketepatan waktu pengajuan, pengajuan, dan pelaporan SPT.

Ketidakhahaman masyarakat tentang tujuan dan dampak dari pajak itu sendiri. Ketidakhahaman masyarakat terhadap pengetahuan pajak menghalangi mereka untuk melihat pentingnya pajak bagi pembangunan Indonesia. Akibatnya, masyarakat mungkin menjadi enggan untuk berkontribusi, yang pada akhirnya menurunkan kepatuhan pajak. Pemerintah telah menerapkan sejumlah inisiatif untuk meningkatkan kepatuhan pajak, termasuk penyuluhan pajak langsung dan tidak langsung. Salah satu komponen penting dalam mendukung kepatuhan pembayaran pajak adalah transparansi pajak. Karena banyaknya

kasus korupsi pajak, pemilik bisnis dan masyarakat umum enggan membayar pajak. Diharapkan bahwa transparansi pajak akan menumbuhkan kepercayaan masyarakat dan menghilangkan ketakutan bahwa pajak akan disalahgunakan untuk keuntungan kelompok tertentu. Untuk meningkatkan kemampuan masyarakat dalam membayar pajak dengan meningkatkan kepatuhan.

Adapun Kualitas pelayanan yang diberikan oleh lembaga pajak, pengetahuan wajib pajak tentang perpajakan Indonesia, dan denda yang dikenakan oleh pihak berwenang terhadap wajib pajak yang tidak patuh semuanya berdampak pada tingkat kepatuhan wajib pajak. Pemerintah telah melakukan sejumlah inisiatif untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam hal pembayaran pajak. Di antaranya adalah tingkat kualitas pelayanan di industri perpajakan. Kamus Besar Bahasa Indonesia mendefinisikan kualitas sebagai sejauh mana sesuatu itu baik atau buruk.

Seperti yang kita semua tahu, banyak orang masih ragu untuk mengajukan pajak mereka karena mereka yakin mereka tidak akan terpengaruh, menurut penelitian. Kecenderungan lainnya adalah wajib pajak mengajukan laporan SPT mereka mendekati tanggal jatuh tempo. Pada hari terakhir, banyak orang juga melaporkan pajak mereka. Sebagai akibat dari penggunaan situs yang sangat tinggi, situs web DJP tidak berjalan dengan baik. Banyak pembayar pajak akhirnya membatalkan pelaporan pajaknya.

KAJIAN TEORI

Teori Atribusi yang diciptakan oleh (Heider, 1958) perilaku wajib pajak untuk memenuhi wajib pajaknya dijelaskan dan ada kaitannya dengan kajian ini. Gagasan ini menjelaskan metode pemahaman yang digunakan untuk memahami terjadinya suatu peristiwa yang dianggap terkait dengan kondisi tertentu (Amalia *et al.*, 2023).

Menurut (Kelley, 1973), teori atribusi menjelaskan bagaimana seseorang dapat mengidentifikasi penyebab tertentu. Berdasarkan penjelasan tersebut dapat dikaitkan dengan konteks perpajakan misalnya, dalam hal faktor spesifik mana yang mengarah pada ketaatan persyaratan pajak (Romadhon & Diamastuti, 2020).

Pengetahuan perpajakan

Pengetahuan perpajakan mengacu pada proses dimana wajib pajak mengerti dan menerapkan hukum, aturan, dan proses pajak untuk melakukan tugas-tugas terkait seperti melapor SPT dan membayar pajak. Akan ada peningkatan kepatuhan wajib pajak jika seseorang mengetahui perpajakan (Yulia *et al.*, 2020).

Transparansi

Transparansi di definisikan sebagai pemberian akses kepada individu terhadap informasi keuangan dengan jujur dan transparan menurut Peraturan Pemerintah No.71 standar akuntansi pemerintah. Didasarkan pada pemahaman yang jelas tentang hak-hak rakyat

Kualitas pelayanan pajak

Kualitas pelayanan pajak menurut KBBi mengacu kepada sejauh mana jasa itu baik atau buruk membantu seseorang untuk menciptakan kepuasan. Dengan adanya peningkatan layanan wajib pajak akan lebih patuh dalam pembayaran pajak (Rahmawati & Kamil, 2023).

Kepatuhan wajib pajak

Mengacu pada ketersediaan individu atas ketaatannya pada pajak seperti mendaftarkan diri serta melaporkan SPT nya (Rivaldo & Tipa, 2022).

METODE PENELITIAN

Data dalam penelitian ini akan disajikan dalam bentuk data numerik menggunakan metodologi penelitian kuantitatif dan analisis statistika digunakan untuk meneliti hubungan atau pengaruh antara variabel dependen dan independen. Populasi berfokus pada wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Batam Selatan. Kajian ini menggunakan Teknik *random sampling* dan data

primer berupa kuisioner. Sampel diambil dari hasil perhitungan dengan rumus *Slovin*, tingkat eror 10% dengan jumlah sampel sebanyak 427.426. Dengan aplikasi SPSS 26. Penggunaan metode analisis seperti uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi linear berganda, uji koefisien determinasi dan mencakup uji t serta uji f.

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Uji Validitas

Digunakan sebagai alatukur pada kuisioner yang dapat dinyatakan valid atau tidak. Pengujian kepada 100 responden dengan penggunaan tingkat signifikansi 10%. Untuk mendapatkan hasil nilai r

tabel sebesar 0,787. Maka data dikatakan valid, nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$, dan apabila r_{hitung} dan nilai signifikansi lebih rendah 0,05.

Tabel 3 Uji Validitas dan Uji Reabilitas

Variabel	Item	Rhitung	Rtabel	Ket
Pengetahuan Perpajakan	X1.1	0,787	0,197	Valid
	X1.2	0,724		
	X1.3	0,634		
	X1.4	0,576		
	X1.5	0,628		
Transparansi	X2.1	0,713	0,197	Valid
	X2.2	0,773		
	X2.3	0,661		
	X2.4	0,632		
	X2.5	0,581		
Kualitas Pelayanan	X3.1	0,806	0,197	Valid
	X3.2	0,783		
	X3.3	0,759		
	X3.4	0,701		
	X3.5	0,772		
Kepatuhan Wajib Pajak	Y.1	0,250	0,197	Valid
	Y.2	0,791		
	Y.3	0,768		
	Y.4	0,705		
	Y.5	0,742		

(Sumber: data pengolahan SPSS 26,2024)

4.2 Uji Reabilitas

Digunakan sebagai acuan pada tingkat konsistensi dan keandalan alat ukur diaplikasikan

untuk pengumpulan data. Kajian ini menggunakan *Cronbach's Alpha* untuk uji reabelnya.

Tabel 4 Uji Reliabilitas

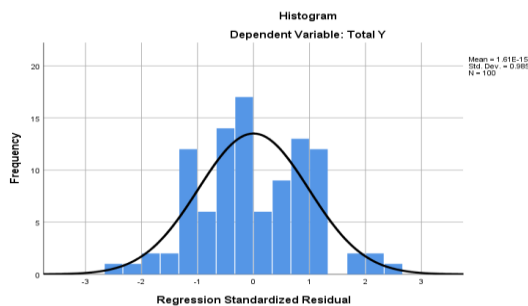
Variabel	Cronbach's Alpha	Kesimpulan
Pengetahuan Perpajakan	0,701	Reliabel
Transparansi	0,712	
Kualitas Pelayanan Pajak	0,819	
Kepatuhan Wajib Pajak	0,725	

(Sumber: data pengolahan SPSS 26, 2024)

4.3 Uji Normalitas

Uji yang paling sederhana adalah membuat grafik distribusi frekuensi skor yang ada. Gambarnya dalam bentuk kurva lonceng, dalam artian formasi penelitian adalah distribusi normal.

Gambar 1 Uji Normalitas Histogram
(Sumber: pengolahan data SPSS 26, 2024)



4.4 Uji Multikolinearitas

Mengacu pada suatu uji apakah model regresi saling terhubung diantara variabel independen. Uji ini terjadi ketika variabel independen dua atau lebih dalam model regresi saling berkorelasi kuat. Jika $VIF < 10.00$, dikatakan model regresi tidak mengalami Multikolinearitas, dan jika $VIF > 10.00$, regresi mengalami multikolinearitas.

Dari tabel dibawah menampilkan toleransi pada variabel dependen. Seluruh variabel lulus uji multikolinearitas.

Tabel 5 Uji Multikolinearitas

		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Pengetahuan Perpajakan	.499	2.005
	Transparansi	.479	2.087
	Kualitas pelayanan Pajak	.594	1.684

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

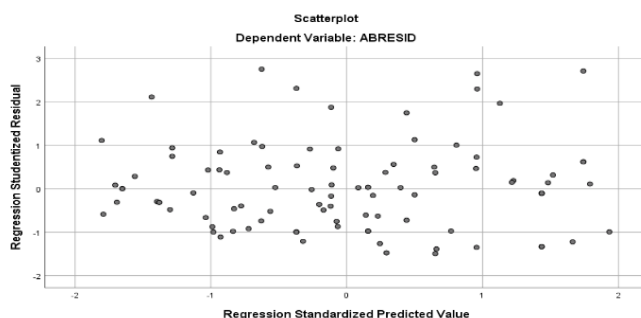
(sumber: pengolahan data SPSS 26, 2024)

4.5 Uji Heteroskedastisitas

Uji ini bermanfaat sebagai penilaian apakah ada yang membedakan antara variabel yang satu dengan yang lainnya. Stabilitasnya Heteroskedastisitas yang diharuskan tidak terjadi pendekatan regresi. Dibawah ini adalah tampilan perolehan Heteroskedastisitas :

Gambar 2 Scatterplot

(Sumber: Pengolahan data SPSS 26, 2024)



Dan dapat ditarik kesimpulan bahwa pola yang ditampilkan pada *scatterplot* tidak menghasilkan pola, dalam artian data nya tidak menandakan adanya gejala Heteroskedastisitas.

Tabel 6 Uji Glejser

Model		Coefficients ^a		Standardized Coefficients	t	Sig.
		Unstandardized Coefficients B	Std. Error			
1	(Constant)	1.174	.427		2.748	.007
	Pengetahuan Perpajakan (X1)	-.033	.028	-.169	-1.191	.237
	Transparansi (X2)	.028	.026	.157	1.084	.281
	Kualitas Pelayanan (X3)	-.019	.019	-.130	-.998	.321

a. Dependent Variable: ABRESID

(Sumber: Pengolahan data SPSS 26, 2024)

Dalam artian variabel secara munyeluruh tidak memberikan dampak adanya heteroskedastisitas yang disebut lulus uji Heteroskedastisitas. Signifikan pada variabel-variabelnya > 0,05

4.6 Uji Regresi Linier Berganda

Tabel 7 uji Regresi Linier Berganda

Model		Coefficients ^a		Standardized Coefficients	t	Sig.
		Unstandardized Coefficients B	Std. Error			
1	(Constant)	4.176	.767		5.441	.000
	Pengetahuan Perpajakan (X1)	.135	.049	.129	2.731	.008
	Transparansi (X2)	-.036	.047	-.037	-.764	.447
	Kualitas Pelayanan (X3)	.711	.034	.889	20.611	.000

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

(Sumber: Pengolahan data SPSS 26,2024)

$$Y = a + b_1x_1 + b_3x_3 + e$$

$$Y = 4,176 + 0,135x_1 - 0,036x_2 + 0,711x_3 + 0,767$$

Dapat di deskripsikan tentang Regresi Linear Berganda :

1. Konstanta dengan nilai 4,176 dalam artian tingkat kepatuhan WP dengan nilai X1 senilai 0,135, X2 dengan nilai 0,036 dan X3 dengan nilai 0,0711
2. Koefisien regresi X1 yang bernilai positif 0,135. Dalam artian adanya keterkaitan positif diantara Pengetahuan Perpajakan (X1) pada Kepatuhan WP (Y). Artinya jika pengetahuan perpajakan bertambah 1 poin maka kepatuhan wajib pajak akan bertambah senilai 0,135.
3. Koefisien regresi X2 dengan nilai negative - 0,036. Dengan artian adanya korelasi negative antara transparansi (X2) terhadap
4. Kepatuhan wajib pajak (Y). Artinya transparansi bertambah 1 poin maka kepatuhan wajib pajak akan menurun senilai 0,036.
5. Koefisien regresi X3 dengan nilai positif 0,711. Dalam artian adanya keterkaitan antara kualitas pelayanan pajak (X3) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y). Artinya jika kualitas pelayanan pajak bertambah 1 poin maka kepatuhan wajib pajak juga bertambah senilai 0,711.
6. Dari analisis tabel diatas dapat disimpulkan bahwa diantara ketiga variabel tersebut kualitas pelayanan pajak memiliki dampak yang lebih signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

4.7 Hasil Uji-t (Parsial)

Tabel 8 Hasil Uji-t Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4.176	.767		5.441	.000
Pengetahuan Perpajakan (X1)	.135	.049	.129	2.731	.008
Transparansi (X2)	-.036	.047	-.037	-.764	.447
Kualitas Pelayanan (X3)	.711	.034	.889	20.611	.000

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

(sumber: output SPSS versi 26, 2024)

Pada kajian ini $n=100$, $k=3(3-1)$. Maka df $100-3-1=96$. Dengan menggunakan t-tabel dengan nilai 1,985, maka disimpulkan:

1. Signifikan X1 dengan nilai $0,008 < 0,05$ hipotesa diterima. Maka t-hitung 2,731 > 1,985. Dalam artian pengetahuan perpajakan memberikan dampak positif serta signifikan pada kepatuhan WP.
2. Signifikan X2 dengan nilai $0,447 > 0,05$ hipotesa ditolak. Maka hasil t-hitung 0,447

> 0,05 hipotesa ditolak. Maka hasil t-hitung $0,764 < 1,985$, dapat diartikan transparansi tidak berdampak signifikan pada kepatuhan WP.

3. Signifikan X3 dengan nilai $0,000 < 0,05$ hipotesa diterima. Maka hasil t-hitung $20,611 > 1,985$ dapat dijelaskan kualitas pelayanan pajak memberikan pengaruh pada kepatuhan WP.

4.8 Hasil Uji F (Simultan)

Tabel 9 Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	631.141	3	210.380	269.651	.000 ^b
	Residual	74.899	96	.780		
	Total	706.040	99			

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

b. Predictors: (Constant), Pengetahuan Perpajakan, Transparansi, kualitas Pelayanan

(Sumber: Pengolahan data SPSS 26,2024)

Dari hasil kajian diatas dapat ditarik kesimpulan , F-hitung senilai 269,651. Adapun nilainya melewati F-tabel ($269,651 > 270$). Selain itu, signifikan dengan nilai $0,000 < \text{signifikan}$ ditentukan dengan nilai $0,05$ ($0,000 < 0,05$). Maka ditarik kesimpulan bahwa pengetahuan perpajakan sebagai variabel independen,

transparansi serta kualitas pelayanan pajak memberikan dampak signifikan pada kepatuhan wajib pajak yaitu sebaga ivariabel dependen. F-tabel diperoleh dari perhitungan $df1=(3-1)=2$ dan $df2 = (100-3)=97$.

4.9 Hasil Uji R2

Tabel 10 Hasil Uji R2

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.945 ^a	.894	.891	.883

a. Predictors: (Constant), Pengetahuan Perpajakan, Transparansi, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

(Sumber: Pengolahan data SPSS 26, 2024)

Tabel tersebut memperlihatkan hasil nilai dari pengujian koefisien determinasi. R^2 yang disesuaikan sebesar 0,891 atau 89,1% kepatuhan WP berpengaruh pada variabel pengetahuan

perpajakan, transparansi serta kualitas pelayanan pajak. Adapun sisanya senilai 10,9% Adapun variabel lain mempengaruhi.

PEMBAHASAN

1. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan pada Kepatuhan WP

Analisa ini melalui t-hitung senilai $2,731 > t$ -tabel $1,985$, serta signifikansi $0,008 < 0,005$. Dan dapat diartikan bahwa H_0 tidak diterima atau ditolak dan H_a diterima. Artinya hasil tersebut pengetahuan perpajakan memberikan dampak positif dan signifikan pada kepatuhan WP. Di era yang modern ini masyarakat sudah fasih menggunakan elektronik yang dimana memudahkan mereka untuk mendapatkan informasi pajak, meningkatkan literasi pajak atau menambah pengetahuan melalui sosialisasi secara online. Hal ini membuktikan peningkatan pemahaman pajak terhadap WP seperti sosialisasi, peraturan pajak serta pengetahuan proses pemahaman pajak dan sebagainya. Hasil dari kajian ini sejalan pada hasil riset oleh (Rahmawati & Kamil, 2023), (Hertati, 2021).

2. Pengaruh Transparansi pada Kepatuhan WP

Hasil kajian ini tidak sejalan dengan H_2 . Adanya transparansi tidak memberikan dampak positif pada kepatuhan WP. Adapun t-hitung $0,764 < t$ -tabel $1,985$. Dengan signifikan diperoleh $0,447 < 0,05$. Dan dapat disimpulkan H_0 di terima dan H_a ditolak. Adanya ketidakpengaruhannya transparansi dalam perpajakan mengartikan bahwa masyarakat berharap keterbukaan pemerintah tentang pemanfaatan dana hasil pajak untuk peningkatan atau pengembangan tidak memiliki dampak yang positif. Adapun informasi yang transparan antara lain laporan pajak yang berbagai bentuk dan tersedia hal ini tidak mempengaruhi keyakinan masyarakat dalam mematuhi kewajiban pajak. Dengan kemajuan teknologi saat ini terlalu banyak informasi yang tersebar menyebabkan kebingungan dan sulitnya sebagian orang untuk memilah informasi yang relevan meskipun transparansi sudah dikenalkan. Riset ini sejalan dengan (Amilia & Adnyana, 2021), (Ramadhanty, 2020).

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak pada Kepatuhan WP

Kualitas pelayanan pajak memiliki dampak positif serta signifikan kepada kepatuhan wajib pajak adapun t-hitung $20,611 > 1,985$ dengan signifikansi $0,000 < 0,05$ Kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak. Yang membuktikan bahwa meningkatnya kualitas pelayanan pajak dapat juga menambah kepatuhan wajib pajak seperti meningkatnya digitalisasi pajak

atau sarana fisik kantor pajak. Pelayanan yang baik juga dapat berupa proses administrasi yang mudah, akses informasi juga tergolong jelas dan adanya tanggapan yang responsif terhadap pertanyaan atau masalah yang dihadapi wajib pajak. Atau saat ini menggunakan teknologi e-filing, atau e-billing dapat dengan mudah dilakukan secara online.

4. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Transparansi dan Kualitas Pelayanan Pajak pada Kepatuhan Wajib Pajak

Dapat disimpulkan bahwa F-hitung sebesar $269,651$ dengan signifikansi $0,000$. Adapun nilai ini melebihi F-tabel $269,651 > 2,70$. Dengan signifikan $0,000 < 0,05$. Maka di tarik kesimpulan bahwa variabel independen yaitu Pengetahuan Perpajakan, Transparansi dan Kualitas Pelayanan Pajak memiliki dampak yang signifikan pada variabel dependen ialah Kepatuhan WP. Hasil dari riset ini diharapkan bisa digunakan dalam peningkatan, serta memperluas teori yang sudah ada. Terkhusus teori yang menjelaskan tentang kepatuhan WPOP di kehidupan sehari-hari dengan sangat mudah.

SIMPULAN

Hasil kajian dari peneliti diatas dapat disimpulkan:

1. Kepatuhan WP memberikan dampak positif bagi wajib pajak di KPP Pratama Batam Selatan
2. Pengetahuan Perpajakan memiliki dampak yang positif pada wajib pajak KPP Pratama Batam Selatan
3. Transparansi tidak memberikan dampak positif
4. Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh positif pada WP KPP Pratama Batam Selatan
5. Pengetahuan perpajakan, transparansi dan kualitas pelayanan pajak memberikan dampak signifikan pada kepatuhan WP

DAFTAR PUSTAKA

- Ainul, N. (2021). ... Sistem E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Wonocolo. *JURNAL PENDIDIKAN EKONOMI: Jurnal Ilmiah Ilmu* ..., 15, 9-19. <https://doi.org/10.19184/jpe.v15i1.18004>
- Amalia, E. V., Hernawati, R. I., Durya, N. P. M. A., & Istihika, W. (2023). Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan

- Pelaporan SPT Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Kesatuan*, 11(3). <https://doi.org/10.37641/jjakes.v11i3.2211>
- Amilia, Adnyana, S. (2021). Analisis Pengaruh Motivasi, Tingkat Pendidikan, Transparansi Dalam Paja, Akuntabilitas Perpajakan Dan Tingkat Penghasilan Wajib Pajak Orang Pribadi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Analisis Pengaruh Motivasi, Tingkat Pendidikan, Transparansi Dalam Paja, Akuntabilitas Perpajakan Dan Tingkat Penghasilan Wajib Pajak Orang Pribadi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*, 1(5), 1–8.
- Heider, F. (1958). *Attribution Theory: The Psychology of Interpreting Behavior*. John Wiley & Sons.
- Hertati, L. (2021). *Pengaruh Tingkat Pengetahuan Perpajakan dan Modernisasi*. 2009, 59–70.
- Kelley, H. H. (1973). *The Processes of Casual Attribution* (American P).
- Lestari, S. A., Susena, K. C., & Irwanto, T. (2023). Pengaruh Persepsi Korupsi Pajak, Kualitas Pelayanan Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 11(2), 1069–1086. <https://doi.org/10.37676/ekombis.v11i2.3681>
- Qhoirunnisa, Z. J., & Budiantara, M. (2023). Pengaruh Etika, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kulon Progo). *Value*, 4(2), 151–173. <https://doi.org/10.36490/value.v4i2.945>
- Rahmawati, R., & Kamil, I. (2023). Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kualitas Layanan Pajak, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Margin: Jurnal Lentera Manajemen Keuangan*, 1(02), 85–93. <https://doi.org/10.59422/margin.v1i02.125>
- Ramadhanty, Z. (2020). PENGARUH PEMAHAMAN TENTANG PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN FISKUS, SISTEM TRANSPARANSI PERPAJAKAN, KESADARAN WAJIB PAJAK, DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI. *Journal Of Accounting*, 9, 1–15.
- Rivaldo Dion & Tipa, H. (2022). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Batam Selatan. *Jurnal Miarai Management*, 7(3), 641–650.
- Romadhon, F., & Diamastuti, E. (2020). Kepatuhan Pajak: Sebuah Analisis Teoritis Berdasarkan Perspektif Teori Atribusi. *Jurnal Ilmiah ESAI*, 14(1), 17–35. <https://doi.org/10.25181/esai.v14i1.2382>
- Wardani, D. K., Adia Adi Prabowo, & Arwiyah Nurul Aini. (2022). Pengaruh Transparansi Pajak Oleh Fiskus Dan Trust Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *AKUA: Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 1(2), 141–148. <https://doi.org/10.54259/akua.v1i2.207>
- Yosi Yulia, Ronni Andri Wijaya, Desi Permata Sari, M. A. (2020). PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, KESADARAN WAJIB PAJAK, TINGKAT PENDIDIKAN DAN SOSIALISASI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA UMKM DIKOTA PADANG. *Jurnal Ekonomi Dan Manajemen Sistem Informasi*, 1(4).